

DOSSIÊ TEMÁTICO AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO



UNIDADE DE DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO

UDE|CM-FEIRA

junho 2022

Índice

1- OBJETIVO DO DOSSIÊ TEMÁTICO	2
2- DEFINIÇÃO E ENQUADRAMENTO	2
3- ATIVIDADE DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO	3
4- REQUISITOS PARA O ACESSO E EXERCÍCIO DA ATIVIDADE	4
4.1- REGISTO DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO	4
4.2- SUBSCRIÇÃO DO FUNDO DE GARANTIA DE VIAGENS E TURISMO	7
4.3- SEGURO DE RESPONSABILIDADE CIVIL	8
5- VIAGENS ORGANIZADAS/SERVIÇOS DE VIAGENS CONEXOS	8
5.1- DOCUMENTAÇÃO OFICIAL DE APOIO	12
6- OBRIGAÇÕES DE INFORMAÇÃO	13
6.1- OUTRAS OBRIGAÇÕES - AGENDA	15
7- LIVRO DE RECLAMAÇÕES	15
8- FISCALIZAÇÃO DA ATIVIDADE	16
9- LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	16
10- CONTACTOS ÚTEIS	17
11- NOTA FINAL	19

1- OBJETIVO DO DOSSIÊ TEMÁTICO

O **Dossiê Temático – Agências de Viagens e Turismo** foi elaborado pela primeira vez em 2014, pelo Gabinete de Desenvolvimento Económico e Empresarial, do Município de Santa Maria da Feira. No entanto e com a intenção de se promover uma atualização permanente deste tipo de conteúdos informativos, os quais estão disponibilizados na **Bizfeira – plataforma empresarial do nosso município**, houve a necessidade de se voltar a esta temática. A razão pela qual regressamos a este assunto prende-se com a alteração do quadro legal desta atividade, resultando na necessidade de abordar os principais aspetos, a ter em consideração, atualmente, quando se pretende exercer esta atividade de prestação de serviços, bem como na relação destes profissionais com o consumidor, que está mais protegido, informado e cada vez mais consciente dos seus direitos. Por todo isto, é importante refletir, que desde o dia **1 de julho de 2018** contratar uma viagem organizada em Portugal oferece mais **garantias** que até então. Garantias estas que surgem na sequência da publicação do [Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março](#), que estabelece o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo, transpondo a *Diretiva (UE) 2015/2302, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015*, pela qual é estabelecido o novo regime para as viagens organizadas e serviços conexos, alterando assim a legislação anterior, com o objetivo de harmonizar os direitos e as obrigações decorrentes dos contratos relativos a viagens organizadas e serviços de viagem conexos, a fim de **criar um verdadeiro mercado interno dos consumidores, estabelecendo o bom equilíbrio entre um elevado nível de defesa do consumidor e a competitividade das empresas.**

2- DEFINIÇÃO E ENQUADRAMENTO

A atividade das Agências de Viagens e Turismo podem ser exercidas por pessoas singulares ou coletivas que desenvolvam, com caráter comercial, as atividades que constam no artigo 3º do [Decreto –Lei nº 17/2018, de 8 de março](#), diploma que regula o exercício desta atividade de prestação de serviços.

Em relação ao enquadramento desta atividade segundo a Classificação Portuguesa de Atividades Económicas, Revisão 3 (CAE – Rev3), a mesma pode enquadrar-se nos seguintes Códigos de Atividades Económica(CAE):

- **CAE 79110 – Atividades das Agências de Viagens** – a qual compreende as atividades das agências principalmente ligadas às vendas de viagens, de percursos turísticos, de transportes e alojamento, numa base de vendas por grosso ou a retalho, a particulares e a empresas.
- **CAE 79120 – Atividades dos Operadores Turísticos** – este CAE compreende as atividades de organização de viagens turísticas, vendidas através das agências de viagem ou diretamente pelos operadores turísticos. As viagens turísticas incluem no todo ou em parte alojamento, alimentação, transporte e visitas a museus, locais históricos ou culturais, acontecimentos teatrais, musicais ou desportivos.

