

## **DIRECTIVA (UE) 2015/2302 - VIAGENS ORGANIZADAS E SERVIÇOS DE VIAGEM CONEXOS.**

(DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO, DE 25 DE NOVEMBRO DE 2015)

### **RESPONSABILIDADE POR ERRO E DIREITO DE REPARAÇÃO - CONSEQUÊNCIAS DE UM IMPERATIVO LEGAL.**

Uma maior responsabilização dos agentes económicos, a diminuição da burocracia, a facilitação do acesso à atividade em ordem a uma maior competitividade do mercado de serviços, a introdução de procedimentos mais rápidos e desmaterializados e o deferimento tácito são objetivos expressamente enunciados no preâmbulo desta Diretiva.

A *Diretiva (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*, foi publicada no Jornal Oficial da União Europeia L 326, em 11 de Dezembro de 2015 e altera o Regulamento (CE) nº 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho.

A combinação de serviços de viagem, que lhe é proposta, constitui uma viagem organizada na aceção da Diretiva (UE) 2015/2302. Do ponto de vista legislativo, impõe-se às empresas uma necessidade de adaptação devido a um ambiente mais favorável à realização de negócios e a evolução do mercado induzida por novos comportamentos dos consumidores, pela utilização generalizada da internet e pela concorrência globalizada.

O turismo desempenha um papel importante na economia da União, e as viagens organizadas, as férias organizadas e os circuitos organizados (a seguir designadas «viagens organizadas») representam uma parte significativa do mercado das viagens.

Os serviços de viagem não se limitam a combinações sob a forma de viagens pré-organizadas tradicionais, sendo muitas vezes combinados de forma personalizada. Muitas dessas combinações de serviços de viagem encontram-se numa «zona cinzenta» no plano jurídico ou estão claramente fora do âmbito de aplicação da Diretiva 90/314/CEE. A presente diretiva visa adaptar o âmbito da proteção de modo a ter em conta essa evolução, a aumentar a transparência e a reforçar a segurança jurídica dos viajantes e dos operadores.

A intensificação dos instrumentos de fiscalização e o facultar aos consumidores uma maior transparência e mais informação são objetivos complementares.

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

A nova legislação aplica-se a três tipos de serviços de viagem:

- viagens pré-organizadas: férias pré-definidas, propostas por um operador turístico, e que incluem pelo menos dois elementos (transporte, alojamento ou outros serviços, como o aluguer de automóvel);
- viagens personalizadas: viagens definidas livremente pelo consumidor e adquiridas a partir de uma única empresa, quer online quer por outros meios;

- serviços combinados de viagem: combinações de serviços de viagem vendidos por uma agência de viagens tradicional ou online que, atuando como intermediário, os comercializa como serviços independentes através de várias transações (como sejam o redirecionamento do consumidor, após pagamento, para outro site na net para alugar de automóvel no local de destino).

No entanto, ficam fora do âmbito de aplicação da nova diretiva - as viagens de negócios, viagens com duração inferior a 24 horas (salvo se a dormida estiver incluída), os serviços de viagem adquiridos enquanto produtos autónomos, tais como um voo ou um quarto de hotel.

A principal característica das viagens organizadas reside em haver um operador responsável, enquanto organizador, pela correta execução da totalidade da viagem organizada. Só nos casos em que intervenha outro operador enquanto organizador de uma viagem organizada, poderá o primeiro operador, normalmente uma agência de viagens tradicional ou em linha, intervir como mero retalhista ou intermediário e não ser responsável enquanto organizador. Determinar se um operador age na qualidade de organizador de uma determinada viagem organizada deverá depender da sua participação na organização da viagem em causa, e não da forma como descreve a sua atividade. Para determinar se um operador é um organizador ou um retalhista, deverá ser indiferente que o operador intervenha no lado da oferta ou se apresente como um agente que atua por conta do viajante.

Por seu turno as agências organizadoras, que o legislador reconhece serem também designadas por operadores turísticos, são as empresas que elaboram viagens organizadas e que as vendem ou propõem para venda diretamente ou através de uma agência vendedora. No entanto esqueceu-se o legislador de referir poderem ser também designados por pacotes turísticos.

