

Sabia que as regras sobre viagens organizadas foram alteradas?

TURISMO DE
PORTUGAL



DIREÇÃO-GERAL
CONSUMIDOR

As novas regras aplicam-se quer aos contratos celebrados através da Internet, quer aos contratos celebrados presencialmente com agências de viagens e turismo.

Quem são os viajantes?

São as pessoas que procuram celebrar ou concluem um contrato de viagem, sejam elas:

- Consumidores; ou
- Pessoas singulares em viagem de negócios, profissionais liberais, trabalhadores independentes, ou outras pessoas singulares, desde que não estejam abrangidos por um acordo geral para a organização de viagens de negócios.

O que são viagens organizadas?

São **viagens de duração superior a 24 horas** ou, sendo inferiores, que incluam dormida, em que se combinam, pelo menos, dois tipos diferentes de serviços de viagem (transporte, alojamento, aluguer de veículos a motor ou outros serviços turísticos*) acordados com uma única agência de viagens, para efeitos da mesma viagem ou férias.

*(ex. atividades de animação turística, bilhetes para concertos, excursões)



Exemplo:

A Inês pretende gozar férias em Paris e para o efeito dirige-se à sua agência de viagens e turismo onde lhe são oferecidas diversas combinações de voo e hotel a um preço global. A Inês escolhe uma dessas combinações.

O que são viagens organizadas?

São, ainda, **viagens organizadas, independentemente de serem celebrados contratos distintos com diferentes prestadores de serviços de viagem**, se esses serviços forem:

a) Adquiridos num ponto de venda único e tiverem sido escolhidos antes de o viajante aceitar o pagamento;

Exemplo:

A Inês acede à página eletrónica da companhia aérea X para reservar um bilhete de avião para Paris. No mesmo processo de reserva e antes de efetuar o pagamento, a Inês reserva serviços de alojamento e de aluguer de veículo automóvel.

b) Propostos para venda, vendidos ou faturados por um preço global;

c) Publicitados ou vendidos sob a denominação “viagem organizada” ou qualquer outra expressão análoga;

d) Combinados após a celebração de um contrato através do qual o operador turístico dá ao viajante a possibilidade de escolher entre uma seleção de diferentes tipos de serviços de viagem;

Exemplo:

A Inês acede à página eletrónica da companhia aérea X, onde compra um bilhete de avião para Paris. Após ter comprado o bilhete de avião é-lhe dada a possibilidade de escolher, através de “caixas de oferta” serviços de alojamento e de aluguer de veículos.



O que são viagens organizadas?

São, ainda, **viagens organizadas**, **independentemente de serem celebrados contratos distintos com diferentes prestadores de serviços de viagem**, se esses serviços forem:

e) Adquiridos a diferentes operadores turísticos mediante processos interligados de reserva em linha, pelos quais os dados do viajante (nome, pagamento e endereço eletrónico), são transmitidos pelo operador com quem celebra o primeiro contrato a outro operador, desde que o viajante celebre com este último um contrato no prazo de 24 horas após a confirmação da reserva com o primeiro operador.

Exemplo:

A Maria acede à página eletrónica da companhia aérea Y para reservar um bilhete de avião para Paris. A companhia aérea Y, mediante um processo interligado de reserva em linha, transmite os seus dados à empresa de aluguer de veículos Z, que lhe apresenta uma oferta. No prazo de 24 horas após a confirmação da reserva do bilhete de avião, a Maria aluga um veículo automóvel a Z.



De que forma e quais as informações pré-contratuais a prestar aos viajantes?

