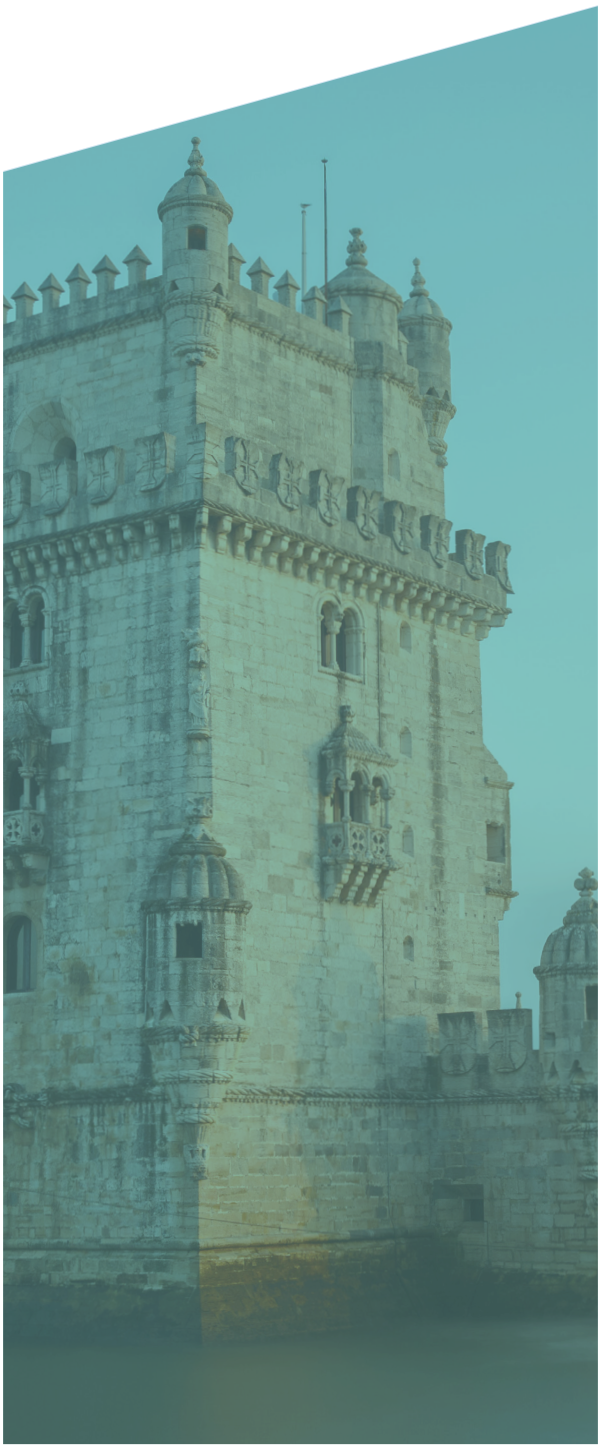
NOTA INFORMATIVA

2018

Novo regime de acesso e de exercício da atividade das agências de Viagens e Turismo



No passado dia 8 de Março de 2018, foi publicado o Decreto-Lei no 17/2018 que vem transpor para o ordenamento jurídico português a Diretiva (EU) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Novembro de 2015, e revogar o Decreto-Lei nº61/2011, de 6 de Maio de 2011, diploma que até aqui tem regulado o acesso e exercício da atividade das agências de viagens e turismo.

Este novo diploma entrará em vigor no dia **1 e Julho de 2018** e visa, essencialmente, aproximar as disposições legais dos Estados-Membros nesta matéria, no intuito de uniformizar a defesa do consumidor, prevendo um acréscimo de responsabilidades para as agências de viagem e turismo.

Assim, as principais alterações são:

1. Introdução de novos conceitos legais como "*Viajante*" e "*Serviços de Viagem Conexos*" e ampliação do conceito "*Viagem Organizada*".
2. Reforço dos deveres de informação pré-contratual que as agências de viagem estão obrigadas a cumprir.
3. Estipulação de novas normas relativamente à alteração dos contratos e ao seu não- cumprimento.
4. Previsão de alterações no regime de funcionamento do Fundo de Garantia de Viagens e Turismo.

