Dantas Rodrigues & Associados
Sociedade de Advogados

TURISMO SÉNIOR

NOTA EXPLICATIVA

A Dantas Rodrigues & Associados (DR&A), preocupada com as exigências que levanta a idade adulta avançada, e a crescente necessidade de assegurar a sua respetiva proteção, criou e desenvolveu um serviço jurídico especializado destinado a pessoas séniores.

Ajudá-lo a encontrar soluções de proteção jurídica, através de um acompanhamento permanente, mesmo quando está em lazer.

DIREITOS PARA UMA VIAGEM INFORMADA

O QUE SABER

Chegada a hora de preparar a sua viagem há algumas situações que devem ser tidas em consideração. Fique a conhecer quais os seus direitos e deveres.

VIAGEM DE AVIÃO

Em virtude do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de julho de 2006, procedeu-se à criação de um serviço de apoio e assistência no aeroporto para pessoas de idade avançada.

O MyWay é um serviço disponibilizado pela ANA, Aeroportos de Portugal, que presta apoio aos passageiros com incapacidade ou mobilidade reduzida. Este serviço consiste numa assistência adaptada, por profissionais capacitados, que asseguram o acompanhamento dos ditos passageiros até ao avião, desde a sua chegada ao aeroporto, passando pelas zonas de check-in, controlos e embarque.

Para usufruir desta assistência será necessário notificar a transportadora ou o agente de viagens no momento da reserva ou, no limite, até 48 horas antes do voo. Este serviço constitui um verdadeiro direito e, por essa razão, é totalmente livre de encargos.

Com a aquisição de um bilhete de avião está também a adquirir direitos, nomeadamente a proteção em caso de atraso, cancelamento e problemas com a bagagem.

ATRASO NO VOO

No caso de atraso de um voo terá direito à assistência por parte da companhia aérea, que deverá disponibilizar chamadas telefónicas, refeições, bebidas, alojamento ou transporte para o local de alojamento. Estas situações aplicam-se a atrasos até 4 horas. Se estivermos perante um atraso superior a 5 horas, e caso não deseje prosseguir com a viagem, tem ainda direito ao reembolso do bilhete e a ser transportado para o local de partida original. Como alternativa poderá seguir para o destino logo que seja possível ou noutra data que lhe seja conveniente.

Se chegar ao destino final com um atraso superior a 3 horas, terá ainda direito a uma indemnização que pode variar entre os 250,00€ e os 600,00€, tendo em conta a distância do voo e a sua localização, se no interior da União Europeia ou não. Excetuam-se os casos em que a companhia aérea consiga provar que o atraso foi causado por circunstâncias extraordinárias.

OVERBOOKING

O Overbooking consiste na venda de mais bilhetes do que os lugares de que o avião dispõe. Quando nos deparamos com esta situação a companhia aérea procurará voluntários para não embarcarem, oferecendo para isso uma compensação monetária. Caso não existam voluntários será efetuada uma escolha de forma aleatória.

O valor da compensação oferecida poderá alterar conforme estejam em causa aeroportos no interior ou no exterior da União Europeia, mas também a distância do voo. Os valores da compensação podem variar entre os 250,00€ e os 600,00€.

CANCELAMENTO DO VOO

No caso de se deparar com um voo cancelado a companhia aérea deverá oferecer-se para reembolsar o bilhete, assegurar transporte alternativo para o destino final com a maior brevidade possível ou nova marcação.

Terá ainda direito a uma indemnização idêntica àquela que é oferecida quando se depara com uma situação de overbooking. Tal não se verificará se o cancelamento se dever a circunstâncias extraordinárias, ter sido informado do cancelamento com pelo menos duas semanas de antecedência ou a companhia lhe prepuser um voo alternativo com o mesmo trajeto num horário semelhante ao do voo inicial.

Em todos estes casos é muito importante não assinar nem aceitar ofertas que possam renunciar os seus direitos.

VIAJAR COM ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO

É possível transportar animais de estimação no avião, porém cada companhia aérea tem as suas regras. Cada companhia tem critérios para determinar onde viaja o animal e quais as taxas e preços a pagar. Alguns aspetos tidos em conta será o tamanho, peso, espécie e raça.

