

**Decreto-Lei n.º 12/99
de 11 de Janeiro**

Considerando que importa compatibilizar o regime do Decreto-Lei n.º 209/97, de 13 de Agosto, com o regime jurídico da instalação e do funcionamento dos empreendimentos turísticos e das casas e empreendimentos de turismo no espaço rural aprovados, respectivamente, pelo Decreto-Lei n.º 167/97 e pelo Decreto-Lei n.º 169/97, ambos de 4 de Julho, e com os respectivos regulamentos;

Considerando a necessidade de circunscrever a noção de empresa aos tipos societários que garantam o cumprimento dos requisitos de acesso ao exercício da actividade das agências de viagens e turismo e a salvaguarda dos interesses dos consumidores, decorrentes da aplicação do Decreto-Lei n.º 209/97, de 13 de Agosto;

Considerando, por último, a necessidade de clarificar o regime aplicável às pessoas singulares e a determinadas pessoas colectivas que, sem regularidade nem fim lucrativo, organizarem viagens turísticas para terceiros, por forma a garantir o cumprimento das regras relativas à responsabilidade inerente à organização de uma viagem turística e à prestação das garantias entendidas necessárias à salvaguarda dos direitos do consumidor:

Assim:

Nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

Artigo 1.º

Alteração

Os artigos 1.º a 3.º, 5.º, 6.º, 8.º, 14.º, 23.º, 30.º, 39.º, 40.º, 54.º, 57.º a 59.º, 60.º e 61.º do Decreto-Lei n.º 209/97, de 13 de Agosto, passam a ter a seguinte redacção:

«Artigo 1.º

Noção

- 1 -
- 2 - Para os efeitos do presente diploma, a noção de empresa compreende o estabelecimento individual de responsabilidade limitada, a cooperativa e a sociedade comercial que tenham por objecto o exercício das actividades referidas no número anterior.

Artigo 2.º

Actividades próprias e acessórias

1 - São actividades próprias das agências de viagens e turismo:

- a)
- b) A reserva de serviços em empreendimentos turísticos, em casas e empreendimentos de turismo no espaço rural, nas casas de natureza e nos estabelecimentos, iniciativas ou projectos declarados de interesse para o turismo;
- c) A bilheteria e reserva de lugares em qualquer meio de transporte;
- d)
- e)

2 - São actividades acessórias das agências de viagens e turismo:

- a)
- b)
- c)
- d)
- e)

- f)
- g)
- h)
- i)

Artigo 3.º

Exclusividade e limites

1 - Apenas as empresas licenciadas como agências de viagens e turismo podem exercer as actividades previstas no n.º 1 do artigo 2.º, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

2 - Não estão abrangidas pelo exclusivo reservado às agências de viagens e turismo:

- a) A comercialização directa dos seus serviços pelos empreendimentos turísticos, pelas casas e empreendimentos de turismo no espaço rural, pelas casas de natureza, pelos estabelecimentos, iniciativas ou projectos declarados de interesse para o turismo e pelas empresas transportadoras;
- b) O transporte de clientes pelos empreendimentos turísticos, casas e empreendimentos de turismo no espaço rural, casas de natureza e pelos estabelecimentos, iniciativas ou projectos declarados de interesse para o turismo, com veículos que lhes pertençam;

c)

3 - Não está abrangida pelo n.º 1 do artigo 2.º a comercialização de serviços por empreendimentos turísticos, casas e empreendimentos de turismo no espaço rural, casas de natureza, estabelecimentos, iniciativas ou projectos declarados de interesse para o turismo ou empresas transportadoras, que não constituam viagens organizadas, quando feita através de meios telemáticos.

4 - Não estão abrangidas pelo exclusivo reservado às agências de viagens e turismo as associações, misericórdias, mutualidades, instituições privadas de solidariedade social, institutos públicos, cooperativas que não sejam agências de viagens e turismo e as entidades análogas, cujo objecto abranja as actividades previstas neste diploma e que exerçam, para os respectivos associados, beneficiários e cooperadores, sem fim lucrativo e com carácter regular, actividades previstas no n.º 1 do artigo 2.º, aplicando-se-lhes o regime previsto nos artigos 52.º e 53.º do presente diploma.

5 - Não estão abrangidas pelo exclusivo reservado às agências de viagens e turismo as pessoas singulares e as pessoas colectivas previstas no número anterior que, sem regularidade nem fim lucrativo, organizarem viagens turísticas para terceiros abrangendo um número superior a oito pessoas por viagem, aplicando-se-lhes o regime previsto no artigo 54.º do presente diploma.

Artigo 5.º

Licença

1 -

2 - A concessão da licença depende da observância pela requerente dos seguintes requisitos:

- a) Ser uma cooperativa, estabelecimento individual de responsabilidade limitada ou sociedade comercial que tenha por objecto o exercício daquela actividade e um capital social mínimo realizado de 20 000 000\$00;
- b)
- c) Comprovação da idoneidade comercial do titular do estabelecimento em nome individual de responsabilidade limitada, dos directores ou gerentes da cooperativa e dos administradores ou gerentes da sociedade requerente.

3 - Para efeitos do disposto na alínea c) do número anterior, não são consideradas comercialmente idóneas as pessoas relativamente às quais se verifique:

- a)
- b)
- c) Terem sido titulares, gerentes ou administradores de uma agência de viagens e turismo falida, a menos que se comprove terem os mesmos actuado diligentemente no exercício dos seus cargos, nos termos estabelecidos por lei;
- d) Terem sido titulares, gerentes ou administradores de uma agência de viagens e turismo punida com três ou mais coimas, desde que lhe tenha sido também aplicada a sanção de interdição do exercício da profissão ou a sanção de suspensão do exercício da actividade.

4 -

Artigo 6.º

Pedido

1 - Do pedido de licença deve constar:

- a)
- b) A identificação dos titulares, administradores ou gerentes;
- c)

2 - O pedido deve ser instruído com os seguintes documentos:

- a)
- b) Certidão do registo comercial definitivo da empresa;
- c) Certidão comprovativa do nome adoptado para o estabelecimento;
- d) Cópia devidamente autenticada dos contratos de prestação de garantias;
- e) Declaração em como as instalações satisfazem os requisitos exigidos por lei;
- f) Declaração em como o titular do estabelecimento em nome individual de responsabilidade limitada, os directores ou gerentes da cooperativa e os administradores ou gerentes da sociedade requerente, consoante o caso, não se encontrem em alguma das circunstâncias previstas no n.º 3 do artigo anterior.

3 -

4 -

Artigo 8.º

Sucursais de agências estabelecidas na União Europeia

1 - As agências de viagens e turismo estabelecidas noutro Estado membro da União Europeia podem abrir sucursais em Portugal, sendo dispensadas as formalidades exigidas pelo direito nacional para a constituição de empresas previstas no artigo 1.º

2 -

3 - Para os efeitos do disposto no número anterior, as sucursais de agências estabelecidas na União Europeia devem instruir o pedido de licença com os documentos previstos nas alíneas c), d), e) e f) do n.º 2 do artigo 6.º e ainda uma certidão do registo comercial comprovando a constituição da representação permanente em Portugal.

Artigo 14.º

Utilização de meios próprios

1 - Na realização de viagens turísticas e na recepção, transferência e assistência de turistas, as agências de viagens podem utilizar os meios de transporte que lhes pertençam, devendo, quando se tratar de veículos automóveis com lotação superior a nove lugares, cumprir os requisitos de

acesso à profissão de transportador público rodoviário interno ou internacional de passageiros que nos termos da legislação respectiva lhes sejam aplicáveis, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

2 - Para efeitos de comprovação da capacidade financeira exigida para o acesso à profissão de transportador público rodoviário, internacional e interno de passageiros regulado, respectivamente, pelo Decreto-Lei n.º 53/92, de 11 de Abril, e pelo Decreto-Lei n.º 229/92, de 21 de Outubro, o valor do capital social previsto no artigo 5.º da Portaria n.º 473/92, de 5 de Junho e no artigo 5.º da Portaria n.º 77/93, de 21 de Janeiro, é, no caso das agências de viagens e turismo, reduzido para 20 000 000\$00.

3 - Para efeitos de comprovação da capacidade profissional exigida para o acesso à profissão de transportador público rodoviário, internacional e interno de passageiros, aplica-se às agências de viagens e turismo que exerçam a actividade prevista na alínea h) do n.º 2 do artigo 1.º, com as necessárias adaptações, o disposto no n.º 3 do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 53/92, de 11 de Abril, e no n.º 3 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 229/92, de 21 de Outubro.

4 - As agências de viagens e turismo previstas no n.º 1 podem alugar os meios de transporte a outras agências.

5 - As agências de viagens e turismo que acedam à profissão de transportador público rodoviário interno ou internacional de passageiros podem efectuar todo o tipo de transporte ocasional com veículos automóveis pesados de passageiros.

