

Tu

Turismo

Viagens Organizadas

Proposta de alteração da
Diretiva

Contacte a
nossa equipa:

Rosário Tereso
turismo@deco.pt

DECO

Associação Portuguesa para a
Defesa do Consumidor

Viagens Organizadas

**Proposta de alteração da
Diretiva (UE) 2015/2302 relativa
às viagens organizadas e
serviços conexos**

COM/2023/905 final

Apreciação na generalidade

A Diretiva (UE) 2015/2302 relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos (doravante, Diretiva 2015/2302), propunha-se, atendendo à evolução do mercado, e ao regime consagrado pela Diretiva 90/314/CEE, adaptar o âmbito de proteção em matéria de viagens organizadas aos consumidores, atendendo à evolução registada, aumentando a transparência e reforçando a segurança jurídica de viajantes e operadores, tendo presente que os serviços de viagem cada vez mais são propostos e contratados nos canais digitais e não se limitam a combinações sob a forma de viagens pré-organizadas tradicionais, sendo muitas vezes combinados de forma personalizada.

A Diretiva 2015/2302 revela-se um importante instrumento de proteção dos consumidores, desde logo, face às regras relativas à proteção em caso de insolvência de um operador turístico. Com efeito, e embora lhe possam ser atribuídas um conjunto significativo de lacunas, estabelece um importante conjunto de direitos para os viajantes e define os termos em que os operadores devem ser responsabilizados e em que termos podem ou não alterar as condições contratadas, no quadro da dinâmica subjacente a este mercado.

No entanto, a Diretiva assentou num conjunto de definições extremamente complexo e em algumas regras que se revelaram pouco claras, situações que têm trazido dificuldades na sua aplicação prática.

Por outro lado, a opção de focar a proteção financeira dos viajantes conferida pela Diretiva apenas na insolvência, a opção de deixar de fora do seu âmbito a contratação de serviços avulsos, e a ausência de regras prescrevendo um regime de responsabilidade pelo cumprimento do contrato no que respeita aos serviços conexos limitam o quadro de proteção aos viajantes resultantes da Diretiva e, deveriam, no entendimento da DECO, ser alguns dos pontos de partida para a sua alteração. Lamentavelmente o caminho traçado pela Comissão foi distinto, mantendo de fora a contratação de serviço avulsos e regras contratuais para os serviços conexos, e embora a Proposta de alteração da Diretiva aborde a necessidade de clarificação de conceitos chave como o de viagens organizadas e de serviços conexos, e de determinadas regras relacionadas com a possibilidade de rescisão do contrato pelo viajante em caso de circunstâncias extraordinárias, e ainda, acerca do âmbito da proteção contra a insolvência, a verdade é que, fica, assim, aquém do que a DECO consideraria necessário.

Acresce que, a Proposta de alteração da Diretiva nada acrescenta ou revê em termos de disposições que visem garantir o seu cumprimento e dissuadir infrações, designadamente em

termos de sanções, cuja harmonização baseada numa percentagem do volume de negócios anual do profissional ao nível da UE se considera recomendável.

Apreciação na especialidade

Objeto e Âmbito- Artigo 1.º e Artigo 2.º

A Proposta de alteração da Diretiva promove a um alargamento do âmbito de forma a incluir certos aspetos dos contratos celebrados entre organizadores e prestadores de serviços, e concretamente, introduz o direito ao reembolso dos organizadores junto dos prestadores de serviços de viagem em caso de cancelamento ou não prestação de um serviço que faça parte de uma viagem organizada. A DECO acompanha a alteração introduzida que julga contribuirá para o cumprimento do prazo de reembolso aos consumidores já que, no passado recente a ausência de regras claras na matéria e a falta ou demora nos reembolsos pelos prestadores de serviços revelou ter impacto no processamento atempado dos reembolsos aos viajantes pelos operadores. Com efeito, sendo o setor do turismo assente numa cadeia de prestadores de serviços, organizadores e retalhistas, a introdução de uma regra que permita aos organizadores receberem o reembolso por parte dos prestadores de serviços no prazo de 7 dias, facilitará o cumprimento do prazo de reembolso de 14 dias aos viajantes.

Viagens organizadas- Artigo 3.º, n.º 2

As viagens organizadas caracterizam-se em parte por proporcionar um nível de proteção considerável aos consumidores, garantindo entre outros aspetos, a responsabilidade das agências de viagem pelo cumprimento do contrato, pela prestação de assistência, o direito à rescisão do contrato pelo viajante sem custos quando se verificam circunstâncias extraordinárias, e a proteção em caso de insolvência da agência.

