

GUIA
DAS AGÊNCIAS DE
VIAGENS E TURISMO

TURISMO DO PORTO E NORTE DE PORTUGAL

porto enorte ^{TEM}



GUIA DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO

Edição

Turismo do Porto e Norte de Portugal, E.R.

Textos e Fotografias

TPNP, E.R.

Municípios

Impressão

Two Design

Edição

Tpnp © 2020

CONTEÚDOS

pág. 3	1. Enquadramento legal
pág. 3	2. Noção de Agências de Viagens e Turismo
pág. 4	3. Atividade das Agências de Viagens e Turismo
pág. 7	4. Viagens
pág. 13	5. Requisitos para o Exercício da Atividade
pág. 15	6. Subscrição do Fundo de Garantia de Viagens e Turismo (FGVT)
pág. 17	7. Reclamações e Fiscalização da Atividade
pág. 18	8. Legislação Aplicável

1. Enquadramento legal

O regime de acesso e de exercício da atividade das **Agências de Viagens e Turismo** encontra-se regulamentado pelo [Decreto-Lei n.º 17/2018, de 08 de março](#), que transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva (EU) 2015/2302, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagens conexos.

Nota

O presente conteúdo traduz-se numa síntese informativa, não dispensando a consulta da respetiva legislação aplicável.

2. Noção de Agências de Viagens e Turismo

São “**Agências de Viagens e Turismo**” as pessoas singulares ou coletivas que desenvolvam, com carácter comercial, as atividades das agências de viagens e turismo referidas no [art.º 3.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março](#).



3. Atividade das Agências de Viagens e Turismo

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

- ▶ A organização e venda de viagens organizadas;
- ▶ A representação de outras agências de viagens e turismo, nacionais ou estrangeiras, bem como a intermediação na venda dos respetivos produtos;
- ▶ 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;
- ▶ Receção, transferência e assistência a turistas.

Desenvolvam 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 as 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 de bagagem em conjugação e no âmbito de outros serviços por si prestados;
- ▶ A venda de guias turísticos e de publicações semelhantes;
- ▶ O transporte turístico efetuado no âmbito de uma viagem turística, nos termos do [art.º 13.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março](#);
- ▶ A prestação de serviços ligados ao acolhimento turístico, nomeadamente a organização de visitas a museus, monumentos históricos e outros locais de relevante interesse turístico.

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

EXCLUSIVIDADE

Só as pessoas singulares ou coletivas inscritas no Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo (**RNAV**) ou que operem nos termos do [artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março](#) podem **exercer** em território nacional as atividades previstas no [n.º 1 do artigo 3.º](#), sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

Não estão **abrangidos** pelo exclusivo reservado às **agências de viagens e turismo**:

- ▶ A comercialização direta dos seus serviços pelos **empreendimentos turísticos**, pelos **estabelecimentos de alojamento local**, pelos **agentes de animação turística**, pelas **empresas transportadoras** e pelas empresas de **aluguer de carros** ou de outros veículos a motor, bem como por qualquer outro prestador de serviços;
- ▶ O transporte de clientes pelos empreendimentos turísticos, pelos estabelecimentos de alojamento local e agentes de animação turística, com meios de transporte próprios;
- ▶ A venda de serviços de empresas transportadoras feita pelos seus agentes ou por outras empresas transportadoras com as quais tenham serviços combinados;

Entende-se por meios de transporte próprios aqueles que são propriedade da empresa, bem como aqueles em que a empresa utilizadora seja locatária.



