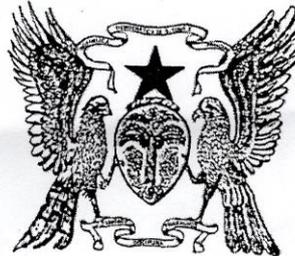


*Para Direcção Turismo
& Hotelaria.
Lisboa
26/05/14*



SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE

DIÁRIO DA REPÚBLICA

SUMÁRIO

GOVERNO

Resolução n.º 6/2014
Cedência de um espaço para montagem da futura sede e loja da UNITEL.

GOVERNO

Decreto-Lei n.º 10/2014
Regime Jurídico das Agencias de Viagens e da profissão de Guia Turístico.

GOVERNO

Resolução n.º 6/2014

Cedência de um espaço para montagem da futura sede e loja da UNITEL

O Conselho de Ministros, reunido na sua trigésima primeira sessão Ordinária, de 24 de Abril de 2014, sob a Presidência da Sua Excelência, o Primeiro-Ministro e Chefe do Governo, Gabriel Arcanjo Ferreira da Costa, analisou o pedido da UNITEL ao Governo, relativo à Cedência de um espaço situado na zona central da Cidade de S. Tomé, para fins de montagem da futura sede e loja.

Considerando que no quadro da parceria estratégica existente entre S. Tomé e Príncipe e Angola, a UNITEL STP tem realizado um importante investimento na área das Telecomunicações no País;

Considerando que neste âmbito a UNITEL STP solicitou ao Governo a concessão de um terreno destinado a construção de um imóvel que servirá de sede e loja da referida sociedade;

Tendo em conta que existe um terreno de Estado, sito em frente à Igreja da Conceição, no Distrito de Água Grande, que havia sido dado em concessão à sociedade LAAICO para a construção de um Hotel de cinco estrelas mas que, por razões ligadas à modificação da situação política da Lfbia, tornou-se inviável a construção do referido hotel;

Mostrando-se judicioso pôr fim à concessão atribuída à sociedade LAAICO, pela impossibilidade, de facto, de utilizar o terreno concessionado para o fim a que estava destinada a referida concessão;

Entendendo o Governo que, pelas razões invocadas e no interesse do país, deve ser atribuída a concessão do referido terreno à UNITEL STP para os fins solicitados;

Nestes termos, o Conselho de Ministros resolve:

1: Pôr fim a concessão do terreno do Estado atribuído com a descrição constante do título de concessão à sociedade LAAICO, cuja cópia anexa à presente resolução.

2. Atribuir a concessão do terreno aludido no ponto n.º 1 à UNITEL STP, a qual deverá celebrar com a Direcção do Património do Ministério do Plano e Finanças o respectivo contrato de concessão, no âmbito do investimento realizado no País.

Feito em São Tomé, aos 24 de Abril de 2014.- O Primeiro Ministro e Chefe do Governo, *Gabriel Arcanjo Ferrera da Costa*.

GOVERNO

Decreto-Lei n.º 10/2014

REGIME JURIDICO DAS AGÊNCIAS DE VIAGEM E DA PROFISSÃO DE GUIA TURISTICO

A legislação vigente no País, reguladora das Agências de Viagens, consta basicamente do Diploma Legislativo n.º 21, de 28 de Dezembro de 1972.

As exigências qualitativas decorrentes da evolução do turismo nos últimos anos, perante as quais aquele diploma legal se mostra naturalmente insuficiente, tornam necessária a regulamentação de situações até então omis-

Por outro lado, importa adequar à prática internacional a disciplina deste específico sector de actividade, orientando-a no sentido considerado mais útil aos interesses de S. Tomé e Príncipe.

Não se poderá omitir, por último, que ao esforço promocional que o País vem desenvolvendo deverá corresponder às adequadas infra-estruturas, com vista à captação de mais latos mercados turísticos.

Assim,

Nos termos da alínea c) do artigo 111.º da Constituição da República Democrática de S. Tomé e Príncipe, o Governo decreta o seguinte:

Capítulo I
Disposições gerais**Artigo 1.º**
Objecto

O presente diploma regula a actividade das agências de viagens e o exercício das profissões de guia turístico e de transferista.

Artigo 2.º
Noção

Considera-se agências de viagens, adiante designadas de agências, as sociedades comerciais registadas na Republica Democrática de S. Tomé e Príncipe que nos termos deste diploma estão habilitadas a exercer as actividades que lhe são próprias.

Artigo 3.º
Actividades próprias

1. As actividades próprias das agências são as seguintes:

- a) Obtenção de documentos de viagem, designadamente de vistos;
- b) Organização e venda de viagens turísticas;
- c) Venda de bilhetes e reserva de lugares em qualquer meio de transporte, bem como a expedição de bagagem com aqueles relacionados;
- d) Reserva de serviços em estabelecimentos hoteleiros e similares, bem como em quaisquer empreendimentos turísticos;
- e) Intermediação na venda de serviços de agências similares locais ou no estrangeiro;
- f) Recepção, transferência e assistência a turistas.

2. As agências não podem recusar-se a prestar os serviços previstos nas alíneas a), c) e d) do número anterior.

3. A prestação de informações turísticas presume-se feita a título de intermediação de serviços, salvo quando efectuada por entidades oficiais, no âmbito das suas atribuições, por empresas transportadoras ou por entidades organizadoras de convenções ou certames.

Artigo 4.º Serviços complementares

São serviços complementares das actividades próprias das agências:

- a) Aluguer de automóveis nos termos da respectiva legislação;
- b) Reserva e venda de bilhetes para espectáculos ou outras manifestações públicas;
- c) Realização de seguros em companhias autorizadas que cubram riscos derivados da actividade turística;
- d) Difusão de material de promoção turística, bem como a venda de roteiros turísticos e de publicações semelhantes.

Artigo 5.º Actividades vedadas

1. É vedado às agências o exercício de quaisquer outras actividades ou a prestação de quaisquer outros serviços, além do exercício das actividades que lhes são próprias e da prestação dos serviços complementares que lhes forem permitidos nos termos deste diploma.

2. É proibido às agências solicitar ou receber dinheiro, vantagem patrimonial ou qualquer outro benefício dos guias turísticos, pela prestação de serviços no âmbito do presente diploma.

