

# Decreto-Lei 263/2007 de 20 de Julho

## Revisão da Lei das Agências de Viagens não correspondeu às expectativas do sector\*

Foi no passado dia 20 de Julho que foi publicado, no Diário da República n.º 139 I Série, o Decreto-lei n.º 263/2007 que procede à 3.ª alteração ao Decreto-lei n.º 209/97 de 13 de Agosto, que regula o acesso e o exercício da actividade das Agência de Viagens.

Há muito reclamada e até agendada, o fundamento desta alteração assentava na necessidade de adaptar o normativo legal em vigor ao actual contexto do turismo nacional e do sector, nomeadamente o alargamento e diversificação do mercado de oferta e procura.

Com efeito, num sector onde a evolução se marca por um crescimento do mercado on-line, de um alargamento do tipo de viagens pretendidas, e de um novo ímpeto a nível

hoteleiro, afigurava-se claro que uma nova adaptação seria exigível de forma a colmatar todas estas situações.

Claro que o legislador não pôde deixar de ter também em consideração os Regulamentos e Directivas Comunitárias que actualmente estão em vigor, embora alguns deles, como a Directiva 90/314 da CE que regula as "viagens organizadas", estejam em vias de ser alterados.

Esperava-se, assim, que respeitando os padrões comunitários vigentes, as alterações colmatassem as falhas visíveis em face do contexto real do mercado.

Ainda que de forma geral esta alteração tenha permitido uma maior adaptação da lei à realidade, também é verdade que não veio trazer as mudanças esperadas em contextos

sempre problemáticos, como a questão da responsabilidade das agências de viagens e os deveres que sobre elas impendem e da sua própria actividade comercial.

Não obstante ser de saudar a desburocratização a nível de procedimentos para o licenciamento de uma Agência de Viagens e dos seus estabelecimentos, é de criticar a falta de resposta que o presente diploma demonstra quanto à questão da responsabilidade das agências de viagens em sede de funcionamento do mecanismo "Comissão Arbitral".

A Comissão Arbitral, mantendo-se nos moldes legislados, apenas irá permitir reiterar o mau funcionamento de tal instituto face às necessidades do cliente, consumidor e público em geral.

Como todos os diplomas, tem este as suas vantagens e desvantagens. No entanto, ponderando criticamente as alterações efectuadas, é com convicção que afirmamos que ficou aquém das expectativas de todos os envolvidos na sua produção, além do legislador.

### MENOR BUROCRACIA NOS LICENCIAMENTOS

Numa clara tentativa de desburocratização do sistema, o prazo para emissão do alvará foi neste novo diploma diminuído dos iniciais 30 dias para 10 dias. Isto significa que, tendo o respectivo processo de licenciamento sido adequadamente seguido com a apresentação de toda a documentação e do pagamento das taxas devidas, ao fim de dez dias é concedido o alvará.

O novo diploma demonstra uma clara preocupação com o sistema de garantias de responsabilidade, o que poderemos



considerar uma clara vantagem porque, antes de mais, reforça a confiança do público em geral no profissionalismo das agências.

Com efeito, continua prevista a obrigatoriedade de assegurar a contratação de um seguro de responsabilidade civil, bem como da respectiva caução, agora a prestar junto do Turismo de Portugal I.P., sendo tais garantias essenciais, não só para efeitos de obtenção mas também para a manutenção do alvará.

O documento estabelece que a não apresentação das referidas garantias junto do Turismo de Portugal I.P., nos prazos estabelecidos anualmente, implica a perda automática do alvará, o que significa que passarão as agências a ter de controlar os prazos e valores de tais garantias, as quais se tornaram peça essencial para exercício da sua actividade.

Por outro lado, deixou agora de existir a obrigação de assegurar que o estabelecimento é afecto ao uso e actividade exclusiva das agências de viagens. Significa isto que poderão agora "coabitar" actividades diferentes no mesmo espaço, o que agiliza e por isso incrementa a actividade, com inegáveis vantagens para os consumidores. Existe apenas a exigência de assegurar um balcão de atendimento ao público, obrigação essa que se aplica a todas as agências, sejam vendedoras ou organizadoras.