A Diretiva 2015/2302 estabeleceu uma definição ampla de viagem organizada face à Diretiva 90/314/CEE e um número limitado de exclusões, tendo por objetivo abranger novas formas de reservar serviços de viagem que vinham surgindo, incluindo combinações personalizadas de serviços de viagem, que não eram abrangidas pela Diretiva 90/314/CEE ou que se encontravam numa zona cinzenta, conferindo uma proteção considerável aos consumidores.

Entretanto, e no processo de avaliação e consulta que antecedeu a apresentação da Proposta de alteração da Diretiva, marcado pela conjuntura que a pandemia de COVID-19 trouxe, uma parte da Indústria sugeriu a redução do âmbito da definição mediante a inclusão de um conjunto

de exceções visando essencialmente pequenas empresas e segmentos específicos de negócio. A DECO opôs-se à introdução de novas exceções que reduziriam os direitos dos consumidores e tornariam ainda mais complexa a aplicação da Diretiva, pelo que vê com satisfação que não tenham avançado propostas que visavam diminuir o âmbito de proteção conferido pela Diretiva.

A DECO salienta, ainda, em termos positivos que se tenha procurado clarificar os conceitos e eliminar a reconhecida sobreposição das definições de viagem organizada e de serviços de viagem conexos, tal como definidos no n.º 5, alínea a), do artigo 3.º, mediante a supressão desta alínea.

A definição de viagem organizada é revista e adaptada para refletir que, quando os serviços forem adquiridos a operadores distintos através de processos de reserva em linha interligados, são considerados como uma viagem organizada quando determinados dados pessoais do viajante são transferidos de um operador para outro operador. As reservas de diferentes tipos de serviços de viagem para a mesma viagem ou férias num ponto de venda num curto período de tempo são consideradas como viagens organizadas da mesma forma que as reservas de diferentes tipos de serviços de viagem para a mesma viagem ou férias num ponto de venda quando os serviços são selecionados antes de o viajante celebrar o primeiro contrato. A proposta de alteração procura também clarificar que a combinação de um ou mais tipos de serviços relacionados com o transporte, o alojamento ou o aluguer de automóveis com um ou mais outros serviços turísticos que não representem mais de 25% do valor do conjunto de serviços e que não sejam publicitados como uma característica essencial da combinação de serviços e não representem de outro modo essa característica, não constituem uma viagem organizada, passando a constar claramente da norma a referência à percentagem de 25%, que substitui a expressão 'parte significativa' constante da redação atual.

Serviços de viagem conexos- Artigo 3.º, n.º 5

A proposta de alteração da Diretiva procura simplificar e clarificar o conceito de serviço conexo introduzido pela Diretiva (UE) 2015/2302 que procurava abordar as reservas efetuadas em que um operador facilitasse:

- a) 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;
- b) ou de forma direcionada, a aquisição de pelo menos um serviço de viagem adicional a outro operador, caso o contrato com esse outro operador fosse celebrado o mais tardar 24 horas depois da confirmação da reserva do primeiro serviço de viagem.

Nos termos da Proposta de alteração, pretender-se-á abordar como serviços conexos, as combinações de diferentes tipos de serviços de viagem, não abrangidos pela definição de viagem

organizada, quando um operador que é parte num contrato de prestação de um serviço de viagem e recebe pagamentos efetuados por um viajante ou em seu nome, convida o viajante a reservar um tipo adicional de serviço de viagem junto de outro operador para efeitos da mesma viagem ou férias e sempre que o contrato relativo à prestação do serviço de viagem adicional for celebrado o mais tardar 24 horas após a confirmação da reserva do primeiro contrato.

Embora reconhecendo o esforço de simplificação promovido, a DECO continua a considerar que os serviços conexos não devem ser tratados como serviços autónomos, apenas objeto de proteção em caso de insolvência do profissional que recebeu os pagamentos, mas que devem sim, ser tratados como uma verdadeira combinação de serviços, em que se justifica e existência de regras de responsabilidade pela execução dos contratos.

A DECO vê, assim, como problemático que a proposta de alteração da Diretiva, embora reveja o conceito, mantenha apenas obrigações de informação pré-contratual e proteção em caso de insolvência, sem prescrever regras de responsabilidade pelo cumprimento do contrato. Esta circunstância, deixa os consumidores desprotegidos, que frequentemente pensam estar a comprar uma viagem organizada quando, na verdade, estão a adquirir um serviço conexo. De resto, na ausência de um regime de responsabilidade, e como antecipámos durante o processo de transposição da Diretiva 2015/2302, a fim de evitar o regime de responsabilidade mais exigente das viagens organizadas, tem-se verificado que muitos profissionais adaptaram o seu modelo de negócio de modo a formalmente 'encaixarem' no domínio dos serviços conexos, quando em termos práticos o seu objeto está muito próximo de uma viagem organizada.