Artigo 6.º Exclusividade

1. Apenas as agências podem exercer, mediante remuneração, as actividades próprias.

2. O exercício das actividades próprias presume-se remunerado quando regular ou divulgado a qualquer título ou modo.

Artigo 7.º Actividades exercidas por outras entidades

O disposto nos artigos 3.º e 6.º não obsta ao exercício das seguintes actividades:

- a) À comercialização directa pelos estabelecimentos hoteleiros ou similares e pelas empresas transportadoras dos seus serviços aos clientes;
- b) Ao transporte de clientes efectuado pelos estabelecimentos hoteleiros ou similares com veículos que lhes pertençam;
- c) À venda de serviços de uma empresa transportadora feita por outra empresa transportadora com a qual tenha serviços combinados;

Artigo 8.º Instalações

1. As agências devem exercer a sua actividade em instalações autónomas, com acesso independente e exclusivamente afectas a esse exercício.

2. A actividade das agências é exercida em imóvel destinado a fins comerciais, de serviços, de escritórios ou de profissões liberais.

3. As instalações devem dispor de:

- a) Uma área bruta mínima de 40 m²;
- b) Zona para atendimento de clientes;
- c) Equipamento adequado ao exercício das suas actividades.

4. Para o desenvolvimento das suas actividades, as agências podem dispor de sucursais e de balcões.

5. O disposto nos números 1, 2 e 3 é aplicável às sucursais, com excepção da alínea a) do n.º 3, sendo a sua área bruta mínima de 20 m².

Artigo 9.º Período de funcionamento obrigatório

1. As agências e suas sucursais devem funcionar das 7h30 às 12h30 e das 14h00 às 17h30, aos sábados o horário é das 7h30 às 12.30min, excepto aos domingos e feriados, ou em casos devidamente justificados.

2. O disposto no n.º 1 não é aplicável aos balcões.

Artigo 10.º

Identificação dos veículos

1. Nos veículos a utilizar pelas agências deve ser afixado um dístico de identificação, de acordo com o modelo conforme a ser definido pela Direcção do Turismo e aprovado pelo Despacho do Ministro Tutelar.

2. Do dístico devem constar, de forma bem visível, as designações da agência.

Artigo 11.º

Designações

1. Só as sociedades autorizadas a exercer a actividade de agências de viagens podem usar na sua firma essa designação.

2. As agências podem solicitar o uso de uma designação comercial de fantasia para além da firma a que se refere o número anterior, o qual permanece comum ao estabelecimento principal, às sucursais e aos balcões.

3. As designações devem ser obrigatoriamente redigidas em língua oficial, sem prejuízo de poder existir uma versão noutra língua, designadamente em inglês ou francês.

4. Deve existir um mínimo de correspondência entre as designações pretendidas na língua oficial.

5. Para efeitos do licenciamento da actividade, só são aprovadas as designações que não se confundam com as de outras agências já existentes, sem prejuízo dos direitos resultantes da propriedade industrial.

6. As agências não podem utilizar uma designação diferente da autorizada, nem por qualquer forma aludir à anterior, caso esta tenha sido alterada.

7. As agências devem utilizar na sua actividade externa, nomeadamente nos anúncios publicitários, todas as designações autorizadas.

Artigo 12.º

Transmissão da propriedade e cessão de exploração

A transmissão da propriedade e a cessão de exploração dos estabelecimentos devem ser comunicadas, no prazo de noventa dias, à Direcção do Turismo, mediante a apresentação dos documentos comprovativos.

Artigo 13.º

Divulgação e informação

1. As agências devem promover o turismo do país através da participação em acções organizadas ou patro-

cinadas pela Direcção do Turismo, de exposição e de distribuição de material promocional, e demais documentação por esta enviada.

2. As agências devem estar habilitadas a fornecer relativamente à Direcção do Turismo, informações actualizadas sobre:

- a) Meios de transporte e de alojamento;
- b) Formalidades relativas à entrada, permanência e saída de turistas;
- c) Cotações cambiais;
- d) Viagens turísticas regulares, desde que previamente anunciadas;
- e) Informações turísticas de carácter geral.

3. As agências devem manter um registo actualizado, que possa ser consultado a todo o tempo, relativo a:

- a) Percurso dos circuitos turísticos no país, e a respectiva listagem dos turistas;
- b) Guias turísticos, transferistas e candidatos a guia turístico, afectos a cada excursão;
- c) Veículos de transporte colectivo utilizados em cada excursão;
- d) Nome do director técnico responsável.

Artigo 13.º-A

Internet

1. As páginas da Internet das agências devem indicar de forma clara e precisa o disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 39.º, e observar o disposto na legislação relativa ao comércio electrónico.

2. A agência deve, no prazo máximo de trinta dias, comunicar à Direcção do Turismo a criação de páginas na Internet.

Capítulo II Do licenciamento

Secção I Da autorização

Artigo 14.º

Autorização

1. O exercício da actividade de agências está isento do processo de Licenciamento.

2. Caberá ao investidor constituir a sua empresa na entidade competente e cumprir as normas vigentes para o exercício da referida actividade.

3. É obrigatório remeter a Direcção do Turismo uma declaração de início da actividade 15 dias antes da data do começo.

Artigo 15.º Requisitos

O exercício da actividade de agência depende da observância pela sociedade requerente dos seguintes requisitos:

- a) Constituir uma sociedade comercial, com sede no país ou no estrangeiro;
- b) Objecto social visando exclusivamente a exploração da actividade de agência de viagens;
- c) Existência de, pelo menos, um director técnico;
- d) Prestação das garantias exigidas no Capítulo VI, sem prejuízo do disposto no n.º 4 do artigo anterior;
- e) Existência de instalações em conformidade com o disposto no artigo 9.º

Artigo 16.º Abertura de sucursais e balcões

1. Para a abertura de sucursais depende da verificação cumulativa dos seguintes requisitos:

- a) Existência de instalações adequadas nos termos deste diploma.
- b) Remissão da declaração à Direcção do Turismo, 15 dias antes da data prevista do início da actividade.

2. É permitida a abertura de balcões nos Aeroportos, em terminais marítimos, rodoviários e ferroviários.

