

Directiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de Junho de 1990, relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados

Jornal Oficial nº L 158 de 23/06/1990 p. 0059 - 0064

Edição especial finlandesa: Capítulo 6 Fascículo 3 p. 0053

Edição especial sueca...: Capítulo 6 Fascículo 3 p. 0053

DIRECTIVA DO CONSELHO

de 13 de Junho de 1990 relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados (90/314/CEE)

O CONSELHO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS,

Tendo em conta o Tratado que institui a Comunidade Económica Europeia e, nomeadamente, o seu artigo 100ºA,

Tendo em conta a proposta da Comissão (1),

Em cooperação com o Parlamento Europeu (2),

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social (3),

Considerando que um dos principais objectivos da Comunidade é a concretização do mercado interno de que o sector do turismo é um elemento essencial;

Considerando que as legislações dos Estados-membros relativas às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados, adiante denominados « viagens organizadas », revelam grandes disparidades e que as práticas nacionais nesse domínio divergem consideravelmente, resultando desse facto obstáculos à livre prestação de serviços no que respeita às viagens organizadas e distorções de concorrência entre os operadores estabelecidos nos diferentes Estados-membros;

Considerando que o estabelecimento de regras comuns relativas às viagens organizadas contribuirá para a eliminação desses obstáculos assim como para a realização de um mercado comum dos serviços, permitindo assim que os operadores económicos estabelecidos num Estado-membro prestem os seus serviços noutros Estados-membros e que os consumidores da Comunidade beneficiem de condições comparáveis independentemente do Estado-membro em que adquirem a viagem organizada;

Considerando que o ponto 36.b) do anexo da resolução do Conselho de 19 de Maio de 1981 relativa a um segundo programa da Comunidade Económica Europeia para uma política de informação e defesa do consumidor (4) convida a Comissão a realizar estudos, designadamente no domínio do turismo, e, se for caso disso, a apresentar propostas adequadas, tendo na devida conta o significado de que se revestem para a defesa do consumidor e os efeitos das diferenças existentes entre as legislações dos Estados-membros sobre o correcto funcionamento do mercado comum;

Considerando que, na resolução de 10 de Abril de 1984 relativa a uma política comunitária do turismo (5), o Conselho acolhe favoravelmente a iniciativa da Comissão de chamar a atenção para a importância do turismo e toma nota das primeiras orientações definidas pela Comissão para uma política comunitária do turismo;

Considerando que a comunicação da Comissão ao Conselho intitulada « Um Novo Impulso para a Política de Defesa do Consumidor », e aprovada pela resolução do Conselho de 6 de Maio de 1986 (6), prevê no nº 37, entre as medidas propostas pela Comissão, a harmonização das legislações relativas às viagens organizadas;

Considerando que o turismo desempenha um papel de importância crescente na economia dos Estados-membros; que o sistema de viagens organizadas constitui uma parte essencial do turismo; que o sector das viagens organizadas nos Estados-membros seria incentivado para um maior crescimento e produtividade se fosse adoptado um mínimo de regras comuns, a fim de lhe conferir uma dimensão comunitária; que esse facto não só beneficiaria os cidadãos da Comunidade que adquirem viagens organizadas elaboradas com base em tais regras mas atrairia igualmente turistas de países terceiros que procuram as vantagens da existência de normas garantidas nas viagens organizadas;

Considerando que as regras para a protecção do consumidor apresentam, de um Estado-membro para outro, disparidades que dissuadem os consumidores de um Estado-membro determinado a adquirir viagens organizadas noutro Estado-membro;

Considerando que esse factor de dissuasão desencoraja os consumidores de forma especialmente eficaz a adquirir viagens organizadas fora do seu próprio Estado-membro; que esse factor é mais eficaz que no caso da aquisição de outros serviços, dado que o carácter especial das prestações fornecidas numa viagem organizada pressupõe geralmente o pagamento antecipado de quantias importantes e o fornecimento das prestações num Estado diferente do Estado de residência do consumidor;

Considerando que o consumidor deve beneficiar da protecção prevista na presente directiva independentemente do facto de ser parte no contrato, cessionário ou membro de um grupo por conta do qual outra pessoa tenha celebrado um contrato de viagem organizada;

Considerando que o operador da viagem organizada e/ou a agência devem ter a obrigação de velar por que, nos documentos que descrevem a viagem organizada, por si respectivamente elaborada e vendida, as indicações prestadas não sejam enganadoras e as brochuras postas à disposição do consumidor contenham uma informação clara e precisa;