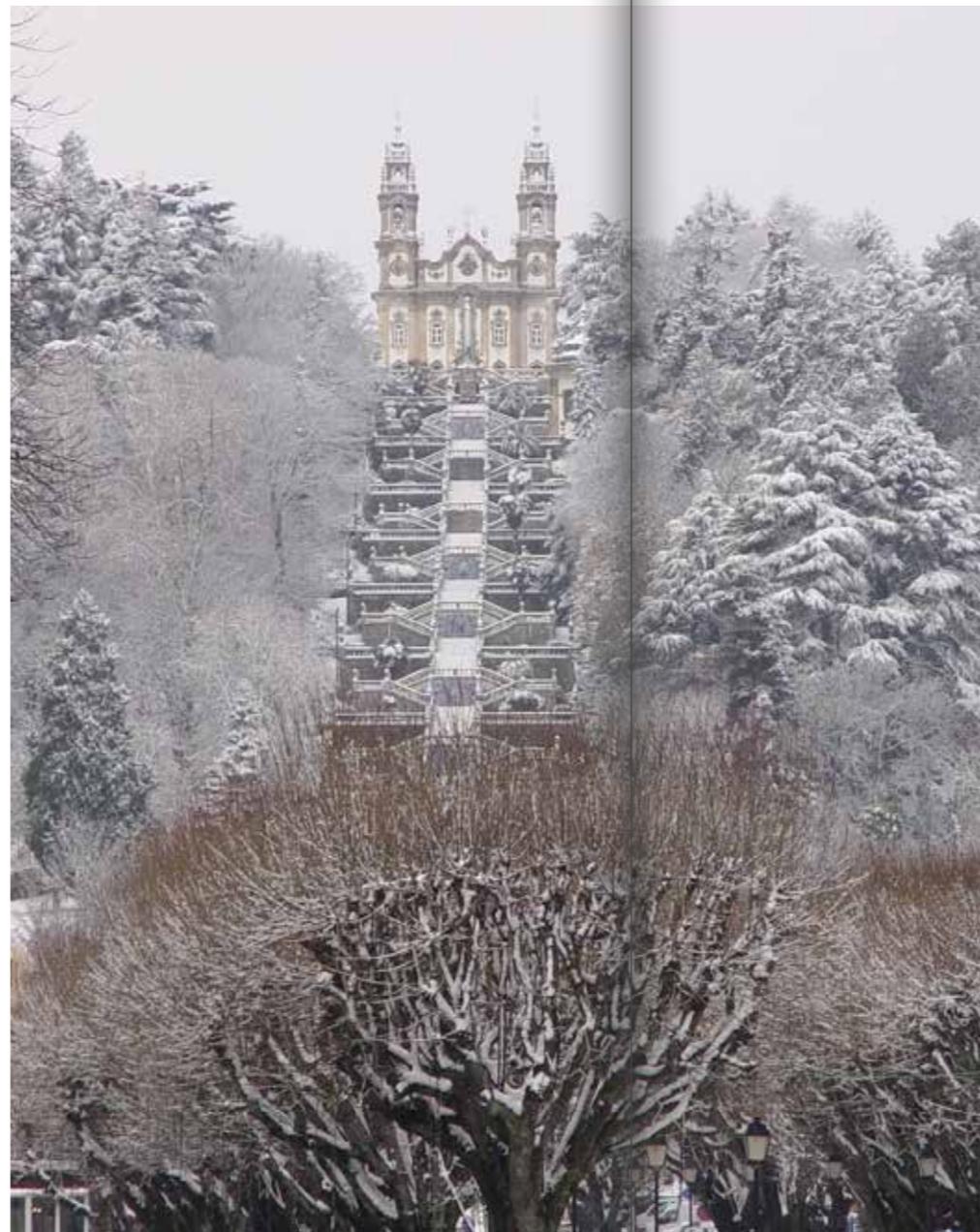
4. Viagens Turísticas

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:

- ▶ Documento de identificação civil;
- ▶ Passaportes;
- ▶ Vistos e prazos legais para a respetiva obtenção;
- ▶ Formalidades sanitárias;
- ▶ 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.

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



OBRIGAÇÕES ACESSÓRIAS

As agências devem entregar aos clientes todos os documentos necessários para a obtenção do serviço vendido.

Aquando da venda de qualquer serviço, as agências devem entregar aos clientes a documentação que mencione o objeto e características do serviço, a data da prestação, o preço e os pagamentos já efetuados, exceto os documentos que não tenham sofrido alteração.

