

MINISTÉRIO DA ECONOMIA E DO EMPREGO

Decreto-Lei n.º 199/2012

de 24 de agosto

O Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio, adaptou o regime jurídico de atividade de agências de viagens e turismo às alterações resultantes da transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva n.º 2006/123/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006, relativa aos serviços no mercado interno, através do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho.

A referida diretiva veio estabelecer os princípios e os critérios que devem ser observados pelos regimes de acesso e de exercício de atividades de serviços na União Europeia, no sentido de proporcionar às empresas e aos empresários um ambiente mais favorável à realização de negócios.

Paralelamente, tendo em conta as atuais condições de escassez de financiamento à economia, que não justificam uma imobilização de recursos financeiros das empresas, designadamente da área do turismo, determinam-se, pelo presente decreto-lei, novas regras relativas à constituição e financiamento do fundo de garantia de viagens e turismo (FGVT).

Neste sentido, opta-se por fixar montantes e critérios mais ajustados à finalidade que aquele Fundo prossegue e, ainda, estabelecer um valor máximo pelo qual o FGVT responde solidariamente, sem prejudicar a manutenção de um adequado nível de proteção dos consumidores.

No mesmo sentido, promove-se a eliminação da distinção entre agências de viagens e turismo vendedoras e organizadoras, tendo em conta que a mesma servia somente para efeitos de valoração para contribuição do FGVT.

Introduz-se, ainda, a necessidade de inscrição no registo nacional das agências de viagens e turismo (RNAVT) dos estabelecimentos, iniciativas ou projetos declarados de interesse para o turismo e das entidades que prossigam atribuições públicas de promoção de Portugal ou das suas regiões enquanto destino turístico que pretendam comercializar serviços através de meios telemáticos ou da Internet. Adicionalmente, promovem-se alterações no que diz respeito à informação constante no RNAVT.

Finalmente, ajustam-se os termos em que o requerimento para acionamento da comissão arbitral deve ser efetuado, determinando-se o pagamento de taxas administrativas por cada processo tramitado na referida comissão, as quais reverterem para o FGVT.

Foram ouvidas a Comissão Nacional de Proteção de Dados, a Confederação do Turismo Português, a Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo, a Associação Portuguesa de Hotelaria, Restauração e Turismo, a Associação Portuguesa de Empresas de Congresso, Animação Turística e Eventos, a Associação da Hotelaria de Portugal, a Associação dos Industriais Hoteleiros e Similares do Algarve e a União das Mutualidades Portuguesas.

Foi promovida a audição ao Conselho Nacional do Consumo e à Associação dos Industriais de Aluguer de Veículos Automóveis sem Condutor.

Assim:

Nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

Artigo 1.º

Objeto

O presente decreto-lei altera o Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio, que estabelece o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo e adapta este regime ao Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, que transpõe a Diretiva n.º 2006/123/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006, relativa aos serviços no mercado interno.

Artigo 2.º

Alteração ao Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio

Os artigos 3.º, 7.º, 9.º, 10.º, 11.º, 31.º, 32.º, 33.º, 35.º, 39.º, 40.º, 42.º, 43.º e 44.º do Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio, passam a ter a seguinte redação:

«Artigo 3.º

[...]

- 1 —
- 2 —

3 — Encontra-se excluída do disposto no n.º 1 a comercialização de serviços que não constituam viagens organizadas, feita através de meios telemáticos ou da Internet, por empreendimentos turísticos e empresas transportadoras.

Artigo 7.º

[...]

- 1 —
- 2 —
- a)
- b)
- c) Cópia simples da apólice de seguro de responsabilidade civil e comprovativo do pagamento do respetivo prémio ou fração inicial, ou comprovativo de subscrição de outra garantia financeira equivalente, nos termos do artigo 35.º;
- d)
- e)
- 3 —
- 4 —
- 5 —
- 6 —

Artigo 9.º

[...]

- 1 — (*Anterior corpo do artigo.*)
 - a) (*Revogada.*)
 - b) [*Anterior alínea b) do corpo do artigo.*]
 - c) [*Anterior alínea c) do corpo do artigo.*]
 - d) Não reposição de valores do FGVT da responsabilidade da agência nos termos previstos no n.º 3 do artigo 33.º;
 - e) [*Anterior alínea e) do corpo do artigo.*]

2 — Em caso de declaração de insolvência, sem o respetivo plano aprovado, ou dissolução de uma agência de viagens e turismo inscrita no RNAVT, o Turismo de Portugal, I. P., cancela, de imediato, a sua inscrição.

3 — Verificando-se o previsto na alínea d) do n.º 1, o Turismo de Portugal, I. P., cancela, de imediato, a inscrição da agência de viagens e turismo.

