



Abril
2020

NOTA INFORMATIVA – TURISMO - DIREITO DOS CONSUMIDORES - COVID-19

Decreto-Lei n.º 17/2020 de 23 de abril

No âmbito da pandemia da doença COVID-19, o Governo atento aos constrangimentos causados no sector do turismo, aprovou o **Decreto-Lei n.º 17/2020 de 23 de abril**, que estabelece um conjunto de medidas, excepcionais e temporárias relativas a este sector.

As medidas estipuladas criam um regime específico que procura encontrar um equilíbrio entre a sustentabilidade financeira dos operadores económicos e os direitos dos consumidores.

1. Destinatários

O disposto no Decreto-Lei n.º 17/2020 de 23 de abril aplica-se:

- Às viagens organizadas por agências de viagens e turismo;
- Ao cancelamento de reservas em empreendimentos turísticos e estabelecimentos de alojamento local;
- Às relações entre agências de viagens e turismo, operadores de animação turística e os empreendimentos turísticos e os estabelecimentos de alojamento local.

2. Viagens organizadas por agências de viagens e turismo

Os viajantes que têm viagens organizadas por **agências de viagens e turismo**, cuja data de realização tenha lugar entre o período de 13 de

março de 2020 a 30 de setembro de 2020, que não sejam efetuadas ou que sejam canceladas por facto imputável ao surto da pandemia da doença COVID-19, **têm o direito de optar:**

- Pela emissão de um **vale de igual valor ao pagamento efetuado pelo viajante e válido até 31 de dezembro de 2021**; ou
- Pelo **reagendamento da viagem até 31 de dezembro de 2021**.

No caso das viagens de finalistas ou similares, os viajantes podem optar por qualquer uma das opções mencionadas anteriormente.

O incumprimento imputável às agências de viagens e turismo permite aos viajantes acionar o fundo de garantia de viagens e turismo.

Os viajantes que se encontrem em situação de desemprego podem pedir o reembolso da totalidade do valor despendido, até ao dia 30 de setembro de 2020.

3. Cancelamento de reservas em empreendimentos turísticos e estabelecimentos de alojamento local

Os hóspedes que têm reservas de serviços de **alojamento em empreendimentos turísticos e em estabelecimentos de alojamento local** situados em Portugal, com ou sem serviços complementares, efetuadas diretamente pelo hóspede no empreendimento ou

estabelecimento ou através de plataformas em linha, para o período de 13 de março de 2020 a 30 de setembro de 2020, que não sejam efetuadas ou que sejam canceladas por facto relacionado com a declaração de estado de emergência decretado no país de origem ou em Portugal ou, ainda, com o encerramento de fronteiras imputável ao surto da pandemia da doença COVID-19, na modalidade de não reembolso das quantias pagas, **têm o direito de optar:**

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

Os hóspedes que se encontrem em situação de desemprego podem igualmente pedir o reembolso da totalidade do valor despendido, até ao dia 30 de setembro de 2020.

4. Relações entre agências de viagens e turismo, operadores de animação turística e os empreendimentos turísticos e os estabelecimentos de alojamento local

As agências de viagens e turismo ou operadores de animação turística, portugueses ou internacionais a operar em Portugal, que têm reservas de serviços de alojamento em empreendimentos turísticos e em estabelecimentos de alojamento local situados em Portugal, para o período de 13 de março de 2020 a 30 de setembro de 2020, que não sejam efetuadas ou que sejam canceladas por facto

relacionado com a declaração de estado de emergência decretado no país de origem ou em Portugal ou ainda com o encerramento de fronteiras imputável ao surto da pandemia da doença COVID-19, na modalidade de não reembolso das quantias pagas, têm o direito de crédito do valor não utilizado.

O crédito deve ser utilizado para a liquidação de custos com qualquer outra reserva de serviços junto do mesmo empreendimento turístico ou do mesmo estabelecimento de alojamento local, em data definida pela agência de viagens e turismo ou pelo operador de animação turística, mediante disponibilidade de serviços de alojamento, até ao dia 31 de dezembro de 2021.

A presente Nota Informativa destina-se a distribuída entre Clientes e Colegas, não podendo o seu conteúdo ser reproduzido, no todo ou em parte, sem a expressa autorização da Schiappa Cabral & Associados. Caso deseje obter esclarecimentos adicionais sobre este assunto contacte geral@schippacabral.pt