Quanto à questão do licenciamento, importa ainda referir a facilitação do processo de abertura de outros estabelecimentos ou mudança de localização, a qual passa agora a depender apenas de uma comunicação prévia ao Turismo de Portugal.

### PROTECÇÃO AOS CONSUMIDORES DE EFICÁCIA DUVIDOSA

É certo que Governo demonstrou uma preocupação acrescida em surgir na defesa

dos consumidores, uma atitude naturalmente bem vinda porque tem sido essa também, desde sempre, a prática corrente das Agências de Viagens.

Contudo, de um princípio a todos os títulos louvável, limitou-se o Governo a impor mais obrigações às Agências de Viagens, nomeadamente o dever de informar os seus clientes da ocorrência de catástrofes naturais, epidemias, revoluções e situações análogas que se verifiquem no local de destino da viagem e de que a agência tenha conhecimento ou que lhe tenham sido comunicadas.

Esta é, sem dúvidas, uma norma penalizadora da actividade e de eficácia duvidosa, já que dificilmente as Agências de Viagens poderão garantir o reembolso aos clientes se o fenómeno climatérico não merecer da parte do Governo Português ou do Governo do País de acolhimento um aviso ou alerta de não deslocação. Como é sabido, se tal não acontecer não existe a possibilidade de cancelar as reservas feitas com reembolso pela totalidade.

Entende a APAVT que legislar para solucionar situações pontuais como as que ocorreram no verão de 2006, com maior incidência de furacões na zona das Caraíbas, é navegar ao sabor dos acontecimentos e sem qualquer estratégia ou vantagem do ponto de vista da protecção dos consumidores.

Talvez fosse oportuno, nesta matéria, questionar o INAC sobre a permissão de efectivação de operações em determinadas circunstâncias. Se o avião pode levantar voo, porque não podem os operadores manter uma determinada rotação?

Além deste tipo de informação, reafirma-se a obrigação por parte das agências de informarem convenientemente os clientes quanto a documentação para realização da viagem, e acima de tudo a

**Com efeito preferiu o legislador perpetuar um sistema que já sabemos não permite responder em tempo útil às necessidades dos clientes e das próprias agências.**

obrigação de informar o cliente dos prazos e trâmites de accionamento da caução da agência.

### A COMISSÃO ARBITRAL – OPÇÃO PELA INEFICIÊNCIA

Ao contrário do princípio apregoado, constata-se, uma vez mais, que a preocupação de defesa dos consumidores não esteve, efectivamente, no espírito do legislador.

De outra forma não se explicaria ter mantido, praticamente sem alterações, o mecanismo do accionamento das cauções.

No novo modelo, as cauções podem ser accionadas com base em sentença transitada em julgado, decisão de um Tribunal Arbitral e decisão da comissão arbitral, que funciona basicamente nos mesmos moldes que a anterior.

De fora foram deixadas, propositadamente, as decisões do Provedor do Cliente, figura em boa hora criada pela APAVT, à qual aderiram praticamente todas as Agências de Viagens e consequentemente Operadores, conferindo-lhe uma credibilidade decisória incomparavelmente mais satisfatória e confortável do que qualquer outra forma de resolução de eventuais conflitos.

A nível de alterações específicas importa referir também que, ao abrigo deste novo diploma, o accionamento da caução - até então limitado à caução da agência vendedora - foi agora alargado à caução da agência organizadora, o que de certa forma



Vá de férias descansado.  
Estamos a seu lado  
24 horas por dia!

**AIDE**  
assistencia

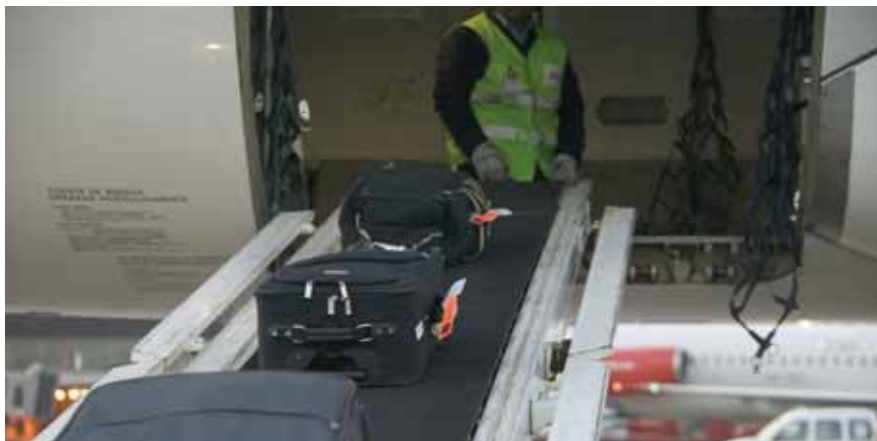
Av. da República, 24  
Piso 1, 2 e 7  
1050-192 Lisboa  
Tel: 21 381 66 00  
www.aide.pt