Artigo 10.º

Livre prestação de serviços

1 — As agências de viagens e turismo legalmente estabelecidas noutro Estado membro da União Europeia ou do espaço económico europeu para a prática da atividade de agência de viagens e turismo podem exercer essa mesma atividade em território nacional, de forma ocasional e esporádica, devendo apresentar previamente ao Turismo de Portugal, I. P., a documentação, em forma simples, comprovativa da contratação de garantias equivalentes às previstas nos artigos 31.º, 32.º, 35.º e 36.º

2 — (*Revogado.*)

3 — As entidades que operem nos termos do n.º 1 ficam sujeitas às demais condições de exercício da atividade que lhes sejam aplicáveis, nomeadamente às constantes dos n.ºs 3 e 4 do artigo 5.º e dos artigos 14.º a 30.º

Artigo 11.º

[...]

1 — As associações, misericórdias, instituições privadas de solidariedade social, cooperativas e outras entidades sem fins lucrativos podem organizar viagens estando isentas de inscrição no RNAVT, desde que se verifiquem os seguintes requisitos cumulativos:

- a)
- b)
- c)
- d)

- 2 —
- 3 —

Artigo 31.º

[...]

1 — É criado o fundo de garantia de viagens e turismo (FGVT), no montante mínimo de € 2 000 000, constituído pelos valores a que se refere o artigo seguinte, dotado de personalidade jurídica e de autonomia administrativa, patrimonial e financeira, que responde solidariamente pelo pagamento dos créditos de consumidores decorrentes do incumprimento de serviços contratados às agências de viagens e turismo.

2 — Os valores que integram o FGVT respondem solidariamente pelos créditos dos consumidores relativamente a serviços contratados a agências de viagens e turismo, no montante máximo global, por cada ano civil, de € 1 000 000, e satisfazem:

- a)
- b)

- 3 —
- 4 —
- 5 —

6 — As receitas decorrentes da gestão do FGVT reverterem para o mesmo.

Artigo 32.º

[...]

1 — O financiamento do FGVT é assegurado pelas agências de viagens e turismo, mediante uma contribuição única de € 2500, a prestar no momento da inscrição no RNAVT.

2 — *(Revogado.)*

3 — *(Revogado.)*

4 — *(Revogado.)*

5 — Sempre que o FGVT atinja um valor inferior a € 1 000 000, as agências de viagens e turismo são notificadas pelo Turismo de Portugal, I. P., para prestarem contribuição adicional, nos termos do quadro único em anexo ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante, e na proporção estabelecida, até que o FGVT atinja o seu valor mínimo de € 2 000 000.

6 — A contribuição referida no número anterior é efetuada no prazo de 30 dias a contar da data da notificação do Turismo de Portugal, I. P., devendo a agência, em simultâneo, facultar o acesso à informação empresarial simplificada (IES) que tenha apresentado para efeitos fiscais, para comprovação do seu volume de negócios e

apuramento do escalão que lhe seja aplicável e respetivo montante a contribuir, nos termos do anexo referido número anterior.

Artigo 33.º

[...]

1 — Os consumidores interessados em obter a satisfação de créditos resultantes do incumprimento de contratos celebrados com agências de viagens e turismo podem acionar o FGVT, devendo requerê-lo ao Turismo de Portugal, I. P., apresentando, em alternativa:

- a)
- b)
- c)

- 2 —

3 — Quando haja lugar a pagamento por parte do FGVT, isto é, na ausência de pagamento nos termos previstos no número anterior, a agência ou agências de viagens e turismo responsáveis devem repor o montante utilizado, no prazo máximo de 30 dias, a contar da data do pagamento pelo FGVT.

4 — O requerimento a que se refere a alínea c) do n.º 1 é apresentado, salvo prazo superior contratualmente previsto, no prazo de 30 dias após:

- a) O termo da viagem;
- b) O cancelamento da viagem imputável à agência;
- c) A data do conhecimento da impossibilidade da sua realização por facto imputável à agência; ou
- d) O encerramento do estabelecimento.

5 — Considera-se observado o prazo referido no número anterior desde que o cliente:

- a) Apresente reclamação no livro de reclamações;
- b) Dirija reclamação, sob qualquer forma escrita, à Agência de Viagens e ao Turismo de Portugal, I. P., ou à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica, ou à Direção-Geral do Consumidor, ou aos Centros de Informação Autárquica ao Consumidor, ou aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, ou ao Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo ou a qualquer entidade com atribuições nesta matéria.

6 — Por cada processo tramitado na comissão arbitral prevista no artigo seguinte será devida uma taxa administrativa que reverte para o FGVT, em termos a regulamentar por portaria dos membros do Governo responsáveis pelas áreas do turismo e das finanças.