VIAGENS ORGANIZADAS

A agência de viagens e turismo é obrigada a fornecer ao viajante, antes de este formalizar o contrato de viagem ou proposta correspondente, informação normalizada através de **fichas** informativas, conforme o anexo II parte A ou B do presente diploma.

As agências de **viagens** e turismo que anunciarem a realização de viagens organizadas podem dispor de **programas** para entregar a quem os solicite.

O viajante pode **rescindir** o contrato de viagem organizada a todo o tempo, antes do início da viagem.

No caso de rescisão do contrato, o **viajante** pode ser obrigado a pagar à agência de viagens e turismo uma **taxa** de rescisão adequada e justificável, estabelecida no contrato, calculada com base na antecedência da rescisão do contrato.

Nos casos em que o contrato não estabeleça **taxa** de rescisão, o montante da mesma deve corresponder ao preço da viagem organizada deduzido das economias de custos e das receitas resultantes da reafectação dos serviços de viagem, devendo a **agência de viagens e turismo**, a pedido do viajante, justificar o montante da taxa de rescisão.

O **viajante** tem direito a rescindir o **contrato** de viagem antes do **início** da mesma sem pagar qualquer **taxa** de rescisão, caso se verifiquem circunstâncias inevitáveis e excecionais no local de destino ou na sua proximidade imediata que afetem consideravelmente a realização da mesma ou o transporte dos passageiros para o destino.

A **rescisão** do contrato de viagem nos termos do [número 4 do artigo 25.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março](#) confere ao **viajante** o direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados, sem direito a indemnização adicional, sendo a **agência de viagens e turismo** organizadora responsável por esse reembolso.

>>>

DIREITO DE RETRAÇÃO

No caso dos **contratos** celebrados fora do estabelecimento comercial, o **viajante** goza do direito de retração do contrato de viagem organizada durante o prazo de **14 dias** sem ter de **invocar** qualquer fundamento.

São considerados contratos celebrados fora do estabelecimento comercial os que são celebrados na presença física simultânea do **fornecedor** de bens ou do **prestador** de serviços e do **viajante** em local que não seja o **estabelecimento** comercial daquele, nos termos definidos no [Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro](#), na sua redação atual.

O direito previsto no [número 1 do artigo 26.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março](#) não é aplicável ao **contrato** de viagem **organizada** que seja celebrado em **stands** de agências de viagens, devidamente identificadas como tal, em **feiras** de turismo.



RESCISÃO DO CONTRATO DE VIAGEM ORGANIZADA PELA AGÊNCIA

A agência de viagens e turismo pode **rescindir** o contrato nos casos seguintes:

- ▶ O número de pessoas inscritas na viagem for inferior ao número mínimo indicado no contrato; ou
- ▶ A agência de viagens e turismo for impedida de executar o contrato devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais.

No caso previsto na [alínea a\) do número 1 do artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março](#), a agência de viagens e turismo **deve** notificar o **viajante** da rescisão do contrato dentro do prazo fixado no mesmo e mais tardar:

- ▶ **20 dias** antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração superior a **seis dias**;

▶ **7 dias** antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração de **dois a seis dias**;

▶ **48 horas** antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração **inferior a dois dias**.

No caso previsto na [alínea b\) do número 1 do artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março](#), a agência de viagens e turismo **deve** notificar o **viajante** da rescisão do contrato, sem demora injustificada, antes do início da viagem organizada.

A rescisão do contrato de viagem nos termos do [número 1 do artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março](#), e cumpridas as obrigações previstas nos números 2 e 3, confere ao **viajante** o direito ao **reembolso** integral dos pagamentos efetuados, mas não o **direito** a uma indemnização adicional.

A **agência de viagens e turismo** deve efetuar os **reembolsos** exigidos nos termos do [número 4 do artigo 27.º](#) no prazo de **14 dias** após a rescisão do contrato de viagem. >>>

ASSISTÊNCIA AOS VIAJANTES

Em caso de dificuldades do viajante, ou quando por razões que não lhe forem imputáveis, esta não possa terminar a viagem organizada, a agência de viagens e turismo é **obrigada** a dar-lhe assistência, nomeadamente:

- ▶ Fornecendo informações adequadas sobre os serviços de saúde, as autoridades locais e a assistência consular; e
- ▶ Ajudando o viajante a efetuar comunicações à distância e a encontrar soluções alternativas de viagem.