vem fazer a conciliação com o regime da responsabilidade solidária existente entre agência vendedora e agência organizadora, dando ao cliente o direito de accionar a entidade que considera responsável pelo facto que levaram à pretensão de accionamento da caução. Quanto à questão da caução e forma do seu accionamento, não podemos deixar de vislumbrar, com alguma surpresa e acima de tudo desilusão, o facto de uma vez mais ter sido dada preferência a um sistema burocrático de análise de reclamações, ao invés de se ter privilegiado a adopção de uma solução célere e clara que vá de encontro aos interesses de todas as partes envolvidas.

### NOVA LEI LIMITA DIREITOS DOS CLIENTES

Como é do conhecimento de todos, a APAVT criou a figura do Provedor do Cliente, a qual, através do Dr. José Vera Jardim, procura analisar e apreciar possíveis conflitos entre as agências e os seus clientes. Tal figura tem assumido o seu papel como elemento primordial na defesa dos interesses do turismo nacional, a nível de agências e seus clientes, analisando de forma célere as situações que a si lhe são apresentadas. Sucede porém que, tal figura foi preterida na nova lei, por motivos que se desconhecem e que no fundo apenas nos permitem concluir que a resolução de possíveis conflitos entre clientes e agências não foi um ponto essencial deste diploma. Tal postura não se compreende se tivermos em consideração que toda a questão das garantias (seguros) deveres de informação, garantias de atendimento ao público parecem ser um ponto forte do referido diploma, mas acaba por “cair por terra” quando chegamos à questão da resolução

**Ao contrário do princípio apregoado, constata-se, uma vez mais, que a preocupação de defesa dos consumidores não esteve, efectivamente, no espírito do legislador.**



de conflitos.

Com efeito, preferiu o legislador perpetuar um sistema que já sabemos não permite responder em tempo útil às necessidades dos clientes e das próprias agências.

Na verdade, o legislador preferiu manter um sistema de funcionamento da Comissão Arbitral, como entidade responsável pelo possível accionamento da caução, obrigando o público que recorre a este organismo a aguardar uma média de dois anos por uma decisão da Comissão Arbitral, situação que ao fim de tal período de tempo desvirtua todo o interesse que levou á sua acção.

De forma simples, o cliente tem que aguardar dois anos por uma decisão de uma entidade publica, quando poderia tal situação ter sido devidamente salvaguardada dando a possibilidade ao cliente de recorrer a uma figura como o Provedor do Cliente que, num tempo útil de aproximadamente 2 meses, pode apreciar a mesma situação com a mesma imparcialidade.

A não admissão do recurso à caução através de uma decisão do Provedor do Cliente acaba por impedir que o cidadão que pretende ter uma decisão célere e o seu acaso apreciado veja, no fundo, os seus direitos limitados.

Significa isto que, a tentativa de monopolizar o acesso à caução à decisão da referida comissão, órgãos judiciais e tribunais arbitrais, é no fundo uma forma de impedir que o público em geral veja os seus interesses devidamente salvaguardados em tempo adequado, e assim diminuindo o seu interesse em apresentar determinadas situações que

poderiam servir para que as próprias agências evitassem situações futuras, melhorando os seus serviços e acima de tudo garantindo a satisfação dos seus clientes. Quem perde afinal? Apenas o turismo nacional e o mercado, um sector cuja relevância a nível económico não precisamos de considerar.

