

REVISTA DA
FACULDADE DE DIREITO DA
UNIVERSIDADE DE LISBOA

LISBON LAW REVIEW



ANO LXI

2020

NÚMERO 2

REVISTA DA FACULDADE DE DIREITO
DA UNIVERSIDADE DE LISBOA
Periodicidade Semestral
Vol. LXI (2020) 2

LISBON LAW REVIEW

COMISSÃO CIENTÍFICA

Christian Baldus (Professor da Universidade de Heidelberg)
Dinah Shelton (Professora da Universidade de Georgetown)
Ingo Wolfgang Sarlet (Professor da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul)
Jean-Louis Halpérin (Professor da Escola Normal Superior de Paris)
José Luis Díez Ripollés (Professor da Universidade de Málaga)
José Luís García-Pita y Lastres (Professor da Universidade da Corunha)
Judith Martins-Costa (Ex-Professora da Universidade Federal do Rio Grande do Sul)
Ken Pennington (Professor da Universidade Católica da América)
Marc Bungenberg (Professor da Universidade do Sarre)
Marco António Marques da Silva (Professor da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo)
Miodrag Jovanovic (Professor da Universidade de Belgrado)
Pedro Ortego Gil (Professor da Universidade de Santiago de Compostela)
Pierluigi Chiassoni (Professor da Universidade de Génova)

DIRETOR

M. Januário da Costa Gomes

COMISSÃO DE REDAÇÃO

Pedro Infante Mota
Catarina Monteiro Pires
Rui Tavares Lanceiro
Francisco Rodrigues Rocha

SECRETÁRIO DE REDAÇÃO

Guilherme Grillo

PROPRIEDADE E SECRETARIADO

Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa
Alameda da Universidade – 1649-014 Lisboa – Portugal

EDIÇÃO, EXECUÇÃO GRÁFICA E DISTRIBUIÇÃO LISBON LAW EDITIONS

Alameda da Universidade – Cidade Universitária – 1649-014 Lisboa – Portugal

ISSN 0870-3116

Depósito Legal n.º 75611/95

Data: Março, 2021

- **M. Januário da Costa Gomes**
9-12 Editorial

ESTUDOS DE ABERTURA

- **Miguel Teixeira de Sousa**
15-52 A prova ilícita em processo civil: em busca das linhas orientadoras
The Exclusionary Rule in Civil Procedure: In Search of some Guidelines

- **Pierluigi Chiassoni**
53-78 *Common Law Positivism Through Civil Law Eyes*

ESTUDOS DOUTRINAIS

- **Alfredo Calderale**
81-119 *The Forest Law e The Charter of the Forest ai tempi di Enrico III Plantageneto*
The Charter of the Forest at the time of Henry III Plantagenet

- **Aquilino Paulo Antunes**
121-153 Vacinas para a Covid-19: aspectos para reflexão
Vaccines against Covid-19: Issues to Consider

- **Catarina Monteiro Pires | José Maria Cortes**
155-180 Breves notas sobre o contrato de concessão comercial angolano
Brief notes about the Angolan commercial concession contract

- **Catarina Salgado**
181-203 Breves notas sobre a arbitragem em linha
Brief notes on online arbitration

- **Diogo Costa Gonçalves | Diogo Tapada dos Santos**
205-230 Juros moratórios, indemnização e anatocismo potestativo
Moratory interest, compensation and compulsory capitalisation of interest

- **Elsa Dias Oliveira**
231-255 A proteção de passageiros aéreos no âmbito de viagens organizadas
Air passengers protection in package travel arrangements

- **Francisco José Abellán Contreras**
257-288 Los efectos de la enfiteusis en los reinos peninsulares durante la Baja Edad Media: reflexiones sobre los derechos y obligaciones de las partes contratantes
The effects of emphyteusis in the peninsular kingdoms during the Late Middle Ages: reflections on the rights and obligations of the contracting parties

- **Francisco Rodrigues Rocha**
289-316 Seguro desportivo. Cobertura de danos não patrimoniais?
Sports insurance. Non-financial losses cover?
- **Georges Martyn**
317-346 O juiz e as fontes formais do direito: de “servo” a “senhor”? A experiência belga (séculos XIX-XXI)
The judge and the formal sources of law: from “slave” to “master”? The belgian experience (19th-21th centuries)
- **Hugo Ramos Alves**
347-383 Breves notas sobre o penhor financeiro
Brief notes on the financial pledge
- **Ino Augsberg**
385-414 *Concepts of Legal Control and the Distribution of Knowledge in the Administrative Field*
- **João de Oliveira Geraldés**
415-446 Sobre a promessa pública
On Promises of Rewards
- **Miguel Patrício**
447-477 Análise Económica do Risco aplicada à Actividade Seguradora
Economic Analysis of Risk applied to the Insurance Activity
- **Miguel Angel Morales Payan**
479-506 La vigilancia del ‘estado honesto’ de la mujer por la justicia almeriense durante la crisis del Antiguo Régimen
Surveillance of ‘women’s honesty’ by Almeria justice during the crisis of the Ancien Regime
- **Nuno Ricardo Pica dos Santos**
507-550 O auxílio do colaborador de justiça em Portugal: uma visão jurídico-policia
The contribution of the collaborator of justice in Portugal: a legal-police approach
- **Pedro Infante Mota**
551-582 Migração económica, a última fronteira
Economic migration, the last frontier

————— **Pedro Romano Martinez**
583-607 Diferentes vias de prossecução da justiça na aplicação do direito
Different ways to pursuit justice in the application of the Law

————— **Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas Ataíde**
609-627 Empreitada de bens imóveis e relações de consumo
The consumer law on real estate contracts

————— **Rui Pinto**
629-646 Oportunidade processual de interposição de apelação à luz do artigo 644.º CPC
The timing for filing an appeal under the art. 644 of Portuguese Civil Procedure Code

————— **Rute Saraiva**
647-681 A interpretação no momento ambiental
Interpretation in the environmental moment

JURISPRUDÊNCIA CRÍTICA

————— **Filipe Afonso Rocha**
685-707 Um balanço possível entre o poder dos conceitos e o preço do sistema – Comentário ao acórdão do TJUE, de 12 de outubro de 2017, Proc. C-218/16 (Kubicka)
A Possible Balance between the Power of Concepts and the Price of the System – Commentary on the ECJ Judgment of October 12, 2017, Case C-218/16 (Kubicka)

————— **Rui Soares Pereira | João Gouveia de Caires**
709-728 Decisão de isolamento profilático como privação da liberdade passível de *habeas corpus*? – breve comentário ao acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 11.11.2020
Prophylactic isolation decision as a deprivation of freedom admissible for habeas corpus? – brief comment on the judgment of the Lisbon Court of Appeals of 11.11.2020

VIDA CIENTÍFICA DA FACULDADE

————— **Diogo Pereira Duarte**
731-737 Arguição da Tese de Doutoramento de Rui Alberto Figueiredo Soares sobre o tema “A exceção de não cumprimento e o direito de retenção no contrato de empreitada”
Intervention in the public examination of Rui Alberto Figueiredo Soares’ doctoral thesis on the subject: “exception of non-performance and right of lien in the Construction Contract”

————— **Francisco Paes Marques**
739-742 Sérvulo Correia – Mestre da Escola de Lisboa de Direito Público
Sérvulo Correia – Master of the Lisbon Public Law School

————— **Gonçalo Sampaio e Mello**
743-751 Em torno das Salas-Museu da Faculdade de Direito de Lisboa – “Sala Professor Marcello Caetano” e “Sala Professor Paulo Cunha”
On The Museum-Chambers of the Law School of the University of Lisbon – Professor Marcello Caetano and Professor Paulo Cunha Chambers

————— **Rui Soares Pereira**
753-772 Arguição da Tese de Doutoramento apresentada por Felipe Teixeira Neto – *Responsabilidade objetiva e dano: uma hipótese de reconstrução sistemática*
Cross-examination of the PhD Thesis presented by Felipe Teixeira Neto – Strict liability and damage: a hypothesis of systematic reconstruction

LIVROS & ARTIGOS

————— **Isabel Graes**
775-782 Recensão à obra *Inamovilidad, interinidad e inestabilidad*, de Pedro Ortego Gil

————— **José Lamego**
783-784 Recensão à obra *Hans Kelsen. Biographie eines Rechtswissenschaftlers*, de Thomas Olechowski

————— **Miguel Nogueira de Brito**
785-795 Recensão à obra *Ausnahmeverfassungsrecht*, de Anna-Bettina Kaiser

A proteção de passageiros aéreos no âmbito de viagens organizadas*

Air passengers protection in package travel arrangements

Elsa Dias Oliveira**

Resumo: As viagens organizadas podem ser dotadas de especial complexidade, atenta a multiplicidade de participantes envolvidos que frequentemente lhe estão associados, bem como a variedade possível de vicissitudes que podem ocorrer, potenciada pelo facto de estas viagens serem, por regra, planeadas com muita antecedência relativamente à data da sua realização.

Um dos serviços que pode estar incluído na viagem abrangida pelo contrato de viagem organizada é o transporte aéreo de passageiros e é sobre a proteção destes que o presente artigo irá incidir.

Palavras chave: Viagem organizada; passageiro aéreo; proteção dos passageiros.

Abstract: Package travels arrangements can be particularly complex since many participants may be involved in its organization and numerous vicissitudes may occur. These vicissitudes are enhanced by the fact that these travels are, usually, planned well in advance.

The air transport of passengers is one of the services that may be included in the package travels arrangement. This article is about the protection of these passengers.

Keywords: Package travels; air passengers; passengers protection.

Sumário: 1. Enquadramento legislativo; 2. A viagem organizada, o viajante e a agência de viagens; 3. Formas de proteção de passageiros aéreos no âmbito das viagens organizadas; 3.1. Informação a prestar aos viajantes; 3.2. Cessão da posição contratual; 3.3. Direito de rescisão; 3.4. Direito de assistência; 3.5. Proteção dos viajantes em caso de insolvência da agência de viagens e turismo; 4. Cumprimento e incumprimento do contrato; Conclusão.