A agência de viagens e turismo pode cobrar uma taxa razoável por essa assistência se a dificuldade tiver sido causada pelo viajante de forma deliberada ou por negligência deste último, que não pode, em caso algum, exceder os custos efetivamente incorridos pela agência.

Se devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais, o viajante não puder regressar, a agência de viagens e turismo **organizadora** é responsável por assegurar os **custos** de alojamento necessários, se possível de categoria equivalente, por um período não superior a **três** noites por viajante.

A limitação dos custos prevista no [número 3 do artigo 30.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março](#), não se aplica às **pessoas** com mobilidade reduzida, nem aos respetivos acompanhantes, às **grávidas** e às **crianças** não acompanhadas, nem às pessoas que necessitem de cuidados médicos específicos, desde que a agência de viagens e turismo tenha sido notificada dessas necessidades específicas pelo menos **48** horas antes do início da viagem organizada.

SERVIÇOS DE VIAGEM CONEXOS

Antes de um **viajante** ficar vinculado por um contrato conducente à criação de um serviço de viagem **conexo** ou por uma proposta correspondente, o operador que facilite os serviços de viagem conexos, mesmo que não esteja estabelecido num **Estado-Membro**, mas que, por qualquer meio, dirija tais atividades para território nacional, deve indicar de forma clara, compreensível e bem visível que o viajante:

- ▶ Não beneficia dos direitos que se aplicam exclusivamente a viagens organizadas ao abrigo do presente decreto-lei e que cada prestador de serviços será o único responsável pela correta execução contratual do seu serviço; e
- ▶ Beneficia da proteção em caso de insolvência, nos termos do [número 3 do artigo 34.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março](#).



A fim de dar cumprimento ao número anterior, o operador que facilite serviços de viagem conexos deve fornecer ao viajante as informações através da **ficha** informativa normalizada relevante constante do **anexo III** ao presente decreto-lei e do qual faz parte integrante, ou, caso o tipo especial de serviços de viagem conexos não seja abrangido por uma das fichas informativas constante desse anexo, fornece as informações aí indicadas.

Se as agências de viagens e turismo referidas no [número 3 do artigo 34.º](#) forem a parte responsável pelo transporte dos passageiros, a garantia abrange também o **repatriamento** do viajante.

Se o operador que facilitar os serviços de viagem conexos não cumprir os requisitos constantes dos números anteriores do [artigo 34.º](#), são aplicáveis os direitos e obrigações previstos nos [artigos 22.º, 25.º, 26.º, 27.º, 28.º, 29.º, 30.º e 33.º](#) do [Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março](#) relativamente aos serviços de viagem incluídos no serviço de viagem **conexo**.

Quando um serviço de viagem conexo resultar da celebração de um **contrato** entre um **viajante** e uma **agência de viagens e turismo** que não facilite o serviço de viagem conexo, essa agência deve informar a agência de viagens e turismo que facilita o serviço de viagem conexo da celebração do contrato correspondente.

DA RESPONSABILIDADE DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS

As agências de viagens e turismo são responsáveis perante os seus clientes pela execução dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem, sem prejuízo nos números seguintes.

Quando se tratar de **viagens** organizadas, as agências de viagens e turismo são responsáveis perante os seus clientes, ainda que os serviços devam ser executados por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.

No caso de viagens **organizadas**, as agências de viagens e turismo organizadoras respondem solidariamente com as agências **retalhistas**.

As **agências de viagens e turismo** que intervenham como **intermediárias** em vendas ou reservas de serviços de viagem avulsos são responsáveis pelos erros de emissão dos respetivos títulos, mesmo nos casos decorrentes de deficiências técnicas nos sistemas de reservas que lhes sejam imputáveis.