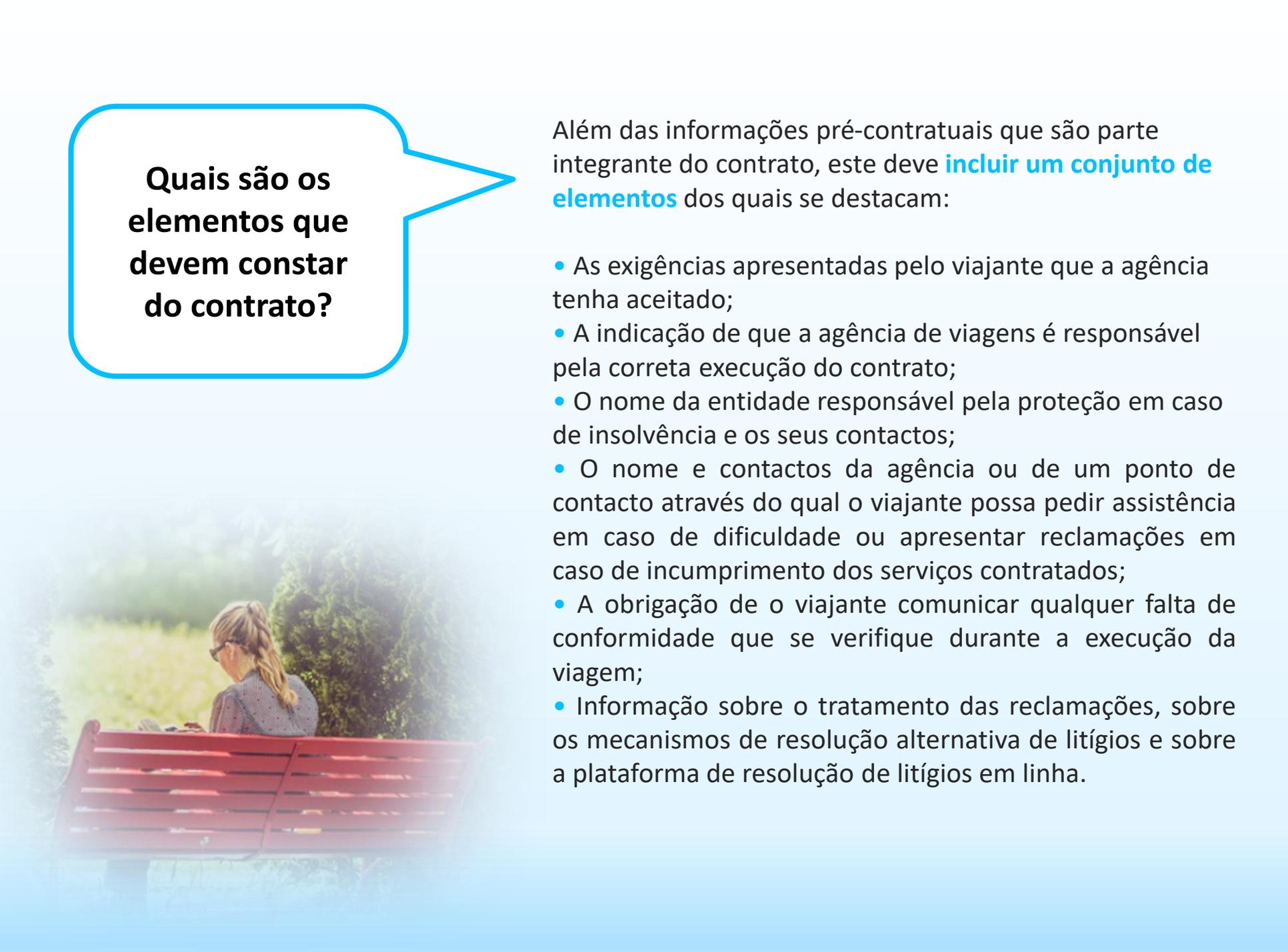
Informação pré-contratual

As informações pré-contratuais são **prestadas através de fichas informativas normalizadas** que incluem, nomeadamente informação sobre o tipo de oferta, direitos dos viajantes e proteção em caso de insolvência.

As agências de viagens devem, também, **prestar um conjunto de informações**, das quais se destacam:

- As características principais da viagem;
- O preço total da viagem e as modalidades de pagamento;
- O número mínimo de pessoas exigido para a realização da viagem e o termo do prazo para a eventual rescisão do contrato se aquele número não for atingido;
- Informações gerais sobre documentos de identificação civil, passaportes e vistos necessários para a realização da viagem;
- A possibilidade de rescisão do contrato em qualquer momento antes do início da viagem mediante o pagamento de uma taxa de rescisão;
- A subscrição facultativa ou obrigatória de um seguro que cubra o custo de rescisão ou custos de assistência.