Considerando que o consumidor deve ter uma cópia das cláusulas do contrato relativo à viagem organizada; que, para esse efeito, deve exigir-se que todas as cláusulas do contrato sejam consignadas por escrito ou sob qualquer outra forma que seja compreensível e acessível para o consumidor e que lhe seja dada uma cópia;

Considerando que o consumidor deve ter a liberdade de, em determinadas circunstâncias, ceder a uma terceira pessoa interessada a reserva de uma viagem organizada por ele efectuada;

Considerando que o preço estabelecido pelo contrato não deve poder, em princípio, ser revisto, excepto se o contrato prever expressamente a possibilidade de revisão, tanto no sentido da alta como no da baixa; que essa possibilidade deve no entanto ser sujeita a determinadas condições;

Considerando que, em determinadas circunstâncias, o consumidor deve ter a liberdade de rescindir, antes da partida, um contrato de viagem organizada;

Considerando que convém definir claramente os direitos do consumidor na circunstância de o operador anular a viagem organizada antes da data de partida acordada;

Considerando que, quando, após a partida do consumidor, não seja fornecida uma parte significativa dos serviços contemplados no contrato ou quando o operador verifique a impossibilidade de proporcionar uma parte significativa dos serviços previstos, esse mesmo operador deve ter certas obrigações para com o consumidor;

Considerando que os operadores e/ou as agências devem ser responsáveis perante o consumidor pela boa execução das obrigações decorrentes do contrato; que, além disso, os operadores e/ou as agências devem ser responsáveis pelos danos causados ao consumidor pela não execução ou pela incorrecta execução do contrato, salvo se as falhas registadas na execução do contrato não forem imputáveis nem a falta do operador e/ou agência nem a falta de outro prestador de serviços;

Considerando que, sempre que estiver em causa a responsabilidade do operador e/ou da agência pela não execução ou pela incorrecta execução das prestações inerentes à viagem organizada, parece indicado que essa responsabilidade possa ser limitada, em conformidade com as convenções internacionais que regulamentam essas prestações, nomeadamente a Convenção de Varsóvia de 1929 sobre os transportes aéreos internacionais, a Convenção de Berna de 1961 sobre os transportes ferroviários, a Convenção de Atenas de 1974 sobre os transportes marítimos e a Convenção de Paris de 1962 sobre a responsabilidade dos industriais de hotelaria; que, além disso, no que respeita aos danos não corporais, o contrato relativo à viagem organizada deve igualmente poder prever limites da responsabilidade, embora com a condição de esses limites serem razoáveis;

Considerando que devem ser previstas determinadas medidas, a fim de informar o consumidor e dar seguimento a reclamações;

Considerando que seria benéfico tanto para o consumidor como para os profissionais do sector das viagens organizadas que os operadores e/ou as agências fossem obrigados a apresentar garantias em caso de insolvência ou de falência;

Considerando que os Estados-membros devem poder ter a liberdade de adoptar ou manter disposições mais rigorosas, no domínio das viagens organizadas, visando a protecção do consumidor,

ADOPTOU A PRESENTE DIRECTIVA:

Artigo 1º

A presente directiva tem por objecto aproximar as disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-membros relativas às viagens organizadas, às férias organizadas e aos circuitos organizados, vendidos ou propostos para venda no território da Comunidade.

Artigo 2º

Para os efeitos da presente directiva, entende-se por:

1. Viagem organizada: a combinação prévia de pelo menos dois dos elementos seguintes, quando seja vendida ou proposta para venda a um preço com tudo incluído e quando essa prestação exceda vinte e quatro horas ou inclua uma dormida:

- a) Transporte;
- b) Alojamento;
- c) Outros serviços turísticos não subsidiários do transporte ou do alojamento que representem uma parte significativa da viagem organizada.

A facturação separada de diversos elementos de uma mesma viagem organizada não subtrai o operador ou a agência às obrigações decorrentes da presente directiva.

2. Operador: a pessoa que organiza viagens organizadas de forma não ocasional e as vende ou propõe para venda, directamente ou por intermédio de uma agência.

3. Agência: a entidade que vende ou propõe para venda a viagem organizada elaborada pelo operador.

4. Consumidor: a pessoa que adquire ou se compromete a adquirir a viagem organizada (« o contratante principal ») ou qualquer pessoa em nome da qual o contratante principal se compromete a adquirir a viagem organizada (« os outros beneficiários ») ou qualquer pessoa a quem o contratante principal ou um dos outros beneficiários cede a viagem organizada (« o cessionário »).

