

EU Consumer Law Acquis Compendium

Legislation

Portugal (PT) Nr. 2



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



Full name and/or number of the statute (in original language):

Decreto-Lei n.º 198/93, de 27 de Maio, revogado pelo Decreto-Lei n.º 209/97, de 13 de Agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 12/99, de 11 de Janeiro

Translation of the name:

Decree-Law nr 198/93, of May 27, revoked by DL 209/97, of August 13, modified by DL 12/99, of January 11

Reference in Official Journal (if appropriate):

DR, I série, n.º 8, de 11.1.1999

Date of coming into force:

1.8.1997 – DL 209/97

12.1.1999 – DL 12/99

Subsequent amendments:

Text:

Decreto-Lei n.º 209/97

de 13 de Agosto

with the changes introduced by Decreto-Lei n.º 12/99

O Decreto-Lei n.º 198/93, de 27 de Maio, transpôs para a ordem jurídica interna a Directiva, do Conselho das Comunidades Europeias, n.º 90/314/CEE, de 13 de Junho de 1990, sobre viagens, férias e circuitos organizados, a qual veio estabelecer regras de protecção dos consumidores no domínio das viagens organizadas.

Simultaneamente, o referido diploma veio substituir a anterior regulamentação sobre a actividade das agências de viagens e turismo.

Após um período de três anos de aplicação prática do Decreto-Lei n.º 198/93, entendeu o Governo proceder à revisão do quadro jurídico por que se pauta tal actividade.

EU Consumer Law Acquis Compendium

Legislation

Portugal (PT) Nr. 2



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



(...)

Procedeu-se à recolha de elementos e à audição da Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, da Associação Portuguesa de Direito do Consumo, da Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo, do Sindicato Nacional de Actividade Turística, Tradutores e Intérpretes, da União das Instituições Particulares de Solidariedade Social, da União das Misericórdias e da União das Mutualidades.

Foram ouvidos os órgãos de governo próprios das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.

Assim:

Nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 201.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

CAPÍTULO IV

Das viagens turísticas

SECÇÃO I

Noção e espécies

Artigo 17.º

Noção e espécies

2 - São viagens organizadas as viagens turísticas que, combinando previamente dois dos serviços seguintes, sejam vendidas ou propostas para venda a um preço com tudo incluído, quando excedam vinte e quatro horas ou incluam uma dormida:

a) Transporte;

b) Alojamento;

c) Serviços turísticos não subsidiários do transporte, nomeadamente os relacionados com eventos desportivos, religiosos e culturais, desde que representem uma parte significativa da viagem.

EU Consumer Law Acquis Compendium

Legislation

Portugal (PT) Nr. 2



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



5 - A eventual facturação separada dos diversos elementos de uma viagem organizada não prejudica a sua qualificação legal nem a aplicação do respectivo regime.

SECÇÃO II

Disposições comuns

Artigo 18.º

Obrigações de informação prévia

1 - Antes da venda de uma viagem turística a agência deve informar, por escrito ou por qualquer outra forma adequada, os clientes que se desloquem ao estrangeiro sobre a necessidade de passaportes e vistos, prazos para a respectiva obtenção e formalidades sanitárias e, caso a viagem se realize no território de Estados membros da União Europeia, a documentação exigida para a obtenção de assistência médica ou hospitalar em caso de acidente ou doença.

2 - Quando seja obrigatório contrato escrito, a agência deve, ainda, informar o cliente de todas as cláusulas a incluir no mesmo.

3 - Considera-se forma adequada de informação ao cliente a entrega do programa de viagem que inclua os elementos referidos nos números anteriores.

4 - Qualquer descrição de uma viagem bem como o respectivo preço e as restantes condições do contrato não devem conter elementos enganadores.

Artigo 19.º

Obrigações acessórias

1 - As agências devem entregar aos clientes todos os documentos necessários para a obtenção do serviço vendido.

2 - Aquando da venda de qualquer serviço, as agências devem entregar aos clientes documentação que mencione o objecto e características do serviço, data da prestação, preço e pagamentos já efectuados, excepto quando tais elementos figurem nos documentos refe-



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



ridos no número anterior.

SECÇÃO III

Viagens organizadas

Artigo 20.º

Programas de viagem

1 - As agências que anunciarem a realização de viagens organizadas deverão dispor de programas para entregar a quem os solicite.

2 - Os programas de viagem deverão informar, de forma clara e precisa, sobre os elementos referidos nas alíneas a) a l) do artigo 22.º e ainda sobre:

- a) A exigência de passaportes, vistos e formalidades sanitárias para a viagem e estada;
- b) Quaisquer outras características especiais da viagem.

