



## CORPORATE

# NOVO REGIME DE ACESSO E DE EXERCÍCIO DA ATIVIDADE DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO

*O Decreto-Lei n.º 17/2018 publicado no passado dia 8 de março transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva (UE) 2015/2302, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos.*

### I. INTRODUÇÃO

O Decreto-Lei n.º 17/2018 publicado no passado dia 8 de março transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva (UE) 2015/2302, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos (“Diretiva 2015/2302”).

Este novo Decreto-Lei estabelece o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo, revogando o Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio (tal como alterado) e tem o claro intuito de melhorar o funcionamento do mercado interno e de alcançar um nível mais elevado e o mais uniforme possível de defesa do consumidor através da aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros.

O diploma agora publicado veio: (i) introduzir novos conceitos e detalhar outros (como a figura do “Viajante” ou os conceitos de “Serviços de Viagem Conexos” e de “Viagem Organizada”); (ii) reforçar o direito à informação pré-contratual dos viajantes e ampliar o conteúdo do contrato de viagem organizada; e (iii) estabelecer novas regras relativas às alterações dos termos do contrato de viagem, ao seu incumprimento, às responsabilidades das agências de viagens e turismo (“agências”) e ao direito de rescisão dos contratos por parte dos viajantes e das agências.

### II. PRINCIPAIS ALTERAÇÕES INTRODUZIDAS PELO DECRETO-LEI N.º 17/2018

#### I. NOVOS CONCEITOS

Na sequência do disposto na Diretiva 2015/2302, o novo Decreto-Lei veio introduzir um novo conceito de “Viajante”, que passa a englobar qualquer pessoa que procure celebrar um contrato de viagem organizada ou de serviços conexos, na qualidade de consumidor ou de profissional, desde que não esteja abrangida por um acordo geral para a organização de viagens de negócios.

*Este novo Decreto-Lei estabelece o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo, revogando o Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio.*

**Partilhamos a Experiência. Inovamos nas Soluções.**

ABRIL 2018

O novo diploma transpôs, também, o conceito de “Serviços de Viagem conexos”<sup>1</sup>, e distinguiu-o do conceito de “Viagens Organizadas”<sup>2</sup>, que é agora definido com maior detalhe e abrange viagens adquiridas a diferentes agências mediante processos interligados de reservas em linha<sup>3</sup>.

Além dos conceitos acima indicados, foram ainda introduzidos outros como, por exemplo, os de “Operador”, “Organizador”, “Repatriamento”, e de “Retalhista”.

## **2. AMPLIAÇÃO DAS INFORMAÇÕES PRÉ-CONTRATUAIS A PRESTAR POR PARTE DAS AGÊNCIAS, BEM COMO DO PRÓPRIO CONTEÚDO DO CONTRATO DE VIAGEM ORGANIZADA**

O novo diploma veio ampliar a listagem de informação pré-contratual que terá agora de ser fornecida ao viajante antes da celebração do contrato de viagem organizada, por parte das agências.

A informação pré-contratual deverá agora incluir a informação normalizada sobre a viagem, que deverá ser prestada através de fichas informativas próprias para contratos de viagem organizada, constantes das partes A e B do anexo II ao Decreto-Lei, e ainda, quando aplicável:

- a) informações relativas às principais características da viagem organizada;
- b) denominação comercial e o endereço da agência, o número de inscrição no RNAVT<sup>4</sup>, números de telefone e, quando existam, endereços de correio eletrónico;
- c) o preço total da viagem organizada, incluindo impostos e, se aplicável, todas as taxas, encargos e outros custos adicionais;
- d) as modalidades de pagamento, ou as garantias financeiras a pagar ou a prestar pelo viajante;
- e) o número mínimo de pessoas exigido para a realização da viagem organizada e o termo do prazo para a eventual rescisão do contrato se aquele número não for atingido;
- f) informações gerais sobre documentos de identificação, passaportes e vistos, incluindo prazos para a obtenção dos vistos e informações sobre as formalidades sanitárias do país de destino;
- g) a informação de que o viajante pode rescindir o contrato a qualquer momento antes do início da viagem organizada mediante o pagamento de uma taxa de rescisão adequada e justificável ou, se aplicável, das taxas de rescisão normalizadas exigidas pela agência<sup>5</sup>; e
- h) informações sobre a subscrição facultativa ou obrigatória de um seguro que cubra o custo de rescisão do contrato por parte do viajante ou os custos da assistência, incluindo o repatriamento, em caso de acidente, doença ou morte.

<sup>4</sup> Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo.

<sup>5</sup> Estas taxas não podem ser superiores ao preço da viagem deduzido das economias de custos e das receitas resultantes da reafetação dos serviços de viagem.