5. Contrato: o acordo que liga o consumidor ao operador e/ou à agência.

Artigo 3º

1. Qualquer descrição de uma viagem organizada comunicada pelo operador ou pela agência ao consumidor, bem como o respectivo preço e as restantes condições do contrato não devem conter elementos enganadores. 2. Caso seja colocada à disposição do consumidor uma brochura, esta deve indicar de forma legível, clara e precisa o preço e as informações apropriadas relativas aos seguintes elementos:

- a) Destino, meios, características e categorias de transporte utilizados;
- b) Tipo de alojamento, sua situação, sua categoria ou nível de conforto e suas características principais, bem como a sua homologação e classificação turística ao abrigo da regulamentação do Estado-membro de acolhimento em questão;
- c) Refeições fornecidas;
- d) Itinerário;
- e) Informações de ordem geral referentes às condições aplicáveis aos cidadãos do Estado ou dos Estados-membros em questão em matéria de passaportes e vistos e formalidades sanitárias necessárias para a viagem e a estadia;
- f) Montante ou percentagem do preço a pagar a título de adiantamento e calendário para o pagamento do saldo;
- g) Número mínimo de pessoas necessárias para a viagem organizada se realizar e, nesse caso, data-limite de informação do consumidor em caso de anulação.

As informações contidas na brochura vinculam o operador ou a agência, com excepção dos casos em que:

- a alteração dessas informações tenha sido inequivocamente comunicada ao consumidor previamente à celebração do contrato; esse facto deve ser expressamente referido na brochura,
- surjam posteriormente alterações na sequência de um acordo entre as partes no contrato.

Artigo 4º

1.
 - a) Antes da celebração do contrato, o operador e/ou a agência prestarão ao consumidor, geral por escrito ou sob qualquer outra forma adequada, informações de ordem geral referentes às condições aplicáveis aos cidadãos do Estado-membro ou dos Estados-membros em questão, em matéria de passaportes e vistos, nomeadamente quanto aos prazos necessários para a respectiva obtenção, bem como informações relativas às formalidades sanitárias necessárias para a viagem e a estadia;
 - b) Antes do início da viagem, o operador e/ou a agência devem prestar ao consumidor, em tempo útil, por escrito ou sob qualquer outra forma adequada, as seguintes informações:
 - i) Os horários e os locais de escalas e correspondências, bem como a indicação do lugar atribuído ao viajante, por exemplo o camarote ou o beliche, se se tratar de um barco, ou o compartimento de couchettes ou a carruagem-cama, se se tratar de um comboio;
 - ii) O nome, endereço e número de telefone da representação local do operador e/ou da agência ou, não existindo uma tal representação local, o nome, endereço e número de telefone das entidades locais que possam assistir o consumidor em caso de dificuldades.
Quando essas representações e esses organismos não existirem, o consumidor deve em todos os casos dispor de um número telefónico de urgência ou de qualquer outra informação que lhe permita estabelecer contacto com o operador e/ou a agência;
 - iii) No caso de viagens e estadias de menores no estrangeiro, informações que permitam estabelecer um contacto directo com esses menores ou com o responsável local pela sua estadia;
 - iv) Informação sobre a subscrição facultativa de um contrato de seguro que cubra as despesas de anulação por parte do consumidor ou de um contrato de assistência que cubra as despesas de repatriamento em caso de acidente ou de doença.

2. Os Estados-membros velarão por que sejam respeitados no contrato as seguintes princípios:

- a) Consoante o tipo de viagem organizada em questão, o contrato incluirá pelo menos as cláusulas constantes do anexo;
- b) Todas as cláusulas do contrato devem ser consignadas por escrito ou sob qualquer outra forma que seja compreensível e acessível para o consumidor e devem ser-lhe comunicadas antes de conclusão do contrato; o consumidor receberá uma cópia do mesmo;
- c) O disposto na alínea b) não deve impedir a celebração tardia ou « à última hora » de reservas ou de contratos.

3. Caso se veja impedido de participar na viagem organizada, o consumidor pode ceder a sua reserva a uma pessoa que preencha todas as condições requeridas para a viagem organizada, após ter comunicado o facto ao operador ou à agência num prazo razoável antes da data de partida. A pessoa que cede a sua viagem organizada e o cessionário são solidariamente responsáveis, perante o operador ou a agência que sejam partes no contrato, pelo pagamento do saldo do preço, bem como pelos eventuais custos adicionais ocasionados pela referida cessão.