* Este artigo foi escrito tendo como base a comunicação apresentada em 4 de abril de 2020, no IV Curso de Pós-Graduação em Direito Aéreo, organizado pelo Centro de Investigação de Direito Privado, sob a coordenação científica dos Professores Doutores Dário Moura Vicente, Hugo Ramos Alves e Catarina Salgado.

** Professora Associada da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, Cidade Universitária, 1649-014 Lisboa. ORCID ID: 0000-0001-6584-5096.

1. Enquadramento legislativo

No ordenamento jurídico português, as viagens organizadas estão atualmente reguladas no Dec.-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, que veio transpor para o Direito interno a Diretiva (UE) 2015/2302¹, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que alterou o Regulamento (CE) n.º 2006/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de outubro de 2004, e a Diretiva 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, e revogou a Diretiva 90/314/CEE, do Conselho, de 13 de junho de 1990².

Anteriormente, as viagens organizadas haviam sido reguladas, no plano do Direito da União Europeia, na Diretiva 90/314/CEE do Conselho de 13 de junho de 1990 relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados³, que foi transposta para o Direito português pelo Dec.-Lei n.º 198/93, de 27 de maio. Este diploma legal foi revogado pelo Dec.-Lei n.º 209/97, de 13 de agosto, que foi, entretanto, alterado pelo Dec.-Lei n.º 12/99, de 11 de janeiro, pelo Dec.-Lei n.º 76-A/2006, de 29 de março e pelo Dec.-Lei n.º 263/2007, de 20 de julho. Posteriormente, o Dec.-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio, revogou o Dec.-Lei n.º 209/97 já com as alterações sofridas. O Dec.-Lei n.º 61/2011 veio a ser alterado pelo Dec.-Lei n.º 199/2012, de 24 de agosto, e pelo Dec.-Lei n.º 26/2014, de 14 de fevereiro⁴. O Dec.-Lei n.º 61/2011, na sua redação com as alterações subsequentes, foi, posteriormente, revogado pelo *supra* indicado Dec.-Lei n.º 17/2018 (cfr. art. 54.º).

O Dec.-Lei n.º 17/2018 entrou em vigor no dia 1 de julho de 2018 (art. 55.º).

¹ Publicada no JOCE L 326, de 11.12.2015, págs. 1 ss.

² Com relevância, saliente-se que, na sequência da adoção do Dec.-Lei n.º 17/2018, houve que aprovar o Dec.-Lei n.º 78/2018, de 15 de outubro, que procedeu à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, alterado pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho, que estabelece o regime legal aplicável aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial.

³ JOCE n.º L 158, de 23.06.1990, págs. 59 ss.

⁴ Com respeito às iniciativas legislativas relativas ao contrato de viagem organizada, *vide* JOSÉ MIGUEL DE SÁ MIRANDA, *O contrato de viagem organizada*, Almedina, Coimbra, 2000, págs. 22 ss., 67 ss.; ELSA DIAS OLIVEIRA, “A proteção do consumidor nas viagens organizadas. Algumas considerações”, *Estudos de Direito do Consumo. Homenagem a Manuel Cabeçadas Ataíde Ferreira*, DECO, 2016, págs. 208-232, pág. 209.

2. A viagem organizada, o viajante e a agência de viagens

I. Com vista à delimitação do tema em análise, importa determinar o que significa “viagem organizada” já que os seus contornos não são unívocos⁵. Este conceito encontra-se definido no art. 2.º, n.º 1, al. p), do Dec.-Lei n.º 17/2018, aí se esclarecendo que se trata da “(...) combinação de, pelo menos, dois tipos diferentes de serviços de viagem para efeitos da mesma viagem ou férias:

i) Caso esses serviços sejam combinados por um único operador, incluindo a pedido ou segundo a escolha do viajante, antes de ser celebrado um contrato único relativo à globalidade dos serviços; ou

ii) Independentemente de serem celebrados contratos distintos com diferentes prestadores de serviços de viagem, esses serviços sejam:

1) Adquiridos num ponto de venda único e tiverem sido escolhidos antes de o viajante aceitar o pagamento;

2) Propostos para venda, vendidos ou faturados por um preço global;

3) Publicitados ou vendidos sob a denominação «viagem organizada» ou qualquer outra expressão análoga;

4) Combinados após a celebração de um contrato através do qual o operador dá ao viajante a possibilidade de escolher entre uma seleção de diferentes tipos de serviços de viagem; ou

5) Adquiridos a diferentes operadores mediante processos interligados de reserva em linha, 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”^{6/7}.

⁵ Sublinhando a importância da definição precisa do conceito de viagem organizada, designadamente atenta a sua delimitação face a outras realidades, atente-se, *v.g.*, nos considerandos (9) e seguintes da Diretiva (UE) 2015/2302.

⁶ Esclareça-se que, de acordo com a decisão do TJUE, de 30 de abril de 2002, Proc. C-400/00, *Club Tour, Viagens e Turismo SA/Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido e Club Med Viagens Lda*, ECLI:EU:C:2002:272: “1) O conceito de «viagem organizada», previsto no artigo 2.º, n.º 1, da Directiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de Junho de 1990, relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados, deve ser interpretado no sentido de que inclui as viagens organizadas («com tudo incluído») por uma agência de viagens, a pedido do consumidor ou de um grupo restrito de consumidores, em conformidade com as suas exigências específicas. 2) O conceito de «combinação prévia», utilizado no artigo 2.º, n.º 1, da Directiva 90/314, deve ser interpretado no sentido de que inclui as combinações de serviços turísticos efectuadas no momento em que o contrato é celebrado entre a agência de viagens e o consumidor”. Posteriormente, o TJUE

Já o conceito de “serviços de viagens”, essencial na densificação do conceito de “viagem organizada”, vem definido no art. 2.º, n.º 1, al. m), do Dec.-Lei n.º 17/2018, aí se explicitando que se poderá tratar de “i) O transporte de passageiros; ii) O alojamento que não seja parte integrante do transporte de passageiros e não tenha fins residenciais; iii) O aluguer de carros ou de outros veículos a motor na aceção da alínea l) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 16/2010, de 12 de março, na sua redação atual, ou de motociclos que exijam uma carta de condução da categoria A, nos termos da alínea c) do n.º 1 do artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 138/2012, de 5 de julho, na sua redação atual; iv) Qualquer outro serviço turístico que não seja parte integrante de um serviço de viagem, na aceção das subalíneas anteriores”.

Resulta, pois, claramente destas definições que o transporte aéreo de passageiros é um dos serviços que pode estar incluído na viagem organizada e, conseqüentemente, também no respetivo contrato. Sublinhe-se, a este respeito, que o contrato de viagem organizada se encontra definido no art. 2.º, n.º 1, al. d), do Dec.-Lei n.º

manteve a orientação, decidindo, em 7 de dezembro de 2010, nos processos apensos C-585/08 e C-144/09, *Peter Pammer contra Reederei Karl Schlüter GmbH & Co KG* (C-585/08), e *Hotel Alpenhof GesmbH contra Oliver Heller* (C-144/09), ECLI:EU:C:2010:740, que uma viagem num cargueiro que incluía o transporte de uma pessoa, bem como, por um preço global, o alojamento e que excedia a duração de 24 horas era qualificada como viagem organizada na aceção do art. 2.º, n.º 1, da Diretiva 90/314. Sublinhe-se ainda que, nos termos do art. 2.º, n.º 2, do Dec.-Lei n.º 17/2018, se prevê que “[p]ara efeitos do presente decreto-lei, não é considerada viagem organizada ou serviço de viagem conexo: a) Aqueles que tenham duração inferior a 24 horas, salvo se a dormida estiver incluída; b) Aqueles em que a agência de viagens e turismo se limita a intervir como mera intermediária em vendas ou reservas de serviços de viagem avulsos solicitados pelo cliente; c) Aqueles que sejam facilitados a título ocasional e sem fins lucrativos e apenas a um grupo limitado de viajantes; d) Aqueles que são adquiridos com base num acordo geral para a organização de viagens de negócios”. Saliente-se ainda que, nos termos do art. 2.º, n.º 3, também se exclui do conceito de viagem organizada “(...) uma combinação de serviços de viagem em que apenas um dos tipos de serviços de viagem a que se referem as subalíneas i), ii) e iii) da alínea m) do n.º 1, é combinado com um ou mais serviços turísticos a que se refere a subalínea iv) da mesma alínea, se estes últimos serviços: a) Não representarem uma proporção significativa do valor da combinação e não forem publicitados como constituindo uma característica essencial da combinação nem representarem de outro modo uma tal característica; ou b) Forem escolhidos e adquiridos apenas depois de ter sido iniciada a execução de um serviço de viagem a que se referem as subalíneas i), ii) e iii) da alínea m) do n.º 1”.

⁷ Sobre o conceito de viagem organizada no âmbito do Dec.-Lei n.º 17/2018, vide HUGO RAMOS ALVES, *Direito Aéreo. Uma Introdução*, AAFDL Editora, Lisboa, 2019, págs. 570 ss.; JOSÉ ENGRÁCIA ANTUNES, *Direito do Consumo*, Almedina, Coimbra, 2019, págs. 216 ss.; ELSA DIAS OLIVEIRA, “Contrato de viagem organizada”, *Novo Coronavírus e gestão da crise contratual, Contratos em especial e responsabilidade*, 2.º Videocast, CIDP, 2020 (disponível em <https://www.cidp.pt/Archive/Docs/f956034234341.pdf>), págs. 15-20, págs. 16 ss.

17/2018, entendendo-se como tal “um contrato relativo à globalidade da viagem organizada ou, se esta for fornecida ao abrigo de contratos distintos, todos os contratos que abrangem os serviços de viagem incluídos na viagem organizada”⁸.

II. Relevante também na determinação do âmbito de aplicação do regime legal relativo às viagens organizadas são os sujeitos intervenientes nestas.