As agências de viagens e turismo não são responsáveis por erros na reserva que sejam imputáveis ao **viajante** ou que sejam causados por circunstâncias inevitáveis e excepcionais.

5. Requisitos para o Exercício da Atividade



A **mera comunicação prévia** é instruída com os seguintes elementos:

- ▶ **Certidão** do registo comercial ou **código** de acesso à respetiva certidão permanente;
- ▶ Indicação do **nome** adotado para a agência de viagens e turismo e de marcas que pretenda utilizar, acompanhados de cópia simples do registo da marca;
- ▶ Cópia simples da apólice do **seguro de responsabilidade civil** obrigatório e comprovativo do pagamento do respetivo prémio ou fração inicial;
- ▶ Cópia simples do documento comprovativo da subscrição do **FGVT** ou da prestação e garantia equivalente noutro **Estado** membro da União Europeia ou do Espaço Económico Europeu;
- ▶ Comprovativo do pagamento da **taxa** de inscrição como **agência de viagens e turismo** ao Turismo de Portugal, I.P.

TAXA DE REGISTO

- ▶ 750,00 Euros.

OBRIGAÇÃO DE REGISTO NO RNAVT

- ▶ Estabelecimentos, iniciativas ou projetos declarados de interesse para o turismo que pretendam **comercializar** serviços, em território nacional, de forma permanente, cumprindo os requisitos de acesso à atividade;
- ▶ As entidades que prossigam atribuições públicas de promoção de Portugal ou das **regiões** como destino turístico e que pretendam comercializar serviços devem respeitar as normas de contratação pública e devem fazê-lo por intermédio de entidade inscrita no **RNAVt**.
- ▶ Só as Agências de Viagens e Turismo registadas no Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo (RNAVT) podem:
 - Exercer a atividade em território nacional;
 - Usar a denominação de **“agente de viagens”** ou **“agência de viagens”**.

O registo é **obrigatório** para todas as **Agências de Viagens e Turismo**. Assim, a comunicação prévia é efetuada no **RNAVt** através de formulário eletrónico disponível em www.turismo-deportugal.pt (**serviços na Web** -> Registo Nacional de Turismo -> Serviços de Registo).

Nota

O nome dos estabelecimentos e a respetiva denominação devem ser exibidas de forma visível em todas as formas de comunicação (transações, contratos, correspondência, publicações e publicidade).

INFORMAÇÃO PÚBLICA NO RNAVT

O Turismo de Portugal, I.P., publicita as situações de irregularidade verificadas no exercício da atividade das agências de viagens e turismo durante o período em que se verificarem:

- ▶ Cessação da atividade por um período superior a **90** dias sem justificação atendível;
- ▶ Incumprimento da obrigação anual da entrega do comprovativo das **garantias** exigidas em vigor;

- ▶ Na reposição de valores do **FGVT**;
- ▶ Verificação de irregularidades graves na gestão da empresa ou incumprimento grave perante fornecedores ou consumidores de modo a pôr em risco os interesses destes ou as condições normais de funcionamento do mercado das agências de viagens e turismo.

Devem ser **comunicadas** ao Turismo de Portugal, I.P., através do **RNAVt**, no prazo de **60** dias após a respetiva verificação:

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

6. Subscrição do Fundo de Garantia de Viagens e Turismo



O **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 **FGVT** é assegurado pelas agências de viagens e turismo, mediante uma contribuição única de **€ 2.500** a prestar no momento da inscrição no **RNAVt**.

O **Fundo de Garantia de Viagens e Turismo (FGVT)** tem um montante mínimo de **€ 4 000 000** e sempre que este atingir um valor inferior a **€ 3 000 000**, o Turismo de Portugal, I.P., notifica as **Agências de Viagens e Turismo** para a prestação de uma **contribuição** adicional.