3- ATIVIDADE DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO

São **atividades próprias das agências de viagens e turismo** as seguintes atividades próprias:

- A organização e venda de viagens organizadas e a facilitação de serviços de viagem conexos, quando o facilitador receba pagamentos do viajante, respeitantes aos serviços prestados por terceiros;
- A representação de outras agências de viagens e turismo, nacionais ou estrangeiras, bem como a intermediação na venda dos respetivos produtos;
- A reserva de serviços em empreendimentos turísticos e em estabelecimentos de alojamento local;
- A venda de bilhetes e reserva de lugares em qualquer meio de transporte;
- A receção, transferência e assistência a turistas.

As agências de viagens desenvolvem **a título acessório**, as seguintes atividades:

- A obtenção de certificados coletivos de identidade, vistos ou outros documentos necessários à realização de uma viagem;
- A organização de congressos e de eventos semelhantes;
- A reserva e a venda de bilhetes para espetáculos e outras manifestações públicas;
- A realização de operações cambiais para uso exclusivo dos clientes, de acordo com a normas reguladoras da atividade cambial;
- A intermediação na celebração de contratos de aluguer de veículos de passageiros sem condutor;
- A comercialização de seguros de viagem e e bagagem em conjugação e no âmbito de outros serviços por si prestados, sem prejuízo do previsto no diploma

que regula as condições de acesso e de exercício da atividade de mediação de seguros ou de resseguros;

- A venda de guias turísticos e de publicações semelhantes;
- O transporte turístico efetuado no âmbito viagem turística, nos termos do art.º 13º do [Decreto – Lei nº 17/2018, de 8 de março](#);
- A prestação de serviços ligado ao acolhimento turístico, nomeadamente a organização de visitas a museus, monumentos históricos e outros locais de relevante interesse turístico.

4- REQUISITOS PARA O ACESSO E EXERCÍCIO DA ATIVIDADE

4.1- REGISTO DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO

As agências de viagens e turismo só podem comercializar serviços de viagem prestados por entidades que cumpram os requisitos de acesso e exercício das respetivas atividades.

Neste ponto abordamos precisamente que o acesso e o exercício da atividade das agências de viagens e turismo dependem de **inscrição no Registo Nacional das Agências de Viagens – RNAVT**, que é feito através de uma **Mera Comunicação Prévia**, efetuada online, em [formulário próprio](#), no **Turismo de Portugal**, carecendo previamente de [credenciação na plataforma](#).

O preenchimento da Mera Comunicação Prévia identifica o requerente; os titulares da empresa e os seus administradores ou gerentes, quando se trate de pessoa coletiva e **implica a anexação dos seguintes elementos**, em formato digital, nomeadamente:

- Extrato do teor das inscrições em vigor no registo comercial, ou código de acesso à **certidão permanente**, ou, no caso se tratar de pessoa singular, cópia simples da declaração de início de atividade;

- Indicação do **nome adotado para a agência** e das marcas que pretenda utilizar, com identificação do nº de registo do Instituto Nacional da Propriedade Industrial – (INPI), ou entidade similar europeia, com a apresentação do documento comprovativo de autorização de uso da marca, emitido pela entidade detentora;

- Cópia simples da **apólice do seguro de responsabilidade civil** na cobertura de um montante mínimo de € 75.000, e recibo comprovativo do pagamento do respetivo prémio ou fração inicial, ou comprovativo de subscrição de outra garantia financeira equivalente;

- Cópia simples do documento comprovativo de **subscrição do Fundo de Garantia de Viagens e Turismo (FGVT)**, no valor de € 2500 ou da prestação de garantia equivalente noutro Estado – Membro da União Europeia ou do espaço económico europeu.

A contribuição para o FGVT é feita por transferência bancária, devendo o respetivo comprovativo da mesma ser anexado no formulário de comunicação prévia. De referir, que a partir do momento em que a empresa se encontra registada, o valor da contribuição para o FGVT não será, jamais restituído.

- Comprovativo do pagamento da **taxa de registo** no valor de € 767,36.

