

UE reforça a proteção no que diz respeito às férias organizadas

Como funciona na prática

Ficha de informação | 1 de julho de 2018

Věra Jourová

Comissária para a Justiça,
Consumidores e Igualdade de Género



Direção-Geral da Justiça
e dos Consumidores



Uma proteção clara para serviços turísticos mais bem definidos

A partir de 1 de julho de 2018, entram em vigor novas disposições europeias para proteger os quase 120 milhões de viajantes que adquirem serviços combinados de viagem. As novas disposições permitirão **reduzir os prejuízos para os consumidores em cerca de 430 milhões de EUR por ano**. Tal é possível graças a:

- **Um alargamento do conceito de «viagem organizada»**, que inclui combinações personalizadas de serviços de viagem definidas de forma clara;
- **Informações mais claras para os viajantes** sobre o tipo de produto que adquirem e o nível de proteção correspondente;
- **Um novo conceito de «serviços de viagem conexos»** aplicável a combinações menos bem definidas, que garantirá a proteção dos pagamentos em caso de insolvência do operador.



Proteção dos pacotes personalizados

Thomas reservou um voo para a Tailândia diretamente no sítio da companhia aérea X. Quando efetuou a reserva, foi-lhe proposto alojamento num hotel. Selecionou ambos os serviços e no final da reserva no sítio Web da companhia aérea foi-lhe cobrado um preço total pelos dois serviços.

O seu amigo James comprou uma viagem pré-organizada oferecida pelo operador turístico Y, que incluía alojamento no mesmo hotel e um voo com a mesma companhia aérea. Quando se encontravam na Tailândia, a companhia aérea X faliu e o seu voo de regresso foi cancelado.

Porém, quando chegaram à Tailândia, o hotel estava a ser renovado e não existiam quartos disponíveis.

Com as regras de 1990...

De acordo com as antigas regras, James teria podido recorrer ao operador turístico Y para resolver

o problema. Em contrapartida, no que respeita às férias de Thomas não era certo que pudessem ser consideradas um pacote, pelo que a companhia aérea X não seria obrigada a prestar assistência em caso de problemas com o alojamento no hotel.

Com as novas regras...

Atualmente, tanto o operador turístico Y como a companhia aérea X são considerados organizadores de viagens organizadas, pelo que informarão James e Thomas no momento da reserva, mediante a utilização de informações normalizadas, de que a viagem ou as férias são consideradas **uma viagem organizada, na aceção da Diretiva da UE relativa às viagens organizadas** e que X e Y são responsáveis pela prestação de todos os serviços de viagem incluídos no pacote.

James pode dirigir-se ao operador turístico Y, do mesmo modo que Thomas pode pedir à companhia aérea X que resolva o problema, garantindo-lhe um alojamento equivalente ou de qualidade superior.

Proteção dos serviços de viagem conexos



Para os serviços de viagem conexos, existe agora também uma forma de proteção, embora limitada às situações em que o prestador do primeiro serviço se torna insolvente, que consiste numa garantia de reembolso e, se for caso disso, de repatriamento. Se o nome do viajante, o seu endereço eletrónico e os dados relativos ao pagamento forem transferidos do primeiro sítio Web para o segundo («pacotes a que se acede com um clique»), é aplicável a proteção integral aplicada às viagens organizadas

Maria comprou um bilhete de ida e volta para Nova Iorque no sítio Web da companhia aérea X para si e para o seu companheiro. Quando a reserva foi confirmada recebeu um convite para reservar um quarto de hotel em Nova Iorque, através de uma ligação a um sítio Web de reservas de hotel. Maria reservou um quarto de hotel nesse sítio Web num período de 24 horas. Durante a estada de Maria e do seu companheiro em Nova Iorque, a companhia aérea X tornou-se insolvente e o voo de regresso foi cancelado, apesar de ter sido pago no momento da reserva.

Com as regras de 1990...

Maria e o seu companheiro teriam de encontrar, pelos seus próprios meios e num curto espaço de tempo, um voo de regresso e teriam de o pagar, sem direito ao reembolso do montante referente aos bilhetes originais.

Com as novas regras...

Atualmente, a viagem é considerada um **serviço de viagem conexo** e o seu repatriamento está abrangido pela proteção em caso de insolvência que a transportadora aérea X é obrigada a subscrever.

A nova diretiva garante que, aquando da receção da hiperligação para a reserva do hotel, Maria é informada de forma clara e bem visível de que o voo e o hotel não constituem uma viagem organizada, de modo que a companhia aérea não intervirá se surgirem problemas relacionados com o alojamento.

