

DIREITO DO TURISMO

A nova Diretiva comunitária das viagens organizadas e serviços conexos.

Oportunidades e desafios na regulação do mercado e contratação das empresas turísticas.

Virgílio Machado
ESGHT/UALG



7 de Novembro de 2016



SEMINÁRIO
O CONSUMIDOR
TURISTA
NA ERA DIGITAL.



DIREITO DO TURISMO

Diretiva comunitária(UE) 2015/2302, de 25.11.2015.
(trinta e um artigos, centenas de normas jurídicas).

Transposição pelos Estados Membros até 01.01.2018.

Execução pelos Estados Membros até 01.07.2018.

Revogação da Diretiva 90/314/CEE, de 13.06.1990 a
partir de 01.07.2018.



SEMINÁRIO
O CONSUMIDOR
TURISTA
NA ERA DIGITAL.

OMT – Turismo

O turismo compreende as atividades realizadas pelas pessoas durante suas viagens e estadias em lugares diferentes de seu enquadramento habitual, por um período de tempo consecutivo inferior a um ano, tendo em vista lazer, negócios ou outros motivos não relacionados ao exercício de uma atividade remunerada no lugar visitado (ONU / OMT, 1999).

OMT (ONU/ OCDE) – Turismo

O turismo é um fenómeno social, cultural e económico, que envolve o movimento de pessoas para lugares fora de seu local de residência habitual(CST-2008).

Virgílio Machado

07.11.2016

Direito do Turismo (consumidor como símbolo).

- a) Dualismo organização/ consumidor.
- b) Desequilíbrio de poder entre organização /consumidor.
- c) Tutela a posição mais fraca do consumidor (ex: não conhece o destino turístico, serviços de saúde, segurança).
- d) Consumidor é interessado na padronização das condições contratuais da oferta turística.
- e) Garantias do consumidor induzem transparência, solvabilidade, competência na prestação do serviço turístico.

(Pierre Py, 2002)

(na sequência da regulamentação imposta pela Diretiva de 1990)

Direito do Turismo (consumidor como símbolo).

Deveres do organizador no contrato de viagem turística (v.g. organizada) perante o consumidor:

- a) Informação detalhada do conteúdo do contrato;
- b) Comunicação em caso de alterações/impossibilidades cumprimento;
- c) Protecção em caso de insolvência;
- d) Assistência e repatriamento em caso de acidente;
- e) Seguros de responsabilidade civil contratual e extra-contratual.

A comparação simbólica

Diretiva 2015/2302 (UE) vs. Diretiva 90/314/CEE

Preâmbulo (palavras)	Diretiva 2015/2302 (1)	Diretiva 90/314/CEE (2)	Relação 1/2
Consumidor	14	16	0,83
Organizada	47	20	2,35
Mercado	8	3	2,60
Liberdade	1	3	0,33
Responsabilidade	4	3	1,33
Considerandos	54	22	2,45

Virgílio Machado
07.11.2016

QUEM COMPRA?

a) O termo viajante na Diretiva 2015 (art.º 3º .6.) vs. consumidor na Diretiva 1990 (art.º 2º. 4.);

b) Viajante: Qualquer pessoa que procure celebrar um contrato ou esteja habilitado a viajar com base num tal contrato, no âmbito da presente diretiva (art.º 3º nº 6).

c) Viajante pode ser :

a) Viajante recreativo por motivos de recreação;

b) Viajante de negócios;

c) Escola com viagens frequentes a seus estudantes;

d) Associação/Fundação com viagens habituais a seus associados;

e) Cooperativas serviços para transporte e alojamento de jovens.

QUEM VENDE?

- a) Operador: qualquer pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que, nos contratos abrangidos pela presente diretiva, atue,(...), para fins relativos à sua atividade comercial, empresarial, artesanal ou profissional, quer atue como organizador, retalhista, operador que facilita serviços de viagem conexos ou como prestador de um serviço de viagem (art.º 3º nº 7).
- b) Organizador é qualquer operador que combine, venda ou proponha para venda viagens organizadas....(art.º 3º nº 8).
- c) Operador ou organizador podem ser, exemplificativamente:
- a) Agência de viagens, empreendimento turístico; transportador;
 - b) Empresa de animação turística, organizador de eventos;
 - c) Fundação, Cooperativa, Escola(ex: de turismo) desde que organizem, vendam, prestem ou facilitem habitualmente serviços de viagem.

O QUE SE VENDE?