Dito de outro modo, esta taxa de registo no RNAVT, que é paga após a verificação da correta submissão da Mera Comunicação Prévia e a receção da notificação para pagamento, normalmente decorre num prazo de 5 dias úteis por parte do Turismo de Portugal. O valor desta taxa de registo é atualizado automaticamente a 1 de março de cada ano.

Uma questão que é frequentemente colocada prende-se com o envio ou não do documento comprovativo do seu pagamento.

A resposta a esta questão é que não é qualquer tipo de comprovativo. Será sim atribuído um **número de registo à empresa**, que terá de constar obrigatoriamente em contratos, correspondência, publicações, publicidade e de um modo geral em toda a sua atividade comercial, mesmo que efetuada online, é necessário indicar ainda a denominação, bem como a localização da sua sede, sem prejuízo das referências obrigatórias nos termos do código das sociedades comerciais. No entanto, poderá imprimir o comprovativo do registo através da opção “consulta” no RNAVT.

Registo Nacional Agências de Viagens e Turismo

Critérios de pesquisa

<input type="text" value="Registo nº"/>	Registos efetuados no intervalo de <input type="text" value="AAAA-MM-DD"/> a <input type="text" value="AAAA-MM-DD"/>	
<input type="text" value="NIPC / NIF"/>	<input type="text" value="Denominação/Nome Comercial/Marca"/>	
<input type="text" value="Distrito/Região Autónoma"/>	<input type="text" value="Concelho"/>	<input type="text" value="ERT/DRT"/>
<input type="text" value="NUTIII"/>	<input type="text" value="NUTII"/>	<input type="checkbox"/> Empresas estabelecidas na UE LPS...

Estabelecimento SAUDÁVEL & SEGURO

Notas importantes

Nota 1:

O Turismo de Portugal, I.P, organiza e mantém atualizado o RNAVT, o qual se integra no Registo Nacional de Turismo (RNT), e é uma plataforma eletrónica que contém informação sobre todas as agências de viagens e turismo estabelecidas em território nacional, disponibilizando desta forma informação detalhada e atualizada da oferta turística nacional, acessível ao público através do seu sitio online [aqui](#).

Quaisquer alterações que ocorram nas agências de viagens e turismo que estão registadas, devem ser comunicadas pelos responsáveis destas empresas ao Turismo de Portugal, I.P através do RNAVT, no prazo de 30 dias após a respetiva verificação, como sejam:

- . A abertura ou a mudança de localização de estabelecimentos ou de quaisquer formas de representação;
- . A transmissão da propriedade;
- . A cessão de exploração de estabelecimento;
- . O encerramento do estabelecimento;
- . A alteração de qualquer outro elemento integrante do registo.

Nota 2:

Esse **número de registo** assim como a localização da sua sede, terá obrigatoriamente que **constar** em contratos, correspondência, publicações, anúncios e em toda a sua atividade comercial, **mesmo que realizada online**.

Nota 3:

O exercício de atividades de animação turística por parte de **agências de viagens e turismo** depende da prestação das garantias exigidas a essa atividade (seguros), do cumprimento dos requisitos exigidos para cada tipo de atividade e de inscrição no registo nacional dos agentes de animação turística (**RNAAT**).

Nota 4:

As agências de viagens e turismo ficam isentas do pagamento da taxa devida pela inscrição no RNAAT, de acordo com o referido na nota anterior.

4.2- SUBSCRIÇÃO DO FUNDO DE GARANTIA DE VIAGENS E TURISMO

O **Fundo de Garantia de Viagens e Turismo – FGVT** é dotado de personalidade jurídica e de autonomia administrativa, patrimonial e financeira, responde solidariamente pelo pagamento dos créditos de viajantes decorrentes do incumprimento de serviços contratados às agências de viagens e turismo.

O financiamento do FGTV é assegurado pelas agências de viagens e turismo, mediante **uma contribuição única de € 2.500,00 a prestar no momento da inscrição no RNAVT.**

O FGTV tem um montante mínimo de € 4 000 000,00 e sempre que este atingir um valor inferior a € 3 000 000,00 o Turismo de Portugal, IP., notifica as agências de viagens e turismo para a prestação de uma contribuição adicional.