Um dos sujeitos principais são as agências de viagens e turismo, definidas no art. 2.º, n.º 1, al. b), como “as pessoas singulares ou coletivas que atuem como operador e desenvolvam as atividades referidas no n.º 1 do artigo seguinte”. Nos termos do art. 3.º, n.º 1, determina-se que “[a]s agências de viagens e turismo desenvolvem, a título principal, as seguintes atividades próprias: a) A organização e venda de viagens organizadas e a facilitação de serviços de viagem conexos, quando o facilitador receba pagamentos do viajante, respeitantes aos serviços prestados por terceiros; b) A representação de outras agências de viagens e turismo, nacionais ou estrangeiras, bem como a intermediação na venda dos respetivos produtos; c) A reserva de serviços em empreendimentos turísticos e em estabelecimentos de alojamento local; d) A venda de bilhetes e reserva de lugares em qualquer meio de transporte; e) A receção, transferência e assistência a turistas”.

As agências de viagens e turismo assumem especial relevância neste contexto porquanto, nos termos do art. 4.º, n.º 1, do Dec.-Lei n.º 17/2018, se determina que apenas as pessoas inscritas no Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo ou que operem nos termos do art. 10.º⁹ podem, por regra, exercer em território nacional as atividades previstas no art. 3.º, n.º 1, acima transcrito.

III. No que respeita ao contraente que celebra o contrato de viagem organizada com a agência, sublinhe-se que o regime das viagens organizadas previsto no Dec.-Lei n.º 17/2018 não encontra a sua aplicação dependente de o viajante ser ou não um consumidor. Uma tal delimitação não resulta da letra da lei, tendo sido assumido, desde logo no considerando (7) da Diretiva 2015/2302 que, apesar de os viajantes que adquirem viagens organizadas ou serviços de viagem conexos serem, na sua maioria, consumidores, nem sempre é fácil distinguir os consumidores

⁸ HUGO RAMOS ALVES, *Direito Aéreo*, cit., págs. 571 ss.

⁹ O art. 10.º respeita às “(...) agências de viagens e turismo legalmente estabelecidas noutro Estado-Membro da União Europeia ou do espaço económico europeu para a prática da atividade de agência de viagens e turismo (...)”. Acerca do regime de acesso e exercício da atividade das agências de viagens e turismo já à luz do Dec.-Lei n.º 61/2011, ELSA DIAS OLIVEIRA, “A proteção do consumidor nas viagens organizadas...”, cit., págs. 213 ss.

dos representantes de pequenas empresas ou profissionais que, frequentemente, carecem de um nível de proteção equivalente¹⁰. Por esta razão, as regras de proteção destes viajantes previstas na Diretiva e transpostas para o Direito interno dos Estados-Membros serão aplicadas quer se trate, quer não de consumidores.

Todavia, encontramos algumas delimitações, que conduzem à aplicação do regime aqui previsto aos contratantes com maior vulnerabilidade¹¹. Na verdade, no caso de se tratar de “(...) empresas ou organizações que reservam serviços de viagem com base num acordo geral¹² frequentemente celebrado para um número elevado de serviços de viagem por um período determinado (...)” já não será aplicado o regime legal consagrado no Dec.-Lei n.º 17/2018. O legislador europeu entendeu que este “(...) tipo de serviços de viagem não requer o nível de proteção concebido para os consumidores”¹³. Em conformidade com este entendimento, veio determinar-se no art. 2.º, n.º 2, al. c), que a Diretiva não será aplicável a “[v]iagens organizadas e serviços de viagem conexos adquiridos com base num acordo geral para a organização de viagens de negócios entre um operador e outra pessoa singular ou coletiva que atue para fins que se insiram no âmbito da sua atividade comercial, empresarial, artesanal ou profissional”.

No âmbito do Direito interno, em conformidade com esta orientação plasmada na Diretiva, determina o art. 2.º, n.º 1, al. a), do Dec.-Lei n.º 17/2018, que se considera “[a]cordo geral para a organização de viagens de negócios, a relação contratual estabelecida entre uma agência e uma pessoa coletiva ou singular no âmbito da sua atividade comercial, empresarial, artesanal ou profissional, com vista à aquisição de uma pluralidade de serviços de viagens e/ou serviços de viagem conexos por um período determinado”. Concretiza-se, depois, coerentemente, no art. 2.º, n.º 1, al. q), do Dec.-Lei n.º 17/2018, que se entende por “«Viajante», qualquer pessoa que procure celebrar um contrato ou esteja habilitada a viajar com base num contrato de viagem, nomeadamente os consumidores, as pessoas singulares que viajem em negócios, bem como os profissionais liberais, os trabalhadores independentes ou outras pessoas

¹⁰ Acerca dos conceitos de viajante e consumidor, à luz do Direito da União Europeia, cfr. M. G. SANCHES LIMA, *Traveller Vulnerability in the Context of Travel and Tourism Contracts*, Springer Nature, Switzerland, 2018, págs. 1 ss., 91 ss.

¹¹ M. G. SANCHES LIMA, *Traveller Vulnerability...*, cit., págs. 92 ss.

¹² Acerca deste conceito, cfr. M. G. SANCHES LIMA, *Traveller Vulnerability...*, cit., págs. 102 ss.

¹³ Concluindo-se, no final do considerando (7), que “(...) a presente diretiva deverá ser aplicável aos viajantes de negócios, inclusivamente os profissionais liberais, os trabalhadores independentes ou outras pessoas singulares, caso não reservem serviços de viagem com base num acordo geral. Para evitar a confusão com a definição do termo «consumidor», utilizado noutra legislação da União, as pessoas protegidas pela presente diretiva deverão ser designadas por «viajantes»”.

singulares, desde que não estejam abrangidos por um acordo geral para a organização de viagens de negócios”. A noção de viajante exclui, pois, aqueles que estejam abrangidos por um acordo geral para a organização de viagens de negócios.

Assim, a delimitação do âmbito de aplicação do regime jurídico da viagem organizada não é feita em função da noção de consumidor, mas antes da de viajante, mais ampla, e ainda assim ancorada numa ideia de existência ou inexistência de estrutura organizacional, reflexo de um maior poder negocial e, conseqüentemente, menor fragilidade contratual.

Ainda com relevância, pela sua delimitação negativa, saliente-se o disposto nos n.ºs 2 e 3 do art. 2.º do Dec.-Lei n.º 17/2018, em que se esclarece o que não deve ser considerado viagem organizada¹⁴.

3. Formas de proteção de passageiros aéreos no âmbito das viagens organizadas

3.1. Informação a prestar aos viajantes

I. É sabido que uma das formas tradicionais de proteção dos consumidores passa pela obrigação de fornecer informações variadas que podem ser, designadamente, relativas ao bem ou serviço a adquirir, às partes contratantes, aos termos do contrato que esteja em causa, aos próprios direitos dos consumidores¹⁵. Conforme já acima referimos, o

¹⁴ Nos termos do n.º 2, determina-se que não é considerado viagem organizada nem serviço conexo, “a) Aqueles que tenham duração inferior a 24 horas, salvo se a dormida estiver incluída; b) Aqueles em que a agência de viagens e turismo se limita a intervir como mera intermediária em vendas ou reservas de serviços de viagem avulsos solicitados pelo cliente; c) Aqueles que sejam facilitados a título ocasional e sem fins lucrativos e apenas a um grupo limitado de viajantes; d) Aqueles que são adquiridos com base num acordo geral para a organização de viagens de negócios”. Também nos termos do n.º 3, se determina que “[n]ão constitui uma viagem organizada, uma combinação de serviços de viagem em que apenas um dos tipos de serviços de viagem a que se referem as subalíneas i), ii) e iii) da alínea m) do n.º 1, é combinado com um ou mais serviços turísticos a que se refere a subalínea iv) da mesma alínea, se estes últimos serviços: a) Não representarem uma proporção significativa do valor da combinação e não forem publicitados como constituindo uma característica essencial da combinação nem representarem de outro modo uma tal característica; ou b) Forem escolhidos e adquiridos apenas depois de ter sido iniciada a execução de um serviço de viagem a que se referem as subalíneas i), ii) e iii) da alínea m) do n.º 1”.

¹⁵ CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Os direitos dos consumidores*, Almedina, Coimbra, 1982, págs. 180 ss.; ELSA DIAS OLIVEIRA, *A protecção dos consumidores nos contratos celebrados através da Internet*, Almedina, Coimbra, 2002, págs. 66 ss.; JOSÉ ENGRÁCIA ANTUNES, *Direito do Consumo*, cit., págs. 89 ss.; JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 7.ª edição, Almedina, Coimbra, 2020, págs. 160 ss.

regime da viagem organizada previsto no Dec.-Lei n.º 17/2018 não tem a sua aplicação limitada aos casos em que se esteja perante uma relação contratual com o consumidor; o conceito relevante é sim, neste caso, o conceito de viajante. E este, embora inclua pessoas que, tradicionalmente, não seriam consideradas consumidores, ainda assim, apresenta traços caracterizadores associados a alguma fragilidade contratual.

Não surpreende, por isso, que uma das formas de proteção do viajante, em que se inclui o passageiro aéreo no âmbito das viagens organizadas, passe pelo fornecimento de informações prévias e contemporâneas à celebração do contrato.

As informações a facultar aos viajantes são variadas e muito amplas, pelo que, atento o tema deste artigo, faremos referência às mais gerais, mas salientaremos aquelas que respeitam mais concretamente aos passageiros aéreos.

II. Nos termos do art. 15.º, n.º 1, do Dec.-Lei n.º 17/2018, prevê-se o dever de as agências de viagens informarem os clientes que se deslocam ao estrangeiro sobre as exigências respeitantes a documento de identificação civil, passaporte, vistos e prazos legais para a sua obtenção, formalidades sanitárias, a documentação exigida para a obtenção de assistência médica ou hospitalar em caso de acidente ou de doença se se tratar de viagens entre Estados-Membros da União Europeia¹⁶. Se for obrigatório contrato por escrito, a agência deve ainda informar o cliente das cláusulas contratuais (art. 15.º, n.º 2). Estas e outras informações devem ser facultadas atempadamente e de forma adequada.

Estas informações podem ser relevantes quer se trate de uma viagem organizada que inclua passagens aéreas, quer não as inclua.