6 - Os veículos automóveis utilizados no exercício das actividades previstas no n.º 1 com lotação superior a nove lugares devem ser sujeitos a prévio licenciamento pela Direcção-Geral de Transportes Terrestres, nos termos a definir em portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pelas áreas do turismo e dos transportes, a qual fixará igualmente os requisitos mínimos a que devem obedecer tais veículos.

Artigo 23.º

Informação sobre a viagem

Antes do início de qualquer viagem organizada, a agência deve prestar ao cliente, em tempo útil, por escrito ou por outra forma adequada, as seguintes informações:

- a)
- b) O nome, endereço e número de telefone da representação local da agência ou, não existindo uma tal representação local, o nome, endereço e número de telefone das entidades locais que possam assistir o cliente em caso de dificuldade;
- c) Quando as representações e organismos previstos na alínea anterior não existirem, o cliente deve em todos os casos dispor de um número telefónico de urgência ou de qualquer outra informação que lhe permita estabelecer contacto com a agência;
- d) No caso de viagens e estadas de menores no País ou no estrangeiro, o modo de contactar directamente com esses menores ou com o responsável local pela sua estada;
- e) A possibilidade de celebração de um contrato de seguro que cubra as despesas resultantes da rescisão pelo cliente e de um contrato de assistência que cubra as despesas de repatriamento em caso de acidente ou de doença;
- f) Sem prejuízo do disposto na alínea anterior, no caso de a viagem se realizar no território de Estados membros da União Europeia, a documentação de que o cliente se deve munir para beneficiar de assistência médica e hospitalar em caso de acidente ou doença;

g) O modo de proceder no caso específico de doença ou acidente.

Artigo 30.º

Incumprimento

1 - Quando, após a partida, não seja fornecida uma parte significativa dos serviços previstos no contrato, a agência deve assegurar, sem aumento de preço para o cliente, a prestação de serviços equivalentes aos contratados.

2 -

3 -

4 - Qualquer deficiência na execução do contrato relativamente às prestações fornecidas por terceiros prestadores de serviços deve ser comunicada à agência por escrito ou de outra forma adequada, no prazo previsto no contrato ou, na sua falta, no prazo máximo de 20 dias úteis após o termo da viagem.

5 - Caso se verifique alguma deficiência na execução do contrato relativamente a serviços de alojamento e transporte, o cliente deve, sempre que possível, contactar a agência de viagens, através dos meios previstos nas alíneas b) e c) do artigo 23.º, por forma que esta possa assegurar, em tempo útil, a prestação de serviços equivalentes aos contratados.

6 - Quando não seja possível contactar a agência de viagens nos termos previstos no número anterior, ou quando esta não assegure, em tempo útil, a prestação de serviços equivalentes aos contratados, o cliente pode contratar com terceiros serviços de alojamento e transporte não incluídos no contrato, a expensas da agência de viagens.

Artigo 39.º

Princípios gerais

1 -

2 -

3 -

4 - Quando se trate de viagens organizadas, a agência de viagens e turismo não pode ser responsabilizada se:

a)

b)

c) O incumprimento não resulte de excesso de reservas e seja devido a situações de força maior ou caso fortuito, motivado por circunstâncias anormais e imprevisíveis, alheias àquele que as invoca, cujas consequências não possam ter sido evitadas apesar de todas as diligências feitas;

d) Legalmente não puder accionar o direito de regresso relativamente a terceiros prestadores dos serviços previstos no contrato, nos termos da legislação aplicável;

e) O prestador de serviços de alojamento não puder ser responsabilizado pela deterioração, destruição ou subtracção de bagagens ou outros artigos.

5 -

6 - Quando as agências intervierem como meras intermediárias em vendas ou reservas de serviços avulsos solicitados pelo cliente, apenas serão responsáveis pela correcta emissão dos títulos de alojamento e de transporte.

7 -

Artigo 40.º

Limites

1 -

2 - No que concerne aos transportes marítimos, a responsabilidade das agências de viagens, relativamente aos seus clientes, pela prestação de serviços de transporte, ou alojamento, quando for caso disso, por empresas

de transportes marítimos, no caso de danos resultantes de dolo ou negligência destas, terá como limites os seguintes montantes:

- a)
- b)
- c)
- d)
- e)

3 - Quando exista, a responsabilidade das agências de viagens e turismo pela deterioração, destruição e subtracção de bagagens ou outros artigos, em estabelecimentos de alojamento turístico, enquanto o cliente aí se encontrar alojado, tem como limites:

- a)
- b)
- c)

4 - As agências terão direito de regresso sobre os fornecedores de bens e serviços relativamente às quantias pagas no cumprimento da obrigação de indemnizar prevista nos números anteriores.

5 - A responsabilidade da agência por danos não corporais poderá ser contratualmente limitada ao valor correspondente a cinco vezes o preço do serviço vendido.

Artigo 54.º

Garantias

1 - As pessoas singulares ou colectivas previstas no n.º 5 do artigo 3.º devem celebrar, antes de cada viagem turística que organizem, um seguro de responsabilidade civil, para os efeitos do disposto nas alíneas c), d) e e) do n.º 2 do artigo 41.º, nos termos previstos para as agências de viagens e turismo.

2 - É dispensada a realização do contrato de seguro previsto no número anterior se o repatriamento e a assistência médica estiverem expressamente assegurados por agências de viagens e turismo ou por empresas transportadoras.

Artigo 57.º

Contra-ordenações

1 - Constituem contra-ordenações os seguintes comportamentos:

- a)
- b)
- c)
- d)
- e)
- f)
- g)
- h)
- i)
- j)
- l)

m) A não prestação das garantias exigidas pelo artigo 41.º, pelo n.º 1 do artigo 43.º e pelos artigos 45.º, 50.º e 52.º a 54.º;

n)

o) A oferta e reserva de serviços em empreendimentos turísticos, em casas e empreendimentos turísticos no espaço rural e em casas de natureza não licenciados, bem como nos estabelecimentos, iniciativas ou projectos não declarados de interesse para o turismo;

- p)
- q) A realização de transportes em veículos automóveis não licenciados, nos termos do n.º 6 do artigo 14.º;
- r) A violação do disposto no n.º 3 do artigo 59.º;
- s) A violação do disposto no artigo 63.º
- 2 -
- 3 -
- 4 -
- 5 -
- 6 - São punidos com coima de 50 000\$00 a 500 000\$00 os comportamentos referenciados nas alíneas c) e s) do n.º 1.
- 7 - É punido com coima de 100 000\$00 a 500 000\$00 o não cumprimento da obrigação prevista na alínea r) do n.º 1.

Artigo 58.º

Tentativa e negligência

A tentativa e a negligência são puníveis, sendo o limite máximo e mínimo da coima, nesses casos, reduzidos a metade.

Artigo 59.º

Sanções acessórias

- 1 -
- 2 -
- 3 -
- 4 - (Suprimido.)

Artigo 60.º

Competência para aplicação das sanções

1 - É da competência do director-geral do Turismo a aplicação de coimas por violação deste diploma até 3 000 000\$00, inclusive, à excepção das resultantes da violação dos n.os 1 e 6 do artigo 14.º, cuja competência é do director-geral de Transportes Terrestres.

- 2 -
- 3 -

Artigo 61.º

Produto das coimas

O produto das coimas recebidas por infracção ao disposto no presente diploma reverte em 60% para os cofres do Estado, 40% para a Direcção-Geral do Turismo, excepto o que resultar das coimas previstas por infracção ao disposto nos n.º 1 e 6 do artigo 14.º, que reverterá em 60% para os cofres do Estado, 20% para a Direcção-Geral de Transportes Terrestres e 20% para a entidade fiscalizadora.»

Artigo 2.º

Republicação

O Decreto-Lei n.º 209/97, de 13 de Agosto, é republicado em anexo, com as devidas alterações.

Artigo 3.º

Disposições transitórias

- 1 - O disposto no presente diploma aplica-se a todas as agências de viagens e turismo existentes à data da entrada em vigor do presente diploma, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.
- 2 - Os pedidos de licenciamento para o exercício da actividade de agência de viagens e turismo pendentes à data da entrada em vigor do presente diploma são instruídos ao abrigo do regime vigente até essa data, salvo se os requerentes optarem pela aplicação do regime previsto no presente diploma.

3 - Os comerciantes em nome individual que tiverem sido licenciados como agências de viagens e turismo ao abrigo do regime vigente até à entrada em vigor do presente diploma devem, no prazo de seis meses, constituir-se como empresa, numa das modalidades previstas no n.º 2 do artigo 1.º no Decreto-Lei n.º 209/97, de 13 de Agosto, com as alterações introduzidas pelo presente diploma.

4 - Às entidades previstas no número anterior aplica-se, com as necessárias adaptações, o disposto no artigo 63.º do Decreto-Lei n.º 209/97, de 13 de Agosto.

Artigo 4.º

Entrada em vigor

O presente diploma entra em vigor no dia imediatamente a seguir ao da sua publicação.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 19 de Novembro de 1998. - António Manuel de Oliveira Guterres - João Cardona Gomes Cravinho - José Eduardo Vera Cruz Jardim - Joaquim Augusto Nunes de Pina Moura - José Sócrates Carvalho Pinto de Sousa.

