

COMUNICADO · 20 MARÇO 2026

Revisão europeia das viagens organizadas

Reedição em PDF do comunicado público original da ANAV. A posição legislativa descrita é a da data do comunicado.

Lisboa, 20 de março de 2026: A ANAV – Associação Nacional de Agências de Viagens – tem acompanhado com atenção a recente posição aprovada pelo Parlamento Europeu, em primeira leitura, no passado dia 12 de março, relativa à revisão da Diretiva (UE) 2015/2302 sobre viagens organizadas e considera que o novo enquadramento europeu poderá ter impactos relevantes na atividade das agências de viagens, na proteção dos consumidores e na estabilidade operacional do setor.

A revisão agora proposta introduz alterações significativas, combinando o reforço dos direitos dos viajantes com um aumento substancial das exigências impostas aos operadores. Entre os aspetos positivos identificados pela ANAV destaca-se a eliminação do regime autónomo das linked travel arrangements, que vinha gerando incerteza jurídica no mercado, bem como o reforço do direito do organizador a ser reembolsado pelos prestadores de serviços em prazos mais curtos, nomeadamente em situações de falhas ou cancelamentos. A clarificação de conceitos e o reforço da informação pré-contratual ao viajante são igualmente vistos como desenvolvimentos favoráveis.

Contudo, a ANAV sublinha que o novo regime europeu aumenta de forma significativa as obrigações de compliance, os requisitos de resposta ao consumidor, a complexidade da documentação contratual e as exigências de robustez financeira dos operadores. Entre os pontos mais sensíveis encontram-se o reforço das regras de reembolso, que passam a prever devoluções ao viajante no prazo de 14 dias; a formalização do regime dos vouchers com menor flexibilidade; novas exigências na gestão de reclamações; e um quadro mais exigente em matéria de proteção contra insolvência.

Para a associação, a futura transposição da diretiva para o ordenamento jurídico português deverá ser conduzida com equilíbrio e proporcionalidade, evitando excessos regulatórios que possam penalizar especialmente as pequenas e médias agências de viagens, que continuam a representar uma parte essencial do tecido empresarial do setor.

“É essencial proteger o consumidor, mas também é fundamental garantir que as agências de viagens têm condições para operar com segurança jurídica, previsibilidade e sustentabilidade económica e financeira. A transposição nacional desta revisão terá de respeitar a realidade do mercado português e evitar soluções que agravem desnecessariamente os custos de contexto do setor”, afirma Miguel Quintas, Presidente da ANAV.

E o responsável conclui: “Portugal deve acompanhar este processo com prudência e deve manter o diálogo com o setor, assegurando que a legislação nacional não introduz obrigações adicionais desproporcionadas face ao quadro europeu. É crucial garantir que os novos mecanismos de proteção do viajante sejam compatíveis com a realidade operacional das empresas, nomeadamente no que respeita à gestão de pagamentos e à tesouraria”.

Principais pontos da revisão e leitura da ANAV:

Linked travel arrangements: eliminação do regime autónomo - simplificação jurídica e redução de zonas cinzentas;

Reembolsos ao viajante: prazo de 14 dias - maior proteção, mas pressão sobre a tesouraria dos operadores;

Reembolsos B2B: prazo de 7 dias para prestadores - medida positiva para liquidez e equilíbrio da cadeia de valor;

Vouchers: mantêm-se de forma voluntária e com regras mais exigentes - maior segurança jurídica, menor flexibilidade;

Reclamações: prazos definidos (7 dias para acusar receção e 60 dias para resposta) - necessidade de reforço de processos internos;

Insolvência: reforço da proteção e supervisão - risco de aumento de custos se houver sobre-regulação nacional;

Pagamentos: obrigação de maior transparência, sem teto europeu harmonizado - tema sensível; ANAV defende ausência de limitações desproporcionadas aos sinais;

Sobre a ANAV:

A ANAV - Associação Nacional de Agências de Viagens – surgiu para dar resposta às Agências de Viagens durante o período conturbado da pandemia de COVID-19, com o objetivo de encontrar soluções eficazes para as necessidades das suas associadas, no que diz respeito a apoios estatais e comerciais.

Atualmente, a agenda da ANAV tem evoluído em linha com os novos desafios do mercado e com o intuito de defender os interesses dos seus associados, nomeadamente procurando desenvolver mais ações no terreno, garantindo mais proximidade e proatividade para encontrar soluções mais pragmáticas assentes em relações estreitas com as entidades públicas e os decisores nacionais.

A ANAV apresenta-se como uma associação renovada, inovadora e empreendedora, determinada em promover o crescimento e o desenvolvimento do subsector das Agências de Viagens, reforçando a sua representatividade e exigindo o reconhecimento da sua importância na dinamização do Turismo e da economia em Portugal.

Mais informações em <https://anav.pt/>.