3. Além dos locais mencionados no número anterior, de acordo com as circunstâncias, é possível a abertura de balcões noutros locais, designadamente em estabelecimentos hoteleiros, sem prejuízo ao exposto na alínea b) do número 1 do presente artigo.

Artigo 17.º Comunicação prévia

Ficam sujeitos a comunicação prévia à Direcção do Turismo os seguintes factos:

- a) A alteração da denominação da agência;
- b) A substituição do director técnico;

c) A abertura de sucursais e de balcões.

2. A agência deve comunicar à Direcção do Turismo, mediante a apresentação dos documentos comprovativos, no prazo de (45) quarenta e cinco dias, contados da data da sua verificação:

- a) A alteração de qualquer elemento integrante dos requisitos para o exercício da actividade de agências;
- b) A mudança de localização do estabelecimento principal, das sucursais ou dos balcões.

Artigo 18.º Sucursais e balcões

As sucursais e os balcões só podem ser objecto de negócio translativo da sua propriedade ou do direito à sua exploração conjuntamente com o respectivo estabelecimento principal.

Artigo 19.º Cessação da actividade

1. O encerramento do estabelecimento por um período superior a 90 dias sem apresentação de justificação adequada perante a Direcção Geral do Turismo constitui presunção de que a agência cessou a sua actividade.

2. A presunção estabelecida no número anterior é aplicável, com as devidas adaptações, às sucursais e aos balcões.

Secção II Da Taxa de Funcionamento

Artigo 20.º Fixação

Para o exercício da sua actividade, a agência é sujeita ao pagamento de uma taxa de funcionamento anual até 31 de Março, fixada por Despacho conjunto dos Ministros que tutelam o turismo e as finanças, a contar da data da abertura da mesma.

Artigo 21.º Abrangência

A referida taxa é abrangida às sucursais e balcões, sendo o valor para cada um dos mesmos a metade do valor afixado por Despacho dos Ministros referidos no artigo anterior.

Capítulo III Do Director técnico

Artigo 22.º Requisitos

1. Só podem ser admitidas como directores técnicos das agências as pessoas que preencham os requisitos seguintes:

- a) Residência em S. Tomé e Príncipe
- b) Domínio escrito e falado de dois idiomas, devendo um destes corresponder a língua oficial;
- c) Habilitação correspondente a curso superior da área do turismo e comprovada experiência na mesma área;

2. Para efeitos do disposto na alínea c) do número anterior, as situações a considerar são as seguintes:

- a) Curso superior ministrado em instituições de ensino na área do turismo creditadas no território nacional ou no estrangeiro;
- b) Experiência profissional adquirida em actividades do sector do turismo, não inferior a três anos.

3. Para efeitos do disposto nos números anteriores, o curriculum do candidato é submetido à da Direcção do Turismo.

4. A Direcção do Turismo deve pronunciar-se no prazo de quinze dias úteis contados da data do requerimento, findo o qual presume-se o deferimento do mesmo.

Artigo 23.º Exclusividade

1. A mesma pessoa não pode desempenhar simultaneamente o cargo de director técnico em mais do que uma agência.

2. É obrigatória a presença do director técnico durante o período de funcionamento da agência, salvo em situações devidamente justificadas.

Artigo 24.º Substituição

1. Em caso de inexistência de director técnico por motivo de força maior, deve a agência, no prazo máximo de quinze dias, propor a admissão de um novo director técnico, nos termos e para os efeitos do disposto na alínea b) do n.º 1 do artigo 17.º.

2. A não admissão de director técnico decorridos (90 noventa dias a contar da data de apresentação do último pedido, no prazo referido no número anterior, implica a suspensão da actividade.

3. A suspensão da actividade por mais de noventa dias implica o encerramento da agência.

Artigo 25.º Prova da qualificação

1. Para verificação dos requisitos estabelecidos no artigo 22.º, os interessados devem entregar na Direcção do Turismo, antes da entrada em funções, os documentos comprovativos das suas habilitações e experiência profissional.

2. Além dos documentos referidos no número anterior a Direcção do Turismo pode solicitar aos interessados ou a quaisquer entidades ou serviços públicos outros elementos que julgue indispensáveis para o fim no mesmo previsto.

3. O disposto nos números anteriores é aplicável no caso de substituição do director técnico.

Capítulo IV Das viagens turísticas

Artigo 26.º Definição

1. Por viagem turística entende-se toda a deslocação de pessoas no interior ou para o exterior do país, por um período não superior a um ano e cujo motivo não seja exercer uma actividade remunerada.

2. As viagens turísticas podem ser individuais ou colectivas.

3. São viagens turísticas individuais as convencionadas com determinada pessoa ou pessoas para satisfação dos seus interesses ou de programas pelas mesmas definidos ou por si aceites.

4. São viagens turísticas colectivas as organizadas pelas agências de viagens para grupos de pessoas mediante adesão aos planos e preços prévia e globalmente fixados.

Artigo 27.º Actividades não abrangidas

Não são consideradas viagens turísticas aquelas em que a agência se limite a intervir como mera intermediária em vendas ou reservas de serviços avulsos solicitados especificamente pelo cliente.

Artigo 28.º
Seguro

As agências que organizem viagens turísticas colectivas são obrigadas a efectuar um seguro que cubra os riscos de responsabilidade civil das mesmas resultantes.

Artigo 29.º
Acompanhamento nas viagens turísticas colectivas

Nas viagens turísticas colectivas é obrigatório o acompanhamento por guia turístico, sem prejuízo do disposto no n.º 1 do artigo 63.º.

Artigo 30.º
Viagens não abrangidas

1. Não estão abrangidas no âmbito deste diploma as viagens colectivas, na República Democrática de S. Tomé e Príncipe ou para o exterior, organizadas por:

- a) Organismos oficiais no exercício das suas atribuições;
- b) Associações nas quais apenas tomem parte os respectivos associados e seus familiares, nos termos estatutários.

2. A excepção prevista no número anterior depende da observação cumulativa dos seguintes requisitos:

- a) Não terem fins lucrativos;
- b) Não serem objecto de promoção, com carácter comercial, sob qualquer forma ou pretexto.

Capítulo V
Das relações com os clientes

Artigo 31.º
Responsabilidade

1. As agências respondem perante os seus clientes pelo cumprimento das obrigações resultantes da venda de viagens turísticas ainda que estas obrigações devam ser executadas por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso quando existir.