Promulgado em 30 de Dezembro de 1998.

Publique-se.

O Presidente da República, JORGE SAMPAIO.

Referendado em 30 de Dezembro de 1998.

O Primeiro-Ministro, António Manuel de Oliveira Guterres.

ANEXO

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Noção

1 - São agências de viagens e turismo as empresas cujo objecto compreenda o exercício das actividades previstas no n.º 1 do artigo 2.º do presente diploma e se encontrem licenciadas como tal.

2 - Para os efeitos do presente diploma, a noção de empresa compreende o estabelecimento individual de responsabilidade limitada, a cooperativa e a sociedade comercial que tenham por objecto o exercício das actividades referidas no número anterior.

Artigo 2.º

Actividades próprias e acessórias

1 - São actividades próprias das agências de viagens e turismo:

- a) A organização e venda de viagens turísticas;
- b) A reserva de serviços em empreendimentos turísticos, em casas e empreendimentos de turismo no espaço rural e nos estabelecimentos, iniciativas ou projectos declarados de interesse para o turismo;
- c) A bilheteria e reserva de lugares em qualquer meio de transporte;
- d) A representação de outras agências de viagens e turismo, nacionais ou estrangeiras, ou de operadores turísticos estrangeiros, bem como a intermediação na venda dos respectivos produtos;
- e) A recepção, transferência e assistência a turistas.

2 - São actividades acessórias das agências de viagens e turismo:

- a) A obtenção de passaportes, certificados colectivos de identidade, vistos ou qualquer outro documento;
- b) A organização de congressos e eventos semelhantes;

- c) A reserva de bilhetes para espectáculos e outras manifestações públicas;
- d) A realização de operações cambiais para uso exclusivo dos clientes, de acordo com as normas reguladoras da actividade cambial;
- c) A intermediação na celebração de contratos de aluguer de veículos de passageiros sem condutor;
- f) A comercialização de seguros de viagem e de bagagem em conjugação e no âmbito de outros serviços por si prestados;
- g) A venda de guias turísticos e publicações semelhantes;
- h) O transporte turístico efectuado no âmbito de uma viagem turística, nos termos previstos no artigo 14.º;
- i) A prestação de serviços ligados ao acolhimento turístico, nomeadamente a organização de visitas a museus, monumentos históricos e outros locais de relevante interesse turístico.

Artigo 3.º

Exclusividade e limites

1 - Apenas as empresas licenciadas como agências de viagens e turismo podem exercer as actividades previstas no n.º 1 do artigo 2.º, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

2 - Não estão abrangidas pelo exclusivo reservado às agências de viagens e turismo:

a) A comercialização directa dos seus serviços pelos empreendimentos turísticos, pelas casas e empreendimentos de turismo no espaço rural, pelos estabelecimentos, iniciativas ou projectos declarados de interesse para o turismo e pelas empresas transportadoras;

b) O transporte de clientes pelos empreendimentos turísticos, casas e empreendimentos de turismo no espaço rural e pelos estabelecimentos, iniciativas ou projectos declarados de interesse para o turismo, com veículos que lhes pertençam;

c) A venda de serviços de empresas transportadoras feita pelos seus agentes ou por outras empresas transportadoras com as quais tenham serviços combinados.

3 - Não está abrangida pelo n.º 1 do artigo 2.º a comercialização de serviços por empreendimentos turísticos, casas e empreendimentos de turismo no espaço rural, estabelecimentos, iniciativas ou projectos declarados de interesse para o turismo ou empresas transportadoras, que não constituam viagens organizadas, quando feita através de meios telemáticos.

4 - Não estão abrangidas pelo exclusivo reservado às agências de viagens e turismo as associações, misericórdias, mutualidades, instituições privadas de solidariedade social, institutos públicos, cooperativas que não sejam agências de viagens e turismo e as entidades análogas, cujo objecto abranja as actividades previstas neste diploma e que exerçam, para os respectivos associados, beneficiários e cooperadores, sem fim lucrativo e com carácter regular, actividades previstas no n.º 1 do artigo 2.º, aplicando-se-lhes o regime previsto nos artigos 52.º e 53.º do presente diploma.

5 - Não estão abrangidas pelo exclusivo reservado às agências de viagens e turismo as pessoas singulares e as pessoas colectivas previstas no número anterior que, sem regularidade nem fim lucrativo, organizarem viagens turísticas para terceiros abrangendo um número superior a oito pessoas por viagem, aplicando-se-lhes o regime previsto no artigo 54.º do presente diploma.

Artigo 4.º

Denominação, nome dos estabelecimentos e menções em actos externos

1 - Somente as empresas licenciadas como agências de viagens e turismo podem usar tal denominação ou outras semelhantes, nomeadamente «agente de viagens» ou «agência de viagens».

2 - As agências de viagens e turismo não poderão utilizar denominações iguais ou de tal forma semelhantes às de outras já existentes que possam induzir em erro, sem prejuízo dos direitos resultantes da propriedade industrial.

3 - A Direcção-Geral do Turismo não deverá autorizar o licenciamento de agências cuja denominação infrinja o disposto no número anterior, sem prejuízo dos direitos resultantes da propriedade industrial.

4 - As agências de viagens e turismo devem utilizar o mesmo nome em todos os estabelecimentos que explorem.

5 - Em todos os contratos, correspondência, publicações, anúncios e, de um modo geral, em toda a actividade externa as agências devem indicar o número do seu alvará e a localização dos seus estabelecimentos.

CAPÍTULO II

Do licenciamento

Artigo 5.º

Licença

1 - O exercício da actividade de agências de viagens e turismo depende de licença, constante de alvará, a conceder pela Direcção-Geral do Turismo.

2 - A concessão da licença depende da observância pela requerente, dos seguintes requisitos:

a) Ser uma cooperativa, estabelecimento individual de responsabilidade limitada ou sociedade comercial que tenha por objecto o exercício daquela actividade e um capital social mínimo realizado de 20 000 000\$00;

b) Prestação das garantias exigidas por este diploma;

c) Comprovação da idoneidade comercial do titular do estabelecimento em nome individual de responsabilidade limitada, dos directores ou gerentes da cooperativa e dos administradores ou gerentes da sociedade requerente.

3 - Para efeitos do disposto na alínea c) do número anterior, não são consideradas comercialmente idóneas as pessoas relativamente às quais se verifique:

a) A proibição legal do exercício do comércio;

b) A inibição do exercício do comércio por ter sido declarada a sua falência ou insolvência enquanto não for levantada a inibição e decretada a sua reabilitação;

c) Terem sido titulares, gerentes ou administradores de uma agência de viagens e turismo falida, a menos que se comprove terem os mesmos actuado diligentemente no exercício dos seus cargos;

d) Terem sido titulares, gerentes ou administradores de uma agência de viagens e turismo punida com três ou mais coimas, desde que lhe tenha sido também aplicada a sanção de interdição do exercício da profissão ou a sanção de suspensão do exercício da actividade.

4 - A licença não pode ser objecto de negócios jurídicos.

Artigo 6.º

Pedido

1 - Do pedido de licença deve constar:

a) A identificação do requerente;

b) A identificação dos titulares, administradores ou gerentes;

c) A localização dos estabelecimentos.

2 - O pedido deve ser instruído com os seguintes documentos:

a) Certidão da escritura pública de constituição da empresa;

- b) Certidão do registo comercial definitivo da empresa;
- c) Certidão comprovativa do nome adoptado para o estabelecimento;
- d) Cópia devidamente autenticada dos contratos de prestação de garantias;
- e) Declaração em como as instalações satisfazem os requisitos exigidos por lei;
- f) Declaração em como o titular do estabelecimento em nome individual de responsabilidade limitada, os directores ou gerentes da cooperativa e os administradores ou gerentes da sociedade requerente, consoante o caso, não se encontrem em alguma das circunstâncias previstas no n.º 3 do artigo anterior.

3 - Na falta de decisão da Direcção-Geral do Turismo no prazo de 30 dias a contar da entrega do pedido devidamente instruído, desde que se mostrem pagas as taxas devidas nos termos do disposto no artigo 62.º, entende-se que a licença é concedida, devendo ser emitido o respectivo alvará.

4 - Nos seis meses seguintes à concessão da licença, a Direcção-Geral do Turismo deve realizar uma vistoria às instalações da agência a fim de verificar se as mesmas satisfazem as condições previstas no artigo 11.º

Artigo 7.º

Obrigações de comunicação

1 - A transmissão da propriedade e a cessão de exploração de estabelecimentos, bem como a alteração de qualquer elemento integrante do pedido de licença, devem ser comunicadas à Direcção-Geral do Turismo, no prazo de 30 dias após a respectiva verificação.

2 - A comunicação prevista no número anterior deverá ser acompanhada dos documentos comprovativos dos factos invocados.