4. a) Os preços estabelecidos pelo contrato não são susceptíveis de revisão, excepto se o contrato prever expressamente a possibilidade de revisão, tanto no sentido da alta como no da baixa, e determinar as regras precisas de cálculo, unicamente para ter em conta variações:
 - do custo dos transportes, incluindo o custo do combustível,
 - dos direitos, impostos ou taxas cobráveis sobre determinados serviços, tais como taxas de aterragem, de desembarque ou de embarque nos portos e aeroportos,
 - das taxas de câmbio aplicadas à viagem organizada em questão;
- b) Nos 20 dias que precedem a data de partida prevista, o preço fixado no contrato não pode ser aumentado.

5. Se, antes da partida, se vir obrigado a alterar significativamente o contrato num dos elementos essenciais, tal como o preço, o operador deve notificar esse facto ao consumidor o mais rapidamente possível, a fim de que este último possa tomar as decisões apropriadas e, nomeadamente:

- quer rescindir o contrato sem penalizações,
 - quer aceitar um aditamento ao contrato que especifique as alterações introduzidas e a sua incidência sobre o preço.
- O consumidor deve comunicar a sua decisão ao operador ou à agência no mais curto prazo.

6. Se o consumidor rescindir o contrato nos termos do nº 5 ou se, por qualquer razão, desde que não imputável ao consumidor, o operador anular a viagem organizada antes da data de partida acordada, o consumidor tem direito a:

- a) Ou participar numa outra viagem organizada de qualidade equivalente ou superior, se o operador e/ou a agência lhe puderem propor. Se a viagem organizada proposta em substituição for de qualidade inferior, o operador deve reembolsar o consumidor da diferença de preço;
- b) Ou ser reembolsado, no mais curto prazo, de todas as quantias por ele pagas nos termos do contrato.

Nesses casos, o consumidor terá direito, sempre que tal se justifique, a uma indemnização pela não execução do contrato, que lhe será paga quer pelo operador quer pela agência, conforme o previsto na legislação do Estado-membro em causa, excepto quando:

- i) A anulação se baseie no facto de o número de pessoas inscritas na viagem organizada ser inferior ao número mínimo exigido e o consumidor for informado por escrito da anulação nos prazos indicados na descrição da viagem organizada; ou
- ii) A anulação, com exclusão do excesso de reservas, seja devida a razões de força maior, a saber, a circunstâncias alheias àquele que as invoca, anormais e imprevisíveis, cujas consequências não poderiam ter sido evitadas apesar de todas as diligências feitas.

7. Quando, após a partida do consumidor, não seja fornecida uma parte significativa dos serviços contemplados no contrato ou o operador verifique que não poderá fornecer uma parte considerável desses serviços, o operador tomará, sem suplemento de preço para o consumidor, disposições alternativas adequadas à continuação da viagem organizada e, se for caso disso, indemnizará o consumidor pela diferença entre as prestações previstas e as fornecidas.

Quando seja impossível tomar tais disposições, ou estas não forem aceites pelo consumidor por razões válidas, o operador fornecerá, se for caso disso, ao consumidor, sem suplemento de preço, um meio de transporte equivalente que o faça regressar ao local de partida ou a outro local de regresso acordado entre ambos e, se for caso disso, indemnizará o consumidor.

Artigo 5º

1. Os Estados-membros tomarão as medidas necessárias para que o operador e/ou a agência que sejam partes no contrato sejam responsáveis perante o consumidor pela correcta execução das obrigações decorrentes do contrato,

quer essas obrigações devam ser executadas por eles próprios ou por outros prestadores de serviços, e isso sem prejuízo do direito de regresso do operador e/ou da agência contra esses outros prestadores de serviços.

2. No que se refere aos danos que a não execução ou a incorrecta execução do contrato causem ao consumidor, os Estados-membros tomarão as medidas necessárias para que o operador e/ou a agência sejam responsabilizados, a não ser que a culpa da referida não execução ou incorrecta execução não seja imputável nem ao operador e/ou à agência nem a outro prestador de serviços porque:

- as faltas verificadas na execução do contrato são imputáveis aos consumidores,
- essas faltas são imputáveis a um terceiro alheio ao fornecimento das prestações previstas no contrato e se revestem de um carácter imprevisível e inevitável,
- essas faltas são devidas a um caso de força maior, na acepção do n° 6, alínea ii) do segundo parágrafo, do artigo 4º, ou a um acontecimento que nem o operador e/ou a agência nem o prestador podiam prever ou evitar, mesmo efectuando todas as diligências necessárias.

