

MEDIDAS EXCECIONAIS E TEMPORÁRIAS RELATIVAS AO SETOR DO TURISMO, NO ÂMBITO DA PANDEMIA DA DOENÇA COVID-19

DECRETO-LEI N.º 17/2020

ENTRADA EM VIGOR:

24 de abril de 2020

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

VIAGENS ORGANIZADAS POR AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO

A situação epidemiológica do **Coronavírus – COVID 19** impõe que sejam adotadas medidas, ainda que temporárias, que procurem uma **proteção dos direitos dos consumidores**, nomeadamente no setor do turismo, no qual ocorreram inúmeros cancelamentos de reservas em empreendimentos turísticos e estabelecimentos de alojamento. O Decreto-Lei n.º 17/2020, de 23 de abril de 2020 estabelece medidas destinadas ao setor do turismo.

- Viagens **organizadas** por agências de viagens e turismo;
- **Cancelamento de reservas** em empreendimentos turísticos e estabelecimentos de alojamento local;
- Relações entre **agências de viagens e turismo**, operadores de animação turística e os empreendimentos turísticos e os estabelecimentos de alojamento local.

Viagens organizadas com data de realização entre **13 de março de 2020 e 30 de setembro de 2020**, que **não sejam efetuadas** ou **sejam canceladas** por facto imputável à doença COVID-19, conferem, excecional e temporariamente, os seguintes direitos ao viajante:

- **Emissão de um vale** de igual valor ao pagamento efetuado pelo viajante e válido até 31 de dezembro de 2021; ou,
- **Reagendamento da viagem** até 31 de dezembro de 2021; caso não ocorra até essa data, o viajante terá direito ao reembolso, a efetuar no prazo de 14 dias.

No que respeita ao vale *supra* mencionado:

- Será emitido **à ordem do portador** e é transmissível por mera tradição;
- Se for utilizado para a mesma viagem, ainda que em data diferente, **mantém-se o seguro que tiver sido contratado** inicialmente;
- Se não for utilizado até 31 de dezembro de 2021, o viajante tem **direito ao reembolso a efetuar no prazo de 14 dias**.

CANCELAMENTO DE RESERVAS
EM EMPREENDIMENTOS
TURÍSTICOS E
ESTABELECIMENTOS DE
ALOJAMENTO LOCAL

Relativamente a **viagens de finalistas e similares**, os viajantes poderão optar entre a emissão do vale ou o reembolso, aplicando-se o mesmo regime.

Caso as agências de viagens e turismo incumpram estas medidas, os viajantes poderão acionar o **fundo de garantia de viagens e turismo**, nos termos previstos no Regime de Acesso e de Exercício da Atividade das Agências de Viagens e Turismo.

Os viajantes que se encontrem **desempregados** poderão pedir o **reembolso da totalidade do valor despendido**, até ao dia 30 de setembro de 2020, o qual deverá ser efetuado no prazo de 14 dias desde o pedido.

As **reservas de serviços de alojamento em empreendimentos turísticos (hotéis, resorts, aldeamentos, parques de campismo, entre outros) e em estabelecimentos de alojamento local, situados em Portugal**, diretamente pelo hóspede, através de plataformas em linha ou através de agências de viagens e turismo, para o período entre **13 de março de 2020 e 30 de setembro de 2020**, que não sejam efetuadas ou canceladas por facto relacionado com a declaração do estado de emergência ou, ainda, com o encerramento de fronteiras, conferem, excecional e temporariamente, os seguintes **direitos aos hóspedes**:

- **Emissão de um vale** de igual valor ao pagamento efetuado pelo hóspede e válido até 31 de dezembro de 2021; ou,
- **Reagendamento da reserva** do serviço de alojamento até 31 de dezembro de 2021, por acordo entre o hóspede e o empreendimento turístico ou estabelecimento de alojamento local.

Ainda quanto ao **vale** e à semelhança da situação anterior:

- É emitido à **ordem do hóspede** e é transmissível por tradição;
- Pode ser utilizado por quem o apresentar também como **princípio de pagamento de serviços de valor superior**, de acordo com a disponibilidade do empreendimento ou estabelecimento e nas condições aplicáveis nas novas datas pretendidas.
- Se não for utilizado até 31 de dezembro de 2021, o hóspede tem **direito ao reembolso** a efetuar no prazo de 14 dias.

No que respeita ao **reagendamento**:

- Se **não for realizado até 31 de dezembro de 2021**, por falta de acordo entre as partes, o hóspede terá **direito ao reembolso da quantia** que haja pago aquando do cancelamento da reserva, a efetuar no prazo de 14 dias.
- Caso seja realizado para data em que a **tarifa aplicável esteja abaixo do valor** da reserva, a diferença deverá ser **usada noutros serviços do empreendimento turístico ou do estabelecimento de alojamento local**, não sendo devolvida se o hospede não utilizar.
- Apenas poderá ser efetuado diretamente com o empreendimento turístico e estabelecimento de alojamento local.

Excetuam-se do presente regime, as **reservas de serviços reembolsáveis**, aplicando-se as regras de cancelamento dos empreendimentos turísticos e estabelecimentos de alojamento local.

De igual forma, os hóspedes que se encontrem **desempregados** poderão pedir o **reembolso da totalidade do valor despendido**, até ao dia 30 de setembro de 2020, e a efetuar no prazo de 14 dias.

Reservas de **serviços de alojamento em empreendimentos turísticos e em estabelecimentos de alojamento local situados em Portugal**, para o período entre **13 de março de 2020 e 30 de setembro de 2020** realizadas por agências de viagens e turismo ou operadores de animação turística, portuguesas ou internacionais a operar em Portugal, que não sejam efetuadas ou sejam canceladas em virtude da declaração do Estado de Emergência ou do encerramento de fronteiras, conferem, excepcional e temporariamente, a esses operadores o **direito de crédito do valor não utilizado**.

- O crédito deverá ser utilizado para **liquidar custos de qualquer outra reserva** de serviços junto do mesmo empreendimento turístico ou do mesmo estabelecimento de alojamento local, até ao dia 31 de dezembro de 2021.
- Caso **não exista disponibilidade do empreendimento turístico ou do mesmo estabelecimento de alojamento local** em diversas datas solicitadas pela agência de turismo ou pelo operador de animação turística

até ao dia 31 de dezembro de 2021, estes poderão requerer a **devolução do crédito a efetuar no prazo de 14 dias**.

- Se a agência ou o operador de animação turística **não conseguirem efetuar nova reserva** até 31 de dezembro de 2021, o **valor do depósito deverá ser devolvido** no prazo de 14 dias após a referida data.

Este documento contém informação genérica e não configura a prestação de assessoria jurídica que deve ser obtida para a resolução de casos concretos e não pode ser divulgado, copiado ou distribuído sem autorização prévia da Vasconcelos, Arruda & Associados.

Todas as nossas Briefings podem ser consultadas em www.vaassociados.com

Para informação adicional, por favor contacte:

Duarte Vasconcelos - Sócio responsável pelo Departamento de Direito Comercial, Societário e Financeiro

duarte.vasconcelos@vaassociados.com ou geral@vaassociados.com

Vasconcelos, Arruda & Associados – Sociedade de Advogados RL
NIF 510 122 507 - Rua Joshua Benoliel, n.º 6, 7-A - 1250 - 133 Lisboa
T: +351 218 299 340
E-mail: geral@vaassociados.com
www.vaassociados.com