Artigo 8.º

Sucursais de agências estabelecidas na União Europeia

1 - As agências de viagens e turismo estabelecidas noutro Estado membro da União Europeia podem abrir sucursais em Portugal, sendo dispensadas as formalidades exigidas pelo direito nacional para a constituição de empresas previstas no artigo 1.º

2 - Sem prejuízo das obrigações internacionais do Estado Português, são aplicáveis à abertura das sucursais referidas no número anterior as normas sobre licenciamento de agências de viagens e turismo.

3 - Para os efeitos do disposto no número anterior, as sucursais de agências estabelecidas na União Europeia devem instruir o pedido de licença com os documentos previstos nas alíneas c), d), e) e f) do n.º 2 do artigo 6.º e ainda uma certidão do registo comercial comprovando a constituição da representação permanente em Portugal.

Artigo 9.º

Revogação da licença

1 - A licença para o exercício da actividade de agência de viagens e turismo pode ser revogada nos seguintes casos:

- a) Se a agência não iniciar a actividade no prazo de 90 dias após a emissão do alvará;
- b) Havendo falência;
- c) Se a agência cessar a actividade por um período superior a 90 dias sem justificação atendível;
- d) Se deixar de se verificar algum dos requisitos legais para a concessão da licença.

2 - A revogação da licença será determinada por despacho do director-geral do Turismo e acarreta a cassação do alvará da agência.

Artigo 10.º

Registo

1 - A Direcção-Geral do Turismo deve organizar e manter actualizado um registo das agências licenciadas.

2 - O registo das agências deve conter:

- a) A identificação do requerente;
- b) A firma ou denominação social, a sede, o objecto social, o número de matrícula e a conservatória do registo comercial em que a sociedade se encontra matriculada;
- c) A identificação dos administradores, gerentes e directores;
- d) A localização dos estabelecimentos;
- e) O nome comercial;
- f) As marcas próprias da agência;
- g) A forma de prestação das garantias exigidas e o montante garantido.

3 - Deverão ainda ser inscritos no registo, por averbamento, os seguintes factos:

- a) A alteração de qualquer dos elementos integrantes do pedido de licenciamento;
- b) A verificação de qualquer facto sujeito a comunicação à Direcção-Geral do Turismo;
- c) Relatórios de inspecções e vistorias;
- d) Reclamações apresentadas;
- e) Sanções aplicadas;
- f) Louvores concedidos.

4 - A Direcção-Geral do Turismo deve organizar e manter actualizado um registo das entidades referidas no n.º 4 do artigo 3.º, do qual devem constar a identificação da entidade registada, dos titulares do seu órgão de administração ou equivalente, o local onde a actividade regular é exercida, a forma de prestação das garantias exigidas, o montante garantido e cópia da apólice do seguro de responsabilidade civil referido no artigo 50.º

CAPÍTULO III

Do exercício da actividade das agências de viagens e turismo

Artigo 11.º

Estabelecimentos

1 - As agências de viagens e turismo devem exercer a sua actividade em instalações autónomas e exclusivamente afectas à actividade da agência, salvo o disposto nos números seguintes.

2 - As agências de viagens e turismo podem instalar balcões de venda em empreendimentos turísticos, aerogares, gares ferroviárias ou marítimas, terminais rodoviários e centros comerciais.

3 - É permitida às agências de viagens e turismo a criação de implantantes. Consideram-se implantantes os pontos de venda em instalações de um cliente, desde que se destinem exclusivamente à prestação de serviços a este.

Artigo 12.º

Abertura e mudança de localização

1 - Carece de autorização da Direcção-Geral do Turismo a abertura e a mudança de localização dos estabelecimentos ou de quaisquer formas locais de representação, à excepção dos implantantes.

2 - O pedido de autorização deve ser instruído com os elementos constantes das alíneas a) e c) do n.º 1 e da alínea d) do n.º 2 do artigo 6.º

3 - A autorização de abertura e de mudança de localização dos estabelecimentos será averbada no alvará da agência requerente.

4 - Nos casos previstos nos números anteriores, é aplicável o disposto nos n.º 3 e 4 do artigo 6.º, com as necessárias adaptações.

Artigo 13.º

Negócios sobre os estabelecimentos

A transmissão da propriedade e a cessão de exploração dos estabelecimentos dependem da titularidade de licença de agência de viagens pela empresa adquirente.

Artigo 14.º

Utilização de meios próprios

1 - Na realização de viagens turísticas e na recepção, transferência e assistência de turistas, as agências de viagens podem utilizar os meios de transporte que lhes pertençam, devendo, quando se tratar de veículos automóveis com lotação superior a nove lugares, cumprir os requisitos de acesso à profissão de transportador público rodoviário interno ou internacional de passageiros que nos termos da legislação respectiva lhes sejam aplicáveis, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

2 - Para efeitos de comprovação da capacidade financeira exigida para o acesso à profissão de transportador público rodoviário, internacional e interno de passageiros regulado, respectivamente, pelo Decreto-Lei n.º 53/92, de 11 de Abril, e pelo Decreto-Lei n.º 229/92, de 21 de Outubro, o valor do capital social previsto no n.º 5.º da Portaria n.º 473/92, de 5 de Junho, e no n.º 5.º da Portaria n.º 77/93, de 21 de Janeiro, é, no caso das agências de viagens e turismo, reduzido para 20 000 000\$00.

3 - Para efeitos de comprovação da capacidade profissional exigida para o acesso à profissão de transportador público rodoviário, internacional e interno de passageiros, aplica-se às agências de viagens e turismo que exerçam a actividade prevista na alínea h) do n.º 2 do artigo 1.º, com as necessárias adaptações, o disposto no n.º 3 do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 53/92, de 11 de Abril, e no n.º 3 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 229/92, de 21 de Outubro.

4 - As agências de viagens e turismo previstas no n.º 1 podem alugar os meios de transporte a outras agências.

5 - As agências de viagens e turismo que acedam à profissão de transportador público rodoviário, interno ou internacional de passageiros, podem efectuar todo o tipo de transporte ocasional com veículos automóveis pesados de passageiros.

6 - Os veículos automóveis utilizados no exercício das actividades previstas no n.º 1 com lotação superior a nove lugares devem ser sujeitos a prévio licenciamento pela Direcção-Geral de Transportes Terrestres, nos termos a definir em portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pelas áreas do turismo e dos transportes, a qual fixará igualmente os requisitos mínimos a que devem obedecer tais veículos.

Artigo 15.º

Representantes das agências

Aos representantes das agências, quando devidamente identificados e em serviço, é permitido o acesso às delegações das alfândegas, aos cais de embarque e aos recintos destinados aos passageiros nos aeroportos ou gares.

Artigo 16.º

Livro de reclamações

1 - Em todos os estabelecimentos das agências de viagens e turismo deve existir um livro destinado aos utentes para que estes possam formular observações e reclamações sobre o estado e a apresentação das instalações e do equipamento, bem como sobre a qualidade dos serviços e o modo como foram prestados.

2 - O livro de reclamações deve ser obrigatório e imediatamente facultado ao utente que o solicite.

3 - Um duplicado das observações ou reclamações deve ser enviado pelo responsável da agência de viagens à Direcção-Geral do Turismo.

4 - Deve ser entregue ao utente um duplicado das observações ou reclamações escritas no livro, o qual, se o entender, pode remetê-lo à Direcção-Geral do Turismo, acompanhada dos documentos e meios de prova necessários à apreciação das mesmas.

5 - O livro de reclamações é editado e fornecido pela Direcção-Geral do Turismo ou pelas entidades que ela encarregar para o efeito, sendo o modelo, o preço, o fornecimento, a distribuição, a utilização e a instrução aprovados por portaria do membro do Governo responsável pela área do turismo.

CAPÍTULO IV

Das viagens turísticas

SECÇÃO I

Noção e espécies

Artigo 17.º

Noção e espécies

1 - São viagens turísticas as que combinem dois dos serviços seguintes:

a) Transporte;

b) Alojamento;

c) Serviços turísticos não subsidiários do transporte.

2 - São viagens organizadas as viagens turísticas que, combinando previamente dois dos serviços seguintes, sejam vendidas ou propostas para venda a um preço com tudo incluído, quando excedam vinte e quatro horas ou incluam uma dormida:

a) Transporte;

b) Alojamento;

c) Serviços turísticos não subsidiários do transporte, nomeadamente os relacionados com eventos desportivos, religiosos e culturais, desde que representem uma parte significativa da viagem.

3 - São viagens por medida as viagens turísticas preparadas a pedido do cliente para satisfação das solicitações por este definidas.

4 - Não são havidas como viagens turísticas aquelas em que a agência se limita a intervir como mera intermediária em vendas ou reservas de serviços avulsos solicitados pelo cliente.

5 - A eventual facturação separada dos diversos elementos de uma viagem organizada não prejudica a sua qualificação legal nem a aplicação do respectivo regime.

