

# Direito do Turismo: algumas questões da actualidade



**Carlos Torres**  
Advogado, Professor da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril e autor de *Direito do Turismo* (2 volumes)

**“A influência das normas europeias no direito do turismo é muito significativa, desde logo a Directiva 90/314/CEE e o Regulamento nº 261/2004. Os dois instrumentos estão numa fase muito avançada do processo legislativo da União Europeia”**

**A** importância do direito do turismo relaciona-se com o crescente peso deste sector na economia mundial. De uma actividade elitista, que em 1950 ocupava tão somente 25 milhões de turistas internacionais, atingiu 1100 milhões em 2014, estimando-se 1800 milhões em 2030. Ao nível mundial a actividade turística representa actualmente mais de 10% do PIB, 8% do emprego e 12% das exportações.

A influência das normas europeias no direito do turismo é muito significativa, desde logo a Directiva 90/314/CEE e o Regulamento nº 261/2004. Os dois instrumentos estão numa fase muito avançada do processo legislativo da União Europeia, enumerando-se de seguida os aspectos mais significativos da primeira.

## 1) Mais direitos para os viajantes da era digital

A iniciativa pioneira da Europa, concebida em finais dos anos oitenta - a Directiva 90/314/CEE - destinada a proteger um dos maiores fluxos turísticos mundiais, a deslocação para férias dos povos do norte para o sul é agora, decorridos vinte e cinco anos, substancialmente reforçada para proteger os consumidores da era digital.

Quer isto dizer que os viajantes europeus, crescentemente seduzidos pela aquisição on line de férias, directamente aos prestadores de serviços, terão uma protecção semelhante à que hoje desfrutam quando compram um pacote turístico elaborado por um “tour operator” e comercializado através da rede de agências de viagens. É campo dos serviços de viagem conexos, em que “online travel agents” (OTAs) ajudam os viajantes a combinar serviços de viagem, induzindo-os a celebrar contratos com diferentes prestadores de serviços de viagem, inclusivamente através de procedimentos interligados de reserva de forma direccionada.

O acervo de informação, bastante exigente, que em sede pré-contratual deve ser disponibilizado ao viajante figura no art.º 4º.

Enquanto actualmente o preço com tudo incluído, constitui um traço identitário do “package holiday”, surge agora a proposta de o preço total dever ser apresentado sob a forma de uma factura circunstanciada “especificando todos os custos do serviço de viagem de forma transparente”.

Outro aspecto importante respeita à informação de que o viajante pode, de harmonia com o art.º 10º, rescindir o contrato, em qualquer momento, antes da data do início da viagem organizada suportando o pagamento de uma taxa de rescisão razoável. Uma solução certamente inspirada na recente jurisprudência alemã.

Uma inovação a reter pelos operadores turísticos que oferecem destinos mais longínquos é o de considerar-se alteração contratual significativa a divergência de mais do que três horas da hora efectiva da partida ou da chegada. Idem se não ocorrer na parte do dia indicada nas informações pré-contratuais.

Quando o viajante rescinda o contrato por fundadamente não aceitar alterações na viagem contratada, o organizador deve reembolsar todos os pagamentos efectuados pelo viajante. O prazo para o reembolso é de 14 dias, estendendo-se aos pagamentos de serviços conexos, exemplificando-se com os seguros de viagem / cancelamento ou actividades adicionais no local oportunamente reservadas.

Consideram-se circunstâncias inevitáveis e excepcionais que obstem à realização ou continuação de uma viagem organizada a sua afectação de forma significativa por uma guerra ou catástrofe natural, concretizando-se com a existência de informações fiáveis e públicas v.g. recomendações emitidas pelas autoridades dos Estados membros desaconselhando deslocações para esse destino.

Face à impossibilidade de assegurar o regresso atempado do viajante, mercê circunstâncias inevitáveis e excepcionais, v.g. um furacão que provocou fortes estragos no aeroporto, introduz-se uma limitação aos custos decorrentes do prolongamen-

to forçado da estada, a suportar pelo “tour operator”: 100 € por noite, com o limite de três noites por viajante.