Artigo 21.º

Carácter vinculativo do programa

A agência fica vinculada ao cumprimento pontual do programa, salvo se:

- a) Estando prevista no próprio programa a possibilidade de alteração das condições, tal alteração tenha sido inequivocamente comunicada ao cliente antes da celebração do contrato;
- b) Existir acordo das partes em contrário, cabendo o ónus da prova à agência de viagens.

Artigo 22.º

Contrato



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



1 - Os contratos de venda de viagens organizadas deverão conter, de forma clara e precisa, as seguintes menções:

- a) Nome, endereço e número do alvará da agência vendedora e da agência organizadora da viagem;
- b) Identificação das entidades que garantem a responsabilidade da agência organizadora;
- c) Preço da viagem organizada, termos e prazos em que é legalmente admitida a sua alteração e impostos ou taxas devidos em função da viagem, que não estejam incluídos no preço;
- d) Montante ou percentagem do preço a pagar, a título de princípio de pagamento, data de liquidação do remanescente e consequências da falta de pagamento;
- e) Origem, itinerário e destino da viagem, períodos e datas de estada;
- f) Número mínimo de participantes de que dependa a realização da viagem e data limite para a notificação do cancelamento ao cliente, caso não se tenha atingido aquele número;
- g) Meios, categorias e características de transporte utilizados, datas, locais de partida e regresso e, quando possível, as horas;
- h) O grupo e classificação do alojamento utilizado, de acordo com a regulamentação do Estado de acolhimento, sua localização, bem como o nível de conforto e demais características principais, número e regime ou plano de refeições fornecidas;
- i) Montantes máximos exigíveis à agência, nos termos do artigo 40.º;
- j) Termos a observar para reclamação do cliente pelo não cumprimento pontual dos serviços acordados;
- l) Visitas, excursões ou outros serviços incluídos no preço;
- m) Serviços facultativamente pagos pelo cliente;
- n) Todas as exigências específicas que o cliente comunique à agência e esta aceite.

2 - Sem prejuízo do disposto no número seguinte, considera-se celebrado o contrato com a entrega ao cliente do programa de viagem e do recibo de quitação, devendo a viagem ser identificada através da designação que constar do programa.

3 - Sempre que o cliente o solicite ou a agência o determine, o contrato constará de documento autónomo, devendo a agência entregar ao cliente cópia integral do mesmo, assinado por ambas as partes.

EU Consumer Law Acquis Compendium

Legislation

Portugal (PT) Nr. 2



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



4 - O contrato deve conter a indicação de que o grupo e a classificação do alojamento utilizado são determinados pela legislação do Estado de acolhimento.

O contrato deve ser acompanhado de cópia da ou das apólices de seguro vendidas pela agência de viagens no quadro desse contrato, nos termos da alínea f) do n.º 2 do artigo 2.º.

Artigo 23.º

Informação sobre a viagem

Antes do início de qualquer viagem organizada, a agência deve prestar ao cliente, em tempo útil, por escrito ou por outra forma adequada, as seguintes informações:

a) Os horários e os locais de escalas e correspondências, bem como a indicação do lugar atribuído ao cliente, quando possível;

b) O nome, endereço e número de telefone da representação local da agência ou, não existindo uma tal representação local, o nome, endereço e número de telefone das entidades locais que possam assistir o cliente em caso de dificuldade;

c) Quando as representações e organismos previstos na alínea anterior não existirem, o cliente deve em todos os casos dispor de um número telefónico de urgência ou de qualquer outra informação que lhe permita estabelecer contacto com a agência;

d) No caso de viagens e estadas de menores no País ou no estrangeiro, o modo de contactar directamente com esses menores ou com o responsável local pela sua estada;

e) A possibilidade de celebração de um contrato de seguro que cubra as despesas resultantes da rescisão pelo cliente e de um contrato de assistência que cubra as despesas de repatriamento em caso de acidente ou de doença;

f) Sem prejuízo do disposto na alínea anterior, no caso de a viagem se realizar no território de Estados membros da União Europeia, a documentação de que o cliente se deve munir para beneficiar de assistência médica e hospitalar em caso de acidente ou doença;

g) O modo de proceder no caso específico de doença ou acidente.

Artigo 24.º

Cessão da posição contratual

1 - O cliente pode ceder a sua posição, fazendo-se substituir por outra pessoa que preencha todas as condições requeridas para a viagem organizada, desde que informe a agência, por forma escrita, até sete dias antes da data prevista para a partida.