SECÇÃO II

Disposições comuns

Artigo 18.º

Obrigações de informação prévia

1 - Antes da venda de uma viagem turística a agência deve informar, por escrito ou por qualquer outra forma adequada, os clientes que se desloquem ao estrangeiro sobre a necessidade de passaportes e vistos, prazos para a respectiva obtenção e formalidades sanitárias e, caso a viagem se realize

no território de Estados membros da União Europeia, a documentação exigida para a obtenção de assistência médica ou hospitalar em caso de acidente ou doença.

2 - Quando seja obrigatório contrato escrito, a agência deve, ainda, informar o cliente de todas as cláusulas a incluir no mesmo.

3 - Considera-se forma adequada de informação ao cliente a entrega do programa de viagem que inclua os elementos referidos nos números anteriores.

4 - Qualquer descrição de uma viagem bem como o respectivo preço e as restantes condições do contrato não devem conter elementos enganadores.

Artigo 19.º

Obrigações acessórias

1 - As agências devem entregar aos clientes todos os documentos necessários para a obtenção do serviço vendido.

2 - Aquando da venda de qualquer serviço, as agências devem entregar aos clientes documentação que mencione o objecto e características do serviço, data da prestação, preço e pagamentos já efectuados, excepto quando tais elementos figurem nos documentos referidos no número anterior.

SECÇÃO III

Viagens organizadas

Artigo 20.º

Programas de viagem

1 - As agências que anunciarem a realização de viagens organizadas deverão dispor de programas para entregar a quem os solicite.

2 - Os programas de viagem deverão informar, de forma clara e precisa, sobre os elementos referidos nas alíneas a) a l) do artigo 22.º e ainda sobre:

- a) A exigência de passaportes, vistos e formalidades sanitárias para a viagem e estada;
- b) Quaisquer outras características especiais da viagem.

Artigo 21.º

Carácter vinculativo do programa

A agência fica vinculada ao cumprimento pontual do programa, salvo se:

- a) Estando prevista no próprio programa a possibilidade de alteração das condições, tal alteração tenha sido inequivocamente comunicada ao cliente antes da celebração do contrato;
- b) Existir acordo das partes em contrário, cabendo o ónus da prova à agência de viagens.

Artigo 22.º

Contrato

1 - Os contratos de venda de viagens organizadas deverão conter, de forma clara e precisa, as seguintes menções:

- a) Nome, endereço e número do alvará da agência vendedora e da agência organizadora da viagem;
- b) Identificação das entidades que garantem a responsabilidade da agência organizadora;
- c) Preço da viagem organizada, termos e prazos em que é legalmente admitida a sua alteração e impostos ou taxas devidos em função da viagem, que não estejam incluídos no preço;
- d) Montante ou percentagem do preço a pagar, a título de princípio de pagamento, data de liquidação do remanescente e consequências da falta de pagamento;

- e) Origem, itinerário e destino da viagem, períodos e datas de estada;
- f) Número mínimo de participantes de que dependa a realização da viagem e data limite para a notificação do cancelamento ao cliente, caso não se tenha atingido aquele número;
- g) Meios, categorias e características de transporte utilizados, datas, locais de partida e regresso e, quando possível, as horas;
- h) O grupo e classificação do alojamento utilizado, de acordo com a regulamentação do Estado de acolhimento, sua localização, bem como o nível de conforto e demais características principais, número e regime ou plano de refeições fornecidas;
- i) Montantes máximos exigíveis à agência, nos termos do artigo 40.º;
- j) Termos a observar para reclamação do cliente pelo não cumprimento pontual dos serviços acordados;
- l) Visitas, excursões ou outros serviços incluídos no preço;
- m) Serviços facultativamente pagos pelo cliente;
- n) Todas as exigências específicas que o cliente comunique à agência e esta aceite.

2 - Sem prejuízo do disposto no número seguinte, considera-se celebrado o contrato com a entrega ao cliente do programa de viagem e do recibo de quitação, devendo a viagem ser identificada através da designação que constar do programa.

3 - Sempre que o cliente o solicite ou a agência o determine, o contrato constará de documento autónomo, devendo a agência entregar ao cliente cópia integral do mesmo, assinado por ambas as partes.

4 - O contrato deve conter a indicação de que o grupo e a classificação do alojamento utilizado são determinados pela legislação do Estado de acolhimento.

O contrato deve ser acompanhado de cópia da ou das apólices de seguro vendidas pela agência de viagens no quadro desse contrato, nos termos da alínea f) do n.º 2 do artigo 2.º

Artigo 23.º

Informação sobre a viagem

Antes do início de qualquer viagem organizada, a agência deve prestar ao cliente, em tempo útil, por escrito ou por outra forma adequada, as seguintes informações:

- a) Os horários e os locais de escalas e correspondências, bem como a indicação do lugar atribuído ao cliente, quando possível;
- b) O nome, endereço e número de telefone da representação local da agência ou, não existindo uma tal representação local, o nome, endereço e número de telefone das entidades locais que possam assistir o cliente em caso de dificuldade;
- c) Quando as representações e organismos previstos na alínea anterior não existirem, o cliente deve em todos os casos dispor de um número telefónico de urgência ou de qualquer outra informação que lhe permita estabelecer contacto com a agência;
- d) No caso de viagens e estadas de menores no País ou no estrangeiro, o modo de contactar directamente com esses menores ou com o responsável local pela sua estada;
- e) A possibilidade de celebração de um contrato de seguro que cubra as despesas resultantes da rescisão pelo cliente e de um contrato de assistência que cubra as despesas de repatriamento em caso de acidente ou de doença;
- f) Sem prejuízo do disposto na alínea anterior, no caso de a viagem se realizar no território de Estados membros da União Europeia, a

documentação de que o cliente se deve munir para beneficiar de assistência médica e hospitalar em caso de acidente ou doença;

g) O modo de proceder no caso específico de doença ou acidente.

Artigo 24.º

Cessão da posição contratual

1 - O cliente pode ceder a sua posição, fazendo-se substituir por outra pessoa que preencha todas as condições requeridas para a viagem organizada, desde que informe a agência, por forma escrita, até sete dias antes da data prevista para a partida.

2 - Quando se trate de cruzeiros e de viagens aéreas de longo curso, o prazo previsto no número anterior é alargado para 15 dias.

3 - O cedente e o cessionário são solidariamente responsáveis pelo pagamento do preço e pelos encargos adicionais originados pela cessão.

4 - A cessão vincula também os terceiros prestadores de serviços, devendo a agência comunicar-lhes tal facto no prazo de quarenta e oito horas.

Artigo 25.º

Acompanhamento dos turistas por profissionais de informação turística

Nas visitas a centros históricos, museus, monumentos nacionais ou sítios classificados, incluídas em viagens turísticas, à excepção das viagens por medida, os turistas devem ser acompanhados por guias-intérpretes.

Artigo 26.º

Alteração do preço nas viagens organizadas

1 - Nas viagens organizadas o preço não é susceptível de revisão, excepto o disposto no número seguinte.

2 - A agência só pode alterar o preço até 20 dias antes da data prevista para a partida e se, cumulativamente:

a) O contrato o previr expressamente e determinar as regras precisas de cálculo da alteração;

b) A alteração resultar unicamente de variações no custo dos transportes ou do combustível, dos direitos, impostos ou taxas cobráveis ou de flutuações cambiais.

3 - A alteração do preço não permitida pelo n.º 1 confere ao cliente o direito de rescindir o contrato nos termos dos n.os 2 e 3 do artigo 27.º

4 - O cliente não é obrigado ao pagamento de acréscimos de preço determinados nos 20 dias que precedem a data prevista para a partida.

Artigo 27.º

Impossibilidade de cumprimento

1 - A agência deve notificar imediatamente o cliente quando, por factos que não lhe sejam imputáveis, não puder cumprir obrigações resultantes do contrato.

2 - Se a impossibilidade respeitar a alguma obrigação essencial, o cliente pode rescindir o contrato sem qualquer penalização ou aceitar por escrito uma alteração ao contrato e eventual variação de preço.

3 - O cliente deve comunicar à agência a sua decisão no prazo de oito dias após a recepção da notificação prevista no n.º 1.

Artigo 28.º

Rescisão ou cancelamento não imputável ao cliente

Se o cliente rescindir o contrato ao abrigo do disposto nos artigos 26.º ou 27.º ou se, por facto não imputável ao cliente, a agência cancelar a viagem organizada antes da data da partida, tem aquele direito, sem prejuízo da responsabilidade civil da agência, a:

- a) Ser imediatamente reembolsado de todas as quantias pagas, sem prejuízo do disposto no número seguinte;
- b) Em alternativa, optar por participar numa outra viagem organizada, devendo ser reembolsada ao cliente a eventual diferença de preço.

Artigo 29.º

Direito de rescisão pelo cliente

O cliente pode sempre rescindir o contrato a todo o tempo, devendo a agência reembolsá-lo do montante antecipadamente pago, deduzindo os encargos a que, justificadamente, o início do cumprimento do contrato e a rescisão tenham dado lugar e uma percentagem do preço do serviço não superior a 15 %.