2. As agências organizadoras de viagens turísticas respondem solidariamente com as agências vendedoras dessas viagens.

Artigo 32.º
Programas de viagem

1. As agências que organizarem viagens turísticas devem dispor de programas de viagem para entregar a quem os solicite.

2. Os programas de viagem devem conter de modo preciso os elementos referidos nas alíneas c) a h) do n.º 1 do artigo 36.º e ainda:

- a) A existência de excursões facultativas, respectivo preço e número mínimo de participantes eventualmente exigido;
- b) A necessidade de passaporte, vistos e formalidades sanitárias para a viagem e estadia;
- c) As condições especiais da viagem.

Artigo 33.º
Carácter vinculativo do programa de viagem

As agências ficam vinculadas ao cumprimento do programa de viagem excepto se:

- a) Estando prevista no próprio programa de viagem a possibilidade de alteração das condições, tal alteração tenha sido inequivocamente comunicada ao cliente antes da celebração do contrato;
- b) Existir acordo das partes em contrário.

Artigo 34.º
Obrigações de informação prévia

Antes do início de qualquer viagem, as agências devem prestar ao cliente, em tempo útil, por escrito ou por outra forma adequada, as seguintes informações:

- a) Todas as cláusulas a incluir no contrato;
- b) Os horários e os locais de escala e correspondências;
- c) O modo de estabelecer contacto com a representação local da agência ou das entidades que possam assistir o cliente em caso de dificuldade ou, na sua falta, o modo de contactar a própria agência;
- d) No caso de viagens e estadias de menores no estrangeiro, o modo de contactar directamente com esses menores ou com o responsável local pela sua estadia;
- e) A possibilidade de celebração de um contrato de seguro que cubra as despesas resultantes de repatriamento ou assistência em caso de acidente ou doença;
- f) A exigibilidade de documentos de viagem, vistos e quaisquer outras formalidades.

Artigo 35.º
Obrigações acessórias

1. Aquando da venda de qualquer serviço as agências devem entregar aos clientes um documento que mencione o respectivo objecto e características, data da prestação, preço e pagamentos já efectuados.

2. Quando as viagens excederem a duração de vinte e quatro horas ou incluírem uma dormida, as agências devem entregar ao cliente cópia integral do contrato, devidamente assinado.

3. As agências devem facultar aos clientes todos os elementos necessários para a obtenção do serviço vendido.

Artigo 36.º
Conteúdo do contrato

1. A venda de viagens turísticas obedece à realização de um contrato em que constem obrigatoriamente as seguintes menções:

- a) Designações, endereço e número da licença da agência vendedora e da agência organizadora da viagem;
- b) Seguro efectuado quando a ele haja lugar;
- c) Preço da viagem organizada, termos e prazos em que é legalmente admitida a sua alteração, e impostos ou taxas devidos em função da viagem, que não estejam incluídos no preço;
- d) Montante ou percentagem do preço a pagar a título de princípio de pagamento, data de liquidação do remanescente e consequências da falta de pagamento;
- e) Origem, itinerário e destino da viagem, períodos e datas de estadia;
- f) Número mínimo de participantes de que dependa a realização da viagem e data limite para a notificação do cancelamento ao cliente, caso não se tenha atingido aquele número;
- g) Meios, categorias e características de transportes utilizados, datas, horas e locais de partida e regresso;
- h) Qualificação e classificação do alojamento utilizado, sua localização, bem como regime de refeições quando previstas;
- i) Visitas, excursões ou outros serviços incluídos no preço ou facultativamente pagos pelo cliente;

- j) Condições decorrentes das exigências específicas que o cliente comunique à agência e esta aceite;
- k) Termos a observar para a reclamação do cliente pelo não cumprimento pontual dos serviços acordados.

2. Sem prejuízo do disposto no n.º 2 do artigo anterior, as agências devem entregar aos clientes um documento que de forma clara e inequívoca, ainda que simplificada, contenha os elementos referidos no número anterior.

Artigo 37.º
Assistência aos clientes

1. Quando, por razões que não lhe forem imputáveis, o cliente não possa terminar a viagem, as agências são obrigadas a dar-lhe assistência até ao ponto de partida ou de chegada, devendo efectuar todas as diligências necessárias.

2. Em caso de reclamação dos clientes, cabe à agência provar ter actuado diligentemente no sentido de encontrar a solução adequada.

Artigo 38.º
Cessão da posição contratual

1. O cliente pode ceder a sua posição, fazendo-se substituir por outra pessoa que preencha todas as condições requeridas para a viagem, desde que informe a agência da cessão com três dias de antecedência.

2. O cedente e o cessionário são solidariamente responsáveis pelo pagamento do preço e pelos encargos adicionais originados pela cessão.

Artigo 39.º
Impossibilidade de cumprimento

1. Na impossibilidade de cumprimento integral do contrato por factos não imputáveis à agência, incumbelhe dar imediato conhecimento ao cliente das razões do incumprimento.

2. Se a impossibilidade respeitar a alguma obrigação essencial, assiste ao cliente o direito de rescisão do contrato, devendo neste caso comunicar essa intenção no mais curto prazo possível à agência.

Artigo 40.º
Alteração do preço pela agência

1. As agências só podem alterar o preço se, cumulativamente:

- a) O contrato o prever expressamente;

- b) A alteração resultar unicamente de variações no custo dos transportes ou do combustível, dos direitos, impostos ou taxas cobráveis ou de flutuações cambiais.

2. A alteração do preço sem a verificação das condições referidas no número anterior confere ao cliente o direito de rescindir o contrato nos termos do n.º 2 do artigo anterior.

Artigo 41.º

Efeitos da rescisão do contrato ou cancelamento da viagem

1. Se o cliente rescindir o contrato ao abrigo do disposto nos artigos 39.º ou 40.º, ou se, por facto não imputável ao cliente, a agência cancelar a viagem turística antes da data da partida, tem aquele o direito, sem prejuízo da responsabilidade civil da agência, a:

- a) Ser reembolsado de todas as quantias pagas, ou;
- b) Optar por participar numa outra viagem turística, devendo ser reembolsada ao cliente ou por este paga a eventual diferença de preço.