EU Consumer Law Acquis Compendium

Legislation

Portugal (PT) Nr. 2



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



2 - Quando se trate de cruzeiros e de viagens aéreas de longo curso, o prazo previsto no número anterior é alargado para 15 dias.

3 - O cedente e o cessionário são solidariamente responsáveis pelo pagamento do preço e pelos encargos adicionais originados pela cessão.

4 - A cessão vincula também os terceiros prestadores de serviços, devendo a agência comunicar-lhes tal facto no prazo de quarenta e oito horas.

Artigo 26.º

Alteração do preço nas viagens organizadas

1 - Nas viagens organizadas o preço não é susceptível de revisão, excepto o disposto no número seguinte.

2 - A agência só pode alterar o preço até 20 dias antes da data prevista para a partida e se, cumulativamente:

a) O contrato o prever expressamente e determinar as regras precisas de cálculo da alteração;

b) A alteração resultar unicamente de variações no custo dos transportes ou do combustível, dos direitos, impostos ou taxas cobráveis ou de flutuações cambiais.

3 - A alteração do preço não permitida pelo n.º 1 confere ao cliente o direito de rescindir o contrato nos termos dos n.os 2 e 3 do artigo 27.º

4 - O cliente não é obrigado ao pagamento de acréscimos de preço determinados nos 20 dias que precedem a data prevista para a partida.

Artigo 27.º

Impossibilidade de cumprimento

1 - A agência deve notificar imediatamente o cliente quando, por factos que não lhe sejam imputáveis, não puder cumprir obrigações resultantes do contrato.

EU Consumer Law Acquis Compendium

Legislation

Portugal (PT) Nr. 2



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



2 - Se a impossibilidade respeitar a alguma obrigação essencial, o cliente pode rescindir o contrato sem qualquer penalização ou aceitar por escrito uma alteração ao contrato e eventual variação de preço.

3 - O cliente deve comunicar à agência a sua decisão no prazo de oito dias após a recepção da notificação prevista no n.º 1.

Artigo 28.º

Rescisão ou cancelamento não imputável ao cliente

Se o cliente rescindir o contrato ao abrigo do disposto nos artigos 26.º ou 27.º ou se, por facto não imputável ao cliente, a agência cancelar a viagem organizada antes da data da partida, tem aquele direito, sem prejuízo da responsabilidade civil da agência, a:

- a) Ser imediatamente reembolsado de todas as quantias pagas, sem prejuízo do disposto no número seguinte;
- b) Em alternativa, optar por participar numa outra viagem organizada, devendo ser reembolsada ao cliente a eventual diferença de preço.

Artigo 29.º

Direito de rescisão pelo cliente

O cliente pode sempre rescindir o contrato a todo o tempo, devendo a agência reembolsá-lo do montante antecipadamente pago, deduzindo os encargos a que, justificadamente, o início do cumprimento do contrato e a rescisão tenham dado lugar e uma percentagem do preço do serviço não superior a 15 %.

Artigo 30.º

Incumprimento

1 - Quando, após a partida, não seja fornecida uma parte significativa dos serviços previstos no contrato, a agência deve assegurar, sem aumento de preço para o cliente, a prestação de serviços equivalentes aos contratados.

2 - Quando se mostre impossível a continuação da viagem ou as condições para a continuação não sejam justificadamente aceites pelo cliente, a agência deve fornecer, sem aumento de preço, um meio de transporte equivalente que possibilite o regresso ao local de partida ou a outro local acordado.

3 - Nas situações previstas nos números anteriores, o cliente tem direito à restituição da diferença entre o preço das prestações previstas e o das efectivamente fornecidas, bem



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



como a ser indemnizado nos termos gerais.

4 - Qualquer deficiência na execução do contrato relativamente às prestações fornecidas por terceiros prestadores de serviços deve ser comunicada à agência por escrito ou de outra forma adequada, no prazo previsto no contrato ou, na sua falta, no prazo máximo de 20 dias úteis após o termo da viagem.

5 - Caso se verifique alguma deficiência na execução do contrato relativamente a serviços de alojamento e transporte, o cliente deve, sempre que possível, contactar a agência de viagens, através dos meios previstos nas alíneas b) e c) do artigo 23.º, por forma que esta possa assegurar, em tempo útil, a prestação de serviços equivalentes aos contratados.