Artigo 30.º

Incumprimento

1 - Quando, após a partida, não seja fornecida uma parte significativa dos serviços previstos no contrato, a agência deve assegurar, sem aumento de preço para o cliente, a prestação de serviços equivalentes aos contratados.

2 - Quando se mostre impossível a continuação da viagem ou as condições para a continuação não sejam justificadamente aceites pelo cliente, a agência deve fornecer, sem aumento de preço, um meio de transporte equivalente que possibilite o regresso ao local de partida ou a outro local acordado.

3 - Nas situações previstas nos números anteriores, o cliente tem direito à restituição da diferença entre o preço das prestações previstas e o das efectivamente fornecidas, bem como a ser indemnizado nos termos gerais.

4 - Qualquer deficiência na execução do contrato relativamente às prestações fornecidas por terceiros prestadores de serviços deve ser comunicada à agência por escrito ou de outra forma adequada, no prazo previsto no contrato ou, na sua falta, no prazo máximo de 20 dias úteis após o termo da viagem.

5 - Caso se verifique alguma deficiência na execução do contrato relativamente a serviços de alojamento e transporte, o cliente deve, sempre que possível, contactar a agência de viagens, através dos meios previstos nas alíneas b) e c) do artigo 23.º, por forma que esta possa assegurar, em tempo útil, a prestação de serviços equivalentes aos contratados.

6 - Quando não seja possível contactar a agência de viagens nos termos previstos no número anterior, ou quando esta não assegure, em tempo útil, a prestação de serviços equivalentes aos contratados, o cliente pode contratar com terceiros serviços de alojamento e transporte não incluídos no contrato, a expensas da agência de viagens.

Artigo 31.º

Assistência a clientes

1 - Quando, por razões que não lhe forem imputáveis, o cliente não possa terminar a viagem organizada, a agência é obrigada a dar-lhe assistência até ao ponto de partida ou de chegada, devendo efectuar todas as diligências necessárias.

2 - Em caso de reclamação dos clientes, cabe à agência ou ao seu representante local provar ter actuado diligentemente no sentido de encontrar a solução adequada.

CAPÍTULO V

Das relações das agências entre si e com empreendimentos turísticos

Artigo 32.º

Identidade de prestações

1 - Sendo proibidos os acordos ou as práticas concertadas entre empreendimentos turísticos ou entre estes e as agências de viagens que

tenham por efeito restringir, impedir ou falsear a concorrência no mercado, não podem os empreendimentos turísticos vender os seus serviços directamente a preços inferiores aos preços que recebam das agências que comercializam os seus serviços, sem prévio aviso à agência ou agências contratantes.

2 - Independentemente da diversidade de preços praticados directamente e dos acordos com as agências, os serviços prestados pelos empreendimentos turísticos devem ser iguais, designadamente em qualidade e características, quer sejam vendidos directamente a clientes quer por meio de agências de viagens.

Artigo 33.º

Reservas

1 - A reserva de serviços em empreendimentos turísticos deve ser pedida por escrito, mencionando os serviços pretendidos e as respectivas datas.

2 - A aceitação do pedido de reserva deve ser feita por escrito, especificando os serviços, datas, respectivos preços e condições de pagamento.

3 - Na falta de estipulação em contrário, o pagamento deve ser feito até 30 dias após a prestação dos serviços.

Artigo 34.º

Cancelamento de reservas

1 - O cancelamento de reservas deve ser requerido por escrito, salvo acordo em contrário, não sendo devida qualquer indemnização quando forem respeitados os prazos seguintes:

- a) 15 dias de antecedência, se forem canceladas mais de 50 % das reservas;
- b) 10 dias de antecedência, se forem canceladas mais de 25 % das reservas;
- c) 5 dias de antecedência, nos demais casos e para o cancelamento de reservas individuais.

2 - Sendo cancelada a reserva com respeito pelos prazos estabelecidos no número anterior, o empreendimento turístico é obrigado a reembolsar o montante pago antecipadamente pela agência.

Artigo 35.º

Inobservância do prazo

Se as agências cancelarem reservas em desrespeito dos prazos estabelecidos no artigo anterior, o empreendimento turístico tem direito a uma indemnização correspondente ao montante pago antecipadamente por cada reserva cancelada, sem prejuízo de estipulação em contrário.

Artigo 36.º

Incumprimento das reservas aceites

1 - Se os empreendimentos turísticos não cumprirem as reservas aceites, as agências têm direito ao reembolso dos montantes pagos antecipadamente e a uma indemnização do mesmo valor.

2 - Os empreendimentos turísticos são ainda responsáveis por todas as indemnizações que sejam exigidas às agências pelos clientes em virtude do incumprimento a que se refere o presente artigo.

Artigo 37.º

Indemnização

Na falta de pagamento antecipado e de acordo em contrário, o montante de indemnização devido por inobservância do previsto nos artigos 35.º e 36.º é de 20 % do preço acordado por cada unidade de alojamento reservada.

Artigo 38.º

Relações entre agências de viagens

Às relações entre agências são aplicáveis, com as necessárias adaptações, as normas constantes deste capítulo.

CAPÍTULO VI

Da responsabilidade e garantias

SECÇÃO I

Da responsabilidade

Artigo 39.º

Princípios gerais

1 - As agências são responsáveis perante os seus clientes pelo pontual cumprimento das obrigações resultantes da venda de viagens turísticas, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

2 - Quando se tratar de viagens organizadas, as agências são responsáveis perante os seus clientes, ainda que os serviços devam ser executados por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso.

3 - No caso de viagens organizadas, as agências organizadoras respondem solidariamente com as agências vendedoras.

4 - Quando se trate de viagens organizadas, a agência não pode ser responsabilizada se:

- a) O cancelamento se baseie no facto de o número de participantes na viagem organizada ser inferior ao mínimo exigido e o cliente for informado por escrito do cancelamento no prazo previsto no programa;
- b) O incumprimento não resulte de excesso de reservas e seja devido a situações de força maior ou caso fortuito, motivado por circunstâncias anormais e imprevisíveis, alheias àquele que as invoca, cujas consequências não possam ter sido evitadas apesar de todas as diligências feitas;
- c) For demonstrado que o incumprimento se deve à conduta do próprio cliente ou à actuação imprevisível de um terceiro alheio ao fornecimento das prestações devidas pelo contrato;
- d) Legalmente não puder accionar o direito de regresso relativamente a terceiros prestadores dos serviços previstos no contrato, nos termos da legislação aplicável;
- e) O prestador de serviços de alojamento não puder ser responsabilizado pela deterioração, destruição ou subtracção de bagagens ou outros artigos.

5 - No domínio das restantes viagens turísticas, as agências respondem pela correcta emissão dos títulos de alojamento e de transporte e ainda pela escolha culposa dos prestadores de serviços, caso estes não tenham sido sugeridos pelo cliente.

6 - Quando as agências intervierem como meras intermediárias em vendas ou reservas de serviços avulsos solicitados pelo cliente, apenas serão responsáveis pela correcta emissão dos títulos de alojamento e de transporte.

7 - Consideram-se clientes, para os efeitos previstos para o presente artigo, todos os beneficiários da prestação de serviços, ainda que não tenham sido partes no contrato.

Artigo 40.º

Limites

1 - A responsabilidade da agência terá como limite o montante máximo exigível às entidades prestadoras dos serviços, nos termos da Convenção de Varsóvia, de 1929, sobre Transporte Aéreo Internacional, e da Convenção de Berna, de 1961, sobre Transporte Ferroviário.

2 - No que concerne aos transportes marítimos, a responsabilidade das agências de viagens, relativamente aos seus clientes, pela prestação de serviços de transporte, ou alojamento, quando for caso disso, por empresas

de transportes marítimos, no caso de danos resultantes de dolo ou negligência destas, terá como limites os seguintes montantes:

- a) 88 500 000\$00, em caso de morte ou danos corporais;
- b) 1 580 000\$00, em caso de perda total ou parcial de bagagem ou da sua danificação;
- c) 6 300 000\$00, em caso de perda de veículo automóvel, incluindo a bagagem nele contida;
- d) 2 080 000\$00, em caso de perda de bagagem, acompanhada ou não, contida em veículo automóvel;
- e) 220 000\$00, por danos na bagagem, em resultado da danificação do veículo automóvel.

3 - Quando exista, a responsabilidade das agências de viagens e turismo pela deterioração, destruição e subtracção de bagagens ou outros artigos, em estabelecimentos de alojamento turístico, enquanto o cliente aí se encontrar alojado, tem como limites:

- a) 280 000\$00 globalmente;
- b) 90 000\$00 por artigo;
- c) O valor declarado pelo cliente, quanto aos artigos depositados à guarda do estabelecimento de alojamento turístico.

4 - As agências terão direito de regresso sobre os fornecedores de bens e serviços relativamente às quantias pagas no cumprimento da obrigação de indemnizar prevista nos números anteriores.