A woman with blonde hair in a ponytail, wearing glasses and a grey sweater, is sitting on a red wooden bench in a park. She is looking down at a book or a device in her lap. The background is a soft-focus green landscape with trees and a path.

Quais são os elementos que devem constar do contrato?

Além das informações pré-contratuais que são parte integrante do contrato, este deve **incluir um conjunto de elementos** dos quais se destacam:

- As exigências apresentadas pelo viajante que a agência tenha aceitado;
- A indicação de que a agência de viagens é responsável pela correta execução do contrato;
- O nome da entidade responsável pela proteção em caso de insolvência e os seus contactos;
- O nome e contactos da agência ou de um ponto de contacto através do qual o viajante possa pedir assistência em caso de dificuldade ou apresentar reclamações em caso de incumprimento dos serviços contratados;
- A obrigação de o viajante comunicar qualquer falta de conformidade que se verifique durante a execução da viagem;
- Informação sobre o tratamento das reclamações, sobre os mecanismos de resolução alternativa de litígios e sobre a plataforma de resolução de litígios em linha.

Pode haver alteração do preço após a celebração do contrato?

Apenas pode haver aumento do preço até 20 dias seguidos antes da data prevista para a partida se, cumulativamente:

- O contrato o prever expressamente e indicar também a possibilidade de redução do preço em caso de diminuição dos custos que justificariam o respetivo aumento; e,
- A alteração resultar diretamente de variações (no custo do transporte resultante do preço do combustível ou de outras fontes de energia; nos impostos ou nas taxas que incidem sobre os serviços de viagem; nas taxas de câmbio).

Os viajantes podem rescindir o contrato de viagem organizada?

Sim, os viajantes podem rescindir o contrato de viagem organizada a todo o tempo, antes do início da viagem.

ATENÇÃO:

Os viajantes podem ser obrigados a pagar à agência de viagens e turismo uma taxa de rescisão estabelecida no contrato ou, caso o contrato não a estabeleça, num montante correspondente ao preço da viagem deduzido das economias de custos e das receitas resultantes da reafetação dos serviços de viagem.

Em que situações é que o viajante pode rescindir o contrato sem ter de pagar qualquer taxa de rescisão?

No caso de o aumento do preço **exceder 8 % do preço total da viagem** ou se **se verificarem circunstâncias inevitáveis e excepcionais** (ex. conflitos armados ou catástrofes naturais) no local de destino ou na sua proximidade imediata que afetem consideravelmente a realização da viagem ou o transporte dos passageiros para o destino.

As agências de viagens podem rescindir o contrato de viagem organizada?

Sim podem, se o número de pessoas inscritas na viagem for inferior ao número mínimo indicado no contrato ou se verificarem circunstâncias inevitáveis e excepcionais que impeçam a agência de executar o contrato.



Como atuar no caso de falta de conformidade na execução de serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizada?

O viajante deve comunicar o incumprimento à agência, por escrito ou outra forma adequada, sem demora injustificada. **A agência** deve assegurar o suprimento da falta, salvo quando seja impossível ou isso comporte custos desproporcionados.

- O viajante tem direito à restituição da diferença entre o preço das prestações previstas e das efetivamente fornecidas.

- **No caso de não poderem ser prestados uma parte significativa dos serviços acordados**, a agência de viagens deve propor alternativas adequadas, sem custos suplementares. **Se os serviços forem de qualidade inferior**, o viajante tem direito a uma redução adequada do preço da viagem.

Quais são os direitos dos viajantes nos casos em que a prestação dos serviços de viagem não é efetuada conforme o contrato?

- **Se a falta de conformidade afetar consideravelmente a execução da viagem organizada e a agência de viagens não a suprir dentro de um prazo razoável**, o viajante tem direito a rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão e pode solicitar uma redução do preço e/ou a indenização por danos (materiais e não materiais), exceto se a agência de viagens e turismo provar que a deficiente prestação dos serviços de viagem não lhe é imputável.

Que tipos de assistência devem as agências de viagens e turismo prestar aos viajantes?