Salienta-se que, em tais situações um profissional recebe um pagamento de um serviço de viagem e convida o viajante a celebrar um contrato com outro prestador de serviço, ficando apenas obrigado a garantir proteção contra insolvência no que respeita ao reembolso dos pagamentos que tenha recebido e a informar o viajante de que não se trata de uma viagem organizada.

Acresce que, de forma incompreensível, o legislador ao invés de criar um sistema robusto de proteção e de confirmação das transações a impender sobre os profissionais que garantisse a proteção dos viajantes, parece agora querer estabelecer um ónus sobre o viajante de se proteger, pretendendo que os viajantes registem o convite e a reserva adicional, por exemplo através de capturas de ecrã, e, ainda, que informem o comerciante com quem foi celebrado um primeiro contrato de que foi celebrado um contrato relativo a um tipo adicional de serviço de viagem para a mesma viagem ou férias, no prazo de 24 horas após o convite do comerciante. Pese embora, os fichas informativas normalizadas sejam revistas de forma a conterem essa recomendação aos viajantes, a DECO alerta para o facto de tais documentos informativos não serem frequentemente facultados ao viajante nos termos definidos, e vê com preocupação que

se espere que um consumidor médio registre reproduções de écran para comprovação da transação comercial e, ainda, que diligencie no sentido de informar o primeiro profissional com quem contratou da contratação de um serviço de viagem adicional, de forma a garantir a sua proteção em caso de insolvência.

Os consumidores precisam de maior certeza jurídica e de segurança quanto ao cumprimento dos seus direitos, bem como de recuperar a confiança no mercado, profundamente abalada durante a crise motivada pela pandemia Covid-19. A DECO considera, por isso, necessárias alterações de forma a salvaguardar os direitos dos consumidores.

Informação pré-contratual- Artigo 5.º

Vê-se como importante que a redação da alínea visando o direito à rescisão do contrato seja alterada de forma a informar igualmente o viajante da possibilidade de rescindir o contrato sem custos em caso de circunstâncias extraordinárias, assim, eliminando, o que se entende seria uma lacuna.

No que tange à informação pré-contratual, a DECO não pode deixar de salientar que a Diretiva 2015/2302 compreende já um conjunto de obrigações de informação que, a serem cumpridas, acautelariam a prestação de informação relevante ao viajante. Todavia, conclui-se que nesta matéria, a questão mais problemática revela-se precisamente ser o incumprimento das obrigações de informação prescritas na Diretiva, que em diversas análises e no âmbito das reclamações que são tratadas pela Associação, se tem evidenciado, sugerindo a necessidade de medidas reforçadas em termos de fiscalização e a introdução de sanções harmonizadas efetivamente dissuasoras. Lamentavelmente, constatamos que a proposta de alteração da Diretiva não promove a qualquer alteração na matéria.

Por outro lado, a DECO salienta que, em particular no período da pandemia, observou com frequência situações em que as agências de viagens procuravam demitir-se das obrigações e consequências previstas na Diretiva em caso de rescisão, remetendo para uma eventual cobertura de um contrato de seguro.

A DECO entende, por isso, que de forma a melhor informar os consumidores acerca dos seus direitos e a evitar práticas enganosas, seria conveniente que a informação pré-contratual não só mencionasse obrigatoriamente a possibilidade de o viajante celebrar um seguro facultativo ou obrigatório para cobrir as despesas de rescisão do contrato pelo viajante ou as despesas de assistência, incluindo o repatriamento, em caso de acidente, doença ou morte, mas também explicitasse que a celebração de um seguro não exonera a agência das suas responsabilidades, e designadamente em matéria de obrigações decorrentes da rescisão do contrato e em termos de assistência.

Pré-pagamentos nas viagens organizadas- Artigo 5.º

A DECO acompanha a necessidade de repensar os modelos de negócio no setor do turismo extremamente assentes nos pré-pagamentos efetuados pelos viajantes e entende que a limitação dos pagamentos antecipados poderia ter a vantagem de limitar o risco de perdas financeiras para os consumidores, ao mesmo tempo que reduziria as dificuldades em encontrar seguradoras dispostas a operar no sector, circunstância que é apontada como problemática pela Indústria.