*O novo diploma veio ampliar a listagem de informação pré-contratual que terá agora de ser fornecida ao viajante antes da celebração do contrato de viagem organizada, por parte das agências.*

Também o conteúdo do contrato de viagem organizada foi ampliado, passando agora a ter de englobar, a informação pré-contratual acima descrita, e a seguinte informação adicional (entre outra):

- a) eventuais exigências especiais do viajante que a agência tenha aceite;
- b) indicação de que a agência é responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato e, ainda, que se obriga a prestar assistência se o viajante estiver em dificuldades;
- c) o nome da entidade responsável pela proteção em caso de insolvência e os seus contactos, incluindo o seu endereço e, se aplicável, o nome da autoridade competente para a proteção em caso de insolvência e os seus contactos;
- d) informação sobre o representante local da agência, e de um ponto de contacto para o viajante;
- e) a obrigação de o viajante comunicar qualquer falta de conformidade que se verifique durante a execução da viagem;
- f) no caso de viagens organizadas com menores não acompanhados por um dos pais ou outra pessoa autorizada, que inclua alojamento, as informações que permitam o contacto direto com o menor ou com a pessoa responsável pelo mesmo no local de estadia;
- g) informação sobre os procedimentos internos disponíveis de tratamento de reclamações, sobre os mecanismos de resolução alternativa de litígios e, se aplicável, sobre a entidade de resolução alternativa de litígios, pelos quais a agência esteja abrangida; e
- h) informação sobre o direito de cessão de posição contratual, bem como os respetivos termos e condições.

<sup>1</sup> Serviços de Viagem Conexos incluem, pelo menos, dois tipos diferentes de serviços de viagem adquiridos para efeitos da mesma viagem ou das mesmas férias que não constituam uma viagem organizada e que resultem na celebração de contratos distintos com diferentes prestadores de serviços de viagem.

<sup>2</sup> Viagens Organizadas passam a incluir a combinação de, pelo menos, dois tipos diferentes de serviços de viagem para efeitos da mesma viagem ou férias (i) caso esses serviços sejam combinados por um único operador, a pedido ou segundo a escolha do viajante, antes de ser celebrado um contrato único relativo à globalidade dos serviços; ou (ii) independentemente de serem celebrados contratos distintos com diferentes prestadores de serviços de viagem, esses serviços sejam: 1) adquiridos num ponto de venda único e tiverem sido escolhidos antes de o viajante aceitar o pagamento, 2) propostos para venda, vendidos ou faturados por um preço global, 3) publicitados ou vendidos sob a denominação «viagem organizada» ou qualquer outra expressão análoga, 4) combinados após a celebração de um contrato através do qual o operador dá ao viajante a possibilidade de escolher entre uma seleção de diferentes tipos de serviços de viagem, ou 5) 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.

<sup>3</sup> Não são consideradas viagens organizadas os serviços de viagem conexos, aqueles que tenham (i) uma duração inferior a 24 horas (salvo se a dormida estiver incluída), (ii) em que a agência se limita a intervir como mera intermediária em vendas ou reservas de serviços de viagem avulsos solicitados pelo cliente (iii) sido facilitados a título ocasional, sem fins lucrativos e apenas a um grupo limitado de viajantes, ou tenham (iv) sido adquiridos com base num acordo geral para a organização de viagens de negócios entre uma agência e outra pessoa singular ou coletiva que atue para fins que se insiram no âmbito da sua atividade comercial, empresarial, artesanal ou profissional.

Partilhamos a Experiência. Inovamos nas Soluções.

ABRIL 2018

### 3. OUTRAS ALTERAÇÕES AO NÍVEL DAS VIAGENS ORGANIZADAS

O novo Decreto-Lei veio, ainda, estabelecer regras relativas às alterações dos termos do contrato de viagem organizada, nomeadamente: (i) a possibilidade de o viajante ceder sempre a sua posição contratual a outro viajante, estabelecendo-se um pré-aviso a ser prestado à agência de até 7 dias seguidos antes da data prevista para a partida (independentemente do tipo de viagem); e (ii) a possibilidade de aumento do preço da viagem organizada por parte das agências, a qual continua a só poder ocorrer até 20 dias seguidos antes da data prevista para a partida, e desde que verificados certos requisitos cumulativos, mas o viajante passa a poder aceitar a alteração proposta, ou rescindir o contrato sem pagar a taxa de rescisão, no caso de o aumento exceder 8% do preço total da viagem.

