

## Viagens (Des)Organizadas

*Com a chegada do Verão começa o planeamento das férias. Muitos consumidores optam por adquirir pacotes de férias que incluem vários serviços agregados, tais como transporte, alojamento e itinerários turísticos. As agências de viagens oferecem uma vasta gama de pacotes bastante apelativos com viagens de sonho. Contudo, nem sempre a viagem corre de acordo com as expectativas. **Cancelamentos à última hora, mudanças inesperadas de hotel ou alterações de percurso são as principais queixas apresentadas pelos consumidores. É importante conhecer os seus direitos e alguns conselhos uteis para que possa desfrutar do merecido descanso sem percalços.***

Antes de comprar a sua viagem organizada certifique-se de que a agência cumpre o dever de informação a que se encontra adstrita. Esta informação diz respeito à documentação obrigatória, à descrição da viagem e ao preço. Para quem deseje fazer uma viagem, fora do espaço Europeu, deve ser prestada a informação sobre a necessidade de ter alguma documentação em ordem, nomeadamente: passaportes, vistos, formalidades sanitárias e a documentação exigida para assistência médica. A agência de viagens fica adstrita ao cumprimento das obrigações decorrentes do pacote vendido, exceto, quando no próprio contrato estiverem previstas alterações que tenham sido comunicadas antes da celebração do mesmo e em situações de caso fortuito ou força maior.

Certifique-se que o contrato contém a identificação e os contactos da agência, o número da apólice do seguro de responsabilidade civil obrigatório, os termos e prazos em que é legalmente admitida a sua alteração, os impostos ou taxas que terá de pagar não incluídos no preço da viagem; formas de pagamento, os meios de transporte incluídos, datas e locais de partida e de regresso, características do alojamento e se inclui as refeições.

Se a agência não conseguir cumprir as suas obrigações quanto ao preço ou à data de partida, o consumidor pode rescindir o contrato sem penalizações. Caso algum dos serviços previstos no contrato não seja cumprido, deve ser garantido, sem aumentos de preços, serviços idênticos aos contratados. Se o cancelamento partir da agência o consumidor tem direito a ser reembolsado de todas as quantias pagas ou trocar a viagem. Se não existirem condições para a continuação da viagem, a agência deve fornecer, sem aumentos de preços, um meio de transporte equivalente que possibilite o regresso ao local de partida ou a outro local acordado. Nestes casos, o cliente tem direito à restituição da diferença entre o preço das prestações devidas e o das efetivamente fornecidas, bem como a indemnização. No caso de existir algum

problema com o alojamento, deverá contactar imediatamente a agência para que esta possa assegurar, em tempo útil, uma alternativa.

**Tânia Vieira**, Jurista

**DECO Centro**

*Os leitores interessados em obter esclarecimentos relacionados com o Direito do Consumo, bem como apresentar eventuais problemas ou situações, podem recorrer à DECO, bastando, para isso, escreverem para DECO – Gabinete de Apoio ao Consumidor – Rua Padre Estêvão Cabral, 79-5º, Sala 504-3000-317 Coimbra*

Caracteres: 3146