A proposta de alteração pretende consagrar que, exceto nos contratos através do qual o operador dá ao viajante a possibilidade de escolher entre uma seleção de diferentes tipos de serviços de viagem (as típicas caixas de oferta) e nas viagens organizadas reservadas menos de 28 dias antes do início do pacote, os pré-pagamentos no momento da reserva (adiantamentos) não podem ser superiores a 25% do preço da viagem organizada e os organizadores não podem solicitar o pagamento total antes de 28 dias antes do início da viagem. No entanto, os organizadores poderão pedir adiantamentos mais elevados nos casos em que tal seja necessário para assegurar a organização e a realização da viagem organizada, como será por exemplo, o caso de terem de pagar antecipadamente o preço total do bilhete à companhia aérea.

Assim, tal como prevista a limitação dos pré-pagamentos, permitindo enorme flexibilidade a enquadrar na necessidade de assegurar a organização da viagem, não se antecipam alterações significativas ao modelo estabelecido.

Teor do contrato de viagem organizada- Artigo 7.º

Com a nova redação proposta para o artigo 7.º da Diretiva 2015/2302, pretende-se reforçar a informação prestada ao viajante e garantir que o teor do contrato inclui, não apenas a indicação de que o organizador é responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato e que é obrigado a prestar assistência se o viajante estiver em dificuldades, como ainda é responsável por quaisquer reembolsos devidos à rescisão ou a alterações ao contrato, devendo ainda constar do mesmo que o viajante poderá contactar o organizador através do retalhista. A DECO, só pode, por isso, acompanhar este reforço da informação ao viajante.

No entanto, a DECO não pode deixar de salientar que, se por um lado, a Diretiva 2015/2302 estabelece que os Estados-Membros devem assegurar que os contratos de viagens organizadas sejam redigidos em termos claros e compreensíveis e, na medida em que sejam escritos, que sejam legíveis, parecendo legitimar a possibilidade de os contratos não terem de ser celebrados por escrito, por outro lado, determina, que, no momento da celebração do contrato de viagem

organizada ou sem demora injustificada, o organizador ou o retalhista fornecerão ao viajante uma cópia ou confirmação do contrato num suporte duradouro.

Apesar desta incoerência e da extensão da informação que tem necessariamente de ser fornecida, a DECO considera, de qualquer modo, que apenas a forma escrita cumpre um dos objetivos da Diretiva, nomeadamente o reforço da transparência e da informação prestada aos viajantes, dificilmente compatível com um contrato não escrito.

Nesse sentido, e tendo em conta o crescente desenvolvimento do mercado digital, considera-se que o mais adequado seria determinar que o contrato deve ser sempre celebrado por escrito, ainda que apenas num suporte duradouro, pelo que no entendimento da DECO a alteração à Diretiva deveria contemplar esta situação.

Rescisão do contrato de viagem organizada pelo viajante- Artigo 12.º

A DECO congratula a introdução de um conjunto de clarificações a respeito do direito de rescisão que a aplicação prática da Diretiva 2015/2302 tornou evidente serem necessárias. A nova redação proposta clarifica que este direito se aplicará em caso de circunstâncias inevitáveis e extraordinárias no destino da viagem ou na sua proximidade imediata ou que afetem a viagem para o destino, mas também nos locais de residência ou de partida, sempre que afetem significativamente a realização da viagem organizada. Durante o processo de avaliação que antecedeu a apresentação da proposta em apreço, a DECO evidenciou a necessidade de alterar a redação da Diretiva de forma a garantir que também situações extraordinárias nos locais de residência ou de partida fossem atendíveis para efeitos de rescisão do contrato sem custos, pelo que vê de forma muito positiva que o legislador procure agora salvaguardar os viajantes de forma mais adequada, tendo em atenção lacunas que se evidenciaram de forma mais expressiva na situação de crise pandémica. A nova redação também esclarece que os contratos poderão ser rescindidos sem custos para o viajante quando for *razoavelmente* previsível que a execução do contrato de viagem organizada seja significativamente afetada por circunstâncias inevitáveis e extraordinárias, mas a verdade é que se mantém pouco claro quando e em que prazo o podem fazer, sendo que esta questão prática foi recorrentemente suscitada durante a pandemia Covid-19, não sendo pacífico com que antecedência os viajantes poderiam invocar a existência de uma circunstância extraordinária para efeitos de rescisão, razão que, aliás, motivou muitos conflitos.

