O texto desta página na língua original en foi recentemente alterado. A tradução deste texto para português está em curso.
inglês
Swipe to change

Viagens organizadas (2015/2302)

QUAL É O OBJETIVO DESTA DIRETIVA?

A diretiva visa introduzir um nível elevado e uniforme de proteção do consumidor relativamente aos contratos para viagens organizadas* e serviços de viagem conexos*, tendo em conta o recurso crescente a reservas efetuadas através da internet.

PONTOS-CHAVE

Informações

As informações seguintes devem ser facultadas pelo operador ou retalhista antes da celebração de um contrato:
o itinerário com as respetivas datas e o número de noites;
o transporte fornecido, incluindo as horas da partida e do regresso, as escalas e as correspondências;
informações pormenorizadas sobre o alojamento;
as refeições fornecidas;
as visitas ou outros serviços incluídos;
no caso de viagens de grupo, o tamanho aproximado do grupo;
a língua em que os serviços turísticos serão prestados, se necessário;
a adequação da viagem para pessoas com mobilidade reduzida e, a pedido do viajante, a adequação da viagem ou das férias, tendo em conta as necessidades do viajante;
os dados de contacto;
o preço total, incluindo impostos e outros custos adicionais;
as modalidades de pagamento;
o número mínimo de pessoas exigido para a realização da viagem organizada e o termo do prazo para a eventual rescisão do contrato se aquele número não for atingido;
as condições aplicáveis em matéria de passaportes e vistos, bem como informações sobre formalidades sanitárias;
o viajante pode rescindir o contrato em qualquer momento antes do início da viagem organizada mediante o pagamento de uma taxa adequada ou das taxas de rescisão normalizadas exigidas pelo organizador;
a subscrição facultativa ou obrigatória de um seguro que cubra o custo de rescisão do contrato por parte do viajante ou os custos da assistência em caso de acidente, doença ou morte.

A confirmação do contrato deve incluir também as seguintes informações:
as exigências especiais do viajante que o organizador tenha aceitado;
a indicação de que o organizador é responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato e de que o organizador é obrigado a prestar assistência se o viajante estiver em dificuldades;
os contactos da organização encarregada da proteção em caso de insolvência e do representante local do organizador, ou de um ponto de contacto ou de outro serviço através do qual o viajante possa contactar o organizador de forma rápida e eficaz;
a informação de que o viajante deve comunicar qualquer falta de conformidade que constate;
no caso de menores não acompanhados, as informações que permitam o contacto direto com o menor ou com a pessoa responsável pelo mesmo no local de estadia do menor;
informações sobre procedimentos de tratamento de reclamações;
informações sobre o direito do viajante de ceder o contrato.

Com a devida antecedência antes do início da viagem organizada, o organizador fornecerá ao viajante os necessários recibos, cupões ou bilhetes, bem como as informações necessárias sobre a viagem.

Aumento dos preços

Só é possível aumentar os preços (na maioria dos casos, até um limite de 8%) se o contrato previr expressamente essa possibilidade (nesse caso poderá ser também exigida a redução do preço) e se tal aumento resultar diretamente:
do preço do combustível ou de outras fontes de energia;
do aumento dos impostos ou das taxas aplicados por terceiros;
das taxas de câmbio aplicáveis.

O aumento dos preços deve ser notificado o mais tardar 20 dias antes do início da viagem organizada.

Rescisão do contrato

Se o organizador introduzir alterações significativas ao contrato ou aumentar o preço em mais de 8%, o viajante pode, antes do início da viagem organizada, aceitar a alteração, aceitar uma viagem organizada de substituição (de valor igual ou superior), ou exercer o direito de rescindir o contrato, obtendo o reembolso de todos os pagamentos efetuados no prazo de 14 dias.

O viajante pode rescindir o contrato de viagem organizada em qualquer momento antes do início da viagem organizada (mediante o pagamento de uma taxa adequada).