Regra geral, animais de porte pequeno podem viajar na cabine, já animais de médio e grande porte serão transportados no compartimento de carga, no porão.

Ainda no âmbito aeroportuário cabe destacar a figura do acompanhante de pessoa com mobilidade reduzida. Em Portugal, o acompanhante de pessoa com mobilidade reduzida terá de pagar uma tarifa normal, sem qualquer desconto adicional em virtude da sua condição. Esta situação também se verifica mesmo que a presença do acompanhante tenha sido solicitada pela própria companhia aérea que presta o serviço.

Na União Europeia o regime estabelecido é ainda precoce, porquanto a Comissão Europeia apenas impõe que a companhia aérea atribua o lugar do acompanhante ao lado do lugar da pessoa que possui mobilidade reduzida. Quanto à isenção de custos ficará na discricionariedade de cada companhia aérea.

DESISTÊNCIA DE VIAGEM

Ao reservar uma viagem aérea ou alojamento em hotel fica-se vinculado a um contrato. Caso necessite de anular ou modificar a viagem terá provavelmente de suportar custos de anulação ou modificação que, dependendo das condições do respetivo contrato, poderá implicar o pagamento integral.

Porém, quando se faz uma reserva, é proposto um seguro de cancelamento. Alguns cartões de crédito também oferecem um seguro de cancelamento, que se poderá acionar se o pagamento tiver sido efetuado com o referido cartão.

VIAGEM DE AUTOCARRO

Em Portugal, as pessoas com mais de 65 anos podem usufruir de descontos nas tarifas normais, as quais são definidas por cada entidade prestadora de serviços de transporte.

As reduções de preços ao nível do transporte regular de autocarro entre cidades não são elevadas, não ultrapassando os 18%. Só quando analisamos os passes mensais para transportes dentro das grandes cidades é que os descontos começam a subir.
No Porto iniciam-se nos 25%, chegando aos 50% quando estejam em causa beneficiários do Complemento Solidário para Idosos. Por seu turno, em Lisboa, os descontos também se iniciam nos 25%, podendo chegar aos 60% aquando da aquisição do título de transporte «Navegante Urbano».

RESPONSABILIDADE DAS AGÊNCIAS DE VIAGEM

As agências de viagem e turismo são responsáveis perante os clientes pela execução dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem. Quando estejam em causa viagens organizadas são também responsáveis, ainda que os serviços devam ser executados por terceiros. Contudo, tal responsabilidade tem como limite o montante máximo exigido às entidades prestadoras de serviços.

Caso exista responsabilidade das agências de viagem e turismo pela deterioração, destituição e subtração de bagagens ou outros artigos em estabelecimentos de alojamento turístico, enquanto o cliente aí se encontrar alojado, tem como limites: 1.397,00€ globalmente, 449,00€ por artigo ou o valor declarado pelo cliente aquando os artigos depositados à guarda do estabelecimento de alojamento turístico.

As agências de viagem devem celebrar um seguro de responsabilidade civil que cubra os riscos da sua atividade, garantindo o ressarcimento dos danos patrimoniais e não patrimoniais causados a clientes ou a terceiros.

RECLAMAÇÃO AO PROVEDOR DO CLIENTE DAS AGÊNCIAS DE VIAGEM

O Provedor do Cliente das Agências de Viagem e Turismo visa a promoção dos direitos e interesses legítimos dos cidadãos utilizadores de serviços das Agências de Viagem e Turismo.

Na eventualidade de surgir um contratempo no destino deverá:

Tentar resolver o problema localmente com o fornecedor do serviço e com o representante da agência/operador, através do contacto que lhe foi fornecido.

Se o problema não ficar solucionado contacte a agência de viagens em Portugal.

Se ainda assim a questão persistir, importa recolher o máximo de informação, com vista a sustentar, documentalmente, a reclamação que será feita aquando da chegada. Nomeadamente a cópia da reclamação feita por escrito no local, fotografias, recibos de despesas eventualmente feitas.

A reclamação no Provedor do Cliente das Agências de Viagem deverá ser apresentada no prazo de 20 dias após o regresso. Será essencial a junção da cópia da fatura/recibo emitidos pela agência, indicação do operador turístico que a organizou (quando aplicável) e a indicação da viagem.