2. Não há responsabilidade civil da agência quando o cancelamento:

- a) Se baseie no facto de o número de participantes na viagem organizada ser inferior ao mínimo exigido e o cliente for informado por escrito do cancelamento no prazo previsto;
- b) Não resulte do excesso de reservas;
- c) Seja devido a circunstâncias anormais e imprevisíveis, cujas consequências não poderiam ter sido evitadas apesar de todas as diligências realizadas.

Artigo 42.º

Direito de rescisão pelo cliente

O cliente pode rescindir o contrato a todo o tempo, devendo, porém, suportar os encargos já contraídos pela agência, desde que justificados, designadamente os decorrentes de reservas efectuadas que já não possam ser canceladas.

Artigo 43.º

Incumprimento

1. Quando, após a partida, não seja fornecida uma parte dos serviços previstos no contrato, as agências devem assegurar, sem aumento de preço para o cliente, a prestação de serviços equivalentes aos contratados.

2. Quando se mostre impossível a continuação da viagem ou as condições para a continuação não sejam acei-

tes pelo cliente, as agências devem fornecer, sem encargo adicional, meio de transporte equivalente que possibilite o regresso ao local de partida ou a outro local acordado.

3. Nas situações previstas nos números anteriores, o cliente tem direito à restituição da diferença entre o preço das prestações previstas e o das efectivamente fornecidas, bem como a ser indemnizado nos termos gerais.

Artigo 44.º

Responsabilidade por bens confiados

As agências são responsáveis pelas perdas, deteriorações ou desvios de objectos, dinheiros ou bagagens confiados pelo cliente à sua guarda.

Capítulo VI

Das garantias

Secção I Disposições gerais

Artigo 45.º

Garantias exigidas

1. Para garantia da responsabilidade perante os clientes emergente do exercício das suas actividades próprias, as agências são obrigadas a prestar uma caução e a efectuar um seguro de responsabilidade civil.

2. Sem prejuízo do disposto na lei geral, estão abrangidos no âmbito do número anterior, designadamente:

- a) O reembolso dos montantes entregues pelos clientes;
- b) O reembolso dos gastos suplementares suportados pelos clientes em consequência da não prestação dos serviços acordados ou sua prestação insuficiente ou defeituosa;
- c) O ressarcimento dos danos patrimoniais e não patrimoniais causados a clientes ou a terceiros, por acções ou omissões da agência ou seus representantes;
- d) O repatriamento dos clientes e a sua assistência, nos termos do artigo 37.º.

Artigo 46.º

Formalidades

1. As agências não podem iniciar ou exercer a sua actividade sem fazer prova junto da Direcção do Turismo de que as garantias exigidas foram regularmente contratadas e se encontram em vigor.

2. As agências devem apresentar anualmente na Direcção do Turismo, os documentos comprovativos de estarem em vigor a caução e o seguro.

Secção II Da caução

Artigo 47.º Caução

1. A garantia resultante da caução abrange todos os actos praticados durante a sua vigência.

2. No caso de encerramento da agência, seja qual for a causa, a caução mantém-se em vigor durante o ano seguinte ao encerramento e responde por todas as reclamações apresentadas durante esse prazo, desde que emergentes de obrigações contraídas antes do encerramento.

3. Para efeitos do estabelecido neste diploma, o encerramento deve ser notificado no prazo de 15 dias à Direcção do Turismo e por ela verificado, mediante vistoria.

Artigo 48.º Montante

A caução a prestar pelas agências da importância correspondente a USD 12.500 (doze mil e quinhentos dólares americanos).

Artigo 49.º Forma de prestação

A caução é prestada à ordem da Direcção do Turismo, por garantia ou depósito bancário.

Artigo 50.º Reposição

1. A caução deve ser mantida em vigor no montante fixado.

2. Se a caução for accionada, deve ser reposto o montante de cobertura exigido.

3. Para efeitos do disposto no número anterior, a Direcção do Turismo notifica a agência para, no prazo de 10 dias, proceder à reposição da caução.

4. O não cumprimento do disposto no número anterior determina o encerramento temporário imediato da agência até que a situação seja regularizada.

Artigo 51.º Funcionamento

1. Os pagamentos por conta da caução são realizados directamente pela entidade garante.

2. Para efeitos do disposto no número anterior, o cliente deve apresentar o seu pedido à Direcção do Turismo, acompanhado dos documentos comprovativos do seu crédito.

3. A Direcção do Turismo deve enviar à entidade garante o parecer fundamentado sobre a pretensão apresentada pelo cliente.

Artigo 52.º Comunicação à Direcção do Turismo

As entidades garantidas devem informar a Direcção do Turismo dos pagamentos efectuados ao abrigo da caução e dos pedidos recusados, indicando os fundamentos da recusa.

Secção III Do seguro de responsabilidade civil profissional

Artigo 53.º Seguro

1. O seguro deve cobrir:

- a) Os danos pessoais, patrimoniais e não patrimoniais causados aos clientes ou a terceiros por acções ou omissões dos representantes legais da agência e das pessoas ao seu serviço e pelos quais a agência seja civilmente responsável;
- b) Os gastos suplementares suportados pelos clientes em consequência da não prestação dos serviços acordados ou da sua prestação insuficiente ou defeituosa.

2. Não estão abrangidos pelo seguro:

- a) Os danos ou prejuízos causados aos representantes legais das agências e às pessoas ao seu serviço;
- b) Os danos provocados pelo cliente ou por terceiro ou resultantes do não cumprimento das normas legais em vigor respeitantes aos serviços prestados pela agência ou das instruções dadas por esta.

3. Podem ainda não ser abrangidos pelo seguro os danos ou prejuízos causados por acidentes ocorridos com os meios de transportes utilizados nos serviços prestados pela agência, desde que estes não lhe pertençam exclusivamente e desde que o transportador tenha em vigor o seguro exigido pelas normas legais vigentes para o meio de transporte utilizado.

4. Quando a agência organize ou se proponha organizar viagens turísticas ao estrangeiro, o seguro deve ser válido para todos os países visitados.

Artigo 54.º
Montante

A cobertura do seguro não pode ser inferior ao valor correspondente a USD 20.000,00 (vinte mil dólares americanos).

Artigo 55.º
Validade

O seguro deve ser mantido em vigor e actualizado.