Só a combinação de diferentes tipos de serviços de viagem, como o alojamento, o transporte rodoviário, ferroviário, fluvial, marítimo ou aéreo de passageiros, assim como o aluguer de veículos a motor ou determinados motociclos, deverão ser tidos em conta para efeitos de identificação de uma viagem organizada ou de um serviço de viagem conexo. O alojamento para fins residenciais, inclusive para frequentar um curso de línguas a longo prazo, não deverá ser considerado alojamento na aceção da presente diretiva. Os serviços financeiros como os seguros de viagem não deverão ser considerados serviços de viagem.

Conforme mencionado no preâmbulo deste diploma, importa igualmente confirmar que os viajantes não podem renunciar aos direitos conferidos pela presente diretiva (caráter imperativo) e que os organizadores ou operadores que facilitam serviços de viagem conexos não se devem eximir às suas obrigações alegando que apenas intervêm enquanto prestadores de serviços de viagem, intermediários ou em qualquer outra qualidade ( artº 23º).

“A declaração por parte de um organizador de uma viagem organizada ou operador que facilite um serviço de viagem conexo de que atua exclusivamente enquanto prestador de um serviço de viagem, intermediário ou em qualquer outra qualidade, ou de que uma viagem organizada ou serviço de viagem conexo não constituem uma viagem organizada ou um serviço de viagem conexo, não exonera esse organizador ou operador das obrigações que lhe são impostas pela presente diretiva.”

Em relação às viagens organizadas, os retalhistas deverão ser responsáveis, juntamente com o organizador, pela prestação das informações pré-contratuais. A fim de facilitar a comunicação, em especial nos casos transnacionais, os viajantes deverão poder contactar o organizador igualmente através do retalhista junto do qual adquiriram a viagem organizada.

Os viajantes não podem renunciar aos direitos que lhes são conferidos pelas disposições nacionais de transposição da presente diretiva. Os viajantes não ficam vinculados por disposições contratuais ou declarações suas que, direta ou indiretamente, configurem uma renúncia ou restrição dos direitos que lhes são conferidos pela presente diretiva ou que visem contornar a aplicação da mesma ( nº 2 e 3 do artº 23º)

A presente diretiva não prejudica o direito nacional dos contratos quanto aos aspetos que não sejam por ela regulados.

Não se trata de uma mera obrigação, tendo, inclusive, uma natureza imperativa impondo o seu cumprimento. São as normas perentórias, imperativas do direito comunitário, inderrogáveis pela vontade das partes ( artº 23º e 24º)

Os Estados-Membros deverão estabelecer regras sobre as sanções aplicáveis à violação das disposições nacionais de transposição da presente diretiva e garantir a sua aplicação efetiva. Essas sanções deverão ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas (artº 25º)

Pretende-se também, que os viajantes sejam protegidos em relação a erros no processo de reserva de viagens organizadas e serviços de viagem conexos (artº 21º)..

### **Responsabilidade por erros na reserva**

Os Estados-Membros asseguram que o operador seja responsável por quaisquer erros devidos a deficiências técnicas no sistema de reservas que lhe sejam imputáveis e, se o operador tiver aceitado proceder à reserva de uma viagem organizada ou de serviços de viagem que façam parte de serviços de viagem conexos, pelos **erros cometidos durante o processo de reserva**.

No entanto, os operadores não são responsáveis por erros na reserva que sejam imputáveis ao viajante ou que sejam causados por **circunstâncias inevitáveis e excepcionais** (artº21º) – conceitos indeterminados de direito. Convém referir que mais uma vez o legislador utiliza **conceitos legais indeterminados**, que não são mais do que palavras ou expressões indicadas na lei, de conteúdo e extensão fluídos e vagos.

Todos os conceitos revelam uma zona fixa (um núcleo) e uma zona periférica<sup>1</sup>. No domínio do núcleo conceitual são estabelecidas as certezas; onde se inicia a zona periférica, as dúvidas começam. Ou seja, diante de qualquer conceito jurídico indeterminado, apesar de sua indeterminação, há sempre uma zona de certeza negativa (o que não é) e positiva (o que é) onde é possível o controle para afastar as interpretações e aplicações incorretas, embora sempre permaneça uma zona de penumbra, de incerteza, que é pouco transparente.

Continua, no entanto, a existir a possibilidade de ser imputado ao viajante o ónus de provar que cumpriu com todos os requisitos e que alertou o operador da menção online sobre quaisquer tipo de erros.