6 - Quando não seja possível contactar a agência de viagens nos termos previstos no número anterior, ou quando esta não assegure, em tempo útil, a prestação de serviços equivalentes aos contratados, o cliente pode contratar com terceiros serviços de alojamento e transporte não incluídos no contrato, a expensas da agência de viagens.

Artigo 31.º

Assistência a clientes

1 - Quando, por razões que não lhe forem imputáveis, o cliente não possa terminar a viagem organizada, a agência é obrigada a dar-lhe assistência até ao ponto de partida ou de chegada, devendo efectuar todas as diligências necessárias.

2 - Em caso de reclamação dos clientes, cabe à agência ou ao seu representante local provar ter actuado diligentemente no sentido de encontrar a solução adequada.

CAPÍTULO VI

Da responsabilidade e garantias

SECÇÃO I

Da responsabilidade

Artigo 39.º

Princípios gerais

EU Consumer Law Acquis Compendium

Legislation

Portugal (PT) Nr. 2



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



1 - As agências são responsáveis perante os seus clientes pelo pontual cumprimento das obrigações resultantes da venda de viagens turísticas, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

2 - Quando se tratar de viagens organizadas, as agências são responsáveis perante os seus clientes, ainda que os serviços devam ser executados por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso.

3 - No caso de viagens organizadas, as agências organizadoras respondem solidariamente com as agências vendedoras.

4 - Quando se trate de viagens organizadas, a agência não pode ser responsabilizada se:

a) O cancelamento se baseie no facto de o número de participantes na viagem organizada ser inferior ao mínimo exigido e o cliente for informado por escrito do cancelamento no prazo previsto no programa;

b) O incumprimento não resulte de excesso de reservas e seja devido a situações de força maior ou caso fortuito, motivado por circunstâncias anormais e imprevisíveis, alheias àquele que as invoca, cujas consequências não possam ter sido evitadas apesar de todas as diligências feitas;

c) For demonstrado que o incumprimento se deve à conduta do próprio cliente ou à actuação imprevisível de um terceiro alheio ao fornecimento das prestações devidas pelo contrato;

d) Legalmente não puder accionar o direito de regresso relativamente a terceiros prestadores dos serviços previstos no contrato, nos termos da legislação aplicável;

e) O prestador de serviços de alojamento não puder ser responsabilizado pela deterioração, destruição ou subtracção de bagagens ou outros artigos.

7 - Consideram-se clientes, para os efeitos previstos para o presente artigo, todos os beneficiários da prestação de serviços, ainda que não tenham sido partes no contrato.

Artigo 40.º



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



Limites

1 - A responsabilidade da agência terá como limite o montante máximo exigível às entidades prestadoras dos serviços, nos termos da Convenção de Varsóvia, de 1929, sobre Transporte Aéreo Internacional, e da Convenção de Berna, de 1961, sobre Transporte Ferroviário.

2 - No que concerne aos transportes marítimos, a responsabilidade das agências de viagens, relativamente aos seus clientes, pela prestação de serviços de transporte, ou alojamento, quando for caso disso, por empresas de transportes marítimos, no caso de danos resultantes de dolo ou negligência destas, terá como limites os seguintes montantes:

- a) 88 500 000\$00, em caso de morte ou danos corporais;
- b) 1 580 000\$00, em caso de perda total ou parcial de bagagem ou da sua danificação;
- c) 6 300 000\$00, em caso de perda de veículo automóvel, incluindo a bagagem nele contida;
- d) 2 080 000\$00, em caso de perda de bagagem, acompanhada ou não, contida em veículo automóvel;
- e) 220 000\$00, por danos na bagagem, em resultado da danificação do veículo automóvel.

3 - Quando exista, a responsabilidade das agências de viagens e turismo pela deterioração, destruição e subtração de bagagens ou outros artigos, em estabelecimentos de alojamento turístico, enquanto o cliente aí se encontrar alojado, tem como limites:

- a) 280 000\$00 globalmente;
- b) 90 000\$00 por artigo;
- c) O valor declarado pelo cliente, quanto aos artigos depositados à guarda do estabelecimento de alojamento turístico.

4 - As agências terão direito de regresso sobre os fornecedores de bens e serviços relativamente às quantias pagas no cumprimento da obrigação de indemnizar prevista nos números anteriores.

EU Consumer Law Acquis Compendium

Legislation

Portugal (PT) Nr. 2



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



5 - A responsabilidade da agência por danos não corporais poderá ser contratualmente limitada ao valor correspondente a cinco vezes o preço do serviço vendido.