A Diretiva 2015/2302 prevê nas situações descritas que o viajante tenha o direito de rescindir o contrato de viagem organizada antes do início da viagem organizada, sem pagar qualquer taxa de rescisão, no entanto, embora se estabeleça que esse direito pode ser exercido em qualquer altura antes do início da viagem organizada, não é fixado qualquer prazo para avaliar a alteração das circunstâncias em relação à data da viagem. Como referido, em especial na crise causada pela pandemia Covid 19, verificaram-se dificuldades relacionadas com o prazo adequado para

considerar a rescisão do contrato devido a circunstâncias extraordinárias, com operadores e viajantes a discordarem quanto ao momento em que a rescisão sem custos poderia ser justificadamente suscitada. O facto de a Diretiva 2015/2302 não estabelecer qualquer prazo tem causado dificuldades e estamos em crer continuará a causar divergências, em especial, em eventuais futuras situações de crise.

Por outro lado, mantém-se aquela que, julgamos uma das maiores lacunas da Diretiva 2015/2302- o facto de não estarem devidamente salvaguardadas situações excepcionais e imprevisíveis na esfera pessoal do consumidor, permitindo a rescisão sem custos, o que significa que um consumidor que, por exemplo, face a uma intervenção cirúrgica ou hospitalização inesperada não possa viajar, esteja sujeito ao mesmo regime que um consumidor que simplesmente muda de ideias e não pretende mais viajar. Em ambos os casos o viajante terá de pagar uma taxa de rescisão, sem que a existência de uma circunstância excepcional imprevisível justificativa tenha qualquer significado prático.

A DECO considera que seria equilibrado conferir ao viajante o direito de rescindir o contrato de viagem organizada antes do seu início, sem custos, em face da verificação de circunstâncias inevitáveis e excepcionais, desde que devidamente justificadas.

A DECO entende, ainda, que a fórmula de cálculo da taxa de rescisão prevista no artigo 12.º é demasiado complexa e que mereceria ser revista, mas, sobretudo, defende que estas taxas devem ser sempre justificadas independentemente do pedido do viajante. De facto, era essa a regra na legislação nacional antes da transposição da Diretiva 2015/2302. Esta regra permitia que muitas situações fossem resolvidas favoravelmente ao viajante, com a conclusão de que a agência de viagens não conseguia demonstrar os custos com a rescisão que inicialmente reclamava.

A Diretiva 2015/2302 estabelece atualmente que, caso rescinda o contrato de viagem organizada, o viajante pode ser obrigado a pagar ao organizador uma taxa de rescisão adequada e justificável e, ainda, que o contrato de viagem organizada pode estipular taxas de rescisão normalizadas razoáveis, baseadas na antecedência da rescisão do contrato relativamente ao início da viagem organizada e nas economias de custos e nas receitas esperadas em resultado da reafetação dos serviços de viagem. Na falta de taxas de rescisão normalizadas, o montante da taxa de rescisão corresponderá ao preço da viagem organizada deduzido das economias de custos e das receitas resultantes da reafetação dos serviços de viagem. Assim, e devendo a taxa de rescisão ater-se a valores baseados em critérios e custos concretos, considera-se que tais valores devem efetivamente ser sempre justificados, independentemente do pedido do viajante, que poderá, aliás, desconhecer essa prerrogativa.

Clarificação do valor legal dos conselhos/avisos aos viajantes- Artigo 12.º, n.º 3a

A falta de harmonização dos conselhos de viagem, a lentidão e a falta de atualização dos avisos de viagem são problemáticos e dificultam inevitavelmente o processo de rescisão, situação que se evidenciou particularmente durante a crise motivada pela Covid-19.

A DECO sempre defendeu que todos os avisos oficiais provenientes de uma autoridade que desaconselhe ou proíba viagens ou mesmo aqueles que determinem ou informem sobre restrições significativas não compatíveis com viagens de lazer devem ser considerados como elementos suficientes, e ainda, que qualquer informação proveniente de organismos oficiais deve ser considerada para este efeito, seja do país de origem, do país de destino ou mesmo, por exemplo, do município em causa.

Vê, por isso, de forma muito positiva que a Proposta de alteração à Diretiva introduza uma norma no sentido de clarificar que os avisos oficiais de viagem emitidos pelas autoridades do Estado-Membro de partida ou de residência do viajante ou do país de destino desaconselhando uma viagem para determinado local, bem como restrições graves no destino da viagem ou no Estado-Membro de residência ou de partida que se imponham após o regresso são elementos importantes para avaliar se surgiram circunstâncias inevitáveis e extraordinárias que afetam significativamente uma viagem organizada a ter em conta para avaliar se a rescisão do contrato é justificada para efeitos do disposto no artigo 12.º, n.º 2 e no n.º 3, al. b) da Diretiva 2015/2302. No entendimento da DECO, será, porém, de igualmente considerar a existência de restrições graves no Estado-Membro de residência ou de partida imediatamente antes da viagem que impeçam ou dificultem significativamente a realização da viagem.