Outras informações a facultar ao viajante, de forma clara, legível e compreensível, antes de este ficar vinculado ao contrato, relativas à viagem organizada, encontram-se previstas no art. 17.º do Dec.-Lei n.º 17/2018¹⁷. De entre essas informações, salientamos, pela especial relevância que têm para os passageiros aéreos, as relativas às principais características da viagem organizada, em que se incluem, nos termos do seu n.º 1, al. a), ii), “[o]s meios, as características e as categorias de transporte, os locais, as datas e as horas da partida e do regresso, a duração, as escalas e as correspondências”. Devem também ser facultadas aos viajantes informações, conforme previsto no n.º 1, al. c), sobre “[o] preço total da viagem organizada, incluindo impostos e, se aplicável, todas as taxas, encargos e outros custos adicionais ou, se estes não puderem ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato,

¹⁶ HUGO RAMOS ALVES, *Direito Aéreo*, cit., págs. 572 ss.

¹⁷ HUGO RAMOS ALVES, *Direito Aéreo*, cit., págs. 572 ss.

a indicação do tipo de custos adicionais que o viajante poderá ainda ter de suportar”. Especialmente relevante para todos os viajantes, quer sejam, quer não passageiros aéreos, é a “[i]nformação de que o viajante pode rescindir o contrato em qualquer momento antes do início da viagem organizada mediante o pagamento de uma taxa de rescisão adequada e justificável ou, se aplicável, das taxas de rescisão normalizadas exigidas pela agência de viagens e turismo que não podem ser superiores ao preço da viagem deduzido das economias de custos e das receitas resultantes da reafetação dos serviços de viagem, valores que são justificados caso tal seja solicitado pelo viajante”, prevista no art. 17.º, n.º 1, al. g).

Estas e outras informações, para além de contribuírem para um maior esclarecimento do viajante relativamente ao contrato que pretende celebrar, garantem a previsibilidade dos termos do contrato. Na verdade, de acordo com o art. 19.º, n.º 1, do Dec.-Lei n.º 17/2018, “[a]s informações prestadas aos viajantes a que se referem as alíneas a), c), d), e) e g) do n.º 1 do artigo 17.º, nomeadamente através do programa de viagem, fazem parte integrante do contrato e não podem ser alteradas, salvo acordo expresso entre as partes”. Esta medida não é original deste diploma legal. Na verdade, já no art. 19.º do Dec.-Lei 61/2011 se previa regra semelhante e, em termos mais gerais, note-se que no art. 7.º, n.º 5, da Lei de Defesa do Consumidor, se determina, imperativamente, que “as informações concretas e objetivas contidas nas mensagens publicitárias de determinado bem, serviço ou direito consideram-se integradas no conteúdo dos contratos que se venham a celebrar após a sua emissão (...)”¹⁸.

Caso se verifique alguma alteração às informações pré-contratuais, entretanto, facultadas, estas devem ser comunicadas ao viajante de forma clara, compreensível e visível antes da celebração do contrato (art. 19.º, n.º 2, do Dec.-Lei n.º 17/2018).

A omissão do fornecimento das informações previstas no art. 17.º, n.º 1, al. c), do Dec.-Lei n.º 17/2018, relativas ao preço total da viagem organizada, incluindo impostos e, se aplicável, todas as taxas, encargos e outros custos adicionais, tem como consequência que o viajante não fica obrigado a pagar essas taxas, encargos ou outros custos, conforme determina o art. 19.º, n.º 3. No âmbito dos passageiros de viagens aéreas, esta regra é especialmente relevante, pois entre as taxas poderão ser incluídas as de aeroportos, as de combustível, as de segurança.

¹⁸ ELSA DIAS OLIVEIRA, “A proteção do consumidor nas viagens organizadas...”, cit., pág. 216; JOSÉ ENGRÁCIA ANTUNES, *Direito do Consumo*, cit., pág. 218. Veja-se também, sobre as repercussões contratuais da mensagem publicitária, NUNO TRIGO REIS, “A eficácia negocial da mensagem publicitária”, *Temas de Direito Comercial*, Cadernos *O Direito*, n.º 4, 2009, Almedina, Coimbra, págs. 183-278.

III. Uma outra forma tradicionalmente utilizada de proteger os consumidores ou, no caso de viagens organizadas, os viajantes, passa pela confirmação por escrito das informações que foram previamente prestadas¹⁹.

No âmbito das viagens organizadas, as informações relativas ao respetivo contrato, em que se incluem as informações respeitantes às viagens aéreas, devem ser facultadas aos viajantes por escrito, conforme determina o art. 20.º, n.º 4, do Dec.-Lei n.º 17/2018, nos termos do qual, “[n]o momento da celebração do contrato ou posteriormente, logo que possível, a agência de viagens e turismo deve fornecer ao viajante cópia ou confirmação do contrato num suporte duradouro, podendo este exigir cópia em papel caso o contrato tenha sido celebrado na presença física simultânea das partes”. Se se tratar de contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, determina o art. 20.º, n.º 5, que “(...) deve ser fornecida ao viajante uma cópia do contrato ou a confirmação da viagem organizada em papel ou, se o viajante aceitar, noutro suporte duradouro”.

Esclarece-se ainda que, nos termos do art. 20.º, n.º 2, se determina que o contrato se considera celebrado aquando da entrega ao viajante do documento de reserva, o programa e, se aplicável, as respetivas informações normalizadas, desde que já tenha ocorrido o pagamento, ainda que parcial da viagem.

Como resulta das regras gerais, também nos contratos de viagem organizada, a agência de viagens e turismo fica vinculada ao pontual cumprimento do mesmo. Atendendo a que as informações previstas no art. 17.º do Dec.-Lei n.º 17/2018 integram o próprio contrato, devem estas ser observadas aquando do cumprimento do contrato, bem como todas as outras informações que tiverem sido prestadas, conforme determina o art. 20.º, n.º 3.

Com especial relevância para os passageiros aéreos, saliente-se que, nos termos do art. 20.º, n.º 9, se prevê o dever de a agência de viagens e turismo, com a devida antecedência e sempre antes do início da viagem organizada, “(...) fornecer ao viajante os recibos necessários, cupões ou bilhetes, as informações sobre os horários de partida previstos e, se aplicável, a hora-limite para o registo, bem como os horários previstos das escalas, das correspondências e da chegada”.

Ainda em momento anterior, com respeito às informações pré-contratuais, prevê-se no art. 17.º, n.º 2, que “[n]os contratos celebrados por telefone, a agência de viagens e turismo deve prestar ao viajante, em suporte duradouro, as informações normalizadas constantes da parte B do anexo II ao presente decreto-lei, e as informações previstas nas alíneas a) a b) do número anterior”.

¹⁹ ELSA DIAS OLIVEIRA, *A protecção dos consumidores nos contratos celebrados através da Internet*, cit., págs. 75 ss.

Também como é usual nos casos em que estão em causa relações contratuais em que uma das partes tem uma posição mais frágil relativamente à outra, prevê-se no art. 21.º do Dec.-Lei n.º 17/2018, que recai sobre a agência de viagens e turismo o ónus da prova no que respeita à observância dos requisitos de informação ao viajante.

IV. Apesar de todas as informações facultadas ao viajante, e da sua vinculatividade, podem ocorrer modificações que exijam alterações aos termos do contrato.

Um dos fatores que pode determinar alterações contratuais prende-se com o aumento do preço da viagem organizada. Esta alteração pode resultar do aumento do preço do combustível ou outras fontes de energia, bem como dos impostos ou taxas que incidem sobre os serviços de viagem.

Nos termos do art. 23.º, n.º 2, do Dec.-Lei n.º 17/2018, estabelecem-se os limites ao aumento do preço da viagem organizada, determinando-se que apenas poderá ocorrer até 20 dias seguidos antes da data prevista da partida se, cumulativamente:

a) O contrato o prever expressamente e indicar que o viajante tem direito à redução do preço nos termos do n.º 5²⁰, devendo, neste caso, determinar as regras precisas de cálculo da alteração;

b) A alteração resultar diretamente de variações:

i) No custo do transporte de passageiros resultante do preço do combustível ou de outras fontes de energia;

ii) Dos impostos ou das taxas que incidem sobre os serviços de viagem incluídos, aplicados por terceiros não diretamente envolvidos na execução da viagem organizada, incluindo as taxas de estadia, de aterragem, de embarque ou de desembarque nos portos e aeroportos;

iii) Nas taxas de câmbio aplicáveis à viagem organizada”.

O aumento do preço da viagem terá de ser notificado pela agência ao viajante em suporte duradouro, de modo claro, compreensível e acompanhado da sua justificação e respetivos cálculos (art. 23.º, n.º 3). Sublinhe-se, em todo o caso, que a lei estabelece limites ao aumento do preço da viagem, determinando, nos termos do art. 23.º, n.º 4, que se o aumento do preço exceder 8% do preço total da viagem

²⁰ Nos termos do art. 23.º, n.º 5, do Dec.-Lei 17/2018, determina-se que “[s]e o contrato de viagem organizada estipular a possibilidade de aumento de preço, deve também prever que o viajante tem direito à redução do preço, correspondente à diminuição dos custos a que se refere a alínea *b)* do n.º 2, que venham a ocorrer posteriormente à celebração do contrato e previamente ao início da viagem organizada, tendo a agência de viagens e turismo direito a deduzir as despesas administrativas efetivas do reembolso devido ao viajante, devendo justificar tal valor caso seja solicitado pelo viajante”.

organizada, o viajante tem a opção de aceitar a alteração proposta ou rescindir o contrato, sem que sofra qualquer penalização.

V. Para além do preço, outros termos do contrato podem sofrer alterações posteriores se, nos termos do art. 24.º, n.º 1, do Dec.-Lei n.º 17/2018, o contrato expressamente o previr, a alteração for insignificante e a agência de viagens e turismo informar o viajante dessa alteração, em suporte duradouro, de forma clara, compreensível e bem visível.