5 - A responsabilidade da agência por danos não corporais poderá ser contratualmente limitada ao valor correspondente a cinco vezes o preço do serviço vendido.

SECÇÃO II

Das garantias

Artigo 41.º

Garantias exigidas

1 - Para garantia da responsabilidade perante os clientes emergente das actividades previstas no artigo 2.º, as agências de viagens e turismo devem prestar uma caução e efectuar um seguro de responsabilidade civil.

2 - São obrigatoriamente garantidos:

- a) O reembolso dos montantes entregues pelos clientes;
- b) O reembolso das despesas suplementares suportadas pelos clientes em consequência da não prestação dos serviços ou da sua prestação defeituosa;
- c) O ressarcimento dos danos patrimoniais e não patrimoniais causados a clientes ou a terceiros por acções ou omissões da agência ou seus representantes;
- d) O repatriamento dos clientes e a sua assistência nos termos do artigo 31.º;
- e) A assistência médica e medicamentos necessários em caso de acidente ou doença.

Artigo 42.º

Formalidades

Nenhuma agência pode iniciar ou exercer a sua actividade sem fazer prova junto da Direcção-Geral do Turismo de que as garantias exigidas foram regularmente contratadas e se encontram em vigor.

Artigo 43.º

Caução

1 - Para garantia do cumprimento das obrigações emergentes do exercício da sua actividade, as agências devem prestar uma caução que garanta, pelo

menos, a observância dos deveres previstos nas alíneas a) e b) do n.º 2 do artigo 41.º

2 - A garantia referida no número anterior pode ser prestada mediante cauções de grupo cujos termos serão aprovados por portaria conjunta dos Ministros das Finanças e da Economia.

3 - O título da prestação de caução deve ser depositado na Direcção-Geral do Turismo.

Artigo 44.º

Forma de prestação da caução

1 - Sem prejuízo do disposto no número seguinte, a caução pode ser prestada por seguro-caução, garantia bancária, depósito bancário ou títulos da dívida pública portuguesa, depositados à ordem da Direcção-Geral do Turismo.

2 - O título da caução não pode condicionar o accionamento desta a prazos ou ao cumprimento de obrigações por parte da agência ou de terceiros.

Artigo 45.º

Montante

1 - O montante garantido através da caução será de 5% das vendas de viagens organizadas efectuadas pela agência no ano anterior.

2 - Não obstante o disposto no número anterior, o montante garantido por cada agência não pode ser inferior, em caso algum, a 5 000 000\$00, nem terá de ser superior a 50 000 000\$00.

3 - As agências devem enviar à Direcção-Geral do Turismo, até 15 de Julho de cada ano, cópia das contas aprovadas do exercício anterior.

Artigo 46.º

Actualização

1 - As agências devem actualizar anualmente a caução prestada e comunicar à Direcção-Geral do Turismo o montante actualizado de cobertura.

2 - Se a caução for accionada, deve ser repostado o montante de cobertura exigido.

Artigo 47.º

Funcionamento da caução

1 - Os clientes interessados em accionar a caução devem requerer à Direcção-Geral do Turismo que demande a entidade garante.

2 - O requerimento deve ser instruído com os elementos comprovativos dos factos alegados e apresentado no prazo indicado no contrato, quando exista, ou no prazo máximo de 20 dias úteis após o termo da viagem.

Artigo 48.º

Comissão arbitral

1 - O requerimento previsto no artigo anterior será apreciado por uma comissão arbitral, convocada pelo director-geral do Turismo no prazo de 10 dias após a entrega do pedido, e constituída por um representante desta, que preside, um representante do Instituto do Consumidor, um representante da Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo, um representante das associações de defesa do consumidor, a designar pelo cliente, e um representante da agência, designado por esta, sem prejuízo de recurso para os tribunais, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária.

2 - A comissão arbitral delibera no prazo máximo de 20 dias úteis após a sua convocação, sendo a deliberação tomada por maioria dos membros presentes, tendo o presidente voto de qualidade.

3 - Da decisão da comissão arbitral cabe recurso para o director-geral do Turismo, a interpor no prazo de cinco dias úteis.

O director-geral do Turismo deve apreciar o recurso no prazo máximo de 20 dias úteis, findo o qual, e na ausência de decisão, se presumirá o indeferimento do mesmo.

4 - Na falta de deliberação no prazo previsto no n.º 2, o requerimento será apreciado pelos serviços competentes da Direcção-Geral do Turismo e submetido a decisão do director-geral.

Artigo 49.º

Obrigações das entidades garantes

A decisão que defira o pedido do cliente será notificada à agência e à entidade garante, ficando esta última obrigada a proceder ao pagamento no prazo máximo de 20 dias úteis.

Artigo 50.º

Seguro de responsabilidade civil

1 - As agências devem celebrar um seguro de responsabilidade civil que cubra os riscos decorrentes da sua actividade, garantindo o cumprimento da obrigação prevista na alínea c) do n.º 2 do artigo 41.º e sempre, como risco acessório, as obrigações previstas nas alíneas d) e e) do mesmo número desse artigo.

2 - O montante mínimo coberto pelo seguro é de 15 000 000\$00.

3 - A apólice uniforme do seguro é aprovada pelo Instituto de Seguros de Portugal.

4 - O seguro de responsabilidade civil pode ser substituído por caução de igual montante, prestada nos termos do artigo 43.º e do n.º 1 do artigo 44.º

Artigo 51.º

Âmbito de cobertura

1 - São excluídos do seguro referido no artigo anterior:

a) Os danos causados aos agentes ou representantes legais das agências;
b) Os danos provocados pelo cliente ou por terceiro alheio ao fornecimento das prestações.

2 - Podem ser excluídos do seguro:

a) Os danos causados por acidentes ocorridos com meios de transporte que não pertençam à agência, desde que o transportador tenha o seguro exigido para aquele meio de transporte;
b) As perdas, deteriorações, furtos ou roubos de bagagens ou valores entregues pelo cliente à guarda da agência.

CAPÍTULO VII

Regimes especiais

Artigo 52.º

Instituições de economia social

As viagens turísticas organizadas e vendidas pelas entidades e nos termos previstos no n.º 4 do artigo 3.º apenas podem ser divulgadas aos associados, cooperantes ou beneficiários, não podendo a sua promoção ou divulgação ser dirigida ao público em geral.

Artigo 53.º

Remissão

1 - As entidades abrangidas pelo n.º 4 do artigo 3.º devem prestar uma caução, nos termos dos artigos 41.º e seguintes, cujo montante mínimo é reduzido a 1 000 000\$00, e devem celebrar um seguro de responsabilidade civil, nos termos previstos para as agências.

2 - Às entidades abrangidas pelo n.º 4 do artigo 3.º é ainda aplicável, com as necessárias adaptações, o disposto nos artigos 17.º a 51.º deste diploma.

Artigo 54.º

Garantias

1 - As pessoas singulares ou colectivas previstas no n.º 5 do artigo 3.º devem celebrar, antes de cada viagem turística que organizem, um seguro de responsabilidade civil, para os efeitos do disposto nas alíneas c), d) e e) do n.º 2 do artigo 41.º, nos termos previstos para as agências de viagens e turismo.

2 - É dispensada a realização do contrato de seguro previsto no número anterior se o repatriamento e a assistência médica estiverem expressamente assegurados por agências de viagens e turismo ou por empresas transportadoras.

CAPÍTULO VIII

Da fiscalização e sanções

Artigo 55.º

Competência da Direcção-Geral do Turismo

1 - Compete à Direcção-Geral do Turismo:

- a) Fiscalizar a observância do disposto no presente diploma e respectivas disposições regulamentares;
- b) Conhecer das reclamações apresentadas;
- c) Instruir os processos por infracções ao estabelecido neste diploma e suas disposições regulamentares.

2 - As autoridades administrativas e policiais prestarão auxílio aos funcionários da Direcção-Geral do Turismo no exercício das funções de fiscalização.

3 - Aos funcionários em serviço de inspecção devem ser facultados os elementos justificadamente solicitados.

Artigo 56.º

Obrigaçao de participação

1 - Todas as autoridades e seus agentes devem participar à Direcção-Geral do Turismo quaisquer infracções ao presente diploma e respectivas disposições regulamentares.

2 - Quando se tratar de infracção ao disposto nos n.os 1 e 4 do artigo 14.º, a participação será feita à Direcção-Geral de Transportes Terrestres.