Proteção adicional para os viajantes

Reforço dos direitos de anulação para viagens organizadas



Com as regras de 1990...

Antonio reservou uma viagem a Maiorca junto de uma agência de viagens que organiza viagens de grupo, incluindo alojamento, transporte local e atividades desportivas. Algum tempo mais tarde, Antonio iniciou um novo trabalho e concluiu que não iria poder participar. Com base nas antigas regras, Antonio tinha a possibilidade de transferir a sua reserva para outra pessoa ou de anular as férias, mas não tinha direito a qualquer compensação financeira.

Com as novas regras...

Antonio continua a ter a possibilidade de transferir as suas férias para outra pessoa, mas tem igualmente o direito de anular as suas férias por qualquer motivo, mediante o pagamento de uma penalidade razoável à agência de viagens.



Preços justos e previsíveis

Com as regras de 1990...

Susie reservou uma viagem organizada ao Japão com um operador turístico. Quando reservou a viagem, o operador disse-lhe que a viagem custava 1 700 EUR. Posteriormente, a empresa comunicou-lhe que, devido ao aumento dos preços dos combustíveis e a variações nas taxas de câmbio, o preço aumentaria para 1 850 EUR. As antigas regras da UE previam um direito de anulação em caso de um aumento de preços significativo, mas não especificavam as situações em que tal era possível.

Com as novas regras...

Se o organizador da viagem desejar aumentar o preço em mais de 8 %, tal como no exemplo, Susie tem o direito de cancelar as suas férias gratuitamente.

Benefícios adicionais para as empresas

A nova diretiva torna **mais justa a concorrência no mercado das viagens e manterá os custos de adaptação à legislação razoáveis para todos os interessados**. O comércio transnacional será facilitado pela **adoção de normas comuns em toda a UE para as viagens organizadas** em matéria de informações pré-contratuais, teor obrigatório dos contratos de viagens organizadas, direitos de rescisão e direitos dos viajantes em caso de problemas. A nova diretiva introduz também um sistema de **reconhecimento mútuo da proteção em caso de insolvência**, acompanhado de um mecanismo de cooperação estruturada entre os Estados-Membros.

Maior harmonização e modernização dos requisitos de informação



Com as regras de 1990...

Adventure Tours, um organizador de viagens estabelecido na Polónia, ao preparar a comercialização de pacotes turísticos noutros Estados-Membros, incluindo na Internet, era obrigado a ter em conta os diferentes requisitos em matéria de informação de todos os Estados-Membros a que se destinavam os seus produtos. Era igualmente obrigado a informar especificamente os viajantes sobre as obrigações em matéria de vistos relativamente ao país para onde tencionavam viajar e sobre os prazos necessários para a sua obtenção. A Adventure Tours tinha igualmente de se informar sobre as diferentes normas nacionais relativamente a aspetos como o teor dos contratos, as alterações contratuais, incluindo alterações de preços e direitos dos passageiros em caso de problemas.

Com as novas regras...

Agora, a Adventure Tours pode operar com base numa lista uniforme e exaustiva de requisitos de informação pré-contratual e no teor do contrato de viagem organizada. Agora, a Adventure Tours informa os viajantes sobre os seus direitos fundamentais através de informações normalizadas contidas na nova diretiva. Fornece informações gerais sobre os requisitos em matéria de vistos no local de destino. Existem regras uniformes em matéria de alterações contratuais, incluindo alterações de preços, e sobre os direitos dos viajantes em caso de problemas. Será portanto mais fácil para a Adventure Tours expandir as suas atividades para fora da Polónia.

Reconhecimento mútuo da proteção em caso de insolvência



Um organizador de viagens com sede no Luxemburgo, a SunFun Travel, utilizava para os seus voos os aeroportos da Bélgica, França, Países Baixos e Alemanha e gostaria de poder vender os seus pacotes a viajantes residentes nesses países. Porém, a SunFun Travel teve dificuldades em conseguir que o seu regime de proteção em caso de insolvência, subscrito no Luxemburgo, fosse aceite pelos outros Estados-Membros. Por conseguinte, não lhe foi possível expandir as suas atividades para fora do Luxemburgo.

Com as novas regras...

Atualmente, a SunFun Travel pode expandir mais facilmente as suas atividades para fora do Luxemburgo, na medida em que os Estados-Membros reconhecem os regimes de proteção em caso de insolvência dos outros Estados-Membros. As autoridades de vigilância dos outros Estados-Membros têm o direito de receber todas as informações pertinentes das autoridades luxemburguesas relativamente ao regime de proteção em caso de insolvência da SunFun.