A agência deverá em simultâneo, facultar o acesso à informação empresarial simplificada (IES) que tenha apresentado para efeitos fiscais, para comprovação do respetivo volume de negócios e apuramento do escalão aplicável e respetivo montante a contribuir, de acordo com o **quadro** que se apresenta de seguida:

Escalão	Prestação de serviços efetuados (euros) *	Montante da Contribuição anual para o FGV (euros)
1º	≤ 1 milhão	200
2º	>1 até 5 milhões	500
3º	>5 até 10 milhões	1 500
4º	>10 até 30 milhões	3 500
5º	>30 até 60 milhões	7 000
6º	>60 milhões até 100 milhões	10 000
7º	>100 milhões	15 000

*() Ao abrigo do anexo N da Declaração Anual de IVA – Regimes especiais – informação empresarial

4.3- SEGURO DE RESPONSABILIDADE CIVIL

As agências de viagens e turismo **devem celebrar um seguro de responsabilidade civil** que cubra os riscos decorrentes da sua atividade (montante mínimo coberto do valor de € 75 000,00), garantindo o ressarcimento dos danos patrimoniais causados a clientes ou a terceiros por ações ou omissões da agência ou dos seus representantes.

5- VIAGENS ORGANIZADAS/SERVIÇOS DE VIAGENS CONEXOS

VIAGENS ORGANIZADAS

O termo Viagem organizada, que consta no *Decreto-Lei n.º 17/2018 de 8 de março*, refere-se à combinação de, pelo menos, dois tipos diferentes de serviços de viagem para efeitos da mesma viagem ou férias:

- Caso esses serviços sejam combinados por um único operador, incluindo a pedido ou segundo a escolha do viajante, antes de ser celebrado um contrato único relativo à globalidade dos serviços;

ou

- Independentemente de serem celebrados contratos distintos com diferentes prestadores de serviços de viagem, esses serviços sejam:

a) adquiridos num ponto de venda único e tiverem sido escolhidos antes de o viajante aceitar o pagamento;

b) propostos para venda, vendidos ou faturados por um preço global;

- c) publicitados ou vendidos sob a denominação «**viagem organizada**» ou qualquer outra expressão análoga;
- d) combinados após a celebração de um contrato através do qual o operador dá ao viajante a possibilidade de escolher entre uma seleção de diferentes tipos de serviços de viagem; ou
- e) adquiridos a diferentes operadores mediante processos interligados de reserva em linha, pelos quais o nome do viajante, os dados relativos ao pagamento e o endereço eletrónico são transmitidos pelo operador com quem o primeiro contrato é celebrado a outro operador ou operadores, sendo celebrado um contrato com o último operador o mais tardar 24 horas após a confirmação da reserva do primeiro serviço de viagem;

De referir que estas viagens organizadas são viagens de duração superior **a 24 horas** ou, sendo inferiores, **que incluam dormida**, na medida em que se combinam, **pelo menos, dois tipos diferentes de serviços de viagem tais como:**

- Transporte;
- Alojamento;
- Aluguer de veículos a motor;
- ou outros serviços turísticos.

Quem são os viajantes?

São as pessoas que procuram celebrar ou concluem um contrato de viagem, sejam elas:

- Consumidores;
- Pessoas singulares em viagem de negócios, profissionais liberais, trabalhadores independentes, ou outras pessoas singulares, desde que não estejam abrangidos por um acordo geral para a organização de viagens de negócios.

NOTA: A principal característica das viagens organizadas reside em haver um operador responsável, enquanto organizador, pela correta execução da totalidade da viagem organizada. Como tal os retalhistas deverão ser responsáveis, juntamente com o organizador, pela prestação das informações pré-contratuais. A fim de facilitar a comunicação, em especial nos casos transnacionais, os viajantes deverão poder contactar o organizador igualmente através do retalhista, junto do qual adquiriram a viagem organizada.