O viajante pode também rescindir o contrato (sem pagar qualquer taxa) caso se verifiquem circunstâncias inevitáveis e excecionais no local de destino ou na sua proximidade imediata que afetem consideravelmente a realização da viagem organizada ou o transporte dos passageiros para o destino. Efetuar-se-á o reembolso integral, mas não haverá lugar a uma indemnização adicional.

Execução

O organizador da viagem organizada é responsável pela execução dos serviços de viagem incluídos no contrato, mesmo que tais serviços sejam executados por outros prestadores. Estão previstas regras relativas ao incumprimento, à rescisão e à indemnização, nomeadamente:

se algum dos serviços de viagem não for executado nos termos do contrato, o organizador supre a falta de conformidade, exceto quando tal seja impossível ou implique custos desproporcionados;
caso uma parte significativa dos serviços de viagem não possa ser prestada como acordado, devem ser propostas soluções alternativas adequadas de qualidade equivalente ou superior, sem custos suplementares;
se for impossível assegurar o regresso do viajante devido a «circunstâncias inevitáveis e excecionais», o organizador suportará os custos de alojamento por um período não superior a três noites;
o viajante pode rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão se se verificar que a falta de conformidade afeta consideravelmente a execução da viagem organizada e se o organizador não tiver conseguido repor a conformidade.
Os países da UE devem assegurar que as mensagens, os pedidos ou as reclamações possam ser enviados diretamente ao retalhista e que este os transmita ao organizador sem demora injustificada.
Está previsto o reforço da proteção dos viajantes em caso de insolvência do organizador. Será criada uma rede de pontos de contacto centrais nos países da UE para facilitar a cooperação internacional.
A diretiva não é aplicável aos serviços:
com uma duração inferior a 24 horas, salvo se a dormida estiver incluída;
facilitados a título ocasional e sem fins lucrativos e apenas a um grupo limitado de viajantes;
adquiridos como parte de um acordo geral para a organização de viagens de âmbito empresarial ou profissional.
Regra geral, os países da UE não podem introduzir disposições regulamentares que visem garantir um nível de proteção do viajante divergente do previsto nesta diretiva. As novas medidas devem ser aplicadas a partir de 1 de julho de 2018.
Esta diretiva revoga a Diretiva 90/314/CEE com efeitos a partir de 1 de julho de 2018.

A PARTIR DE QUANDO É APLICÁVEL A DIRETIVA?

Os países da UE terão de a transpor para o direito nacional até 1 de janeiro de 2018. É aplicável a partir de 1 de julho de 2018.
A diretiva foi incorporada no Acordo sobre o Espaço Económico Europeu em 22 de setembro de 2017.

CONTEXTO

Para mais informações, consulte:
Viagens organizadas (Comissão Europeia)

PRINCIPAIS TERMOS

Viagem organizada: significa, na maioria dos casos, a combinação de pelo menos dois tipos diferentes de serviços de viagem (por exemplo, viagem de avião, de comboio e/ou alojamento) para efeitos da mesma viagem, geralmente adquiridos num ponto de venda único. Os serviços são escolhidos antes de o viajante aceitar o pagamento e são vendidos por um preço global ou publicitados como viagem organizada.
Serviços de viagem conexos:pelo menos dois tipos diferentes de serviços de viagem adquiridos para efeitos da mesma viagem e que resultem na celebração de contratos distintos com cada prestador de serviços de viagem. Isto aplica-se:
aos casos em que se procede à escolha e ao pagamento de serviços distintos por ocasião de uma mesma visita ao ponto de venda; ou
aos casos em que é proposto ao viajante um outro serviço de viagem no período de 24 horas após a reserva do primeiro serviço.

PRINCIPAL DOCUMENTO

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, que altera o Regulamento (CE) n.o 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho (JO L 326 de 11.12.2015, p. 1-33).

Última atualização: 10/09/2018
Manutenção da página: Comissão Europeia. As informações constantes desta página não refletem necessariamente a posição oficial da Comissão Europeia. A Comissão declina toda e qualquer responsabilidade relativamente às informações ou dados contidos ou referidos no presente documento.
Quanto às regras de direitos de autor aplicáveis às páginas europeias, queira consultar a «advertência jurídica».