Artigo 56.º
Reposição

Verificando-se, por causa imputável à agência, a rescisão ou caducidade do seguro, aplica-se o disposto nos n.ºs 3 e 4 do artigo 50.º, com as devidas adaptações.

Capítulo VII
Da inspecção

Artigo 57.º
Competência

1. Nos termos deste diploma, compete à Direcção do Turismo:

- a) Fiscalizar a observância do disposto neste diploma;
- b) Conhecer das reclamações apresentadas;
- c) Instruir os processos por infracções ao estabelecido neste diploma, decidir e aplicar as correspondentes sanções.

2. A Direcção de Regulação e Controlo das Actividades Económicas e Autoridades policiais prestarão auxílio aos funcionários da Direcção do Turismo no exercício das funções de inspecção quando para o efeito forem requeridas.

3. Aos funcionários em serviço de inspecção, desde que identificados, devem ser facultados os elementos justificadamente solicitados.

Artigo 58.º
Comunicação de infracções

Todas as autoridades e seus agentes devem participar à Direcção do Turismo quaisquer infracções ao presente diploma.

Capítulo VIII
Do guia turístico e do transferista

Artigo 59.º
Definição do guia

O guia turístico é o profissional que, mediante remuneração, acolhe, esclarece e acompanha turistas no país.

Artigo 60.º
Habilitação do guia

1. O exercício da profissão de guia turístico depende de:

- a) Residência em S. Tomé e Príncipe;
- b) Aprovação em curso de bacharelato na área do turismo ou curso profissional para guias turísticos, ministrado por instituição de ensino especializada no território nacional ou no exterior;
- c) Registo na Direcção do Turismo e emissão do cartão de guia turístico, conforme o modelo a ser fixado pelo Despacho do Ministro tutelar do turismo;
- d) Vínculo contratual a uma agência de viagens.

2. As pessoas habilitadas nos termos e nas condições constantes da alínea c) do número anterior apenas podem exercer a profissão e obter o respectivo registo e cartão de guia turístico após frequência do seminário e aprovação no exame a que se refere o n.º 1 do artigo 68.º

Artigo 61.º
Identificação do guia

1. O cartão de guia turístico é de uso obrigatório e deve ser usado de forma a permitir a fácil identificação do seu titular e da agência à qual se encontra vinculado contratualmente.

2. A identificação da agência consta de etiqueta aposta no cartão de guia turístico, em conformidade com o modelo a ser definido pela Direcção de Turismo e aprovado pelo Despacho pelo Ministro tutelar.

Artigo 62.º
Cartão de guia turístico

1. O cartão de guia turístico, bem como o respectivo registo, caduca no prazo de três anos se o seu titular, no decurso desse período, não frequentar nenhum dos seminários referidos no artigo 67.º ou, caso os frequente, em nenhum deles obtiver aprovação em exame final.

2. A renovação do cartão de guia turístico é feita trienalmente, mediante requerimento do interessado, acompanhado de certificado comprovativo da frequência do

seminário e aprovação no exame final referidos no número anterior.

Artigo 62.º-A Candidato a guia

1. São candidatos a guia turísticos os alunos que frequentem ou obtenham aprovação nos cursos mencionados no n.º 1 do artigo 60.º.

2. O acompanhamento de viagem turística por candidato a guia turístico deve ser exercido na dependência de um guia devidamente titulado.

3. O cartão de identificação, conforme o modelo constante do anexo II ao presente diploma, é de uso obrigatório e deve ser usado de forma a permitir a fácil identificação do seu titular e da agência para a qual se encontra a trabalhar.

4. O cartão referido no número anterior é emitido pela Direcção de Turismo mediante requerimento da agência.

Artigo 63.º Definição e habilitação do transferista

1. O transferista é o profissional contratado pela agência que, mediante remuneração, acolhe e acompanha turistas entre os postos fronteiriços e entre estes e os estabelecimentos hoteleiros.

2. O exercício da profissão de transferista depende da conclusão do ensino secundário geral, da frequência do seminário organizado especialmente para o efeito pela Direcção de Turismo em parceria com instituição de ensino vocacionada, e da aprovação no respectivo exame final.

3. O transferista habilitado nos termos do número anterior só está autorizado a exercer a profissão após registo na Direcção de Turismo e emissão do cartão de transferista, conforme o modelo a ser definido pela Direcção de Turismo e aprovado pelo Despacho pelo Ministro Tutelar.

Artigo 63.º-A Identificação do transferista

O cartão é de uso obrigatório e deve ser usado de forma a permitir a fácil identificação do seu titular e da agência que o contratou.

Artigo 63.º-B Cartão de transferista

1. A emissão ou renovação do cartão depende de requerimento da agência contratante, acompanhado do certificado comprovativo da frequência do seminário e aprovação no exame a que se refere o n.º 2 do artigo 63.º.

2. A renovação do cartão é feita trienalmente nos termos do disposto do número anterior.

3. O cartão de transferista caduca em caso de rescisão ou caducidade do contrato com a agência.

4. A agência deve comunicar à Direcção de Turismo os factos referidos no número anterior, no prazo máximo de quinze dias contado da ocorrência dos mesmos.

Artigo 64.º Actualização de conhecimentos

1. A Direcção de Turismo organiza anualmente seminários de actualização de conhecimentos para os guias turísticos e transferistas, respeitantes a matérias das áreas do turismo, cultura e economia.

2. Os conteúdos programáticos dos seminários e as matérias específicas dos respectivos exames são aprovados previamente pela Direcção de Turismo.

3. A abertura do seminário é precedida de publicação de anúncio nos principais órgãos de comunicação social.

Artigo 65.º Norma deontológica

1. O guia turístico e o transferista devem rigoroso respeito à verdade nas informações que prestem aos turistas.

2. No exercício das suas funções, é vedado ao guia turístico e ao transferista:

- a) Induzir os turistas a efectuar compras em estabelecimentos certos e determinados;
- b) Solicitar ou receber dinheiro, vantagem patrimonial ou qualquer outro benefício de um outro guia pela prestação de serviços no âmbito do presente diploma;
- c) Promover e comercializar bens.