Se as alterações do contrato não respeitarem as condições estabelecidas no art. 24.º, n.º 1, o viajante pode, nos termos do art. 24.º, n.º 2, aceitar a alteração ou rescindir o contrato sem sofrer penalização, sendo reembolsado das quantias pagas no prazo de 14 dias a contar da rescisão, conforme determina o art. 24.º, n.º 6.

Se o viajante optar pela rescisão, pode, nos termos do art. 24.º, n.º 3, aceitar uma viagem organizada de substituição, se possível, de qualidade equivalente ou superior. Neste caso, não haverá lugar a reembolso.

No caso de se tratar de uma alteração significativa da viagem prevista no art. 24.º, n.º 2, a agência tem, naturalmente, especiais deveres de informação. Assim, determina-se, no n.º 4, que a agência deve comunicar ao viajante, em suporte duradouro, sem demora injustificada, de forma clara, compreensível e bem visível, as alterações propostas e o impacto que têm no preço da viagem conforme está previsto no n.º 5²¹. Deve ainda indicar um prazo razoável para que o viajante lhe comunique a sua decisão, bem como as consequências decorrentes da falta de resposta do viajante dentro do prazo. Se for esse o caso, o viajante deve ainda ser informado se há uma viagem organizada de substituição que lhe seja proposta e qual o seu preço.

VI. A maioria dos contratos de viagem organizada são celebrados com recurso a cláusulas contratuais gerais. Haverá, pois, nesses casos que também ter presente o regime previsto no Dec.-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro²², em que se consagram regras específicas que regulam a forma como essas cláusulas devem ser comunicadas (art. 5.º), bem como os deveres de informação que lhe estão associados (art. 6.º)²³.

²¹ Nos termos do art. 24.º, n.º 5, do Dec.-Lei n.º 17/2018, prevê-se que “[s]e as alterações ao contrato a que se refere o n.º 2 ou a viagem organizada de substituição a que se refere o n.º 3, resultarem numa viagem organizada de qualidade ou custo inferiores, o viajante tem direito a uma redução do preço.”

²² Retificado pela Retificação n.º 114-B/95, de 31/08, alterado pelo Dec.-Lei n.º 220/95, de 31/08, pelo Dec.-Lei n.º 249/99, de 07/07 e pelo Dec.-Lei n.º 323/2001, de 17/12.

²³ ELSA DIAS OLIVEIRA, “A proteção do consumidor nas viagens organizadas...”, cit., pág. 218.

3.2. Cessão da posição contratual

Um outro aspeto importante da proteção do viajante e, conseqüentemente, também do passageiro aéreo, prende-se com o facto de ser possível a cessão da posição contratual. O viajante pode, nos termos do art. 22.º, n.º 1, do Dec.-Lei n.º 17/2018, fazer-se substituir por outra pessoa que preencha as condições requeridas, havendo, para o efeito, que informar a agência de viagens e turismo do facto, por escrito, até sete dias seguidos antes da data prevista da partida.

A agência deverá, neste caso, informar o cedente dos custos reais associados à cedência em causa, que não devem ser superiores aos custos suportados pela agência e que devem ser comprovados, conforme determina o art. 22.º, n.ºs 3 e 4.

Cabe à agência de viagens e turismo, nos termos do art. 22.º, n.º 5, do Dec.-Lei n.º 17/2018, comunicar a cessão da posição contratual aos prestadores de serviço, no caso dos passageiros aéreos, às companhias de aviação responsáveis pelo transporte.

Note-se que o regime da cessão da posição contratual do viajante aqui descrito revela-se mais favorável ao viajante do que o regime geral, previsto nos arts. 424.º ss. CC. Na verdade, nos termos do art. 424.º, n.º 1, CC, exige-se, para a cessão da posição contratual, no contrato com prestações recíprocas, que o outro contraente que não o que cede a posição contratual, consinta na transmissão. Ora, nos termos do art. 22.º do Dec.-Lei n.º 17/2018, não se exige que a agência de viagens e turismo consinta na transmissão da posição contratual do viajante²⁴. Podendo, pois, concluir-se tratar-se de uma orientação favorável ao viajante.

A agência de viagens e turismo não fica, todavia, contratualmente desprotegida. Note-se que a cessão da posição contratual poderá ter custos e determina-se, nos termos do art. 22.º, n.º 2, que o cedente e o cessionário serão solidariamente responsáveis pelo pagamento do saldo em dívida e pelas taxas, os encargos ou custos adicionais originados pela cessão²⁵.

²⁴ Embora no âmbito do Dec.-Lei n.º 61/2011, *vide* JOAQUIM DE SOUSA RIBEIRO, “O contrato de viagem organizada, na lei vigente e no anteprojecto do Código do Consumidor”, *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 8, 2006/2007, Coimbra, págs. 127-164, págs. 150 ss.; ELSA DIAS OLIVEIRA, “A proteção do consumidor nas viagens organizadas...”, *cit.*, pág. 223.

²⁵ A este respeito, mas no âmbito do Dec.-Lei n.º 61/2011, *vide* JOAQUIM DE SOUSA RIBEIRO, “O contrato de viagem organizada...”, *cit.*, pág. 151.; ELSA DIAS OLIVEIRA, “A proteção do consumidor nas viagens organizadas...”, *cit.*, pág. 223.

3.3. Direito de rescisão

I. Uma outra medida de proteção do viajante encontra-se plasmada no art. 25.º do Dec.-Lei n.º 17/2018, que consagra, no seu n.º 1, a possibilidade de o viajante rescindir o contrato de viagem organizada a qualquer momento, antes de a viagem se iniciar. À luz do regime previsto no Dec.-Lei n.º 61/2011, revogado pelo Dec.-Lei n.º 17/2018, era discutida a possibilidade de o viajante rescindir o contrato já depois de a viagem se ter iniciado²⁶. Ora, esta disposição vem esclarecer que a rescisão²⁷ apenas poderá ter lugar antes do início da viagem.

A rescisão por parte do viajante pode, nos termos do art. 25.º, n.º 2, implicar o pagamento à agência de viagens de “(...) uma taxa de rescisão adequada e justificável, estabelecida no contrato, calculada com base na antecedência da rescisão do contrato relativamente ao início da viagem organizada e nas economias de custos e nas receitas esperadas em resultado da reafecção dos serviços de viagem”. Se a taxa de rescisão não estiver prevista no contrato de viagem, o pagamento a fazer pelo viajante corresponderá, nos termos do art. 25.º, n.º 3, “(...) ao preço da viagem organizada deduzido das economias de custos e das receitas resultantes da reafecção dos serviços de viagem, devendo a agência de viagens e turismo, a pedido do viajante, justificar o montante da taxa de rescisão”.

O reembolso dos valores ao viajante deve, nos termos do art. 25.º, n.º 7, ser feito no prazo de 14 dias a contar da data da rescisão do contrato.

II. O viajante poderá ficar dispensado do pagamento de qualquer taxa de rescisão se, nos termos do art. 25.º, n.º 4, do Dec.-Lei n.º 17/2018, esta se fundamentar na verificação de “(...) circunstâncias inevitáveis e excepcionais no local de destino ou na sua proximidade imediata que afetem consideravelmente a realização da mesma ou o transporte dos passageiros para o destino”.

²⁶ *Vide*, a respeito desta discussão, ELSA DIAS OLIVEIRA, “A proteção do consumidor nas viagens organizadas...”, cit., pág. 220. Cfr. JOSÉ MIGUEL DE SÁ MIRANDA, *O contrato de viagem organizada*, cit., págs. 195 ss., com referência ao art. 29.º do Dec.-Lei n.º 209/97; JORGE MORAIS CARVALHO, *Os contratos de consumo*, Almedina, Coimbra, 2012, pág. 435; JOAQUIM DE SOUSA RIBEIRO, “O contrato de viagem organizada...”, cit., págs. 154 ss.

²⁷ Conforme informa PEDRO ROMANO MARTINEZ, *Da cessação do contrato*, 3.ª edição, Almedina, Coimbra, 2015, págs. 84 ss., “(...) a rescisão não tem um sentido unívoco (...)” e, por esta razão, “(...) quando o legislador ou as partes recorrem a esta terminologia ter-se-á de interpretar o respectivo significado. Na dúvida, entender-se-á que corresponde a uma resolução (legal ou convencional), pois é este o sentido em que amiúde o termo rescisão é empregado”.

A noção de “circunstâncias inevitáveis e excepcionais” está prevista no art. 2.º, n.º 1, al. c), do Dec.-Lei n.º 17/2018, aí se determinando que se trata de “qualquer situação fora do controlo da parte que a invoca e cujas consequências não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis”.

Exemplos de “circunstâncias inevitáveis e excepcionais” poderão ser as decorrentes de eventos naturais – como a erupção de um vulcão –, guerras ou atos terroristas, surtos de doenças graves que coloquem em causa a saúde pública, etc.²⁸. A situação de pandemia provocada pela Covid-19 é um dos exemplos de “circunstâncias inevitáveis e excepcionais”, que levou diversos viajantes a solicitar a rescisão do contrato sem pagamento de qualquer taxa de rescisão²⁹.

Verificadas as circunstâncias inevitáveis e excepcionais, nos termos do art. 25.º, n.º 5, do Dec.-Lei n.º 17/2018, não apenas o viajante não tem de proceder a qualquer pagamento à agência de viagens, como esta deverá reembolsar integralmente o viajante dos pagamentos que este tenha feito, incluindo os respeitantes às viagens aéreas que não se realizarem e já tiverem sido pagas³⁰. Na verdade, conforme resulta expressamente do art. 25.º, n.º 6, do Dec.-Lei n.º 17/2018, a agência de viagens e turismo é solidariamente responsável, podendo ser-lhe exigido pelo viajante o reembolso integral das despesas, embora tenha, depois, direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.

