

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Assembleia Legislativa

Decreto Legislativo Regional n.º 12/2008/M

Adapta à Região Autónoma da Madeira o Decreto-Lei n.º 209/97, de 13 de Agosto, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 12/99, de 11 de Janeiro, 76-A/2006, de 29 de Março, e 263/2007, de 20 de Julho, que regula o acesso e o exercício da actividade das agências de viagens e turismo.

O Decreto-Lei n.º 209/97, de 13 de Agosto, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 12/99, de 11 de Janeiro, 76-A/2006, de 29 de Março, e 263/2007, de 20 de Julho, regula o acesso e o exercício da actividade das agências de viagens e turismo.

O Decreto Legislativo Regional n.º 24/99/M, de 26 de Agosto, alterado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 11/2000/M, de 7 de Junho, procedeu à adaptação à Região Autónoma da Madeira do referido diploma.

O diploma regional de adaptação encontra-se, todavia, marcado por alguma desactualização, fruto da alteração ao regime das agências de viagens e turismo introduzida pelo Decreto-Lei n.º 263/2007, de 20 de Julho, que ora importa considerar.

Assinala-se igualmente alguma ineficácia quanto à regra da necessidade de acompanhamento dos turistas por profissionais de informação turística. Assiste-se ao contornar da regra estabelecida, através da proliferação de falsas viagens por medida, bem como de profissionais sem as habilitações adequadas, facto que tem conduzido à insatisfação de muitos turistas.

A necessidade de fortalecer a qualidade do destino e, simultaneamente, de proteger as expectativas dos turistas, tornam imperativo que se proceda a uma maior e mais efectiva regulação do mercado e que se consubstancie a informação turística como elemento integrante e distintivo de qualquer viagem turística.

Por outro lado, no caso de rescisão do contrato pelo cliente, considera-se ser da mais elementar justiça acautelar na dedução de encargos ao reembolso, a efectuar pela agência, todos os montantes que esta já tenha pago a terceiros e não venham a ser reavidos.

Importa, também, incrementar a protecção dos clientes das agências de viagens e turismo, facultando-lhes uma forma alternativa, e eventualmente mais célere, de accionar a caução a que se refere o artigo 47.º do diploma em adaptação, através da apresentação de uma decisão do provedor do cliente das agências de viagens e turismo, entidade a quem os clientes têm vindo a recorrer cada vez mais na resolução dos conflitos de consumo deste tipo de serviços.

Foram ouvidas a Associação Comercial e Industrial do Funchal, a Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo e o Sindicato Nacional da Actividade Turística — Tradutores e Intérpretes.

Assim:

A Assembleia Legislativa da Região Autónoma da Madeira decreta, ao abrigo da alínea *a*) do n.º 1 do artigo 227.º da Constituição da República Portuguesa, da alínea *c*) do n.º 1 do artigo 37.º e da alínea *t*) do artigo 40.º do Estatuto Político-Administrativo da Região Autónoma da Madeira, aprovado pela Lei n.º 13/91, de 5 de Junho, e revisto pelas

Leis n.ºs 130/99, de 21 de Agosto, e 12/2000, de 21 de Junho, o seguinte:

Artigo 1.º

Objecto e âmbito

1 — O presente diploma procede à adaptação à Região Autónoma da Madeira do Decreto-Lei n.º 209/97, de 13 de Agosto, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 12/99, de 11 de Janeiro, 76-A/2006, de 29 de Março, e 263/2007, de 20 de Julho, que regula o acesso e o exercício da actividade das agências de viagens e turismo.

2 — O presente diploma aplica-se a todas as agências de viagens e turismo que exerçam a sua actividade na Região Autónoma da Madeira.

Artigo 2.º

Competências

1 — Todas as competências cometidas pelo regime em adaptação ao Turismo de Portugal, I. P., e ao seu presidente são exercidas, na Região Autónoma da Madeira, respectivamente, pela Direcção Regional do Turismo e pelo director regional do Turismo.

2 — As competências atribuídas à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica e à Comissão de Aplicação de Coimas em Matéria Económica e de Publicidade são exercidas, na Região Autónoma da Madeira, respectivamente, pela Direcção Regional do Turismo e pelo director regional do Turismo.

3 — As competências atribuídas pelo diploma em adaptação ao membro do Governo responsável pela área do turismo são exercidas, na Região Autónoma da Madeira, pelo membro do Governo Regional responsável pela área do turismo.

4 — As competências atribuídas à Direcção-Geral de Transportes Terrestres reportam-se, na Região Autónoma da Madeira, à Direcção Regional de Transportes Terrestres.

Artigo 3.º

Viagens turísticas

1 — Consideram-se viagens turísticas aquelas que como tal são definidas no artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 209/97, de 13 de Agosto, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 12/99, de 11 de Janeiro, 76-A/2006, de 29 de Março, e 263/2007, de 20 de Julho, independentemente do seu tempo de duração e mesmo que não incluam uma dormida.

2 — As viagens turísticas que se realizem no território da Região Autónoma da Madeira compreendem necessariamente um serviço de informação turística nos termos previstos no artigo seguinte.

