



Viagens organizadas e serviços de viagens conexos: A próxima legislação europeia

O bom funcionamento do mercado interno e um elevado nível de defesa do consumidor, alcançando-se a maior uniformidade possível nas legislações nacionais são objetivos que norteiam a futura directiva (art.º 1º). As grandes diferenças entre as regras de proteção dos consumidores nos diferentes países da União Europeia desencorajam, segundo o legislador, os turistas de um país a adquirir viagens organizadas e serviços de viagem conexos noutro país, desincentivando também os organizadores e retalhistas a venderem esses serviços noutro Estado-membro.

O objetivo de um quadro europeu uniforme é claramente expresso no *elevado nível de harmonização* requerido no art.º 4º: os Estados não podem manter ou introduzir na legislação nacional normas que diverjam da diretiva, exemplificando-se com uma maior ou menor proteção do viajante. Só em raros casos, expressamente previstos, é que as legislações nacionais podem estabelecer um diferente tratamento. Teremos nesta matéria, nos próximos dois ou três anos, uma uniformidade semelhante à que resultaria de um *regulamento*, dada a pouca margem de manobra dos Estados, uma situação que certamente favorecerá a jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia. Não existirão, assim, no futuro diferenças tão significativas entre as legislações dos diferentes países como sucede atualmente em matéria de pacotes turísticos. Assiste-se também a um substancial *alargamento das categorias de pessoas protegidas* pela nova legislação europeia: enquanto a ainda vigente diretiva dos pacotes turísticos alude a *consumidores* a nova fala em viajantes, de molde a abranger um importante conjunto de pessoas. Com efeito, apesar de a maioria dos adquirentes de viagens organizadas ou serviços de viagem conexos serem, na sua maioria, consumidores à luz da legislação europeia, existe uma franja importante de consumidores

e representantes das pequenas empresas ou profissionais que reservam viagens relacionadas com a sua actividade profissional ou empresarial, utilizando os mesmos canais.

Ora, segundo o pensamento do legislador europeu, essas pessoas necessitam frequentemente de um grau de proteção legislativa idêntico ao dos consumidores, pelo que a futura diretiva será aplicável aos *viajantes* de negócios, aos profissionais liberais, aos trabalhadores independentes e a outras pessoas singulares, na condição de não reservarem serviços de viagem com base num acordo geral celebrado para um número elevado de serviços de viagem por um período determinado, máximo através de uma agência de viagens.

Estes últimos já não requerem o nível de proteção concebido para os consumidores, encontrando-se, assim, excluídos da futura diretiva os serviços adquiridos com base num acordo geral para a organização de viagens de negócios entre um operador e outra pessoa singular ou coletiva que atue para fins que se insiram no âmbito da sua atividade comercial, em-



presarial, artesanal ou profissional [art.º 2º, nº 2 alínea c)].

Encontram-se também excluídos os serviços que tiverem uma *duração inferior a 24 horas*, atenta a menor a necessidade de proteção nas viagens de curta duração evitando, na ótica do legislador, encargos desnecessários para os operadores, exceto se incluírem uma dormida (critério do pernoitamento).

A terceira exclusão respeita às viagens a título ocasional e *sem fins lucrativos* as quais sejam restritas a grupos limitados, exemplificando-se com excursões organizadas por instituições de beneficência, clubes desportivos ou escolas, com carácter não regular – “algumas vezes por ano” – propostas restritamente aos seus membros e não ao público em geral. Os participantes devem ter conhecimento de que não se encontram protegidos pela diretiva.

Apesar de o grau de proteção das viagens organizadas ser bem mais desenvolvido, os serviços de viagem conexos estão obrigados a demonstrar a existência de garantia suficiente para, em caso de insolvência, os viajantes serem reembolsados das verbas despendidas ou serem reparados.

A aquisição de um serviço de viagem autónomo, de um serviço isolado está excluído da futura diretiva.

Em matéria de informação, os operadores serão

obrigados a mencionar, de forma clara e bem visível, se o serviço oferecido constitui uma viagem organizada ou um serviço de viagem conexo, evidenciando o respetivo nível de proteção legal. Apenas a combinação de diferentes tipos de serviços de viagem, designadamente o alojamento, o transporte (rodoviário, ferroviário, fluvial, marítimo ou aéreo) e o aluguer de veículos deverão ser tidos em conta para efeitos de identificação de uma viagem organizada ou de um serviço de viagem conexo. Deste modo, encontram-se excluídos o alojamento para fins residenciais, os serviços financeiros, seguros de viagem, transferes entre o hotel e o aeroporto, as refeições, bebidas e a limpeza incluídas no alojamento.

A aquisição de um serviço de viagem autónomo, de um serviço isolado está excluído da futura diretiva.

A nova diretiva:

- 1) Altera o Regulamento (CE) nº 2006/2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor.
- 2) Altera a Diretiva 2011/83/UE, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 85/577/CEE do Conselho e a Diretiva 97/17/CE do Parlamento Europeu e do Conselho
- 3) Revoga a Diretiva 90/314/CEE, relativa às viagens organizadas. ●

Viagens organizadas / Serviços de viagem conexos

a distinção fundamental da futura legislação europeia a aprovar brevemente



VIAGEM ORGANIZADA: combinação de pelo menos dois tipos diferentes de serviços de viagem (transporte e alojamento) para a mesma viagem /férias se:

- 1) **Forem combinados por um único operador**, a pedido ou segundo a escolha do viajante, antes de ser celebrado um contrato único sobre a globalidade dos serviços, ou
- 2) **Mesmo que com contratos distintos com os diferentes prestadores de serviços:** a) os serviços foram adquiridos num ponto de venda único, sendo escolhidos antes de o viajante aceitar o pagamento; b) propostos para venda, vendidos ou facturados por um preço global; c) publicitados como viagem organizada ou expressão idêntica; d) combinados na sequência de um contrato em que o viajante pode escolher dentre uma selecção de diferentes tipos de viagem, ou; e) adquiridos a diferentes operadores através de processos interligados de reserva em linha.



SERVIÇOS DE VIAGEM CONEXOS: pelo menos dois tipos diferentes de serviços de viagem (transporte e alojamento) para a mesma viagem /férias que não constituam uma viagem organizada e decorram de diferentes contratos com diferentes prestadores de serviços, se o operador disponibilizar: 1) 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 pelos viajantes, ou 2) De forma direcionada, a aquisição de pelo menos um serviço de viagem adicional a outro operador (o contrato com este último tem de ser celebrado o mais tardar 24 horas depois da confirmação da reserva do 1º serviço).



Carlos Torres

Jurista