



29 ABR. 20

IMOBILIÁRIO, TURISMO E URBANISMO

# Coronavírus: Medidas relativas ao setor do turismo

No passado dia 11 de março de 2020 foi declarada pela Organização Mundial de Saúde a situação de pandemia, em virtude da disseminação do vírus SARS-CoV2 (Coronavírus) e da doença provocada pelo mesmo, a Covid-19.

Margarida Osório  
de Amorim

Diogo Belard  
Correia

**"No dia 24 de abril entrou em vigor um conjunto de medidas que visam encontrar um equilíbrio entre a sustentabilidade financeira dos operadores económicos e os direitos dos consumidores com enfoque especial no cancelamento de reservas em empreendimentos turísticos e estabelecimentos de alojamento local."**

Na sequência do decretamento do estado de emergência em Portugal, através do Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020, de 18 de março, com a sua segunda renovação aprovada pelo Decreto do Presidente da República n.º 20-A/2020, de 17 de abril, têm vindo a ser aprovadas medidas excecionais e temporárias relativas à situação epidemiológica da COVID-19.

Neste contexto, foi aprovado o Decreto-Lei n.º 17/2020, de 23 de abril, (que entrou em vigor no dia 24 de abril de 2020) o qual estabelece um conjunto de medidas que visam mitigar os constrangimentos causados no setor do turismo, estabelecendo medidas referentes (i) às viagens organizadas por agências de viagens e turismo (ii) ao cancelamento de reservas em empreendimentos turísticos e estabelecimentos de alojamento local, e (iii) às relações entre agências de viagens e turismo, operadores de animação turística e os empreendimentos turísticos e os estabelecimentos de alojamento local.

Estas medidas visam encontrar um equilíbrio entre a sustentabilidade financeira dos operadores económicos e os direitos dos consumidores que, não obstante o contexto atual, não podem ser suprimidos ou eliminados – com especial proteção de viajantes / hóspedes que se encontrem em situação de desemprego, os quais poderão pedir o reembolso da totalidade do valor despendido, até 30 de setembro de 2020.

#### **(i) Viagens organizadas por agências de viagens e turismo**

As viagens organizadas por agências de viagens e turismo, cuja data de realização tenha lugar entre o período de 13 de março a 30 de setembro de 2020, que não sejam efetuadas ou que sejam canceladas por causa da pandemia de doença COVID-19, conferem para efeitos do cumprimento do disposto Regime de Acesso e de Exercício da Atividade das Agências de Viagens e Turismo, o direito aos viajantes de optar entre:

- o Emissão de um vale de igual valor ao pagamento efetuado pelo viajante e válido até 31 de dezembro de 2021.
  - i) O vale será emitido à ordem do portador, sendo livre a sua transmissão (por mera tradição);
  - ii) Caso o vale seja utilizado para a realização da mesma viagem, ainda que em data diferente, mantém-se o seguro que tiver sido contratado no momento da aquisição do serviço de viagem; e
  - iii) Se o vale não for utilizado até 31 de dezembro de 2021, o viajante tem direito ao reembolso a efetuar no prazo de 14 dias.

ou

- o Reagendamento da viagem até 31 de dezembro de 2021 (se o reagendamento não for efetuado até 31 de dezembro de 2021, o viajante também tem o direito ao reembolso, a efetuar no prazo de 14 dias);

O incumprimento destes direitos pelas agências de viagens e turismo permitirá aos viajantes acionar o fundo de garantia de viagens e turismo.

Neste âmbito é feita uma especial referência aos viajantes que se encontrem em situação de desemprego os quais têm, até 30 de setembro de 2020, a possibilidade de pedir o reembolso da totalidade do valor despendido a efetuar no prazo de 14 dias.

### **(ii) Cancelamento de reservas em empreendimentos turísticos e estabelecimentos de alojamento local**

As 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, bem como efetuadas através de agências de viagens e turismo (desde que não sejam consideradas viagens organizadas), para o período de 13 de março 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 conferem aos hóspedes o direito de optar entre:

- o Emissão de um vale de igual valor ao do pagamento efetuado pelo hóspede e válido até 31 de dezembro de 2021.
  - i) O vale será emitido à ordem do portador, sendo livre a sua transmissão (por tradição);
  - ii) O vale 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 de alojamento local e nas condições aplicáveis nas novas datas pretendidas;

iii) Se o vale não for utilizado até 31 de dezembro de 2021, o hóspede tem direito ao reembolso a efetuar no prazo de 14 dias.

ou

- o 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.
  - i) O reagendamento só pode ser efetuado diretamente com o empreendimento turístico ou estabelecimento de alojamento local;
  - ii) Caso o reagendamento não seja efetuado até 31 de dezembro de 2021 por falta de acordo, o hóspede tem direito ao reembolso da quantia que haja pago aquando do momento do cancelamento da reserva, a efetuar no prazo de 14 dias;
  - iii) Caso o reagendamento seja feito para data em que a tarifa aplicável esteja abaixo do valor da reserva inicial, a diferença deve ser usada noutros serviços do empreendimento turístico ou do estabelecimento de alojamento local, não sendo devolvida ao hóspede se este não a utilizar.

O hóspede terá direito ao reembolso, no prazo de 14 dias, da quantia paga aquando do cancelamento da reserva, caso o reagendamento não seja efetuado ou o vale não seja utilizado até 31 de dezembro de 2021.

**"Caso o reagendamento não seja efetuado até 31 de dezembro de 2021 por falta de acordo, o hóspede tem direito ao reembolso da quantia que haja pago aquando do momento do cancelamento da reserva."**

O direito à emissão de um vale ou ao reagendamento da reserva do serviço de alojamento nos termos supra, não é aplicável às reservas reembolsáveis, devendo aplicar-se nesse caso as regras de cancelamento dos empreendimentos turísticos e estabelecimentos de alojamento local, previstas nos respetivos regimes jurídicos.

De notar que também neste âmbito é feita uma especial referência aos viajantes que se encontrem em situação de desemprego os quais têm, até 30 de setembro de 2020, a possibilidade de pedir o reembolso da totalidade do valor despendido a efetuar no prazo de 14 dias.

### **(iii) Relações entre agências de viagens e turismo, operadores de animação turística e os empreendimentos turísticos e os estabelecimentos de alojamento local**

As reservas de serviços de alojamento em empreendimentos turísticos e em estabelecimentos de alojamento local situados em Portugal, para o período de 13 de março a 30 de setembro de 2020, efetuadas por agências de viagens e turismo ou operadores de animação turística, portuguesas ou internacionais a operar em Portugal, 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, conferem, a esses operadores 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.

**"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."**

Caso o empreendimento turístico ou o estabelecimento de alojamento local não tenha disponibilidade para múltiplas datas solicitadas pela agência de viagens e turismo ou pelo operador de animação turística até ao dia 31 de dezembro de 2021, a agência de viagens e turismo ou o operador de animação turística podem requerer a devolução do crédito a efetuar no prazo de 14 dias.

Se a agência de viagens e turismo ou o operador de animação turística não conseguirem efetuar nova reserva de serviço de alojamento em empreendimento turístico ou em estabelecimento de alojamento local situados em Portugal, até ao dia 31 de dezembro de 2021, o valor do depósito deve ser devolvido no prazo de 14 dias após esta data. ■