No ordenamento jurídico português, a aplicação desta regra sofreu algumas alterações durante um período da pandemia resultante da Covid-19. Assim, nos termos do Dec.-Lei n.º 17/2020, de 23 de abril, que estabeleceu medidas excepcionais e temporárias relativas ao setor do turismo, no âmbito da pandemia da doença Covid-19, determinou-se, no seu art. 3.º, n.º 1, que “[a]s viagens organizadas por agências de viagens e turismo, cuja data de realização tenha lugar entre o período de 13 de março de 2020 a 30 de setembro de 2020, que não sejam efetuadas ou que sejam canceladas por facto imputável ao surto da pandemia da doença Covid-19, conferem, excepcional e temporariamente, para efeitos do cumprimento do disposto nos n.ºs 4 e 5 do artigo 25.º e no n.º 4 do artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, o direito aos viajantes de optar:

²⁸ No considerando (31), segunda parte, da Diretiva (UE) 2015/2302, são dados como exemplos de circunstâncias inevitáveis e excepcionais as “(...) situações de guerra, outros problemas sérios de segurança como o terrorismo, riscos significativos para a saúde humana como sejam surtos de doenças graves no destino da viagem, ou catástrofes naturais como inundações, terramotos, ou condições meteorológicas que impossibilitem viajar em segurança para o destino acordado no contrato de viagem organizada”.

²⁹ ELSA DIAS OLIVEIRA, “Contrato de viagem organizada”, cit., págs. 16 ss.

³⁰ ELSA DIAS OLIVEIRA, “Contrato de viagem organizada”, cit., pág. 18.

- a) Pela emissão de um vale de igual valor ao pagamento efetuado pelo viajante e válido até 31 de dezembro de 2021; ou
- b) Pelo reagendamento da viagem até 31 de dezembro de 2021”³¹.

Ou seja, resultava desta regra, que as agências de viagens não estavam obrigadas a reembolsar os viajantes do valor das viagens caso fosse essa a vontade destes.

Esta solução legislativa permitia algum desafogo às agências de viagens que, face ao volume massivo de rescisões, tinham dificuldades em fazer o reembolso de todos os pedidos. Todavia, atendendo a que o Dec.-Lei n.º 17/2018 resulta da transposição para o Direito interno de uma Diretiva europeia, a adoção de uma tal regra implicava uma falta de harmonização entre os Estados-Membros da União Europeia, que constitui o objetivo visado pela Diretiva.

A Comissão Europeia sempre manteve a orientação, mesmo durante o período da pandemia, que os viajantes, querendo, podiam optar pelo reembolso. Todavia, reconhecendo um possível cenário de insolvência nos setores das viagens e do turismo, a Comissão fez a Recomendação (UE) 2020/648 visando que os vales propostos aos passageiros e viajantes em alternativa ao reembolso se revelassem mais apelativos. Sublinhe-se que, mesmo nesta recomendação, não se equacionou a possibilidade de o direito a pedir o reembolso ser afastado³².

³¹ Previa-se ainda, nos demais n.ºs do art. 3.º, do mesmo diploma, que:

“2 – O vale referido na alínea a) do número anterior:

- a) É emitido à ordem do portador e é transmissível por mera tradição;
- b) Caso seja utilizado para a realização da mesma viagem, ainda que em data diferente, mantém-se o seguro que tiver sido contratado no momento da aquisição do serviço de viagem; e
- c) Se não for utilizado até 31 de dezembro de 2021, o viajante tem direito ao reembolso a efetuar no prazo de 14 dias.

3 – Caso o reagendamento previsto na alínea b) do n.º 1 não seja efetuado até 31 de dezembro de 2021, o viajante tem direito ao reembolso, a efetuar no prazo de 14 dias.

4 – No caso das viagens de finalistas ou similares, previstas no artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março, na sua redação atual, os viajantes podem optar por qualquer uma das modalidades previstas no n.º 1 do presente artigo, aplicando-se a estes o regime previsto nos números anteriores.

5 – O incumprimento imputável às agências de viagens e turismo do disposto nos números anteriores permite aos viajantes acionar o fundo de garantia de viagens e turismo, nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março.

6 – Até ao dia 30 de setembro de 2020, os viajantes que se encontrem em situação de desemprego podem pedir o reembolso da totalidade do valor despendido, a efetuar no prazo de 14 dias”.

³² Recomendação (UE) 2020/648 da Comissão de 13 de maio de 2020 relativa aos vales propostos aos passageiros e viajantes em alternativa ao reembolso de serviços de transporte e de viagens organizadas cancelados no contexto da pandemia de COVID-19, JOUE L 151, de 14.05.2020, págs. 10 ss.

Não surpreende, pois, que o art. 3.º do Dec.-Lei 17/2020, que consagrava esta medida, com uma duração claramente delimitada no tempo, tenha sido revogada pelo art. 6.º do Dec.-Lei n.º 62-A/2020, de 3 de setembro.

III. O Dec.-Lei n.º 17/2018 prevê ainda uma outra possibilidade de cessação da relação contratual³³. Nos termos do seu art. 26.º, n.º 1, determina-se que, nos casos em que o contrato de viagem organizada seja celebrado fora do estabelecimento comercial, o viajante tem a faculdade de, durante o prazo de 14 dias, fazer cessar o contrato sem que tenha de invocar qualquer fundamento e sem que tenha de fazer qualquer pagamento.

Neste caso, estamos perante uma situação em que o viajante pode exercer o direito de arrependimento, também usualmente designado de direito de livre resolução, previsto no regime geral de proteção dos consumidores nos contratos celebrados à distância. É compreensível, por isso, a remissão que se encontra no art. 26.º, n.º 2, para o Dec.-Lei n.º 24/2014, de 14 fevereiro, em cujos arts. 10.º e ss. se regula o direito de livre resolução nos contratos celebrados à distância ou celebrados fora do estabelecimento.

Neste caso, ao invés de uma mudança de planos por parte do viajante, está em causa uma tradicional medida de proteção dos consumidores. Na verdade, a celebração de contratos celebrados à distância ou fora de estabelecimento comercial potencia aquisições por impulso e outras menos ponderadas dos consumidores. A sua proteção passa, neste caso, por permitir ao consumidor “voltar atrás com a palavra dada”³⁴, recuperando todos os valores que houver pago, sem ter de apresentar qualquer fundamentação para o arrependimento.

Este direito de arrependimento não terá lugar nos casos em que o contrato de viagem organizada tiver sido celebrado num *stand* de agência de viagem, devidamente identificado, em feira de turismo. Neste caso, apesar de se tratar de um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, este está perfeitamente identificado e o viajante que se dirige à feira tem noção do contrato que celebra. A aquisição por impulso e a conseqüente necessidade de proteção do consumidor não se reflete, por regra, neste tipo de situações.

³³ Acerca de todas as formas de rescisão do contrato e de exercício do direito de arrependimento, *vide* M. G. SANCHES LIMA, *Traveller Vulnerability...*, cit., págs. 181 ss.

³⁴ ELSA DIAS OLIVEIRA, *A proteção dos consumidores nos contratos celebrados através da Internet*, cit. págs. 93 ss.; ELSA DIAS OLIVEIRA, “A proteção do consumidor nas viagens organizadas...”, cit., pág. 220; JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, cit., págs. 191 ss.

IV. Cabe ainda referir que a agência de viagens e turismo tem também a faculdade de rescindir o contrato de viagem organizada, incluindo o cancelamento das passagens aéreas se tiverem sido reservadas, se, nos termos previstos no art. 27.º, n.º 1, do Dec.-Lei n.º 17/2018, o número de pessoas inscritas na viagem for inferior ao número mínimo indicado no contrato³⁵ ou se se verificar impedimento à execução do contrato devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais³⁶.

Rescindido o contrato com fundamento num dos casos previsto no art. 27.º, n.º 1, cabe ao viajante o reembolso integral dos pagamentos que já tiver efetuado no prazo de 14 dias³⁷. Todavia, atendendo a que as circunstâncias que fundamentam a rescisão se encontram para além do controlo da agência de viagens e turismo, o viajante não tem direito a qualquer indemnização³⁸.

Se o fundamento da rescisão do contrato for a verificação de circunstâncias inevitáveis e excecionais, a responsabilidade pelo reembolso cabe à agência de viagens, que tem responsabilidade solidária, sem prejuízo do direito de regresso de que possa beneficiar³⁹, *v.g.*, relativamente às companhias aéreas de quem deva receber os valores relativos às viagens que tiverem sido canceladas.

3.4. Direito de assistência

Nos termos do art. 30.º, n.º 1, do Dec.-Lei n.º 17/2018, prevê-se que, se o viajante, durante o período da viagem, se encontrar em dificuldades, ou quando, por razões que lhe não sejam imputáveis⁴⁰, não puder terminar a viagem, a agência de viagens tem a obrigação de lhe dar assistência. Esta assistência traduz-se, nomeadamente, no fornecimento de informações adequadas sobre os serviços de

³⁵ Verificada esta circunstância, determina o art. 27.º, n.º 2, que a agência de viagens e turismo deve notificar o viajante da rescisão do contrato dentro do prazo fixado no mesmo e o mais tardar: a) 20 dias antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração superior a seis dias; b) 7 dias antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração de dois a seis dias; c) 48 horas antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração inferior a dois dias.

³⁶ Nos termos do art. 27.º, n.º 2, a agência deve notificar o viajante desta rescisão, sem demora e antes do início da viagem.

³⁷ *Vide* art. 27.º, n.ºs 4 e 5.

³⁸ *Vide* art. 27.º, n.º 4.

³⁹ *Cfr.* art. 27.º, n.ºs 6 e 7.

⁴⁰ Se as dificuldades do viajante lhe forem imputáveis, ainda assim, nos termos do art. 30.º, n.º 2, “[a] agência de viagens e turismo pode cobrar uma taxa razoável por essa assistência se a dificuldade tiver sido causada pelo viajante de forma deliberada ou por negligência deste último, que não pode, em caso algum, exceder os custos efetivamente incorridos pela agência”.

saúde, as autoridades locais e assistência consular e ainda na ajuda ao viajante a efetuar comunicações e a encontrar soluções alternativas de viagem⁴¹.