- a) Os termos viagem organizada (art.º 3º nº 2) e **serviços conexos** (art.º 3º nº 5).
- b) Viagem organizada: combinação mínima de 2 serviços (ex: transporte, alojamento, **rent-a-car**) ou de cada um daqueles com outros serviços **turísticos** que representem uma proporção significativa da viagem ou uma característica essencial da viagem (ex: circuito cultural/religioso).
- c) Serviços de viagem conexos: combinação mínima de dois tipos diferentes de serviços de viagem, que não sendo organizadas, são adquiridos para efeitos da mesma viagem ou das mesmas férias (ex: ponto de venda) e que resultem na celebração de contratos distintos com diferentes prestadores de serviços de viagem (ex: alojamento de um mês com apenas um serviço de visita local contratado no destino).

Os problemas para o Direito do Turismo (consumidor)

a) O termo viajante e ausência de padronização dos direitos do turista

Aplica-se Muito parcialmente	Aplica-se Quase totalmente	Não se aplica/ Carece de adaptação
Directiva 2011/83 Contratação à Distância só para viajantes de serviços autónomos (art.º 27º nº 2)	Diretiva 2013/11 Reclamações Resolução alternativa de litígios(RAL).	Regulamento 261/2004 Transporte aéreo Regulamento 392/2009 Transporte marítimo Regulamento 181/2011 Transporte autocarro (ver art.º 14º nº 5)
 Artº 6º nº 7; Artº 8º nº 2 e 6; Artº 19º; Art.º 21º; Art.º 22;	Regulamento 2006/2004 Cooperação entre Autoridades nacionais de defesa do consumidor.	

Problemas para o Direito do Turismo(consumidor/operador)

b) A **quebra do princípio da exclusividade das agências** na organização e venda de viagens organizadas.

Brochura hoje Agência de viagens (organizador/retalhista)	Brochura amanhã digital Operador/Organizador
Identificação das entidades(ex: seguros) que garantem a responsabilidade civil contratual(ex: assistência, indemnização por danos) e extracontratual(ex: por risco) da agência.	Informação sobre subscrição facultativa ou obrigatória de um seguro que cubra despesas de rescisão ou assistência (artº 5 nº 1 alínea h) Nome da entidade encarregada da protecção em caso de insolvência (art.º 7º nº 2 alínea c) para reembolso pagamentos e repatriamento em caso transporte. Possibilidade do organizador cobrar uma taxa razoável pela assistência sobre informações de serviços de saúde e comunicações (art.º 16º).
Responsabilidade solidária entre organizador e retalhista.	Estados-Membros podem não manter responsabilidade solidária entre organizador/retalhista. (art.º 13º nº 1)
Termos a observar pelo cliente em caso de reclamação pelo não cumprimento pontual dos serviços acordados-(ex: acionamento do FGVT)	Informações sobre procedimentos internos disponíveis de tratamento de reclamações e de RAL. (art.º 7º nº 2 alínea g).

Problemas para o Direito do Turismo(A facilidade tecnológica).

c)O enfase no facto (no **como** do(s) contrato(s) com pouco sobre o quem e suas garantias.

	Viagens Organizadas
Sujeitos	Operador
Facto	<ol style="list-style-type: none">1) Adquiridos num <u>ponto de venda único</u> e tiverem sido escolhidos antes de o viajante aceitar o pagamento,2) Propostos para venda, vendidos ou facturados por um <u>preço global</u>,3) Publicitados ou vendidos <u>sob a denominação</u> «viagem organizada» ou qualquer outra expressão análoga,4) Combinados após a celebração de um contrato através do qual o <u>operador dá ao viajante a possibilidade de escolher</u> entre uma selecção de diferentes tipos de serviços de viagem, ou5) Adquiridos a diferentes operadores <u>mediante processos interligados de reserva em linha</u>, pelos quais o nome do viajante, os dados relativos ao pagamento e o endereço eletrónico são transmitidos pelo operador com quem o primeiro contrato é celebrado a outro operador ou operadores, sendo celebrado um contrato com o último operador o mais tardar 24 horas após a confirmação da reserva do primeiro serviço de viagem.

Problemas para o Direito do Turismo

As inflexibilidades da Diretiva 2015/2302.

OS ESTADOS MEMBROS NÃO PODEM

Artº 4º

Manter ou introduzir no direito nacional disposições divergentes das previstas na presente diretiva, nomeadamente, disposições mais ou menos estritas que tenham por objetivo garantir um nível diferente da protecção do viajante.

As oportunidades da Diretiva 2015/2302.

1)Alargamento do mercado das viagens organizadas (artº 3º.1).

1)Transporte de passageiros (alínea a)

2)O alojamento que não tenha fins residenciais(alínea b).