Nos casos referidos nos segundo e terceiro travessões do primeiro parágrafo, o operador e/ou a agência que sejam partes no contrato devem efectuar todas as diligências para auxiliar o consumidor em dificuldade.

No que diz respeito aos danos resultantes da não execução ou da incorrecta execução das prestações inerentes à viagem organizada, os Estados-membros podem admitir que a indemnização seja limitada em conformidade com as convenções internacionais que regem essas prestações.

No que diz respeito aos danos não corporais resultantes da não execução ou da incorrecta execução das prestações inerentes à viagem organizada, os Estados-membros podem admitir que a indemnização seja limitada por força do contrato. Essa limitação não deve ultrapassar os limites do razoável.

3. Sem prejuízo do quarto parágrafo do n° 2, os n°s 1 e 2 não podem ser derogados por quaisquer cláusulas contratuais.

4. Qualquer deficiência na execução do contrato verificada in loco pelo consumidor deve ser por este assinalada o mais cedo possível, por escrito ou sob qualquer outra forma apropriada, ao prestador em causa e ao operador e/ou à agência.

Essa obrigação deve ser objecto de uma menção clara e precisa no contrato.

Artigo 6º

Em caso de reclamação, o operador e/ou a agência ou o seu representante local, caso exista, devem dar provas de diligência para encontrar soluções adequadas.

Artigo 7º

O operador e/ou a agência que sejam partes no contrato devem comprovar possuir meios de garantia suficientes para assegurar, em caso de insolvência ou de falência, o reembolso dos fundos depositados e o repatriamento do consumidor.

Artigo 8º

Os Estados-membros podem adoptar ou manter, no domínio regulado pela presente directiva, disposições mais rigorosas para defesa do consumidor.

Artigo 9º

1. Os Estados-membros porão em vigor as medidas necessárias para dar cumprimento à presente directiva, o mais tardar em 31 de Dezembro de 1992. Desse facto informarão imediatamente a Comissão.

2. Os Estados-membros comunicarão à Comissão os textos das principais normas de direito interno que adoptarem no domínio regulado pela presente directiva. A Comissão comunicará estes textos aos outros Estados-membros.

Artigo 10º

Os Estados-membros são os destinatários da presente directiva.

Feito no Luxemburgo, em 13 de Junho de 1990.
Pelo Conselho
O Presidente
D. J. O'MALLEY

- (1) JO n° C 96 de 12. 4. 1988, p. 5.*
- (2) JO n° C 69 de 20. 3. 1989, p. 102, e
JO n° C 149 de 18. 6. 1990.*
- (3) JO n° C 102 de 24. 4. 1989, p. 27.*
- (4) JO n° C 165 de 23. 6. 1981, p. 24.*
- (5) JO n° C 115 de 30. 4. 1984, p. 1.*
- (6) JO n° C 118 de 7. 3. 1986, p. 28.*

ANEXO

Elementos a incluir no contrato caso se apliquem à viagem organizada em causa:

- a) Destino ou destinos da viagem e, em caso de estadia repartida, os diferentes períodos e respectivas datas;
- b) Meios, características e categorias de transporte utilizados, datas, horas e locais de partida e de regresso;
- c) Quando a viagem organizada inclua alojamento, a sua situação, categoria turística ou nível de conforto, bem como as suas principais características, a sua conformidade com a regulamentação do Estado-membro de acolhimento em questão e o número de refeições fornecidas (meal-plan);
- d) A indicação de que para a realização da viagem organizada é necessário um número mínimo de pessoas e, nesse caso, a data limite de informação do consumidor em caso de anulação;
- e) O itinerário;
- f) Visitas, excursões ou outros serviços incluídos no preço total acordado da viagem organizada;
- g) Nome e endereço do operador, da agência e, se for caso disso, do segurador;
- h) Preço da viagem organizada, bem como a indicação de qualquer eventual revisão do preço, por força do n° 4 do artigo 4º, e indicação das eventuais taxas ou impostos cobráveis por certos serviços (taxas de aterragem, de desembarque ou de embarque nos portos e aeroportos, taxas de estadia) desde que não estejam incluídas no preço da viagem organizada;
- i) Calendário e modalidades de pagamento do preço;
- j) Todas as exigências específicas que o consumidor tenha comunicado ao operador ou à agência no momento da reserva e que tenham sido aceites por ambas as partes;
- k) Prazos em que o consumidor deve formular uma eventual reclamação pela não execução ou pela incorrecta execução do contrato.