Escalão	Prestação de Serviços Efetuados (€)	Montante da contribuição anual para FGVT (€)
1.º	≤ 1 milhão	200
2.º	> 1 até 5 milhões	500
3.º	> 5 até 10 milhões	1 500
4.º	> 10 até 30 milhões	3 500
5.º	> 30 até 60 milhões	7 000
6.º	>60 até 100 milhões	10 000
7.º	> 100 milhões	15 0000

(Quadro único definido no anexo I do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março)

Em caso de necessidade de acionamento do **FGVT**, o Turismo de Portugal, I.P., notifica as **agências de viagens e turismo** responsáveis para proceder ao pagamento da **quantia** devida no prazo de **30** dias, antes do mesmo ser acionado.

Quando haja lugar a pagamento por parte do **FGVT**, a agência ou as **agências de viagens e turismo** responsáveis devem repor o **montante** utilizado, no **prazo** máximo de **15** dias a contar da data do pagamento do **FGVT**.

A gestão do **FGVT** cabe ao Estado, **representado** pelo Turismo de Portugal, I.P., com apoio, não remunerado, de um **conselho geral**, com a seguinte composição:

Em caso de necessidade de acionamento do **FGVT**, o Turismo de Portugal, I.P., notifica as **agências de viagens e turismo** organizadora e retalhista responsáveis para proceder ao pagamento da **quantia** devida no prazo de **10** dias, antes do mesmo ser acionado.

- ▶ Um presidente e um vogal designados pelo conselho diretivo do Turismo de Portugal, I.P., e que o representam;
- ▶ Um representante da Direção-Geral do Consumidor;
- ▶ Um representante da **APAVT**;
- ▶ Um representante da Ass. Portuguesa para a Defesa do Consumidor (**DECO**).

Nota

As agências europeias que pretendam exercer a atividade em Portugal de forma permanente e continuada efetuam a comunicação prévia através do **RNAVt** à semelhança das agências nacionais.

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 no **valor de € 75 000**), garantindo o **ressarcimento** dos danos patrimoniais e não patrimoniais causados a clientes ou a terceiros por ações ou omissões da **agência** ou dos seus **representantes**. **AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO COM ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA**

As Agências de Viagens e Turismo que pretendam exercer **atividades de animação turística** devem inscrever-se no **Registo Nacional dos Agentes de Animação Turística (RNAAT)** e contratar as garantias exigidas para esta atividade, nomeadamente o **seguro de acidentes pessoais** e de **responsabilidade civil**, ficando **isentas** do pagamento das **taxas** de registo, de acordo com o estabelecido no [Decreto-Lei n.º 108/2009, de 15 de maio](#), alterado e republicado pelo [Decreto-Lei n.º 186/2015, de 3 de setembro](#).

LIVRE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

As **agências de viagens e turismo** legalmente estabelecidas noutro **Estado-membro** da **União Europeia** ou do espaço económico europeu para a prática da atividade podem exercê-la **livremente** em território nacional. Caso pretendam **exercer** atividade em **Portugal**, deverão apresentar previamente ao Turismo de Portugal, I.P., a documentação, em forma simples, comprovativa da contratação de garantias **equivalentes** às prestadas pelas **empresas** estabelecidas em Portugal, nomeadamente o **FGVT** e **Seguro de Responsabilidade Civil**.