Artigo 66.º Fiscalização

1. Compete à Direcção de Turismo a fiscalização do cumprimento do disposto no presente diploma.

2. As infracções detectadas devem constar de auto de notícia.

Artigo 67.º Auto de notícia

1. Do auto de notícia deve constar a identificação da agência, do guia e do transferista, consoante o caso, local, dia e hora da verificação da infracção, circunstâncias em que foi cometida, indicação especificada da

mesma com referência aos preceitos legais violados e quaisquer outros elementos que sejam convenientes.

2. O auto de notícia deve ser assinado também por um representante da agência, pelo guia ou pelo transferista, consoante o caso, indiciados infractores, nele se mencionando expressamente, se for caso disso, a eventual recusa em assinar.

3. Num mesmo auto podem ser indicadas todas as infracções cometidas na mesma ocasião ou relacionadas umas com as outras, embora sejam diversos os seus autores.

4. Recebido o auto de notícia, é designado o instrutor.

Capítulo IX Do Regime Inoperacional

Secção I Sanções em geral

Artigo 68.º Tipificação

As infracções ao disposto neste diploma são punidas com as seguintes sanções:

- a) Advertência;
- b) Multa;
- c) Encerramento temporário dos estabelecimentos;
- d) Encerramento definitivo dos estabelecimentos;
- e) Cancelamento do cartão de guia turístico;
- f) Cancelamento do cartão de transferista.

Artigo 69.º Reincidência

1. Para efeitos do presente diploma existe reincidência sempre que, no prazo de 1 ano a contar da condenação definitiva, seja cometida infracção do mesmo tipo.

2. No caso de reincidência o quantitativo da multa é o dobro da anteriormente aplicada ou, tendo sido outra a sanção, aplica-se a que lhe seja imediatamente superior.

Artigo 70.º Sucessão

A sucessão de infracções, independentemente do período de tempo em que ocorram e da respectiva natureza, constitui circunstância agravante.

Artigo 71.º Pagamento da multa

1. Nos casos em que seja aplicada multa, o infractor tem dez dias, contados da data da notificação do Despacho punitivo, para proceder ao seu pagamento voluntário.

2. Na falta de pagamento voluntário da multa, procede-se à sua cobrança coerciva, nos termos do processo de execução fiscal, através da entidade competente, servindo de título executivo a certidão do Despacho punitivo.

Artigo 72.º Cúmulo de responsabilidade

A aplicação de qualquer das sanções a que se refere o artigo 68.º é independente da responsabilidade civil ou criminal a que eventualmente haja lugar.

Artigo 73.º Limites e critérios

As sanções são fixadas dentro dos limites estabelecidos neste diploma, tendo em consideração:

- a) A natureza e circunstâncias da infracção;
- b) O prejuízo para os clientes, terceiros e imagem do turismo do país;
- c) Os antecedentes infraccionais da agência.

Artigo 74.º Publicidade

Quando a gravidade ou as circunstâncias da infracção no caso concreto assim o aconselhem, pode ser dada publicidade à sanção aplicada, através dos órgãos de comunicação social.

Secção II Infracções

Artigo 75.º Exercício ilegal da actividade

1. O exercício da actividade de agência sem prévia declaração à Direcção do Turismo é punido com encerramento imediato e multa em valor correspondente a STD 260.000.000,00 (Duzentos e sessenta milhões de dobras).

2. Para efeitos do disposto no número anterior, a Direcção do Turismo pode recorrer às autoridades policiais para encerramento coercivo.

Artigo 76.º Abertura ilegal de sucursal ou de balcão

A infracção ao disposto no artigo 16.º é punida com encerramento definitivo da sucursal ou do balcão, e multa na importância correspondente a STD 270.000.000,00 (Duzentos e setenta milhões de dobras), por cada infracção.

Artigo 77.º**Cessão de sucursal e balcão**

A infracção ao disposto no artigo 18.º é punida com encerramento definitivo da sucursal ou do balcão e multa na importância correspondente a STD 45.000.000,00 (Quarenta e cinco milhões de dobras), por cada infracção.

Artigo 78.º**Inexistência de director técnico**

1. O funcionamento de agência sem director técnico é punido com multa de na importância correspondente a STD 45.000.000,00 (Quarenta e cinco milhões de dobras).

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a agência deve admitir um director técnico em conformidade com o disposto no presente diploma.

3. O incumprimento do disposto no número anterior determina a suspensão da actividade da agência.

4. A suspensão da actividade por mais de (90) noventa dias implica o encerramento da agência.

Artigo 79.º**Viagens turísticas irregulares**

A infracção ao disposto no n.º 2 do artigo 30.º acarreta:

- a) A participação para efeitos disciplinares à tutela da entidade organizadora da viagem;
- b) A aplicação à associação responsável pela viagem de multa em importância variável correspondente entre STD 11.250.000,00 (Onze milhões, duzentos e cinquenta mil dobras) a STD 22.500.000,00 (Vinte e dois milhões, quinhentas mil dobras).

Artigo 80.º**Viagens turísticas colectivas sem acompanhamento**

A infracção ao disposto no artigo 29.º é punida com multa em importância variável correspondente a STD 90.000.000,00 (Noventa milhões de dobras) a STD 135.000.000,00 (Cento e trinta e cinco milhões de dobras).

Artigo 81.º**Exercício ilegal das profissões de guia turístico e de transferista**

1. A infracção ao disposto no n.º 1 do artigo 60.º é punida com multa em importâncias variável correspondente entre STD 45.000.000,00 (Quarenta e cinco milhões de dobras) a STD 67.500.000,00 (Sessenta e sete milhões e quinhentas mil dobras), aplicável ao infractor.

2. A agência é punida pelo dobro do valor da multa aplicada ao infractor.

Artigo 82.º**Acções não autorizadas**

1. A infracção ao disposto no n.º 2 do artigo 65.º é punida com multa nas importâncias variáveis correspondentes entre STD 45.000.000,00 (Quarenta e cinco milhões de dobras) a STD 67.500.000,00 (Sessenta e sete milhões e quinhentas mil dobras), aplicáveis ao infractor.