Os direitos a indemnização decorrentes do Regulamento n.º 261/2004 e os assegurados pela nova directiva dos pacotes turísticos são independentes, tendo o viajante direito de apresentar reclamações ao abrigo dos dois diplomas comunitários. No entanto, não é possível acumular direitos ao abrigo de ambos relativamente aos mesmos factos “se esses direitos salvaguardarem o mesmo interesse ou tiverem o mesmo objetivo”. Exemplificando com o súbito cancelamento do voo que permitiria o viajante ingressar num cruzeiro com partida nas Caraíbas: se o viajante recebe 600€ pelo cancelamento do voo à luz do Regulamento n.º 261/2004, já não poderá exigir uma indemnização por férias estragadas, um dano moral cujo ressarcimento a nova directiva expressamente consagra.

## 2) Cláusulas de paridade na hotelaria

A autoridade da concorrência francesa, actuando conjuntamente com a Comissão europeia e as suas congéneres italiana e sueca, obteve da Booking.com extensos compromissos - a partir de 1 de Julho e pelo prazo de 5 anos - para estimular a concorrência entre plataformas de reservas on line e restituir aos hotéis liberdade em matéria comercial e de fixação de preços.

Na sequência de um processo aberto pelas denúncias das principais associações hoteleiras francesas e pela Accor, a Booking.com comprometeu-se a modificar as cláusulas de paridade tarifária bem como a suprimir qualquer cláusula que imponha obrigações de paridade em termos de disponibilidade de quartos ou de condições comerciais.

A eliminação das cláusulas não se restringe às plataformas concorrentes, mas também a canais directos off line de hotéis e alguns de seus canais on line. Assim, podem os hotéis praticar livremente preços mais baixos e / ou melhores condições de negociação em plataformas concorrentes da Booking.com, inclusivamente alocar-lhes um maior número de noites.

De igual modo, os hotéis podem oferecer preços mais baixos no seu canal de vendas off-line (reserva na recepção, por telefone, fax, e-mail, mensagens instantâneas ou nas instalações das agências de viagens etc.) na

condição de esses preços não serem publicados no site do hotel.

Os preços inferiores aos da Booking podem também ser oferecidos aos clientes do hotel com programas de fidelização.

## 3) Hotel espanhol responde em tribunal inglês por danos superiores a 5 milhões de libras peticionados por um turista inglês

O Court of Appeal, alto tribunal inglês de recurso, confirmou, em 16 de junho último, a possibilidade de um turista inglês, de 52 anos, demandar no seu próprio país o hotel situado nas Canárias onde ocorreu o acidente, na sequência de acção interposta contra seguradora espanhola.

Em Outubro de 2006, o turista que se encontrava sentado com a família à beira da piscina do hotel foi gravemente ferido por um chapéu de sol, arrastado pelo vento, que lhe perfurou a vista direita, causando-lhe igualmente danos no cérebro. Em consequência do acidente viu-se impedido de continuar a praticar críquete e futebol, prejudicando igualmente a sua carreira de director numa empresa de engenharia civil.

A acção foi inicialmente proposta em Espanha, contra a seguradora espanhola, a qual embora reconhecendo a responsabilidade, invocou a limitação da apólice à importância de €601 000, incluindo as despesas legais.

Como os danos peticionados pelo turista excedem 5 milhões de libras, os advogados ingleses perante o caso Odenbreit, julgado em Dezembro de 2007, pelo Tribunal de Justiça da União Europeia (acidente de viação ocorrido na Holanda, envolvendo o cidadão alemão Jack Odenbreit, tendo a acção sido proposta na Alemanha contra seguradora holandesa responsável pelo sinistro) reorientaram a acção para os tribunais ingleses, com o objectivo de tornarem aplicável não só a lei processual inglesa mas sobretudo as suas muito favoráveis regras de indemnização comparativamente à lei espanhola.

Após 8 anos de batalha judicial, o caso vai ser julgado por um tribunal inglês à luz da lei inglesa, abrindo a possibilidade de o hotel espanhol responder entre os €601 000 correspondentes ao limites de responsabilidade da seguradora e os danos de mais de 5 milhões de libras peticionados pelo turista.

**“A iniciativa pioneira da Europa, concebida em finais dos anos oitenta - a Directiva 90/314/CEE - destinada a proteger um dos maiores fluxos turísticos mundiais, a deslocação para férias dos povos do norte para o sul, é agora, decorridos vinte e cinco anos, substancialmente reforçada para proteger os consumidores da era digital”**