



É incompreensível que no plano associativo os agentes de viagens tenham discutido recentemente a economia partilhada, um tema que interessa fundamentalmente à hotelaria, mas que estivesse ausente do seu congresso a nova directiva europeia que tem profundas implicações no seu futuro.

Advogado. Professor ESHT/ISCAD/ULHT - <http://carlosmtorres.blogspot.com> / Carlos Torres



Publicação da nova Directiva Viagens Organizadas | Serviços de Viagem Conexos

Em 11 de Dezembro de 2015, foi publicada no Jornal Oficial da União Europeia L 326, a *Directiva (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*.

Decorridos vinte e cinco anos sobre a aprovação da *Directiva 90/314 CEE*, que será *revogada* (art.º 29º), - encontra-se actualmente transposta nos artigos 18º a 36º da Lei das Agências de Viagens - o legislador europeu estende a sua protecção aos viajantes da era digital, disciplinando a aquisição *on line* dos sucessivamente denominados *pacotes dinâmicos, viagens assistidas e serviços de viagem conexos*, que desfrutavam duma protecção semelhante em termos de garantias na insolvência à dos clássicos pacotes turísticos comprados nas instalações das agências de viagens e/ou operadores turísticos.

O tradicional binómio *bom funcionamento do mercado interno / elevado nível de defesa do consumidor* surge como objectivo da nova directiva (art.º 1), a qual, diversamente da anterior que versava uma *única categoria* (viagens organizadas ou pacotes turísticos), assenta agora em *duas categorias*, as *viagens organizadas* - conceito que é substancialmente alargado ao ponto de abranger as viagens por medida - e os *serviços de viagem conexos* (art.º 2º).

Outro aspecto importante respeita ao *nível de harmonização* requerido pela nova directiva, aproximando-a bastante da *imodificabilidade característica dos regulamentos*, porquanto a menos que exista disposição em contrário, os Estados-membros *“não podem manter nem introduzir no direito nacional disposições divergentes das previstas na presente directiva, nomeadamente disposições mais ou menos estritas que tenham por objetivo garantir um nível diferente de protecção do viajante”* (art.º 4º). Ou seja, em boa parte das matérias as soluções legais já estão definitivamente traçadas, não adiantando exigir agora ao Governo aquilo em que não se trabalhou atempadamente ao longo dos anos.

A utilização do termo *viajante* é intencional, sendo mais amplo que o de *consumidor* de molde a abranger os representantes das pequenas empresas ou profissionais liberais (7º considerando). Os direitos dos viajantes são explicitados em sede de *informação pré-contratual* através de fichas informativas com informação normalizada (art.º 5º/1). Prevê-se que o contrato possa ser, para além da forma escrita, celebrado por telefone.

Neste plano da *informação pré-contratual* surgem alguns deveres novos: se não resultar do contexto quando algum dos serviços de viagem for prestado ao viajante enquanto membro de um grupo deve indicar-se o seu tamanho aproximado; em determinados casos a indicação da língua em que os serviços serão prestados; em sede de *turismo acessível* a adequação do pacote para *pessoas com mobilidade reduzida* e, a pedido do viajante, *informações exactas* sobre a adequação da viagem ou das férias atendendo às respectivas necessidades.

Uma das inovações mais significativas é a informação de que o *viajante pode rescindir o contrato em qualquer momento* antes do início da viagem organizada - na véspera da partida, por exemplo - mediante o pagamento de uma taxa de rescisão adequada ou das taxas de rescisão normalizadas exigidas pelo organizado (art.º 12º/1).

Comparativamente ao quadro actual surge uma maior precisão no *dever de assistência* (art.º 16º) e a necessidade de o organizador provar os encargos decorrentes da cessão da posição contratual que não podem ser irrazoáveis (art.º 9º).

Os Estados membros têm de transpor a directiva até 1 de Janeiro de 2018, assegurando a sua aplicação a partir de 1 de Julho desse ano (art.º 28º).

O significativo grau de protecção que o consumidor passa a beneficiar na reserva de serviços, em meio digital, implica naturalmente a perda de uma vantagem que estava associada às clássicas agências de viagens, ou seja, estas empresas asseguram o repatriamento ou a recuperação das verbas entregues em caso de insolvência mas o mesmo não sucede quando o consumidor contrata directamente com o hotel ou a companhia aérea.

A concorrência desleal assim gerada não teve entre nós qualquer eco, diversamente do que sucedeu com as aguerridas associações doutros países, *maxime* as francesas, combatividade que explica, entre outras coisas, que contínuem a pagar o BSP a trinta dias.

Entre nós, existiu um grande alheamento por parte das estruturas representativas das agências de viagens durante o longo período de gestação do novo quadro europeu. Sendo no mínimo estranho - ou talvez não - que no plano associativo os agentes de viagens tenham discutido recentemente, num dos painéis a *economia partilhada*, um tema que interessa fundamentalmente à hotelaria, mas que estivesse ausente do seu congresso a nova directiva das viagens organizadas que tem profundas implicações no seu futuro.

O quadro espelha algumas das principais alterações introduzidas pelo novo quadro europeu.

*O autor escreve de acordo com o novo Acordo Ortográfico. ¶

Directiva (UE) 2015/2302 Viagens Organizadas | Serviços de Viagem Conexos

- 1 Cliente pode cancelar, mesmo na véspera, mediante taxa de rescisão adequada.
- 2 Cliente pode reduzir o preço por má qualidade dos serviços do package. Dano de férias estragadas a suportar pelo organizador.
- 3 Responsabilidade solidária dos retalhistas pode acabar (por simples opção legislador português). Só respondem por erros de reserva.
- 4 Máximo de 3 noites por conta do operador quando o cliente não possa regressar em consequência de tempestades ou outras causas.
- 5 Cancelamento sem penalização: terrorismo, catástrofes naturais ou surtos de doença no destino.
- 6 Alterações no horário de partida ou de chegada podem motivar rescisão pelo cliente, sem custos.
- 7 Fichas informativas alertam minuciosamente os viajantes para os seus direitos.