Contudo, atualmente, os consumidores estão cada vez mais interessados em escolher pessoalmente os vários elementos da sua viagem, recorrendo com frequência a diferentes operadores interligados. No entanto, as normas existentes não preveem estas situações ou abrangem-nas de forma pouco clara. Tal gera **incerteza entre os consumidores** quanto à

---

<sup>1</sup> Cf. José Manuel Sérvulo Correia. *Legalidade e Autonomia Contratual nos Contratos Administrativos*. Coimbra: Almedina, 1987, p. 120

**proteção** a que têm direito caso surjam problemas e suscita **dúvidas entre os operadores quanto às suas responsabilidades**.

A diretiva prevê:

- a clara **identificação da parte responsável**, que tem de resolver o problema se algo correr mal: o organizador da viagem organizada (além disso, os Estados-Membros também podem responsabilizar os retalhistas).

A legislação proposta permitirá alargar os **10 direitos fundamentais** que se aplicam atualmente às "viagens pré-organizadas" a outros serviços de viagem combinados.

Além disso, oferecerá **novos benefícios** aos consumidores e imporá **novas responsabilidades** às empresas, nomeadamente:

☑ **melhor mecanismo de reparação**: possibilidade de exigir indemnização por "danos não materiais" (p. ex. férias malogradas), além de uma redução do preço por falhas na prestação do serviço

☑ **informação clara** quanto ao facto de o serviço oferecido fazer ou não parte de um pacote e quanto à proteção incluída

☑ **responsabilização inequívoca**: o organizador é responsável pela correta prestação de todos os serviços previstos na viagem

☑ **mais amplo direito de cancelamento**: cancelamento gratuito por "circunstâncias inevitáveis e excecionais" e, noutros casos, maior flexibilidade para o cancelamento de contratos através do pagamento de uma indemnização razoável ao organizador

Esta atualização destina-se a adaptar a diretiva relativa às viagens organizadas à era digital. Isto significa que passarão a estar também protegidos mais 120 milhões de consumidores que compram estas fórmulas de viagem personalizadas, de acordo com dados da Comissão Europeia. Assim, as viagens abrangidas são aquelas que consistem na combinação de diferentes elementos, como o voo, o alojamento e o aluguer de automóvel. Neste sentido houve necessidade de salvaguardar todo um processo de responsabilização e consequente reparação, num processo que se quer eficaz e eficiente.

### **Direito de reparação**

Diz-nos a Diretiva que:

*"Nos casos em que um organizador ou um retalhista, nos termos do artigo 13º, nº 1, segundo parágrafo, ou do artigo 20º, deva pagar uma indemnização, conceder uma redução do preço ou cumprir qualquer das outras obrigações que lhe incumbam por força da presente diretiva, os Estados-Membros garantem que o organizador ou o retalhista tenha o direito de obter reparação junto de eventuais terceiros que tenham contribuído para o facto gerador da indemnização, da redução do preço ou de outra obrigação (artº 22º)"*

Estaremos perante o denominado Direito de Regresso!!

Como conclusão, podemos dizer que esta Diretiva representa um novo exemplo de que o legislador soube e procura adaptar-se à tecnologias de informação e comunicação, tão utilizadas nesta era digital, principalmente no que diz respeito à contratação de viagens on-line. Cria

também, em relação às viagens organizadas, uma possibilidade que vai considerar que os retalhistas deverão ser considerados responsáveis, juntamente com o organizador, pela prestação das informações pré-contratuais. Para facilitar a comunicação, em especial nos casos transnacionais, os viajantes deverão ter a possibilidade de contactar o organizador igualmente através do retalhista junto do qual adquiriram a viagem organizada.

Importa igualmente referir, como conclusão na análise desta Diretiva, que os viajantes não podem renunciar aos direitos conferidos pela presente diretiva e que os organizadores ou operadores que facilitam serviços de viagem conexos não se podem eximir às suas obrigações alegando que apenas intervêm enquanto prestadores de serviços de viagem, intermediários ou em qualquer outra qualidade

## **Referências**

1Cf. José Manuel Sérvulo Correia. *Legalidade e Autonomia Contratual nos Contratos Administrativos*. Coimbra: Almedina, 1987, p. 120

Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, publicada no JO L n.º 326, de 11-12-2015

Diretiva 90/314/CEE do Conselho, publicada no JO L n.º 158, de 23-06-1990 65298