### UMA LEI AO ARREPIO DAS DECISÕES DOS TRIBUNAIS

Também no que diz respeito à contratação de serviços hoteleiros por parte das Agências, o legislador procurou “empurrar” para estas ónus que ao Estado incumbem. Com efeito, o presente diploma continua a imputar às agências a responsabilidade pela contratação de empreendimento turísticos não licenciados. Ora, não é aceitável que tal norma seja o escape utilizado não só para colmatar as falhas burocráticas do sistema, mas também o meio de compensar a dívida pública, através da imputação de coimas de valores astronómicos às Agências por uma situação cuja responsabilidade não é destas.

Com efeito, é entendimento das autoridades administrativas e do legislador que são as Agências que têm o ónus de saber, (como, não temos ideia) se os empreendimentos turísticos estão ou não licenciados, apesar de ostentarem publicamente uma classificação, estarem abertos ao público e mesmo presentes em feiras internacionais e nacionais de turismo.

O problema mantém-se neste diploma, com a agravante do crescente número de

processos contra-ordenacionais a correr contra as agências, e a atribuição de coimas cada vez mais graves.

O legislador não pode pretender que as agências se substituam às autoridades competentes, e mais, que colmatem falhas existentes no sistema de licenciamento e fiscalização de tais empreendimentos.

Nesse sentido veja-se a clara posição adoptada por um recente Acórdão do Tribunal da Relação do Porto que, de forma muito simples, admitiu que as constantes fiscalizações são realizadas de forma desadequada, quando o próprio sistema de licenciamento e fiscalização não está conciliado de forma a que as entidades consigam, entre si, determinar se um empreendimento está ou não licenciado.

Nesse sentido existem também várias sentenças de tribunais de primeira instância que efectivamente admitem que a postura de tais empreendimentos à vista do público e das próprias autoridades, não será o suficiente para atribuir responsabilidade a uma entidade

quando a própria entidade que o deveria fazer não assume a sua responsabilidade.

Mais uma vez, o presente diploma fica aquém das necessidades reais que existem actualmente, preterindo claramente as necessidades e especificidades das próprias agências.

### GOVERNO IGNORA CONSTRANGIMENTOS FISCAIS

A Secretaria de Estado do Turismo, ou o Turismo de Portugal, fizeram tábua rasa na resolução dos constrangimentos fiscais que a actividade das agências de viagens acarreta, nomeadamente a dedutibilidade do IVA.

Ou seja, ao não estabelecer como actividade exclusiva das agências de viagens o segmento MICE (Reuniões, Incentivos, Congressos e Feiras), permite a incompreensível concorrência fiscal de outras empresas cujas facturas, contrariamente às das Agências de Viagens, dão lugar à dedução do IVA, comprometendo obviamente a possibilidade de concorrerem nas mesmas

condições, já que terão que reflectir no preço final um valor que não constitui receita própria, mas sim receita do Estado.

Como consequência desta situação, viram-se as Agências de Viagens obrigadas a criar empresas satélites, enquadradas portanto no quadro fiscal vigente, mas obrigando a esforços financeiros e de recursos humanos suplementares que seriam absolutamente desnecessários.

Alertou a APAVT, atempadamente, para a injustiça desta situação mas, incompreensivelmente, constata-se que não houve vontade política de resolver o assunto.



**\*Por Rui Colmonero**  
Senior Partner da RCA  
Consultor Jurídico da APAVT  
[rcc@colmonero.com](mailto:rcc@colmonero.com)

## Milhares de portugueses já andam com ChequeHotel na carteira.



## Está na hora de a sua Agência aumentar a sua carteira de Clientes.

35 mil dormidas pagas com **ChequeHotel**, só em 2006, provam o sucesso que este sistema de vouchers já alcançou em Portugal (em Espanha, sistemas similares representam 12% do mercado). Como parceiro **ChequeHotel**, a sua agência passará a dispor de um serviço inovador que cada vez mais Clientes procuram.

### Vantagens **ChequeHotel** para a sua Agência

- > Grande capacidade de gerar negócio
- > Aceitação em mais de 300 hotéis das principais cadeias em todo o País
- > Preços muito competitivos para os seus Clientes
- > Ausência de custos operacionais/administrativos
- > Total flexibilidade de utilização para o Cliente

Adira já à rede de Agências de viagem **ChequeHotel**.  
Para mais informações, ligue já **21 310 55 55**  
ou ligue-se a [www.chequehotel.pt](http://www.chequehotel.pt)

**chequehotel**  
Portugal no bolso