2. É aplicável a este tipo de infracção ao disposto no n.º 2 do artigo 83.º

Artigo 83.º**Informações erróneas**

1. A prestação de informações por guias turísticos, transferistas ou agências que deturpem grosseiramente a realidade dos factos é punida com multa em importância variável correspondente entre STD 11.250.000,00 (Onze milhões, duzentos e cinquenta mil dobras) a STD 22.500.000,00 (Vinte e dois milhões, quinhentas mil dobras), aplicável ao infractor, desde que se verifiquem cumulativamente os seguintes pressupostos:

- a) Ser-lhes exigível o conhecimento desses factos, em virtude das suas funções;
- b) Ser o correcto esclarecimento desses factos inerentes ao exercício normal das suas funções; e
- c) Ser a prestação daquelas informações susceptível de causar dano considerável ao cliente ou feita no intuito de obter, para si ou para terceiro, um benefício ilegítimo.

2. Se o facto previsto no número anterior, embora cometido pelo guia ou transferista, for imputável a acto ou omissão da agência, esta é punida com multa dentro dos limites no mesmo fixados.

Artigo 84.º**Violação do dever de assistência**

A recusa ao dever de assistência consignado no artigo 37.º é punida com multa na importância variável correspondente entre STD 11.250.000,00 (Onze milhões, duzentos e cinquenta mil dobras) a STD 22.500.000,00 (Vinte e dois milhões, quinhentas mil dobras).

Artigo 85.º**Infracções diversas**

1. A infracção ao disposto no n.º 2 do artigo 5.º, no artigo 9.º, no n.º 1 do artigo 23.º, no artigo 24 e no artigo 28.º é punida com multa na importância variável correspondente de STD 22.500.000,00 (Vinte e dois milhões,

quinhentas mil dobras) a STD 45.000.000,00 (Quarenta e cinco milhões de dobras).

2. A infracção ao disposto no n.º 2 do artigo 3.º, no n.º 1 do artigo 5.º, no artigo 13.º, no n.º 2 do artigo 23.º, nas alíneas b) à e) do artigo 34.º, nos n.ºs 1 e 2 do artigo 35.º, no artigo 36.º, nos n.ºs 1 e 2 do artigo 43.º é punida com multa na importância variável correspondente entre STD 11.250.000,00 (Onze milhões, duzentos e cinquenta mil dobras) a STD 45.000.000,00 (Quarenta e cinco milhões de dobras).

3. A infracção ao disposto no n.º 1 do artigo 10, nos n.ºs 6 e 7 do artigo 11.º, no artigo 12.º, no artigo 13-A.º, nos n.ºs 1 e 2 do artigo 17.º, no artigo 32.º, nas alíneas a) e f) do artigo 34.º, no n.º 3 do artigo 35.º, no n.º 1 do artigo 39.º, nos n.ºs 1 e 2 do artigo 62.º, é punida com multa de valor variável correspondente entre STD 2.250.000,00 (Dois milhões, duzentos e cinquenta mil dobras) a STD 11.250.000,00 (Onze milhões, duzentos e cinquenta mil dobras).

4. A infracção ao disposto no n.º 3 do artigo 13.º é punida com multa no valor correspondente a STD 45.000.000,00 (Quarenta e cinco milhões de dobras).

Artigo 86.º Infracções repetidas

1. A prática de infracções repetidas e graves por parte da agência de viagens determina o seu encerramento definitivo, bem como das suas sucursais e balcões, sem prejuízo da aplicação das sanções a que cada uma dê lugar.

2. A prática repetida de infracções por parte do guia turístico ou do transferista determina o cancelamento do seu cartão, sem prejuízo da aplicação das sanções a que cada uma dê lugar.

3. O cancelamento do cartão implica, ainda, a perda, pelo período de um ano, do direito de requerer a emissão de novo cartão.

Capítulo X Das disposições finais e transitórias

Artigo 87.º Registo

1. A Direcção do Turismo mantém organizado e actualizado um registo:

- a) Das agências, sucursais e balcões;
- b) Dos directores técnicos;
- c) Dos guias turísticos;
- d) Dos transferistas;
- e) Dos candidatos a guia turístico.

2. O registo pode ser objecto de consulta pelos interessados, incluindo as agências ou outras entidades que prestem serviços na área do turismo.

Artigo 88.º Destino das multas

Os valores das multas aplicadas constituem receita do Fundo de Turismo e serão depositados directamente em conta própria do referido Fundo no Tesouro Público.

Artigo 89.º Informação estatística

1. As agências são obrigadas a enviar até ao dia oito de cada mês, as informações relativas ao mês anterior à Direcção do Turismo, conforme o formulado a ser aprovado pelo Despacho do Ministro tutelar do turismo.

2. O disposto no número anterior não prejudica as informações que, com fim estatístico, devam ser prestadas pelas agências ao Instituto de Estatísticas.

Artigo 90.º Norma Revogatória

Fica revogado o Diploma Legislativo n.º 21, de 28 de Dezembro de 1972.

Artigo 91.º Entrada em vigor

Este Decreto-lei entra em vigor no prazo de 30 dias a contar da data da sua publicação.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros, em São Tomé, aos 30 de Janeiro de 2014.- O Primeiro-Ministro e Chefe de Governo, *Gabriel Arcaño Ferreira da Costa*; O Ministro da Defesa e Ordem Interna, *Oscar Aguiar do Sacramento e Sousa*; A Ministra dos Negócios Estrangeiros, Cooperação e Comunidades, *Natália Pedro da Costa Umbelina Neto*; O Ministro do Plano e Finanças, *Hélio Silva Vaz de Almeida*; O Ministro das Obras Públicas, Infra-estruturas, Recursos Naturais e Meio Ambiente, *Fernando da Silva Maquengo de Freitas*; O Ministro da Agricultura, Pescas e Desenvolvimento Rural, *António Álvaro da Graça Dias*; O Ministro do Turismo, Comércio e Indústria, *Demóstene Vasconcelos Pires dos Santos*; A Ministra da Justiça, Administração Pública e Assuntos Parlamentares, *Edite Ramos da Costa Ten Jua*; Ministra da Saúde e dos Assuntos Sociais, *Maria Tomé Ferreira de Araújo*; O Ministro da Educação, Cultura e Formação, *Jorge Lopes Bom Jesus*; O Ministro da Juventude e Desporto, *Danilson Alcântara Fernandes Coutu*; Secretário do Estado para Infra-estruturas e Meio Ambiente, *José Maria Amado Fonseca*.

Promulgado em 3 de Março de 2014.

Publique – se.

O Presidente da República, *Manuel Pinto da Costa*.