Reembolsos obrigatórios em caso de rescisão- Artigo 12.º, n. 4

A Proposta de alteração da Diretiva propõe uma alteração ao número 4 do artigo 12.º, de forma a garantir e esclarecer que o organizador é obrigado a reembolsar o viajante o mais tardar 14 dias após o contrato de viagem organizada ser rescindido nos termos dos números 2 ou 3 do artigo 12.º, independentemente do facto de o viajante solicitar especificamente um reembolso. A DECO considera importante esta clarificação que, de resto, contribuirá para um processo mais expedito de reembolso, que, por vezes, tende a injustificadamente dilatar-se no tempo.

Vouchers- Artigo 12.ºa

A redação atual da Diretiva 2015/2302 não faz qualquer menção nem prevê expressamente a possibilidade de ser apresentado ao viajante um vale de viagem alternativamente ao reembolso a que este tenha direito, contrariamente ao que resulta, a título de exemplo, do Regulamento 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece

regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos.

De facto, a Diretiva menciona explicitamente o direito ao reembolso integral, o que não prejudicará que o operador possa oferecer ao viajante um vale, cuja aceitação ficará na inteira disponibilidade do viajante. Não obstante a redação da Diretiva não deixar margem para dúvidas, no pico da crise motivada pela pandemia Covid 19, 18 Estados-Membros, entre os quais Portugal, introduziram medidas excecionais ao arripio da Diretiva, impondo aos consumidores vouchers e limitando o seu direito ao reembolso, em alguns casos sem as garantias necessárias que salvaguardassem os interesses dos consumidores.

Atendendo às dificuldades que o setor atravessou no contexto específico da pandemia e reconhecendo a importância de medidas como a oferta de vouchers em situações críticas de excepcional complexidade que comprometam a viabilidade de negócios assentes no modelo do pré-pagamento e de todo um setor, a discussão que precedeu a apresentação da Proposta em análise, focou especial atenção na possibilidade de serem introduzidas regras quanto à apresentação de vouchers alternativamente ao reembolso. A DECO salientou durante todo o processo que, a introdução de regras quanto a vouchers deveria estar sempre, no seu entendimento, condicionada à garantia de que estes se manteriam voluntários, que estivessem protegidos em caso de insolvência, e, ainda, que fossem consagrados requisitos mínimos, como por exemplo, a respeito da sua duração e possibilidade de serem transmitidos a terceiros.

Mantendo-se o carácter voluntário dos vouchers, a DECO considera positiva a introdução de regras claras a este respeito que pretendem eliminar zonas cinzentas e que vão ao encontro dos critérios mínimos que vinha defendendo, sem prejuízo de considerar que, além dos requisitos de informação prévia e de validade/duração, são igualmente necessários requisitos formais para os vouchers, a fim de evitar problemas na aplicação que, a título de exemplo, foram identificados em Portugal. De facto, a DECO teve oportunidade de constatar que, na ausência de regras claras, se observou a uma enorme disparidade na forma e conteúdo dos vouchers emitidos, sendo por vezes questionado o valor legal dos vouchers apresentados, em especial, quando o viajante não dispunha já de outros elementos comprovativos da transação comercial.

Para o futuro, seria importante que a Diretiva estabelecesse elementos obrigatórios, de forma a evitar interpretações díspares, considerando-se que serão elementos à partida consensuais, entre outros, elementos como: a data de emissão, a data de validade, elementos que identifiquem a origem do crédito, a indicação de que, se não for utilizado, deve ser reembolsado, a indicação que pode ser transmitido a terceiros, a indicação do direito à proteção em caso de insolvência e acerca do mecanismo de proteção contra a insolvência aplicável.

A DECO salienta, ainda, que da redação do novo artigo 12.º-A, resulta que os vouchers só poderão ser utilizados para compra de uma viagem organizada, sendo que, na sua perspetiva os vouchers seriam inegavelmente mais atrativos se pudessem ser utilizados para qualquer serviço de viagem.