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

SERVIÇOS CONEXOS

O termo serviços de viagem conexos, que consta no *Decreto-Lei n.º 17/2018 de 8 de março*, refere-se aos serviços que se traduzem na aquisição de pelo menos dois tipos diferentes de serviços de viagem adquiridos para efeitos da mesma viagem ou das mesmas férias **que não constituam uma viagem organizada** e que resultem na celebração de contratos distintos com diferentes prestadores de serviços de viagem, caso um operador facilite:

- Por ocasião de uma mesma visita ou contacto com o respetivo ponto de venda, a escolha separada e o pagamento separado de cada serviço de viagem pelos viajantes; Ou
- De forma direcionada, a aquisição de pelo menos um serviço de viagem adicional a outro operador, caso o contrato com esse outro operador seja celebrado o mais tardar 24 horas depois da confirmação da reserva do primeiro serviço de viagem.

NOTA:

Serviços interligados de reserva pela Internet (aos quais se acede com um clique)

Os serviços de viagem combinados aos quais se acede com um clique – reservas em linha (voos, alojamento, etc.) realizadas por um cliente em diferentes pontos de venda também são considerados viagens organizadas, desde que o **primeiro operador** transmita o nome, endereço eletrónico e dados de pagamento do cliente ao **segundo operador** e o **segundo contrato seja celebrado, o mais tardar, 24 horas após a confirmação da reserva do primeiro serviço.**

Se não houver transmissão dos dados do cliente entre os operadores em causa, as reservas em causa são consideradas serviços de viagem conexos.

No quadro que se segue apresentamos uma síntese em relação à diferença entre as viagens organizadas e os serviços de viagem conexos no que se refere ao seu enquadramento, condições e uma breve conclusão. No entanto, como se trata de informação apresentada de forma muito sucinta, aconselhamos sempre a leitura da legislação específica nacional e comunitária que regula esta atividade, a qual esta também referenciada neste dossiê.

Viagens Organizadas	<p>Enquadramento: as viagens organizadas compreendem todas as vendas de viagens que incluam, pelo menos, dois tipos diferentes de serviços de viagem para a mesma viagem ou período de férias, que sejam reservados ao abrigo de um contrato único com um prestador. As viagens organizadas incluem também as vendas de viagens cujos serviços sejam reservados através de prestadores diferentes e ao abrigo de contratos distintos desde se verifique uma das seguintes condições:</p>	<p>Condições:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Os serviços de viagem sejam adquiridos num ponto de venda único (loja, «call centre» ou sítio Web), junto do qual o cliente escolha os serviços antes de aceitar pagar, ou seja, antes de concluir o primeiro contrato - Os serviços sejam vendidos por um preço global - Os serviços sejam publicitados ou vendidos sob a denominação «viagem organizada» ou qualquer expressão análoga, p. e. «venda combinada», «tudo incluído» ou «pacote turístico»; - Os clientes tenham o direito de escolher entre uma série de diferentes tipos de serviços de viagem, por exemplo, uma caixa de oferta de viagens organizadas («gift-box»)
----------------------------	---	---

Conclusão: A combinação de um serviço de viagem (como o alojamento) com outro serviço turístico (por exemplo, visita guiada ou bilhetes para concertos) só pode ser considerada **viagem organizada** se o serviço adicional representar pelo menos **25% do valor global da viagem** ou for um elemento essencial da viagem.

Serviços de Viagem Conexos	<p>Enquadramento: os serviços de viagem conexos são serviços de viagem comprados a operadores diferentes ao abrigo de contratos distintos, mas que estão relacionados. São considerados serviços conexos quando um operador assegura a reserva dos serviços subsequentes e estes são adquiridos para efeitos da mesma viagem ou período de férias. Só se consideram serviços de viagem conexos se a combinação dos serviços de viagem não constituir uma viagem organizada (ver acima).</p>	<p>Condições:</p> <p>O operador deve assegurar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A reserva aquando de uma única visita ou contacto com o respetivo ponto de venda, isto é, por exemplo, durante uma visita a uma agência de viagens, ou - Uma segunda reserva, feita de forma direcionada, devendo o contrato relativo ao segundo serviço de viagem prestado por outro operador ser celebrado nas 24 horas seguintes à confirmação da reserva do primeiro serviço de viagem
-----------------------------------	--	--

Conclusão: A combinação de um serviço de viagem (como o alojamento) com outro serviço turístico (por exemplo, visita guiada ou bilhetes para concertos) só pode ser considerada **serviços de viagem conexos** se o serviço adicional representar pelo menos **25%** do valor global da viagem ou for uma característica essencial da viagem. Deve comunicar ao cliente uma ligação para a ficha informativa normalizada, **que explica que os serviços propostos são serviços de viagem conexos** e o informa sobre os principais direitos que lhe assistem.