Se as dificuldades de regresso do viajante se deverem a circunstâncias inevitáveis e excepcionais, determina o art. 30.º, n.º 3, que a agência que organizou a viagem é responsável por assegurar os custos de alojamento necessários, se possível de categoria equivalente, por um período não superior a três noites. Contudo, ressalva-se, no art. 30.º, n.º 5, a possibilidade de serem aplicados períodos de alojamento mais longos do que aquele período de 3 dias, “[s]e, nos termos da legislação da União Europeia em matéria de direitos dos passageiros, forem previstos períodos de alojamento mais longos para os meios de transporte relevantes para o regresso do viajante”.

Na verdade, no âmbito das viagens aéreas, regula-se o direito de assistência do passageiro, em que se inclui o alojamento em hotel, no art. 9.º, n.º 1, al. b), do Regulamento n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e que revoga o Regulamento (CEE) n.º 295/91⁴². Esta disposição, que se aplica aos casos em que para ela se remete – *v.g.*, casos de recusa de embarque, cancelamento e atraso de voos⁴³ –, determina que deve ser oferecido gratuitamente ao passageiro aéreo alojamento em hotel caso se torne necessária a estadia por uma ou mais noites ou caso se torne necessária uma estadia adicional à prevista pelo passageiro. Na verdade, nos termos desta disposição, o alojamento em hotel a facultar ao passageiro pode ultrapassar as 3 noites que estão previstas no Dec.-Lei n.º 17/2018, não sendo estabelecidos limites temporais ao alojamento para os casos em que se verificarem circunstâncias inevitáveis e excepcionais.

Sublinhe-se ainda que, mesmo que os percalços da viagem que exijam assistência aos passageiros sejam causados por circunstâncias inevitáveis e excepcionais, nos termos do art. 30.º, n.º 7, do Dec.-Lei n.º 17/2018, a agência de viagens não pode invocá-las para limitar a responsabilidade de alojar os viajantes, se o prestador de serviços de transporte também não as puder invocar nos termos da legislação aplicável da União Europeia. Ora, no já acima referido Regulamento n.º 261/2004 não está prevista qualquer exceção ao dever de alojamento nos casos em que a

⁴¹ ELSA DIAS OLIVEIRA, “Contrato de viagem organizada”, cit., pág. 19.

⁴² JOUE n.º L 46, de 17.2.2004, págs. 1 ss.

⁴³ Cfr. art. 9.º, n.º 1, al. b), *ex vi* arts. 4.º, n.º 3; 5.º, n.º 1, al. b) e 6.º, n.º 1, al. c), sub-al. ii), do Regulamento n.º 261/2004.

recusa de embarque, cancelamento de voo ou atraso significativo seja devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais. Na verdade, no âmbito deste Regulamento, a ocorrência destas circunstâncias apenas será relevante, nos termos do art. 5.º, n.º 3, para afastar o dever de indemnizar previsto no art. 7.º, nos casos em que o cancelamento do voo se deva a circunstâncias extraordinárias^{44/45}, mas não para afastar o dever de assistência, em que se inclui o alojamento.

⁴⁴ O TJUE tem-se pronunciado acerca da densificação do conceito de “circunstâncias extraordinárias”. Atente-se, *v.g.*, no acórdão de 22 de dezembro de 2008, Processo C-549/07, *Friederike Wallentin-Hermann* contra *Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA*, ECLI:EU:C:2008:771, em que se entendeu (pontos 25 e 26) que “(...) problemas técnicos revelados quando da manutenção das aeronaves ou devidos a uma falha nessa manutenção não podem constituir, enquanto tais, «circunstâncias extraordinárias» a que se refere o artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004. 26. Todavia, não se pode excluir que problemas técnicos constituam essas circunstâncias extraordinárias, desde que decorram de eventos não inerentes ao exercício normal da actividade da transportadora aérea em causa e que escapem ao controlo efectivo desta última. É o que sucede, por exemplo, na situação em que o construtor dos aparelhos da frota da transportadora aérea em causa ou uma autoridade competente revela, quando esses aparelhos já estão ao serviço, que os mesmos têm um defeito de fabrico oculto que afecta a segurança dos voos. O mesmo vale para os danos causados às aeronaves por actos de sabotagem ou de terrorismo”. No acórdão de 31 de janeiro de 2013, Processo C-12/11, *Denise McDonagh* contra *Ryanair Ltd*, ECLI:EU:C:2013:43, foi decidido que “1) O artigo 5.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho (...) deve ser interpretado no sentido de que circunstâncias como o encerramento de uma parte do espaço aéreo europeu na sequência da erupção do vulcão Eyjafjallajökull constituem «circunstâncias extraordinárias» na aceção deste regulamento que não eximem as transportadoras aéreas do seu dever de assistência previsto nos artigos 5.º, n.º 1, alínea b), e 9.º do Regulamento n.º 261/2004”. No acórdão de 4 de maio de 2017, Processo C-315/15, *Marcela Pešková, Jiří Peška* contra *Travel Service a.s.*, ECLI:EU:C:2017:342, foi decidido que “1) O artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho (...), lido à luz do considerando 14 do Regulamento n.º 261/2004, deve ser interpretado no sentido de que a colisão entre uma aeronave e uma ave se insere no conceito de «circunstâncias extraordinárias» na aceção desta disposição”. No acórdão de 4 de abril de 2019, Processo C-501/17, *Germanwings GmbH* contra *Wolfgang Pauels*, ECLI:EU:C:2019:288, decidiu-se que “[o] artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho (...), lido à luz do considerando 14 do Regulamento n.º 261/2004, deve ser interpretado no sentido de que o dano causado a um pneu de uma aeronave por um objeto estranho, como um detrito móvel, presente na pista de um aeroporto, se insere no conceito de «circunstâncias extraordinárias», na aceção dessa disposição. Todavia, para se isentar da sua obrigação de indemnizar os passageiros prevista no artigo 7.º do Regulamento n.º 261/2004, a transportadora aérea cujo voo sofreu um atraso considerável em razão dessa «circunstância extraordinária» está obrigada a demonstrar que mobilizou todos os recursos humanos, materiais e financeiros de que dispunha, a fim de evitar que a substituição do pneu danificado por um objeto estranho, como um detrito móvel, presente na pista de um aeroporto, conduzisse ao referido atraso considerável do voo em causa”. No acórdão de 26 de junho de 2019, Processo C-159/18, *André Moens* contra *Ryanair Ltd*, ECLI:EU:C:2019:535, foi decidido que “1) O artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho (...), lido à luz dos seus

3.5. Proteção dos viajantes em caso de insolvência da agência de viagens e turismo

A agência de viagens e turismo pode entrar em insolvência já depois de celebrado o contrato de viagem organizada. Se, em consequência desta insolvência, os serviços contratados não forem executados, a agência deve, nos termos do art. 31.º, n.º 1, do Dec.-Lei n.º 17/2018, reembolsar o viajante de todos os pagamentos efetuados.

No caso específico de, na viagem organizada, estar incluído o transporte de passageiros, a agência deve garantir o repatriamento dos passageiros, podendo, em todo o caso, propor ao viajante a continuação da viagem⁴⁶.

Por vezes, a insolvência da agência de viagens e turismo impossibilita o reembolso dos viajantes. É para salvaguarda dos viajantes que foi criado o Fundo de garantia de viagens e turismo (doravante FGVT) ao abrigo do Dec.-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio. Conforme consagrado no art. 37.º, n.º 2, do Dec.-Lei n.º 17/2018, este

considerandos 14 e 15, deve ser interpretado no sentido de que a presença de combustível numa pista de um aeroporto, que levou ao encerramento desta e, consequentemente, ao atraso considerável de um voo com partida de ou destino a esse aeroporto, está abrangida pelo conceito de «circunstâncias extraordinárias», na aceção dessa disposição, quando o combustível em causa não provenha de uma aeronave da transportadora que efetuou esse voo. 2) O artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004, lido à luz dos seus considerandos 14 e 15, deve ser interpretado no sentido de que a presença de combustível numa pista de um aeroporto, que levou ao encerramento desta, cujo caráter de «circunstância extraordinária» esteja demonstrado, deve ser considerada uma circunstância que não poderia ter sido evitada mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis na aceção desta disposição”. No acórdão de 11 de junho de 2020, Processo C-74/19, *LE* contra *Transportes Aéreos Portugueses, SA*, ECLI:EU:C:2020:460, foi decidido que “1) O artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho (...), lido à luz do considerando 14 deste regulamento, deve ser interpretado no sentido de que o comportamento perturbador de um passageiro que justificou que o piloto comandante da aeronave desviasse o voo em causa para um aeroporto diferente do de chegada, para desembarcar esse passageiro e a respetiva bagagem, está abrangido pelo conceito de «circunstância extraordinária», na aceção desta disposição, a menos que a transportadora aérea operadora tenha contribuído para a ocorrência desse comportamento ou não tenha tomado as medidas adequadas tendo em conta os sinais precursores desse comportamento, o que cabe ao órgão jurisdicional de reenvio verificar. 2) O artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004, lido à luz do considerando 14 deste regulamento, deve ser interpretado no sentido de que, para se eximir à sua obrigação de indemnização dos passageiros em caso de atraso considerável ou de cancelamento de um voo, uma transportadora aérea operadora pode invocar uma «circunstância extraordinária» que afetou um voo anterior operado pela própria com recurso à mesma aeronave, desde que exista um nexo de causalidade direta entre a ocorrência dessa circunstância e o atraso ou o cancelamento do voo seguinte, o que cabe ao órgão jurisdicional de reenvio apreciar tendo em conta, designadamente, o modo de operação da aeronave em questão pela transportadora aérea operadora em causa”.

⁴⁵ Na doutrina, *vide* M. G. SANCHES LIMA, *Traveller Vulnerability...*, cit., págs. 117 ss.

⁴⁶ Art. 31.º, n.ºs 2 e 3.

Fundo, “(...) dotado de personalidade jurídica e de autonomia administrativa, patrimonial e financeira, responde solidariamente pelo pagamento dos créditos de viajantes decorrentes do incumprimento de serviços contratados às agências de viagens e turismo”.

