

Viagens de férias

Aproximam-se as tão merecidas férias e com frequência os turistas optam pela contratação de uma agência de viagens e turismo, para a organização e venda da viagem turística, fazendo surgir uma série de direitos e obrigações para o cliente e para a agência. A organização e a venda de viagens turísticas podem ser de duas espécies, as chamadas viagens organizadas, que combinam transporte e alojamento e que são vendidas por um preço com tudo incluído, ou as chamadas viagens por medida e que são viagens turísticas preparadas a pedido do cliente para satisfação das solicitações por este definidas. As agências de viagens e turismo são obrigadas a entregar aos clientes toda a documentação necessária para a obtenção do serviço vendido, devendo entregar aos clientes os documentos que mencionem o objecto e as características do serviço, data da prestação, preço e pagamentos já efectuados.

Nos termos legais a agência de viagens não pode, em princípio, alterar o preço inicialmente acordado na venda de viagens organizadas. Tal só poderá ocorrer, por um lado, se a alteração for feita até 20 dias antes da data prevista para o início da viagem e, por outro, apenas se o contrato o previr expressamente, determinando as regras para o seu cálculo, para além de que a alteração terá de resultar de variações no custo dos transportes ou do combustível, de impostos, taxas ou flutuações cambiais. O cliente pode, a todo o tempo, cancelar a viagem organizada contratada e se o cliente, contra as suas expectativas, ficar impossibilitado de viajar, em vez de proceder à rescisão do contrato, ele poderá ceder a sua posição contratual, fazendo-se substituir por outra pessoa que preencha todas as condições requeridas para a viagem organizada, devendo para o efeito, informar a agência por escrito até 7 dias antes da data prevista para a partida. No caso de cruzeiros e viagens aéreas de longo curso (p.ex., Lisboa/Rio de Janeiro), este prazo é alargado para 15 dias. Em todo o caso, importa deixar claro que o cliente, ao ceder a sua posição, permanece, tanto quanto a pessoa que o substitui, responsável pelo pagamento da viagem e pelos encargos da cedência.

Se por motivos que lhe sejam alheios, a agência de viagens não puder cumprir o contrato (*p. ex, se a companhia aérea anular o voo*), ela deverá informar imediatamente o cliente. Este pode, então, em alternativa: **a)** Pôr fim ao contrato e exigir o reembolso das quantias pagas; ou **b)** Pedir a transferência para outra viagem organizada, devendo receber a eventual diferença de preço. Seja qual for a decisão, tem 8 dias a contar do momento em que foi avisado para a comunicar à agência. Se depois da partida não for fornecida uma parte dos serviços previstos no contrato, a agência deve assegurar, sem aumento de preço para os clientes, a prestação de serviços equivalentes aos contratados, tendo os clientes o direito à restituição da diferença entre o preço das prestações previstas e o das efectivamente fornecidas, bem como a ser indemnizado nos termos gerais.

Por fim, determina o artigo 39.º do Decreto-Lei n.º 12/99, de 11 de Janeiro, que entre outros dispositivos legais regula esta matéria, que as agências de viagens são responsáveis perante os seus clientes pelo pontual cumprimento das obrigações resultantes de viagens turísticas, acrescentando que, no caso de viagens organizadas, tal responsabilidade continua a existir mesmo que aquelas sejam executadas por terceiros. Para garantia da responsabilidade perante os clientes, as agências devem prestar uma caução e efectuar um seguro de responsabilidade civil, sendo obrigatoriamente garantidos os valores que sejam aplicáveis, de acordo com o artº 41 do mencionado Decreto Lei nº 12/99 de 11 de Janeiro : **a)** Reembolso dos montantes entregues pelos clientes; **b)** Reembolso das despesas suplementares suportadas pelos clientes em consequência da não prestação dos serviços ou da sua prestação defeituosa; **c)** Ressarcimento dos danos patrimoniais e não patrimoniais causados a clientes ou a terceiros, por

acções ou omissões da agência ou seus representantes; **d)** Repatriamento dos clientes e a sua assistência, quando, por razões que não lhe forem imputáveis, o cliente não possa terminar a viagem organizada; **e)** Assistência médica e medicamentos necessários em caso de doença.

Isto posto, BOA VIAGEM E BOAS FÉRIAS

Coloque as suas questões ou dúvidas directamente para o contacto do autor :

Amadeu Sousa Pereira - Advogado

Te/Fax : 212071401 - Tlm: 968 890 636 - aspereira-8982L@adv.oa.pt

www.amadeusousapereira-advogado.com - [http:// naosedeixeenganar.com/](http://naosedeixeenganar.com/)