7. Reclamações e Fiscalização da Atividade

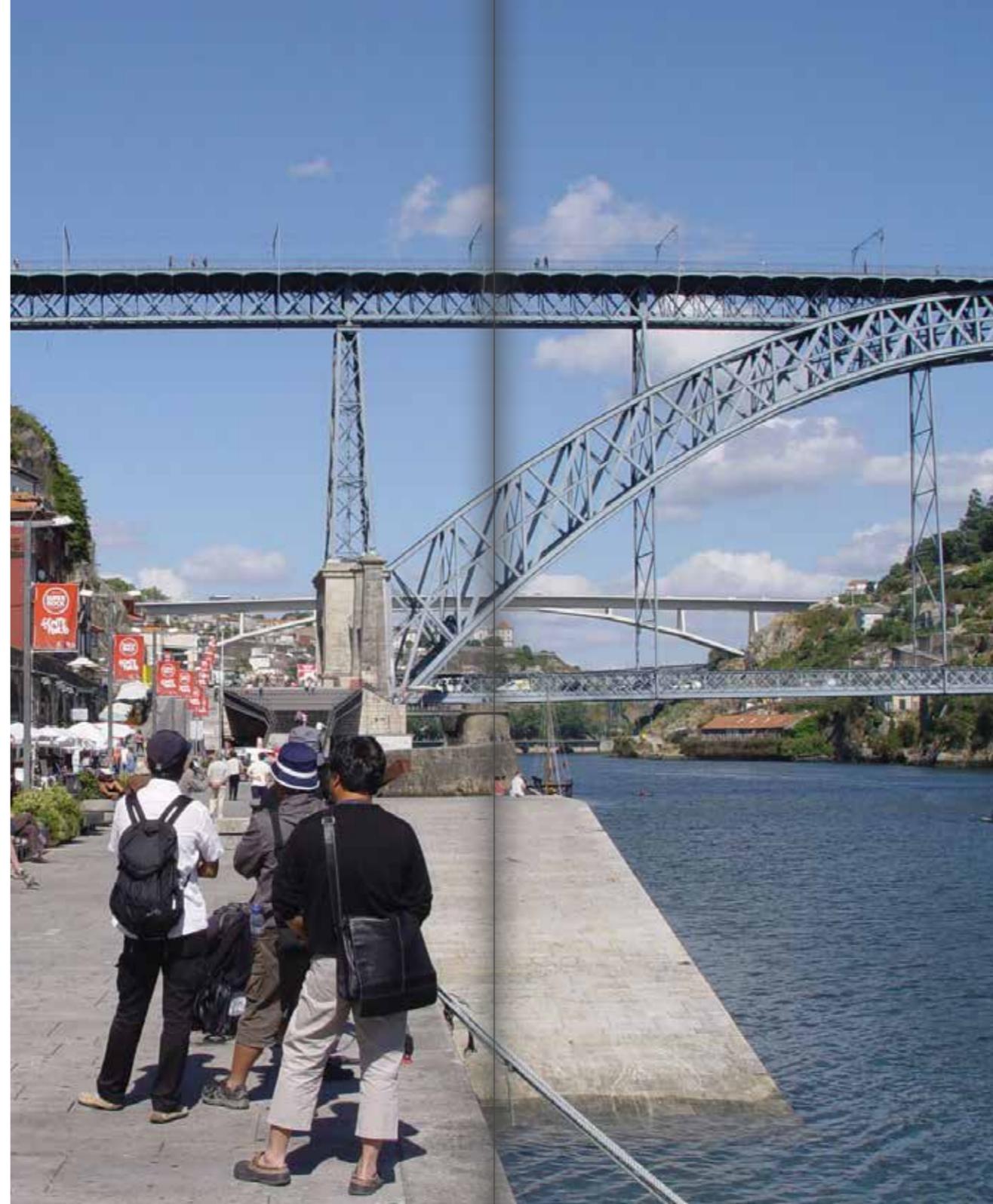
RECLAMAÇÕES

As Agências de Viagens e Turismo devem dispor de **livro de reclamações** nos termos e condições estabelecidos no [Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro](#), alterado e republicado pelo [Dec-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho](#).

O **original** da folha de reclamação deve ser enviado pelo **responsável** da agência ao Turismo de Portugal, I.P..

FISCALIZAÇÃO DA ATIVIDADE

A fiscalização da atividade das agências de viagens e turismo, bem como a instrução dos respetivos processos de contra ordenação 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 **RNAV**, as situações de irregularidade verificadas no exercício da **atividade das agências de viagens e turismo**.



8. Legislação Aplicável

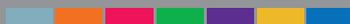
O [Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março](#), estabelece o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo.

A [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 (FGVT).



TURISMO DO PORTO E NORTE DE PORTUGAL

portoenorte^{TEM}



Turismo do Porto e Norte de Portugal, ER
Castelo de Santiago da Barra
4900-360 Viana do Castelo
turismo@portoenorte.pt
investidor@portoenorte.pt
tel.: +351 258 820 270
www.portoenorte.pt