3 — Na realização de viagens turísticas, em qualquer das suas modalidades, as agências de viagens e turismo devem:

a) Colocar nos veículos utilizados nas viagens turísticas um dístico visível, com a identificação da agência de viagens e turismo responsável, cujo modelo será aprovado por despacho do membro do Governo Regional responsável pela área do turismo;

b) Possuir nos veículos automóveis utilizados nas viagens turísticas uma folha de serviço datada e assinada pelo responsável da agência de viagens e turismo, com a identificação do serviço a prestar, o horário e o programa detalhado da viagem, a identificação do profissional de informação turística e a respectiva habilitação profissional;

c) O horário de trabalho do motorista, a especificação da viagem e a hora e local de partida e de chegada, que

deve ser exibido por aquele a qualquer entidade que o solicite.

4 — Os representantes da agência de viagens e turismo na respectiva viagem turística ou, na ausência destes, o próprio motorista do veículo devem cooperar com os serviços de fiscalização da Direcção Regional do Turismo facultando toda a informação e documentação que lhes for solicitada.

Artigo 4.º

Acompanhamento dos turistas por profissionais de informação turística

Em todas as viagens turísticas, quer nas viagens organizadas quer nas viagens por medida, os turistas devem ser sempre acompanhados por profissionais de informação turística nas situações seguintes:

a) Por um guia-intérprete, no caso de viagens turísticas em veículos automóveis de transporte turístico com lotação superior a nove lugares;

b) Por um motorista de turismo, guia-intérprete ou guia de montanha, no caso de viagens turísticas em veículos com lotação até nove lugares.

Artigo 5.º

Veículos automóveis

Os veículos automóveis utilizados em transportes turísticos pelas agências de viagens e turismo ficam sujeitos a prévio licenciamento, cujos termos são definidos em portaria do membro do Governo Regional responsável pelas áreas do turismo e dos transportes.

Artigo 6.º

Direito de rescisão pelo cliente

1 — 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.

2 — Para efeitos do disposto no número anterior, consideram-se encargos todos os montantes que a agência tenha pago a terceiros, incluindo outras agências, que não tenham sido ou não venham a ser comprovadamente pagos à agência, por aqueles.

Artigo 7.º

Comissão arbitral

A comissão arbitral, a que se refere o artigo 48.º, na Região Autónoma da Madeira é constituída por um representante da Direcção Regional do Turismo, que preside, um representante do Serviço de Defesa do Consumidor, um representante da ACIF — Associação Comercial e Industrial do Funchal, um representante das associações de defesa do consumidor a designar pelo cliente e um representante da agência.

Artigo 8.º

Funcionamento da caução

Para efeitos de accionamento da caução, a que se refere o n.º 1 do artigo 47.º, os clientes interessados podem apre-

sentar, em alternativa aos meios referidos nas alíneas a) a c) do referido preceito e sem prejuízo dos mesmos, uma decisão do provedor do cliente da Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo.

Artigo 9.º

Contra-ordenações

1 — Constitui contra-ordenação, punível com coima entre € 600 e € 20 000, a infracção ao disposto nos n.ºs 2 e 3 do artigo 3.º e nos artigos 4.º e 5.º do presente diploma.

2 — Compete à Direcção Regional do Turismo fiscalizar a observância do disposto nos artigos 3.º e 4.º e instruir os respectivos processos de contra-ordenação, competindo ao director regional do Turismo a instauração dos processos e a aplicação das coimas.

3 — É da competência do director regional do Turismo a instauração dos processos de contra-ordenação e a aplicação das coimas a que refere o n.º 1.

4 — Em relação ao disposto no artigo 5.º as competências previstas anteriormente reportam-se, respectivamente, à Direcção Regional de Transportes Terrestres e ao director regional de Transportes Terrestres.

Artigo 10.º

Receitas

O produto das coimas aplicadas por infracção ao disposto no presente diploma e ao Decreto-Lei n.º 209/97, de 13 de Agosto, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 12/99, de 11 de Janeiro, 76-A/2006, de 29 de Março, e 263/2007, de 20 de Julho bem como o produto das taxas aplicadas constituem receita da Região Autónoma da Madeira.

Artigo 11.º

Norma transitória

O disposto no artigo 4.º não prejudica as viagens turísticas por medida que tenham sido comprovadamente programadas e contratadas antes da data da entrada em vigor do presente diploma.

Artigo 12.º

Norma revogatória

É revogado o Decreto Legislativo Regional n.º 24/99/M, de 26 de Agosto, com a alteração introduzida pelo Decreto Legislativo Regional n.º 11/2000/M, de 7 de Junho.

Artigo 13.º

Entrada em vigor

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

Aprovado em sessão plenária da Assembleia Legislativa da Região Autónoma da Madeira em 22 de Abril de 2008.

O Presidente da Assembleia Legislativa, *José Miguel Jardim d'Olival Mendonça*.

Assinado em 12 de Maio de 2008.

Publique-se.

O Representante da República para a Região Autónoma da Madeira, *Antero Alves Monteiro Diniz*.