Vê-se, por outro lado, como muito satisfatório que a norma proposta introduza a obrigatoriedade de o organizador proceder ao reembolso do valor do voucher no prazo de 14 dias a contar da data final do período de validade, caso o mesmo não tenha sido utilizado até essa data, sem necessidade de haver um pedido prévio pelo viajante. Seria, contudo, avisado que também nesta matéria concretamente fosse prevista a aplicação de uma sanção proporcional, em caso de incumprimento, no entanto, a Proposta nada altera em termos de sanções, remetendo inteiramente a competência em termos de regime sancionatório para os Estados-Membros, que deverão estabelecer o regime de sanções aplicável em caso de incumprimento das disposições nacionais adotadas por força da Diretiva.

Efetividade e âmbito da proteção em caso de insolvência - Artigo 17.º

A Diretiva 2015/2302 foi sempre vista como um importante instrumento de proteção dos viajantes, em especial, face à proteção conferida em caso de insolvência de um operador, mas no entendimento da DECO, e face às conclusões que foram sendo retiradas no processo que antecedeu a apresentação da proposta em apreço e em especial no exercício que visou a aplicação da Diretiva¹, importaria considerar uma proteção financeira dos viajantes mais ampla, que fosse além da proteção em caso de insolvência do operador.

Com efeito, em plena crise motivada pela pandemia, foram levantadas questões sobre o âmbito de proteção garantida pela Diretiva, face à redação do artigo 17.º da Diretiva que exige apenas que os organizadores garantam o reembolso de todos os pagamentos efetuados pelos viajantes «na medida em que os serviços em causa não sejam executados em consequência da declaração da insolvência do organizador», circunstância em que foi defendido que os esquemas de proteção de insolvência se limitariam a cobrir apenas as situações em que as viagens fossem canceladas devido a uma situação de insolvência e que, pelo contrário, as viagens canceladas em face de circunstâncias extraordinárias, como a pandemia, e os respetivos reembolsos, não estariam cobertas.

A DECO vê, por isso, de forma satisfatória que seja agora clarificado que também os créditos relativos a reembolsos e os vouchers são igualmente abrangidos pela proteção em caso de

¹ Cfr. RELATÓRIO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU E AO CONSELHO sobre a aplicação da Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos

insolvência, já que a nova redação proposta para o artigo 17.º, n.º 1, explicita que os Estados-Membros devem assegurar que os organizadores estabelecidos no seu território ofereçam garantias para o reembolso de todos os pagamentos efetuados pelos viajantes ou em seu nome, em caso de insolvência dos organizadores e que tal inclui a proteção dos pagamentos efetuados quando uma viagem organizada não for realizada, no todo ou em parte, em consequência da insolvência do organizador ou se o viajante tiver direito a um reembolso ou tiver um recebido um vale do organizador antes da sua insolvência.

Relativamente aos vales, a garantia será limitada ao montante dos pagamentos recebidos do viajante. Se a viagem de regresso estiver incluída no contrato de viagem organizada, os organizadores devem igualmente prestar uma garantia para o repatriamento do viajante, podendo ser proposto o prosseguimento da viagem organizada.

A DECO, de resto, defende que a proteção financeira aos viajantes não deveria ater-se exclusivamente à proteção em situação de insolvência, mas que importaria assegurar a existência de mecanismos de garantia que possam ser acionados em caso de incumprimento das obrigações do operador, dessa forma garantindo uma ampla proteção financeira dos pagamentos antecipados.

Importa referir que a Diretiva deu ampla margem aos Estados-Membros para a consagração de diferentes sistemas (fundos, seguros, combinação de ambos), o que resultou num panorama bastante heterogéneo e numa disparidade significativa na forma como se processou a proteção aos viajantes em situações de larga escala. Tal sugeria, no entendimento da DECO, a necessidade de serem estabelecidos critérios mínimos a observar pelos regimes de proteção de insolvência, incluindo limites mínimos específicos para grandes operadores e prazos máximos para a proteção ser disponibilizada aos consumidores.

A DECO congratula a introdução de um prazo máximo de três meses para que seja processado o reembolso de pagamentos efetuados pelos viajantes em caso de insolvência a contar da apresentação de documentos necessária à apreciação do pedido. Considera, porém, que seria desejável estabelecer o conteúdo dos documentos que pode ser exigido para o efeito, de forma a evitar problemas na aplicação e, novamente, disparidade.

No que respeita aos valores das garantias, vê-se também de forma positiva que o artigo 17.º, n.º 2 seja alterado para refletir que a garantia deve ser suficiente para cobrir os custos de reembolsos e repatriações nos casos em que a insolvência ocorra numa altura em que o organizador detém os montantes mais elevados de um exercício e que a garantia deve ter em conta as alterações do volume de vendas. A garantia deve ser suficiente para cobrir os custos de reembolsos e, se for caso disso, os repatriamentos e os vales, em qualquer altura.