SECÇÃO II

Das garantias

Artigo 41.º

Garantias exigidas

1 – Para garantia da responsabilidade perante os clientes emergente das actividades previstas no artigo 2.º, as agências de viagens e turismo devem prestar uma caução e efectuar um seguro de responsabilidade civil.

2 - São obrigatoriamente garantidos:

- a) O reembolso dos montantes entregues pelos clientes;
- b) O reembolso das despesas suplementares suportadas pelos clientes em consequência da não prestação dos serviços ou da sua prestação defeituosa;
- c) O ressarcimento dos danos patrimoniais e não patrimoniais causados a clientes ou a terceiros por acções ou omissões da agência ou seus representantes;
- d) O repatriamento dos clientes e a sua assistência nos termos do artigo 31.º; e) A assistência médica e medicamentos necessários em caso de acidente ou doença.

Artigo 42.º

Formalidades

Nenhuma agência pode iniciar ou exercer a sua actividade sem fazer prova junto da Direcção-Geral do Turismo de que as garantias exigidas foram regularmente contratadas e se encontram em vigor.

Artigo 43.º

Caução

EU Consumer Law Acquis Compendium

Legislation

Portugal (PT) Nr. 2



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



1 - Para garantia do cumprimento das obrigações emergentes do exercício da sua actividade, as agências devem prestar uma caução que garanta, pelo menos, a observância dos deveres previstos nas alíneas a) e b) do n.º 2 do artigo 41.º

Artigo 45.º

Montante

1 - O montante garantido através da caução será de 5% das vendas de viagens organizadas efectuadas pela agência no ano anterior.

2 - Não obstante o disposto no número anterior, o montante garantido por cada agência não pode ser inferior, em caso algum, a 5 000 000\$00, nem terá de ser superior a 50 000 000\$00.

3 – (omissis)

Artigo 47.º

Funcionamento da caução

1 - Os clientes interessados em accionar a caução devem requerer à Direcção-Geral do Turismo que demande a entidade garante.

2 - O requerimento deve ser instruído com os elementos comprovativos dos factos alegados e apresentado no prazo indicado no contrato, quando exista, ou no prazo máximo de 20 dias úteis após o termo da viagem.

Artigo 50.º

Seguro de responsabilidade civil

1 - As agências devem celebrar um seguro de responsabilidade civil que cubra os riscos decorrentes da sua actividade, garantindo o cumprimento da obrigação prevista na alínea c) do n.º 2 do artigo 41.º e sempre, como risco

acessório, as obrigações previstas nas alíneas d) e e) do mesmo número desse artigo.

EU Consumer Law Acquis Compendium

Legislation

Portugal (PT) Nr. 2



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



2 - O montante mínimo coberto pelo seguro é de 15 000 000\$00.

3 - A apólice uniforme do seguro é aprovada pelo Instituto de Seguros de Portugal.

4 - O seguro de responsabilidade civil pode ser substituído por caução de igual montante, prestada nos termos do artigo 43.º e do n.º 1 do artigo 44.º

Artigo 51.º

:

Artigo 67.º

Revogação

1 – São revogados o Decreto-Lei n.º 198/93, de 27 de Maio, e o Decreto Regulamentar n.º 24/93, de 19 de Julho.

2 – A Portaria n.º 784/93, de 6 de Setembro, manter-se-á em vigor até à publicação da portaria prevista no n.º 1 do artigo 62.º

3 – Até à publicação da portaria prevista no n.º 6 do artigo 16.º, as agências deverão utilizar o livro de reclamações aprovado pela Direcção-Geral do Turismo de acordo com o artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 198/93, de 27 de Maio.

Artigo 68.º

Entrada em vigor

O presente diploma entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 30 de Janeiro de 1997. - António Manuel de Oliveira Guterres - Mário Fernando de Campos Pinto - Artur Aurélio Teixeira Rodrigues Consolado - António Manuel de Carvalho Ferreira Vitorino - António Luciano Pacheco de Sousa Franco - João Cardona Gomes Cravinho - José Manuel de Matos Fernandes - Augusto Carlos Serra Ventura Mateus - Eduardo Luís Barreto Ferro Rodrigues - Elisa Maria da Costa Guimarães Ferreira.

Promulgado em 4 de Julho de 1997.

EU Consumer Law Acquis Compendium

Legislation

Portugal (PT) Nr. 2



Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background



Publique-se.

O Presidente da República, JORGE SAMPAIO.

Referendado em 10 de Julho de 1997.

O Primeiro-Ministro, António Manuel de Oliveira Guterres.