Vejamos cada uma em particular.

NOTA INFORMATIVA
2018

Novo regime de acesso e de exercício da ativiade das Agências de Viagens e Turismo

I. INTRODUÇÃO DE NOVOS CONCEITOS

VIAJANTE
Entende-se qualquer pessoa que procure celebrar um contrato de viagem, seja no âmbito profissional ou apenas enquanto consumidor, desde que não abrangida por um acordo geral para a organização de viagens de negócios.

VIAGEM ORGANIZADA
Passa a incluir a combinação de dois ou mais tipos de serviços de viagem diferentes, quando:

// Esses serviços sejam combinados através de um único operador e a sua aquisição seja feita através de um contrato unitário; ou

// Caso sejam celebrados contratos diferentes com operadores distintos, os serviços em causa sejam:

› Adquiridos no mesmo ponto de venda e escolhidos antes de aceite o pagamento;
› Contratados por um preço global;
› Contratados com denominação de "viagem organizada" ou expressão de significado análogo;
› Selecionados pelo viajante após celebração de contrato em que lhe é dada a escolha entre a seleção de diversos serviços;
› Adquiridos a diferentes operadores mediante processos interligados de reserva em linha, pelos quais o nome do viajante, os dados relativos ao pagamento e o endereço eletrónico são transmitidos pelo operador com quem o primeiro contrato é celebrado a outro operador ou operadores, sendo celebrado um contrato com o último operador o mais tardar 24 horas após a confirmação da reserva do primeiro serviço de viagem;

SERVIÇOS DE VIAGEM CONEXOS
// Corresponde à combinação de dois ou mais tipos de serviços de viagem diferentes, resultantes da celebração de contratos distintos com prestadores diferentes, se:

› O operador facilitar a escolha e pagamento em separado, por ocasião de um contacto com o ponto de venda inicial; ou
› O operador facilitar a aquisição de um ou mais serviços adicionais de viagem a outro operador, caso tal contrato seja celebrado até 24 (vinte e quatro) horas depois da confirmação de reserva do primeiro serviço de viagem;

II. NOVOS DEVERES DE INFORMAÇÃO

O presente Decreto-Lei vem impor um elenco adicional de **deveres de informação na fase pré-contratual das viagens organizadas**, a saber:

› **i.** Características principais da viagem organizada (destino, itinerários, período, datas, meios de transporte, entre outros);
› **ii.** Denominação comercial e endereço da agência, número de Inscrição no RNAVT, contactos telefónicos e endereços de correio electrónico;
› **iii.** Preço total da viagem, incluindo impostos e todas as taxas e custos potencialmente aplicáveis (não sendo possível o seu cálculo antecipado, a indicação da existência de tais custos);
› **iv.** Modalidades de pagamento;
› **v.** Número mínimo exigível de pessoas para a realização da viagem, quando aplicável, e indicação do prazo final de cancelamento com base no não-preenchimento de tal número;
› **vi.** Documentos de identificação obrigatórios, vistos necessários bem como formalidades sanitárias do país destino;
› **vii.** Informação sobre possibilidade de rescisão do contrato pelo viajante antes do início da viagem (contra pagamento de taxa de rescisão razoável ou das taxas de rescisão tabeladas);
› **viii.** Informação sobre possibilidade de subscrição facultativa ou obrigatória de seguro que cubra rescisão do contrato da viagem ou os respetivos custos de assistência;

Adicionalmente, tornam-se **obrigatórias as seguintes menções no contrato de viagem organizada:**

› **i.** Potenciais exigências do viajante, aceites pela agência;
› **ii.** Indicação de que a agência de viagens é responsável pela correta execução de todos os serviços constantes do contrato e respetivos deveres de assistências, nos termos legalmente aplicáveis;
› **iii.** Identificação da entidade responsável pela proteção em caso de insolvência e respetivo endereço e contactos;
› **iv.** Identificação e contactos de representante local da agência, bem como ponto de contacto para o viajante;