5.1- DOCUMENTAÇÃO OFICIAL DE APOIO

- **Sabia que as regras sobre viagens organizadas foram alteradas?** E que as mesmas se aplicam quer aos contratos celebrados através da Internet, quer aos contratos celebrados presencialmente. Mais informação nesta esta [apresentação](#) (da responsabilidade do Turismo de Portugal e da Direção Geral do Consumidor).

- Viagens organizadas e serviços de viagem conexos

Ao abrigo da legislação da UE, quando se reserva um pacote de férias e/ou serviços de viagem conexos, beneficia-se de um nível elevado de proteção do consumidor. Se comprar uma viagem organizada, **tem direitos bem definidos** antes e durante todo o processo de reserva e até ao fim das suas férias, por exemplo, o direito a receber informação pré-contratual, direitos relacionados com a responsabilidade do organizador pela correta execução dos serviços de viagem incluídos no pacote e direito a proteção em caso de insolvência. Estes direitos aplicam-se às viagens organizadas adquiridas tanto em linha como presencialmente a um operador turístico, agente de viagens ou qualquer outro profissional que atue como organizador deste tipo de viagens. No caso dos chamados «serviços de viagem conexos», estes direitos são mais limitados. Pode consultar mais informação [aqui](#)

- UE reforça a proteção no que diz respeito às férias organizadas

Consulte este [folheto informativo](#) para compreender como funciona na prática

https://europa.eu/youreurope/business/selling-in-eu/selling-goods-services/package-travel/index_pt.htm

6- OBRIGAÇÕES DE INFORMAÇÃO

Antes da venda de uma viagem, a agência de viagens e turismo **deve informar**, por escrito ou por qualquer outra forma adequada, os clientes que se deslocam ao estrangeiro sobre a necessidade de:

- a) Documento de identificação civil;
- b) Passaportes;
- c) Vistos e prazos legais para a respetiva obtenção;
- d) Formalidades sanitárias;
- e) Caso a viagem se realize no território de Estados- Membros da União Europeia ou do espaço económico europeu, a documentação exigida para a obtenção de assistência médica ou hospitalar em caso de acidente ou doença.

Ainda, quando seja obrigatório contrato escrito, a agência deve, ainda, informar o cliente de todas as cláusulas a incluir no mesmo.

Considera-se forma adequada de informação ao cliente a entrega do programa de viagem que inclua os elementos referidos nos números anteriores.

Qualquer descrição de uma viagem bem como o respetivo preço e as restantes condições do contrato **não devem conter elementos enganadores nem induzir o viajante em erro.**

INFORMAÇÕES PRÉ-CONTRATUAIS NAS VIAGENS ORGANIZADAS

No que se refere às **viagens organizadas** existem **informações pré-contratuais** que a agência de viagens e turismo é obrigada a fornecer ao viajante as quais são prestadas através de **fichas informativas normalizadas** que incluem, nomeadamente informação sobre o tipo de oferta, direitos dos viajantes e proteção em caso de insolvência. Estas fichas constam nas partes **A ou B do Anexo II** ao [Decreto – Lei nº 17/2018, de 8 de março](#).

De um conjunto de informações pré- contratuais a prestar pelas agências de viagens, destacam-se as seguintes:

- As características principais da viagem;

- O preço total da viagem e as modalidades de pagamento;
- O número mínimo de pessoas exigido para a realização da viagem e o termo do prazo para a eventual rescisão do contrato se aquele número não for atingido;
- Informações gerais sobre documentos de identificação civil, passaportes e vistos necessários para a realização da viagem;
- A possibilidade de rescisão do contrato em qualquer momento antes do início da viagem mediante o pagamento de uma taxa de rescisão;
- A subscrição facultativa ou obrigatória de um seguro que cubra o custo de rescisão ou custos de assistência.