3)O aluguer de carros ou motociclos (novidade)
(alínea c)



Resultados? Passam a ser viagens organizadas, simples combinações:

- a) Transporte aéreo e rent-a car (fly and drive);
- b) Alojamento e rent-a-car ;
- c) Rent- a car e outro serviço turístico(ex: animação turística) que constitua proporção significativa da combinação ou represente uma característica essencial da viagem (ex: fundamental na motivação e compra do viajante).

As oportunidades da Diretiva 2015/2302.

2)As fichas informativas normalizadas (Anexos I e II).

- 1) Contratos de viagem organizada com hiperligações.
- 2) Contratos de transmissão de dados a outro operador.
- 3) Facilitação de serviços de viagens conexos (não combinados) por transportadoras ou na presença física dos operadores.



Resultados?

- a) Padronização por via eletrónica de uma oferta contratual;
- b) Melhor compreensão dos direitos dos consumidores para cada tipo de viagem (organizada, serviços conexos).
- c) Possibilidade de fiscalização mais objetiva pelas entidades públicas na comercialização on-line de viagens turísticas.

As oportunidades da Diretiva 2015/2302.

3) Direitos acrescidos dos viajantes;

- 1) Direito do consumidor rescindir o contrato a qualquer momento antes do início da viagem, mediante pagamento taxa rescisão que deverá ser adequada e justificável (art.º 12.º n.º 1).
- 2) Direito do consumidor em rescindir o contrato antes do início da viagem organizada sem pagar taxa de rescisão (ex graves problemas de segurança no local de destino) (art.º 12.º n.º 2). Reembolso no prazo máximo de 14 dias (art.º 12.º n.º 4).
- 3) Organizador (no caso de transporte incluído) deve assegurar o repatriamento do viajante e assegurar-lhe alojamento por um período mínimo de três noites por viajante(art.º 13.º n.º 7).



A nova diretiva comunitária das viagens organizadas e serviços conexos: oportunidades e desafios na regulação do mercado e contratação das empresas turísticas.

Conclusões:

. Abandono do termo consumidor por viajante aporta riscos negativos no plano da proteção uniforme do turista enquanto consumidor no âmbito do Direito Comunitário e, por reflexo , nos Direitos nacionais.

.Ausência de flexibilidade aos Estados Membros para adoptar disposições mais rigorosas em sede de protecção do consumidor (v.g. na execução por incumprimento, assistência ao cliente, responsabilidade pelo risco) pode induzir um risco de desregulação de contextos institucionais locais de defesa(ex: confiança, solvabilidade) do mercado de venda de viagens turísticas.

A nova diretiva comunitária das viagens organizadas e serviços conexos: oportunidades e desafios na regulação do mercado e contratação das empresas turísticas.

Conclusões:

. A nova dimensão tecnológica na combinação de serviços de viagem não foi acompanhada de um conjunto de garantias institucionais (ex: seguros, fundos internacionais, formulários on line de reclamação) sobre quem vende ou propõe para venda as viagens organizadas e serviços conexos, contribuindo para falhas de enquadramento sistémico do regime.

.Os termos viajante, operador e serviços de viagem conexos, assim como a extensão do aluguer de carros ao conceito de viagem organizada, alargam o âmbito do contrato de serviços de viagem para dimensões que ultrapassam o tradicional consumo turístico ligado a um local de destino.

DIREITO DO TURISMO

O consumidor turista na era digital

Virgílio Machado

A nova diretiva comunitária das viagens organizadas e serviços conexos: oportunidades e desafios na regulação do mercado e contratação das empresas turísticas.

Conclusões:

. Os novos direitos consagrados na Diretiva aos viajantes on-line de viagens organizadas (ex: rescisão, formulários normalizados) não são acompanhados obrigatoriamente de seguros e garantias de responsabilidade civil ligados à assistência e ao risco de cumprimento do contrato.

. A quebra dos princípios de exclusividade das agências de viagens na organização e venda de viagens organizadas constituem desafios sistémicos à regulação do mercado de organização/intermediação de venda de viagens turísticas e ao Direito do Turismo em geral, na sua protecção eficaz de defesa dos direitos do turista/consumidor.

DIREITO DO TURISMO

O consumidor turista na era digital

Virgílio Machado

A nova Diretiva comunitária das viagens organizadas e serviços conexos.

Oportunidades e desafios na regulação do mercado e contratação das empresas turísticas.

OBRIGADO PELA VOSSA ATENÇÃO

Virgílio Machado

Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Universidade do Algarve



7 de Novembro de 2016



SEMINÁRIO
O CONSUMIDOR
TURISTA
NA ERA DIGITAL.



O apoio às empresas junto de si