› **v.** Obrigações do viajante de comunicação de eventuais desconformidades durante a viagem;
› **vi.** Em viagens com menores não acompanhados pelos pais ou por pessoa autorizada, com alojamento incluído, contacto direto com o menor ou com a pessoa responsável pelo mesmo durante a viagem;
› **vii.** Informação sobre os procedimentos de tratamento de reclamações, resolução alternativa de litígios e, se aplicável, a entidade de resolução alternativa pela qual a agência esteja legalmente abrangida;
› **viii.** Informação sobre os termos do direito de cessão de posição contratual;

Ainda no âmbito dos deveres de informação, ressalva-se que, quanto aos contratos que originem serviços de viagem conexos, os operadores que facilitem tais serviços devem indicar de forma clara que o viajante não beneficia, no tocante a tais serviços, dos mesmos direitos que lhe assistem quanto à viagem organizada, pelo que qualquer desconformidade relativa a serviços conexos será antes imputável ao seu prestador específico. Todavia, a omissão de tal informação implica que o operador que facilite tais serviços conexos responda, também, por tais desconformidades.

III. ALTERAÇÕES A NÍVEL CONTRATUAL

// O viajante pode ceder a sua posição contratual a outra pessoa que preencha as condições requeridas para a viagem organizada, podendo fazê-lo até aos 7 (sete) dias anteriores à data de início da viagem.

// Só poderá haver subida de preços por parte da operadora após a celebração de contrato da viagem organizada se no contrato estiver igualmente prevista a descida de preços (proporcional à descida dos custos aplicáveis) em termos análogos. Porém, no caso de tal subida exceder o preço inicial em mais de 8% (oito por cento) assiste ao viajante o direito de rescindir o contrato e exigir todos os valores pagos até à data, sem qualquer tipo de penalização.

// Elencam-se como fundamentos de rescisão do contrato em data anterior ao início da viagem, por parte das agências de viagens: (i) a não verificação do número mínimo de pessoas para a mesma (quando tal condição tenha sido aposta ao contrato), caso em que a rescisão deverá ser feita com respeito por prazos de pré-aviso que variam entre as 48 (quarenta e oito) horas e os 20 (vinte) dias, consoante a duração da viagem e (ii) o impedimento de execução do contrato devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais.

// O viajante mantém o direito de rescindir o contrato de viagem a qualquer momento antes do início da viagem organizada, mediante o pagamento de taxa de rescisão adequada e justificável definida contratualmente ou, na falta de estipulação, de uma taxa que não pode ser superior ao preço da viagem, deduzidos os valores das economias de custos e das receitas de reafectação do serviços de viagem, devendo o montante final a cobrar ser justificado ao cliente, quando solicitado.

IV. FUNDO DE GARANTIA

O diploma em análise determina, ainda, a exigibilidade de nova contribuição, por parte das agências de viagens, para o Fundo de Garantias de Viagens e Turismo, sempre que tal fundo atinja um valor inferior a três milhões de euros, de forma a atingir o valor mínimo legalmente exigido de quatro milhões de euros.

Adicionalmente, criam-se novos escalões para determinar a contribuição adicional proporcional a ser paga pelas agências.

V. SEGURO DE RESPONSABILIDADE CIVIL

Por último, passa a prever-se expressamente a possibilidade de substituição do seguro obrigatório por qualquer outra garantia financeira, que satisfaça os mesmos valores exigidos para tal seguro, nos termos do Decreto-Lei no 92/2010 de 26 de Julho.

Para mais informações contactar:

/ ÁREA DE PRÁTICA DE TURISMO & LAZER
Domingos Cruz – dc@cca-ontier.com
Madalena Azeredo Perdigão – map@cca-ontier.com

UM ESCRITÓRIO GLOBAL COM ALMA LOCAL
pt.ontier.net