INFORMAÇÕES DO CONTRATO

Para além das informações pré-contratuais, antes referidas, que são parte integrante do contrato, este deve ser formulado numa linguagem clara e compreensível e caso seja reduzido a escrito deve ser legível.

E deve ainda incluir um conjunto de elementos dos quais se destacam:

- As exigências apresentadas pelo viajante que a agência tenha aceite;
- A indicação de que a agência de viagens é responsável pela correta execução do contrato;
- O nome da entidade responsável pela proteção em caso de insolvência e os seus contactos;
- O nome e contactos da agência ou de um ponto de contacto através da qual o viajante possa pedir assistência em caso de dificuldade ou apresentar reclamações em caso de incumprimento dos serviços contratados;
- A obrigação de o viajante comunicar qualquer falta de conformidade que se verifique durante a execução da viagem;
- Informação sobre o tratamento das reclamações, sobre os mecanismos de resolução alternativa de litígios e sobre a [plataforma de resolução de litígios em linha](#).

INFORMAÇÕES PRÉ-CONTRATUAIS NOS SERVIÇOS DE VIAGEM CONEXOS

As agências de viagens que facilitem os serviços de viagens conexos devem prestar aos viajantes informação pré-contratual através de fichas informativas normalizadas que constam do **Anexo III** ao [Decreto – Lei nº 17/2018, de 8 de março](#).

Devem, também, indicar que o viajante não beneficia dos direitos que se aplicam exclusivamente a viagens organizadas, que cada prestador de serviços será o único responsável pela correta execução contratual do seu serviço e que beneficia da proteção em caso de insolvência.

As agências de viagens devem garantir o reembolso de todos os pagamentos recebidos dos viajantes, nos casos em que o serviço de viagem não é executado em consequência da sua insolvência.

Devem garantir ainda o repatriamento do viajante se a agência de viagens for a parte responsável pelo transporte dos passageiros.

6.1- OUTRAS OBRIGAÇÕES - AGENDA

No link abaixo, é possível consultar uma espécie de agenda de procedimentos em termos de datas a cumprir assim como nas áreas em que se inserem. Estas obrigações para as empresas assim como os timings a respeitar referem-se a questões gerais (ou seja, aplicável a todas as empresas da área turística) ou questões específicas, como por ex. para a instalação das agências de viagens e turismo. Saiba mais [aqui](#)

7- LIVRO DE RECLAMAÇÕES

A utilização do livro de reclamações em formato eletrónico é obrigatória, devendo as **agências de viagens e turismo** informar o consumidor/viajante da existência do formato eletrónico do livro de reclamações e divulgar nos respetivos sítios da internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma Digital: www.livroreclamacoes.pt.

Procedimento de tratamento das reclamações:

Recebida uma reclamação através da plataforma, as agências de viagens devem responder ao consumidor /viajante no **prazo máximo de 15 dias úteis** para o correio eletrónico indicado no formulário, informando-o das diligências efetuadas na sequência da reclamação.

As reclamações apresentadas contra as agências de viagens e turismo são recebidas no **Turismo de Portugal I.P.**, acompanhadas da resposta da agência ao

viajante/consumidor e de outros elementos que a agência entenda enviar para esclarecimento da situação, tomando o Turismo de Portugal I.P. as medidas tidas por convenientes, nomeadamente o encaminhamento das reclamações à **ASAE** para procedimento em conformidade se os factos resultantes da reclamação indicarem a prática de contraordenações e informando o reclamante sobre o procedimento adotado.

A existência e disponibilização do livro de reclamações **eletrónico não afasta a obrigatoriedade de disponibilização, em simultâneo, nos estabelecimentos das agências de viagens do livro de reclamações físico, ou seja**, o livro de reclamações eletrónico não substitui o livro de reclamações em papel que deve estar acessível no estabelecimento (ambos são obrigatórios).

