



Não é aceitável responsabilizar os retalhistas quando a nova legislação europeia permite excluí-los. A definição de operador é preocupante não só para as agências de viagens mas também para a hotelaria que combine serviços de viagem, designadamente alojamento e golfe.

Advogado. Professor ESHTe/ Católica Porto BS - <http://carlosmtorres.blogspot.com/> / **Carlos Torres**



A desnecessária responsabilização do retalhista e a preocupante definição de operador

1) Workshop em Bruxelas revela aspectos importantes do acordo APAVT - DECO sobre a transposição da nova Directiva

Em 11 de Maio, decorreu no Parlamento Europeu um workshop promovido pela eurodeputada Claudia Tapardel, em parceria com a ECTAA e o EGFATT.

Uma das intervenções esteve a cargo da DECO, tendo sido revelados significativos aspectos do acordo celebrado com a APAVT em ordem à transposição da Directiva 2015/2302. Merece especial destaque, dentre os quatro exemplos apresentados pelo representante da DECO, a *responsabilização dos retalhistas pela execução da viagem organizada*.

2) Acordo prevê responsabilidade das agências de viagens retalhistas apesar de a nova Directiva permitir que apenas os operadores respondam pela correcta execução dos serviços de viagem

Diferentemente da Directiva de 1990, plasmada na nossa lei das agências de viagens, a de 2015 não confere grande margem de manobra aos Estados-membros na transposição das suas normas para as legislações nacionais (art.º 4º).

A possibilidade de excluir os retalhistas, uma das poucas situações em que o tendencialmente harmonizador art.º 4º admite diferentes soluções pelos Estados, decorre do segundo parágrafo do nº 1 do art.º 13º:

“Os Estados-Membros podem manter ou introduzir disposições no direito nacional segundo as quais o retalhista também seja responsável pela execução da viagem organizada.”

Da apresentação do representante da DECO no referido workshop do Parlamento Europeu é clara a opção pela responsabilização dos retalhistas: *“In case of a package travel, both organisers and retailers are liable for the performance of the contract.”*

Essa opção motiva que sejam também aplicáveis *mutatis mutandis* aos retalhistas o art.º 7º (elementos do contrato de viagem organizada e documentos a fornecer antes do início da viagem) mas sobretudo os importantes capítulos III a V (artigos 9º a 18º). Não só a prestação de garantias para o caso de insolvência mas também as disposições mais importantes do novo quadro europeu recaem desnecessariamente sobre os retalhistas.

Um retalhista pode ser chamado a responder perante os viajantes quando o operador se torna insolvente, suportando os custos do repatriamento ou pagando a conta do hotel dos que se encontram no destino. Ou restituindo a importância dos inúmeros packages que vendeu mas que pouco antes da partida o operador colapsa economicamente.

Os retalhistas ficam, assim, sujeitos aos mesmos direitos e deveres dos operadores, são tratados com idêntico grau de exigência, o que é desproporcionado porquanto se limitam a comercializar os serviços turísticos combinados por aqueles, não têm o mínimo controlo sobre os prestadores de serviços, designadamente hotéis ou companhias aéreas.

Desnecessariamente porquanto de harmonia com o art.º 21º a *responsabilidade por erros de reserva* é obrigatoriamente introduzida nas legislações nacionais e tendo *“em conta as disparidades dos direitos e das práticas nacionais relativamente às partes do contrato de viagem organizada e à receção de pagamentos efetuados pelos viajantes ou por conta destes, os Estados-Membros deverão ser autorizados a exigir que os retalhistas também subscrevam protecção em caso de insolvência”* (considerando 42).

Para além disso, os legisladores nacionais podem ter conta em matéria de protecção em caso de insolvência *“a situação especial das empresas mais pequenas”* desde que não diminuam o grau de protecção dos viajantes (considerando 44).

3) Mais à frente ou na cauda do pelotão

O arrastar da situação em Portugal, o prolongado silêncio em torno de questões fundamentais traz-me à memória o título do livro *René Dumont “Utopia ou morte”*. A utopia de que é preciso fazer alguma coisa muito rapidamente ou ao invés acreditarmos numa negociação associativa fantástica, alegadamente elogiada no plano europeu. Mas que desembocará inexoravelmente na morte do estatuto jurídico das agências de viagens mercê da impávida aceitação da *letal definição de operador* e do não aproveitamento das poucas soluções favoráveis às pequenas e médias empresas.

Ainda recentemente o *Expresso* noticiava, apoiando-se no presidente da associação, que Portugal é *“apontado como o país que está mais à frente na nova directiva europeia.”* O que não corresponde à verdade, porquanto o *país mais avançado é a Áustria*, no qual a transposição da Directiva 2015/2302 foi recentemente publicada no jornal oficial. Também o título *“Turistas poderão cancelar viagens se o aumento de preços for superior a 10%”* não é correcto porquanto do texto europeu decorre imperativamente 8% e não 10% (art.º 10º/2).

Portugal é, infelizmente, dos países mais atrasados, não se conhecendo sequer o 1º draft, ou seja, não foi divulgado um primeiro esboço da futura legislação portuguesa. O grande problema é que na preparação da directiva não se acautelou a *grande abrangência da nova definição de operador* (art.º 3º/7), em que todos poderão vender viagens organizadas, designadamente hotéis, rent-a-cars, animação, alojamento local, câmaras municipais etc..

Ocorre-me, a este propósito, a pertinente crítica do vice-presidente da Comissão de Turismo, o alemão Klaus Brähmig (CDU) sobre a eficácia do *lobbying* associativo nas instituições europeias antes da aprovação da Directiva. Deveria ter-se procurado influenciar a definição legal de agências de viagens e operadores turísticos no Parlamento Europeu, ao invés de uma definição tão ampla de operador.

Este considerável atraso na divulgação do 1º draft e a opacidade que tem rodeado o processo de transposição em Portugal leva a que as agências não se apercebam do *fim do seu actual estatuto jurídico*. Não apenas as agências de viagens mas também uma *parte nossa hotelaria que combina alojamento e outros serviços de viagem* é afectada pela ampla definição de operador. Exemplificando, um hotel que vende conjuntamente o alojamento e golfe (*online* ou *offline*), vai ficar submetido às apertadas regras da Directiva 2015/2302 (v.g. informação pré-contratual, cancelamento na véspera, obrigatória aceitação do *change name*, dano moral de férias estragadas e prestação de garantia financeira para o caso de insolvência). Assumirá as vestes de operador!

Os movimentos em Bruxelas são intensos, sobretudo daqueles países como a Alemanha que apresentaram atempadamente - há mais de um ano - o primeiro draft e as empresas interiorizaram as consequências do novo quadro europeu. Os próximos seis meses serão decisivos para qualquer acção em Bruxelas, v.g. para suavizar as consequências da definição de operador, sendo que o nosso atraso é considerável. ¶

**O autor escreve segundo o novo Acordo Ortográfico.*