Em **caso de dificuldade do viajante**, as agências de viagens são obrigadas a prestar informações sobre serviços de saúde, assistência consular e ajuda para encontrar soluções alternativas de viagem.

No caso de se verificarem **circunstâncias inevitáveis e excepcionais** e o viajante não puder regressar, é-lhe assegurado o alojamento por um período máximo de três noites.



O que são serviços de viagem conexos?



São serviços que se traduzem na aquisição de pelo menos **dois tipos diferentes de serviços de viagem adquiridos para efeitos da mesma viagem ou férias, que não constituam uma viagem organizada e que resultem na celebração de contratos distintos com diferentes prestadores de serviços de viagem**, caso um operador facilite:

- Por ocasião de uma mesma visita ou contacto com o respetivo ponto de venda, a escolha separada e o pagamento separado de cada serviço de viagem;

Exemplo:

O Pedro acede à página eletrónica da companhia aérea Y para reservar um bilhete de avião para Madrid. Paga o bilhete de avião. A companhia aérea Y facilita na sua página a escolha de alojamento oferecido pelos hotéis X e Z. O Pedro escolhe o hotel X, reserva e paga o hotel.

Ou

- De forma direcionada, a aquisição de pelo menos um serviço de viagem adicional a outro operador, caso o contrato com esse outro operador seja celebrado o mais tardar 24 horas depois da confirmação da reserva do primeiro serviço de viagem.

Exemplo:

O Pedro acede à página eletrónica da companhia aérea Y para comprar um bilhete de avião para Madrid, reserva e paga. Aquando da confirmação da reserva da viagem Pedro recebe, no seu email, um convite para adquirir o serviço do hotel X através do link F. Pedro reserva o hotel no prazo de 24h após a confirmação da reserva da viagem de avião.

De que forma e quais as informações pré-contratuais a prestar aos viajantes?

As agências de viagens que facilitem os serviços de viagens conexos devem prestar aos viajantes informação pré-contratual através de fichas informativas normalizadas.

Devem, também, indicar que o viajante não beneficia dos direitos que se aplicam exclusivamente a viagens organizadas, que cada prestador de serviços será o único responsável pela correta execução contratual do seu serviço e que beneficia da proteção em caso de insolvência.

Quais são as garantias dos viajantes?

As agências de viagens devem garantir o **reembolso de todos os pagamentos recebidos dos viajantes**, nos casos em que o serviço de viagem não é executado em consequência da sua insolvência.

Devem ainda garantir o repatriamento do viajante se a agência de viagens for a parte responsável pelo transporte dos passageiros.

ATENÇÃO:

No caso de viagens organizadas as agências de viagens e turismo organizadoras respondem solidariamente com as agências retalhistas.



Os viajantes estão protegidos em caso de insolvência das agências de viagens e turismo?

Sim, através do **Fundo de Garantia de Viagens e Turismo** que assegura:

- O reembolso dos pagamentos efetuados pelos viajantes ou por conta destes na medida em que os serviços contratados não sejam prestados por força da insolvência da agência de viagens e turismo;
- O reembolso dos montantes entregues pelos viajantes referentes ao incumprimento ou cumprimento defeituoso de contratos celebrados com agências de viagens e turismo;
- O reembolso das despesas suplementares suportadas pelos clientes em consequência da não prestação dos serviços ou da sua prestação defeituosa.



Como podem os viajantes acionar o Fundo de Garantia de Viagens e Turismo?

Podem acionar através de requerimento escrito dirigido ao **Turismo de Portugal, I. P.**, apresentando, em alternativa:

- Sentença judicial ou decisão arbitral transitada em julgado, da qual conste o montante da dívida exigível, certa e líquida;
- Decisão do Provedor do Cliente da Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo (APAVT), da qual conste o montante da dívida exigível, certa e líquida;
- Requerimento solicitando a intervenção da comissão arbitral (entidade de Resolução Alternativa de Litígios).

As agências de viagens e turismo são obrigadas a possuir um seguro de responsabilidade civil?

Sim, o seguro de responsabilidade civil deve cobrir, entre outros riscos, o repatriamento dos viajantes.

A leitura deste documento não dispensa a consulta e conhecimento do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março.

Boas
viagens!