8- FISCALIZAÇÃO DA ATIVIDADE

A fiscalização da atividade das agências de viagens e turismo, bem como a instrução dos respetivos processos de contraordenação compete à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica – ASAE. Especificamente, a ASAE tem competência para determinar a suspensão temporária da atividade e o encerramento temporário do estabelecimento.

O Turismo de Portugal, I.P. publicita através do RNAVT, as situações de irregularidade verificadas no exercício da atividade das agências de viagens e turismo.

9- LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

[Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março](#)

Estabelece o regime de acesso e exercício da atividade das agências de viagens e turismo.

[Portaria n.º 322/2019, de 19 de setembro](#)

Procede à alteração da [Portaria n.º 224/2011](#), de 3 de junho, que aprova o Regulamento do Fundo de Garantia de Viagens e Turismo.

[Regulamento n.º 12/99, de 15 de maio](#)

Condições gerais uniformes do seguro obrigatório de responsabilidade civil das agências de viagens e turismo.

[Norma 4/99 – R, de 8 de abril](#)

Apólice uniforme do seguro obrigatório de responsabilidade civil das agências de viagens e turismo

[Diretiva \(UE\) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015](#), relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) n° 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho.

10-CONTACTOS ÚTEIS

TURISMO DE PORTUGAL

Geral

Telefone: + 351 211 140 200

Email: info@turismodeportugal.pt

Apoio ao Empresário

Telefone: +351 808 209 209

Email: apoioaoempresario@turismodeportugal.pt

Website: www.turismodeportugal.pt



AUTORIDADE DE SEGURANÇA ALIMENTAR E ECONÓMICA - ASAE

Telefone: +351 217 983 600

Email: correio.asae@asae.pt

[Unidade Regional do Norte](#)

Website: www.asae.gov.pt

[ASAE NEWS nº 118](#)



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO – APAVT

Telefone: + 351 21 355 30 10

Email: apavt@apavt.net

Website: <http://www.apavt.net.pt/>



PROVEDOR DO CLIENTE DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO

(Provedor da APAVT)

Telefone: +351 21 355 30 10

Email: provedor@provedorapvt.com

Website: <http://www.provedorapvt.com/>

[Folheto informativo – Provedor](#)



DIREÇÃO – GERAL DO CONSUMIDOR

Telefone: + 351 213 564 650

Horário: Todos os dias úteis das 9.30 horas às 12.30 horas e das 14.00 horas às 16.30 horas

Para reclamações de consumo:

<https://formulariosonline.sgeconomia.gov.pt/Runtime/Runtime/Form/Form.DGC.ComplaintRequest>

Para pedidos de informação:

<https://formulariosonline.sgeconomia.gov.pt/Runtime/Runtime/Form/Form.DGC.InformationRequest>

Para outros assuntos:

dgc@dg.consumidor.pt

Website: <https://www.consumidor.gov.pt>



CENTRO EUROPEU DO CONSUMIDOR DE PORTUGAL - CEC

Telefone: + 351 21 356 47 50

Horário: Todos os dias úteis das 10:00 às 12:30 e das 14:30 às 17:00

O CEC não responderá a reclamações (ou pedidos de informação) apresentadas através de email. Como tal para o efeito nesses casos, deve seguir este [link](#).

Website: <https://cec.consumidor.pt/topicos1/viajar/viagens-organizadas.aspx>



BIZFEIRA – PLATAFORMA DO MUNICÍPIO

Telefone: +351 256 370 803

Telemóvel: + 351 926 664 130

Telemóvel: +351 965 017 029

Website: <https://www.bizfeira.com/pt/>



CIAC – CENTRO DE INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

Telefone: +351 256 370 873

Horário de atendimento: 09h00- 17h00.

Email: ciac@cm-feira.pt

Linha verde: 800 203 194

11- NOTA FINAL

Informa-se que para a elaboração deste dossiê, recorreu-se à consulta da legislação aplicável, bem como a informação disponibilizada pelas entidades oficiais e/ou competentes nestas matérias. No entanto, e porque a informação não é estanque e está em constante atualização, aconselhamos que para esclarecimentos específicos sejam estabelecidos contactos com estas entidades diretamente, bem como a leitura da legislação mencionada na íntegra.