Artigo 57.º

Contra-ordenações

1 - Constituem contra-ordenações os seguintes comportamentos:

- a) A infracção ao disposto no n.º 1 do artigo 3.º;
- b) A infracção ao disposto nos n.os 1 e 2 do artigo 4.º;
- c) A infracção ao disposto nos n.os 4 e 5 do artigo 4.º e no artigo 7.º;
- d) A violação do disposto no n.º 1 do artigo 11.º;
- e) Incumprimento do estipulado no n.º 1 do artigo 12.º;
- f) A infracção ao disposto nos n.os 1 a 3 do artigo 16.º;
- g) Incumprimento das obrigações previstas nos artigos 18.º, 19.º, 20.º, 22.º e 23.º;
- h) A infracção ao disposto no artigo 25.º;
- i) A alteração do preço de uma viagem organizada em violação do disposto no artigo 26.º;
- j) O incumprimento das obrigações previstas nos n.os 1 e 2 do artigo 30.º e no n.º 1 do artigo 31.º;
- l) A infracção ao disposto no artigo 32.º;
- m) A não prestação das garantias exigidas pelo artigo 41.º, pelo n.º 1 do artigo 43.º e pelos artigos 45.º, 50.º e 52.º a 54.º;
- n) O incumprimento do disposto nos artigos 42.º e 46.º;

o) A oferta e reserva de serviços em empreendimentos turísticos, em casas e empreendimentos turísticos no espaço rural e em casas de natureza não licenciados, bem como nos estabelecimentos, iniciativas ou projectos não declarados de interesse para o turismo;

p) A oposição à realização de inspecções e vistorias pelas entidades competentes e a recusa de prestação, a estas entidades, dos elementos solicitados;

q) A realização de transportes em veículos automóveis não licenciados, nos termos do n.º 6 do artigo 14.º;

r) A violação do disposto no n.º 3 do artigo 59.º;

s) A violação do disposto no artigo 63.º

2 - São punidos com coimas de 3000000\$00 a 6000000\$00 os comportamentos previstos nas alíneas a) e m) do número anterior.

3 - São punidos com coima de 1 000 000\$00 a 4 000 000\$00 os comportamentos referidos nas alíneas n) e o) do n.º 1.

4 - São punidos com coima de 200 000\$00 a 2 000 000\$00 os comportamentos descritos nas alíneas b), d) a h), j), l) , p) e q) do n.º 1.

5 - São punidos com coima de 100 000\$00 a 1 000 000\$00 os comportamentos previstos na alínea i) do n.º 1.

6 - São punidos com coima de 50 000\$00 a 500 000\$00 os comportamentos referenciados na alínea c) e s) do n.º 1.

7 - É punido com coima de 100 000\$00 a 500 000\$00 o não cumprimento da obrigação prevista na alínea r) do n.º 1.

Artigo 58.º

Tentativa e negligência

A tentativa e a negligência são puníveis, sendo os limites máximo e mínimo da coima, nesses casos, reduzidos a metade.

Artigo 59.º

Sanções acessórias

1 - Quando a gravidade da infracção o justifique, podem ser aplicadas as seguintes sanções acessórias, nos termos do regime geral das contra-ordenações:

a) Interdição do exercício de profissão ou actividade directamente relacionada com a infracção praticada;

b) Suspensão da autorização para o exercício da actividade e encerramento dos estabelecimentos;

c) Suspensão do alvará da agência, quando se trate de comportamentos referidos nas alíneas m), n) e o) do n.º 1 do artigo 57.º

2 - A decisão de aplicação de qualquer sanção poderá ser publicada, a expensas do infractor, pela Direcção-Geral do Turismo, em jornal de difusão nacional, regional ou local, de acordo com o local, a importância e os efeitos da infracção.

3 - A agência deve afixar cópia da decisão sancionatória, pelo período de 30 dias, no próprio estabelecimento, em lugar e por forma bem visível.

Artigo 60.º

Competência para aplicação das sanções

1 - É da competência do director-geral do Turismo a aplicação de coimas por violação deste diploma até 3 000 000\$00, inclusive, à excepção das resultantes da violação dos n.os 1 e 6 do artigo 14.º, cuja competência é do director-geral de Transportes Terrestres.

2 - É da competência do membro do Governo com a tutela sobre o turismo a cassação do alvará da agência de viagens e turismo e a aplicação de

coimas, por violação deste diploma, de valor superior a 3 000 000\$00, à excepção das previstas na parte final do número anterior, cuja competência é do membro do Governo com a tutela sobre os transportes.

3 - É competente para a aplicação das restantes sanções acessórias a entidade com competência para aplicação das coimas, nos termos dos números anteriores.

Artigo 61.º

Produto das coimas

O produto das coimas recebidas por infracção ao disposto no presente diploma reverte em 60 % para os cofres do Estado, 40 % para a Direcção-Geral do Turismo, excepto o que resultar das coimas previstas por infracção ao disposto nos n.os 1 e 6 do artigo 14.º, que reverterá em 60 % para os cofres do Estado, 20 % para a Direcção-Geral de Transportes Terrestres e 20 % para a entidade fiscalizadora.

CAPÍTULO IX

Disposições finais e transitórias

Artigo 62.º

Taxas

1 - Os montantes das taxas devidas pela concessão de licenças e de autorizações e pela realização de vistorias constituem receitas da Direcção-Geral do Turismo e são fixadas por portaria dos Ministros das Finanças e da Economia.

2 - As taxas serão pagas nas tesourarias da Fazenda Pública, mediante guias emitidas pela Direcção-Geral do Turismo nos oito dias seguintes àquele em que forem apresentados os pedidos.

3 - O produto das taxas poderá ser afecto a instituições mutualistas de apoio aos industriais de agências de viagens, em termos a fixar por portaria dos Ministros da Economia e do Trabalho e da Solidariedade.

4 - O requerente deverá juntar ao processo documento comprovativo do pagamento no prazo de 15 dias a contar da emissão das guias, sob pena de ser devolvida toda a documentação entregue.

Artigo 63.º

Aumento de capital social

As agências de viagens e turismo já licenciadas à data da entrada em vigor do presente diploma devem, no prazo de cinco anos, aumentar o capital social até ao montante previsto na alínea a) do n.º 2 do artigo 5.º

Artigo 64.º

Utilização de meios próprios

No prazo de dois anos, as agências de viagens e turismo devem aceder à profissão de transportador público rodoviário interno ou internacional de passageiros, quando utilizem veículos automóveis com lotação superior a nove lugares, de acordo com o previsto no n.º 1 do artigo 14.º

Artigo 65.º

Intimação judicial para um comportamento

1 - Nos casos de deferimento, expresso ou tácito, de pedidos de licenciamento previstos no artigo 6.º, perante recusa injustificada ou falta de emissão do alvará respectivo no prazo devido, pode o interessado requerer ao tribunal administrativo de círculo a intimação da autoridade competente para proceder à referida emissão.

2 - É condição do conhecimento do pedido de intimação referido no número anterior o pagamento ou o depósito das taxas devidas nos termos do disposto no artigo 62.º

3 - O requerimento de intimação deve ser instruído com os seguintes documentos:

- a) Cópia do requerimento para a prática do acto devido;
- b) Cópia da notificação do deferimento expreso quando ele tenha tido lugar;
- c) Cópia do pedido de licenciamento e dos elementos referidos nos n.os 2 e 3 do artigo 5.º e dos n.os 1 e 2 do artigo 6.º, no caso de deferimento tácito.

4 - Ao pedido de intimação referido no n.º 1 aplica-se o disposto no artigo 6.º, nos n.os 1 e 2 do artigo 87.º, nos n.os 1, 3 e 4 do artigo 88.º e no artigo 115.º, todos do Decreto-Lei n.º 267/85, de 16 de Julho.

5 - O recurso da decisão que haja intimado à emissão de alvará tem efeito suspensivo.

6 - O efeito meramente devolutivo do recurso pode, porém, ser requerido pelo recorrido, ou concedido oficiosamente pelo tribunal, caso do recurso resultem indícios da ilegalidade da sua interposição ou da improcedência do mesmo, devendo o juiz relator decidir esta questão, quando a ela houver lugar, no prazo de 10 dias.

7 - A certidão da sentença transitada em julgado que haja intimado à emissão do alvará substitui, para todos os efeitos previstos no presente diploma, o alvará não emitido.

8 - A Associação Portuguesa de Agências de Viagens e Turismo tem legitimidade processual para intentar, em nome dos seus associados, os pedidos de intimação previstos no presente artigo.

9 - Os pedidos de intimação previstos no presente artigo devem ser propostos no prazo de três meses a contar do conhecimento do facto que lhes serve de fundamento, sob pena de caducidade.

Artigo 66.º

Regiões Autónomas

O regime previsto no presente diploma é aplicável às Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, sem prejuízo das adaptações decorrentes da estrutura própria da administração regional autónoma, a introduzir por diploma regional adequado.

Artigo 67.º

Revogação

1 - São revogados o Decreto-Lei n.º 198/93, de 27 de Maio, e o Decreto Regulamentar n.º 24/93, de 19 de Julho.

2 - A Portaria n.º 784/93, de 6 de Setembro, manter-se-á em vigor até à publicação da portaria prevista no n.º 1 do artigo 62.º

3 - Até à publicação da portaria prevista no n.º 6 do artigo 16.º, as agências deverão utilizar o livro de reclamações aprovado pela Direcção-Geral do Turismo de acordo com o artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 198/93, de 27 de Maio.

Artigo 68.º

Entrada em vigor

O presente diploma entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.