Alargam-se, também, as condições para o exercício do direito de rescisão, que pode ser exercido: (i) por parte do viajante, a todo o tempo, até ao início da viagem organizada, mediante o pagamento de uma taxa de rescisão adequada e justificável; (ii) por parte do viajante, a todo o tempo, antes do início da mesma, sem pagamento de taxa de rescisão e com direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados, no caso de se verificarem circunstâncias inevitáveis e excepcionais no local de destino ou na sua proximidade imediata que afetem consideravelmente a realização da viagem organizada ou o transporte dos passageiros para o destino; e (iii) por parte das agências, com uma antecedência que pode variar entre 48 horas e 20 dias antes do início da viagem (dependendo da duração da mesma), caso o número de pessoas inscritas seja inferior ao número indicado no contrato ou caso não seja possível executar o contrato devido a circunstâncias inevitáveis.

O novo diploma detalha adicionalmente as normas relativas ao não cumprimento do contrato e à responsabilidade pela execução dos serviços de viagem, que é da agência, independentemente de esses serviços serem executados por si ou por outros prestadores de serviços de viagem.

Caso se verifique alguma falta de conformidade na execução do serviço de viagem, o viajante deverá informar a agência, sem demora injustificada, fixando o prazo razoável para a mesma suprir essa falta. A agência deverá assegurar o suprimento dessa falta de conformidade, salvo quando tal (i) seja impossível; ou (ii) implique custos desproporcionados, tendo em conta o valor dos serviços de viagem afetados e a relevância da falta de conformidade em causa. Se for impossível suprir essa falta, o viajante terá (i) direito à redução de preço do contrato e indemnização por danos, ou (ii) a uma viagem alternativa (no entanto, caso esta última seja de menor qualidade terá aqui também direito à redução do preço).



FUNDAÇÃO  
**PLMJ**

VANDA VILELA

Dálías e Crisântemos, 2000 (detalhe)

Acrílico s/tela mais cartão e pasta de papel  
150 x 150 cm

Obra da Coleção da Fundação PLMJ

### 4. ALTERAÇÕES ÀS REGRAS APLICÁVEIS AO FUNDO DE GARANTIA DE VIAGENS E TURISMO

O novo Decreto-Lei introduz alterações às regras aplicáveis ao Fundo de Garantia de Viagens e Turismo ("FGVT"), de forma a responder às novas exigências de garantias dos viajantes e dos serviços comercializados e abrangidos pela Diretiva 2015/2302, que passa a ter um novo montante mínimo de EUR 4.000.000,00.

Sempre que o FGVT atinja um valor inferior a EUR 3.000.000,00, as agências são obrigadas a efetuar uma contribuição adicional até que o FGVT atinja o seu valor mínimo de EUR 4.000.000,00.

Passam, também, a existir mais escalões (num total de sete) para as contribuições adicionais, em função dos volumes de prestação de serviços das agências, para garantir uma distribuição mais equitativa.

### 5. OUTRAS MATÉRIAS VERSADAS NO DIPLOMA

Por fim, o novo Decreto-Lei regula, ainda, a responsabilidade por erros nas reservas, o regime aplicável aos serviços de viagem conexos, ou as sanções a aplicar em caso de violação das suas disposições.

De um modo geral, o novo regime prevê um acréscimo significativo de responsabilidades para as agências no seu relacionamento com clientes, com o claro intuito de proteção dos mesmos.

A ampliação das informações pré-contratuais e do próprio conteúdo do contrato de viagem, parece-nos claramente excessivo, e implicará certamente custos adicionais.

O Decreto-Lei nº 17/2018 entrará em vigor no dia 1 de julho de 2018.

A presente Nota Informativa destina-se a ser distribuída entre Clientes e Colegas e a informação nela contida é prestada de forma geral e abstracta, não devendo servir de base para qualquer tomada de decisão sem assistência profissional qualificada e dirigida ao caso concreto. O conteúdo desta Nota Informativa não pode ser reproduzido, no seu todo ou em parte, sem a expressa autorização do editor. Caso deseje obter esclarecimentos adicionais sobre este assunto contacte **Carolina Meireles** ([carolina.meireles@plmj.pt](mailto:carolina.meireles@plmj.pt)) ou **Catarina Cortez Gamito** ([catarina.cortezgamito@plmj.pt](mailto:catarina.cortezgamito@plmj.pt)).

Sociedade de Advogados Portuguesa do Ano  
*Who's Who Legal 2017-2015, 2011-2006*  
*Chambers European Excellence Awards 2014, 2012, 2009*

Sociedade de Advogados Ibérica do Ano  
*The Lawyer European Awards 2015-2012*

Top 50 - Sociedades de Advogados mais Inovadoras da Europa  
*Financial Times - Innovative Lawyers Awards 2017 - 2011*