Igualmente importantes as previsões no sentido de os Estados-Membros deverem supervisionar os regimes de proteção contra a insolvência, podendo exigir um segundo nível de proteção, bem como a possibilidade de os Estados-Membros obrigarem os retalhistas a subscrever uma proteção em caso de insolvência, sempre que tal se justifique tendo em conta a exposição ao risco dos viajantes.

Regras de reembolso dos prestadores de serviço aos organizadores – Artigo 22.º, n.º 2

A proposta introduz obrigações de reembolso entre profissionais, prevendo que quando um prestador de serviços cancelar ou não fornecer um serviço que faça parte de uma viagem organizada, deva reembolsar o organizador no prazo de 7 dias. A DECO acredita que a introdução desta regra facilitará o cumprimento do prazo de reembolso de 14 dias aos viajantes já que os prestadores de serviços, como companhias aéreas, estabelecimentos hoteleiros, entre outros, serão obrigados a reembolsar a agência no prazo de 7 dias, garantido a liquidez necessária para que, nos 7 dias seguintes e dentro do prazo de 14 dias estabelecido, estas possam proceder ao reembolso aos viajantes.

Alterações ao ANEXO I e ANEXO II da Diretiva 2015/2302

O anexo I da Diretiva 2015/2302 é substituído com vista a fornecer informação mais clara acerca de alguns direitos, alinhando-se a informação a prestar com as clarificações e alterações introduzidas, alterando-se, ainda, aspetos da informação que se encontravam menos precisos e/ou menos densificados. Salienta-se em termos positivos o maior destaque à informação a respeito dos mecanismos e respetivos contactos a que o viajante deverá recorrer em caso de insolvência do organizador e/ou retalhista.

O anexo II da Diretiva 2015/2302, por sua vez, é substituído tendo em conta a simplificação do conceito de serviços de viagem conexos. A DECO vê, porém, com preocupação que ao invés de ser criado um sistema robusto de proteção e de confirmação das transações a impender sobre os profissionais que garantisse a proteção dos viajantes, se estabeleça um ónus sobre o viajante de registar o convite e a reserva adicional, e, ainda, de informar o comerciante com quem foi celebrado um primeiro contrato de que foi celebrado um outro contrato para a mesma viagem ou férias, no prazo de 24 horas após tal convite. A DECO alerta para o facto de tais documentos informativos não serem frequentemente facultados ao viajante nos termos definidos, nomeadamente, antes de o viajante ficar vinculado ao contrato, e paralelamente vê com apreensão que se espere que o viajante registre reproduções de écran para comprovação da transação comercial e, ainda, que diligencie no sentido de informar o primeiro profissional com quem contratou acerca do serviço de viagem adicional contratado, de forma a garantir a sua proteção em caso de insolvência.

DECO

SEMPRE CONSIGO

deco.pt



CONTACTE-NOS:

DECO LISBOA (SEDE)

R. de Artilharia Um, n.º 79, 4.º
1269-160 Lisboa
Tel.: 21 371 02 00
deco@deco.pt

DECO DELEGAÇÕES

DECO MINHO

Av. Batalhão Caçadores 9,
n.º 279 4900-341 Viana do Castelo
Tel.: 258 821 083
deco.minho@deco.pt

DECO NORTE

R. da Torrinha, n.º 228 H, 5.º
4050-610 Porto
Tel.: 223 391 960
deco.norte@deco.pt

DECO CENTRO

R. Padre Estevão Cabral,
n.º 79, 5.º, Sala 504
3000-317 Coimbra
Tel.: 239 841 004
deco.centro@deco.pt

DECO RIBATEJO E OESTE

R. Eng. António José Souto
Barreiros Mota, n.º 6 L
Tel.: 243 329 950
deco.ribejoeoeste@deco.pt

DECO ALENTEJO

Travessa Lopo Serrão,
n.º 15A e 15B, r/c
7000-629 Évora
Tel.: 266 744 564
deco.alentejo@deco.pt

DECO ALGARVE

R. Dr. Coelho de Carvalho, n.º 1 C
8000-322 Faro
Tel.: 289 863 103
deco.algarve@deco.pt

DECO MADEIRA

Loja do Município do Caniço
Rua Doutor Francisco Peres
9125-014 Caniço
Tel.: 968 800 489
deco.madeira@deco.pt

fale connosco ↪



WhatsApp 966 449 110