Poderão ser satisfeitos pelo FGVT, nos termos do art. 37.º, n.º 4, os créditos dos viajantes (sublinhe-se, viajantes e não apenas passageiros) relativos aos serviços contratados a agências de viagens e turismo respeitantes a:

“a) O reembolso dos pagamentos efetuados pelos viajantes ou por conta destes na medida em que os serviços contratados não sejam prestados por força da insolvência da agência de viagens e turismo;

b) O reembolso dos montantes entregues pelos viajantes referentes ao incumprimento ou cumprimento defeituoso de contratos celebrados com agências de viagens e turismo;

c) O reembolso das despesas suplementares suportadas pelos clientes em consequência da não prestação dos serviços ou da sua prestação defeituosa”.

Saliente-se, todavia, que, nos termos do art. 37.º, n.º 6, se exclui do âmbito deste fundo o pagamento dos créditos dos viajantes que sejam relativos à compra isolada de bilhetes de avião, bem como dos que tenham viajado com base num acordo geral para a organização de viagens de negócios.

O FGVT é, conforme indicado no art. 38.º, n.º 1, do Dec.-Lei n.º 17/2018, financiado pelas próprias agências de viagens e turismo que, no momento da inscrição no Registo Nacional de Agências de Turismo e de Viagens, prestam uma contribuição. E, conforme determina o art. 38.º, n.º 2, sempre que o FGVT atinja um valor inferior a 3.000.000,00 € as agências de viagens e turismo são notificadas para prestar uma contribuição adicional.

Os procedimentos a adotar pelos viajantes para acionarem o FGVT estão previstos nos arts. 39.º ss. do Dec.-Lei n.º 17/2018.

4. Cumprimento e incumprimento do contrato

I. As agências de viagens e turismo são, nos termos gerais, responsáveis perante os clientes pela devida execução dos serviços de viagens contratados⁴⁷.

A execução do contrato de viagem organizada pode sofrer percalços que se traduzam em faltas de conformidade relativamente ao que foi acordado entre as partes. Qualquer falta de conformidade deve, nos termos do art. 28.º, n.º 1, do Dec.-Lei n.º 17/2018, ser comunicada, por escrito ou por outra forma adequada,

⁴⁷ Art. 35.º, n.º 1, do Dec.-Lei n.º 17/2018.

o mais rapidamente possível, à agência de viagens e turismo⁴⁸. A agência deverá envidar todos os esforços no sentido de apresentar soluções alternativas equivalentes aos viajantes. Todavia, tais soluções nem sempre são viáveis e o viajante poderá ver o valor a pagar reduzido, bem como ver fixada uma indenização a receber nos termos previstos no art. 29.º do Dec.-Lei n.º 17/2018.

Com especial relevo para os passageiros aéreos no âmbito das viagens organizada é o regime previsto no art. 28.º, n.º 11, que determina que, caso a viagem organizada inclua o transporte de passageiros e a falta de conformidade afetar consideravelmente a sua execução, a agência de viagens e turismo deve fornecer, sem aumento do preço, um meio de transporte equivalente ao afetado, que possibilite, sem demora injustificada, o regresso ao local de partida ou a outro local combinado. Este transporte equivalente apenas terá lugar se a falta de conformidade tornar a continuação da viagem impossível ou o viajante recusar as propostas da agência de fornecer serviço de viagens que não sejam equivalentes aos acordados no contrato de viagem.

II. Sem prejuízo do regime previsto nestas disposições, cabe ainda sublinhar que, nos termos do art. 35.º do Dec.-Lei n.º 17/2018, que regula os princípios gerais da responsabilidade das agências de viagens e turismo, se determina, no n.º 1, que as agências “(...) são responsáveis perante os seus clientes pela execução dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem (...)” e, no seu n.º 2, que as agências de viagens e turismo são responsáveis perante os seus clientes nos termos gerais, ainda que os serviços devam ser executados por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso. Estamos, pois, perante uma situação de responsabilidade objetiva da agência de viagens e turismo, pois a agência pode ser responsável, independentemente de uma sua atuação culposa⁴⁹.

Verificando-se alguma dificuldade na execução da viagem organizada que se prenda com a viagem aérea, será a agência de viagens e turismo responsável face aos seus clientes, sem prejuízo do direito de regresso que venha, depois, a exercer.

Sublinhe-se, em todo o caso, que, nos termos do art. 35.º, n.º 7, se exclui a responsabilidade das agências de viagens e turismo por erros de reserva que sejam imputados ao viajante ou que sejam causados por circunstâncias inevitáveis e excecionais.

Cabe ainda salientar que a responsabilidade das agências de viagens e turismo tem limites, que estão previstos no art. 36.º do Dec.-Lei n.º 17/2018. Assim, *v.g.*, no caso de estar em causa o transporte aéreo internacional, determina-se, nos

⁴⁸ Para o enquadramento dogmático subjacente a esta disposição, cfr. HUGO RAMOS ALVES, *Direito Aéreo*, cit., págs. 575 ss.

⁴⁹ HUGO RAMOS ALVES, *Direito Aéreo*, cit., págs. 577 ss.

termos do seu n.º 1, que a responsabilidade da agência de viagens e turismo tem como limite o máximo exigível às prestadoras desses serviços, nos termos da Convenção de Montreal, de 28 de maio de 1999.

III. O viajante tem, nos termos previstos no art. 29.º, n.º 1, do Dec.-Lei n.º 17/2018, direito à redução do preço relativo ao período em que se verifique a falta de conformidade da execução do contrato. Esta redução e uma eventual indemnização não terá lugar se a agência de viagens e turismo provar que essa desconformidade é imputável ao viajante – *v.g.*, a perda do avião deve-se a atrasos do viajante –, é imputável a terceiro alheio à prestação dos serviços de viagem organizada e é imprevisível ou inevitável ou se for devida a circunstâncias inevitáveis e excepcionais, como é o caso de a viagem aérea ser cancelada por o país de destino ter um surto de uma doença perigosa para a saúde pública.

A indemnização que o viajante venha a obter nos termos do art. 29.º do Dec.-Lei n.º 17/2018 não acumula com outras indemnizações para os mesmos danos que estejam previstos em outros diplomas legais, podendo haver lugar a deduções. Assim, se o viajante tiver direito a uma indemnização por cancelamento do voo, nos termos previstos no art. 7.º do Regulamento n.º 261/2004, poderá ser deduzida do valor da indemnização fixada nos termos previstos no Dec.-Lei n.º 17/2018⁵⁰, de modo a evitar sobrecompensações.

IV. Uma das formas de garantir o cumprimento das obrigações das agências de viagens e de turismo passa pela transferência da sua responsabilidade civil para uma seguradora⁵¹. Na verdade, nos termos do art. 41.º, n.º 1, do Dec.-Lei n.º 17/2018 consagra-se o dever de as agências celebrarem “(...) um seguro de responsabilidade civil que cubra os riscos decorrentes da sua atividade garantindo o ressarcimento dos danos patrimoniais e não patrimoniais causados a clientes ou a terceiros por ações, omissões da agência ou dos seus representantes”⁵².

⁵⁰ Nos termos do art. 29.º, n.º 4, do Dec.-Lei n.º 17/2018, esclarece-se que “[a] indemnização ou a redução de preço concedida nos termos do presente decreto-lei e a indemnização ou a redução de preço concedida nos termos dos regulamentos e convenções internacionais referidos no número anterior devem ser deduzidas uma da outra a fim de evitar a sobrecompensação”.

⁵¹ JOSÉ ENGRÁCIA ANTUNES, *Direito do Consumo*, cit., pág. 219.

⁵² Detalha-se ainda, no art. 41.º, n.º 2, que “[o] seguro de responsabilidade civil deve ainda cobrir como risco acessório: a) O repatriamento dos clientes e a sua assistência nos termos do artigo 30.º; b) A assistência médica e medicamentos necessários em caso de acidente ou doença ocorridos durante a viagem, incluindo aqueles que se revelem necessários após a conclusão da viagem”. Fixa-se ainda, no art. 41.º, n.º 3, que o montante mínimo coberto pelo seguro é de 75.000,00 € por sinistro.

Conclusão

O regime legal vigente no ordenamento jurídico português – em que se salienta o Dec.-Lei n.º 17/2018 conjugado com o Regulamento n.º 261/2004 – visa garantir a proteção dos viajantes no âmbito das viagens organizadas, incluindo aqueles que sejam, simultaneamente, passageiros aéreos.

Identificam-se deveres de informação aos viajantes, por parte das agências, quer em momento anterior, quer posterior à celebração do contrato de viagem organizada, que contribui para um exercício mais esclarecido da vontade. As alterações a que, atenta a sua tendencial complexidade, as viagens organizadas estão sujeitas, incluindo as que se prendam com as viagens aéreas, deverão ser comunicadas aos viajantes o mais rapidamente possível e, se se revelarem significativas, poderão justificar a cessação do contrato, com reembolso dos valores já pagos pelo viajante.

A falta de conformidade na execução do contrato de viagem organizada pode conduzir a consequências variadas, que podem passar, *v.g.*, por uma compensação monetária, por deveres de assistência. Importa, nas situações em que estão em causa viagens aéreas, articular o regime que está previsto no Dec.-Lei n.º 17/2018, com o regime previsto no Regulamento n.º 261/2004, de modo a assegurar, por um lado, que não existe sobreposição de indemnizações e, por outro, que os deveres das agências de viagens e turismo e das companhias aéreas perante os viajantes que estão consagrados num diploma não são limitados por previsões mais restritivas consagradas noutro.

Saliente-se, pela sua atualidade, que o regime vigente prevê soluções específicas para os casos em que se está perante circunstâncias inevitáveis e excecionais, como é o caso, *v.g.* de surtos de doenças, eventos terroristas, eventos naturais, que poderão justificar a cessação do contrato sem pagamento de indemnizações.

Outras medidas, como a obrigação de a agência de viagens e turismo celebrar um contrato de seguro que cubra os riscos da viagem, bem como a criação de um Fundo de garantia de viagens e turismo que assegure o reembolso dos viajantes nos casos em que a agência não o possa fazer, contribuem para uma maior proteção da situação jurídica dos viajantes.