Artigo 35.º

[...]

- 1 —
- 2 —
- 3 —
- 4 —

5 — Equivale ao seguro referido nos números anteriores a subscrição de qualquer outra garantia financeira, nos termos dos n.ºs 2 e 3 do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho.

Artigo 39.º

[...]

1 —

a) Havendo declaração de insolvência, sem aprovação do respetivo plano;

b)

c)

d)

e)

f) Se a agência não prestar a contribuição adicional prevista nos termos dos n.ºs 5 e 6 do artigo 32.º

2 —

3 — O não cumprimento do disposto nas alíneas c), d) e f) do n.º 1, no prazo de 30 dias, implica o cancelamento automático da inscrição no RNAVT.

Artigo 40.º

[...]

1 —

a)

b)

c)

d)

e) A não prestação das garantias exigidas no n.º 1 do artigo 6.º

2 —

3 —

4 —

5 —

6 —

Artigo 42.º

[...]

1 —

2 — A decisão de aplicação de qualquer sanção pode ser publicitada, a expensas do infrator, no sítio na Internet da ASAE e em jornal de difusão nacional, regional ou local, de acordo com a importância e os efeitos da infração.

Artigo 43.º

[...]

1 — É da competência da ASAE a aplicação das sanções previstas no presente decreto-lei.

2 —

Artigo 44.º

[...]

1 — O produto das coimas resultantes da infração ao disposto no presente decreto-lei reverte:

a)

b) Em 40 % para a ASAE;

c) (Revogada.)

2 — Quando o produto da coima resultar de infração a disposições relativas FGVT, o seu produto reverte:

a) Em 60 % para o Estado;

b) Em 30 % para a ASAE;

c) Em 10 % para o FGVT.»

Artigo 3.º

Aditamento ao Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio

É aditado ao Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio, o quadro único com a redação constante do anexo 1 ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante.

Artigo 4.º

Outras obrigações no âmbito do registo nacional das agências de viagens e turismo

1 — Os estabelecimentos, iniciativas ou projetos declarados de interesse para o turismo que pretendam comercializar serviços, em território nacional, de forma permanente, no âmbito do n.º 3 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio, devem efetuar a sua inscrição no registo nacional das agências de viagens e turismo (RNAVT) e cumprir os requisitos de acesso à atividade de agência de viagens e turismo, ou associar-se, por qualquer forma legalmente admissível, a uma entidade inscrita no RNAVT que cumpra tais requisitos.

2 — Os estabelecimentos, iniciativas ou projetos declarados de interesse para o turismo que à data de entrada em vigor do presente diploma comercializem serviços, em território nacional, de forma permanente, no âmbito do n.º 3 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio, devem, no prazo de 180 após a entrada em vigor do presente decreto-lei, cumprir o disposto no número anterior.

3 — As entidades que prossigam atribuições públicas de promoção de Portugal ou das suas regiões como destino turístico que pretendam comercializar serviços no âmbito do exposto no n.º 3 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio, devem fazê-lo no respeito pelas normas aplicáveis à contratação pública, por intermédio de entidade inscrita no RNAVT que cumpra com os requisitos de acesso à atividade de agência de viagens e turismo.

Artigo 5.º

Disposição transitória

1 — Às agências de viagens e turismo inscritas no RNAVT após a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio, que tenham subscrito o fundo de garantia de viagens e turismo (FGVT), aplica-se o disposto no n.º 1 do artigo 32.º, sendo-lhes reembolsada a diferença entre o valor da sua contribuição efetiva e o valor da contribuição prevista naquele artigo.

2 — O reembolso previsto no número anterior é prestado pelo Turismo de Portugal, I. P., no prazo máximo de 180 dias após a entrada em vigor do presente diploma.

3 — As agências de viagens e turismo licenciadas antes da data de entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio, pagam, no prazo de 30 dias a contar da entrada em vigor do presente decreto-lei, uma contribuição anual para o FGVT, nos montantes constantes do anexo 1 ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante, de forma progressiva e em função do seu volume de negócios, até ao ano de 2015, salvo se, nos termos do n.º 5 do artigo 32.º, o FGTV atingir o seu valor mínimo antes daquele prazo.

4 — As agências de viagens e turismo licenciadas antes da data de entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio, que já tenham realizado a contribuição inicial para o FGVt, e cuja contribuição realizada seja inferior ao valor devido, nos termos do anexo referido no número anterior, devem contribuir com a diferença entre o valor devido no Quadro Único e o valor efetivamente pago, no prazo de 180 dias a contar da entrada em vigor do presente diploma.

5 — Sem prejuízo do disposto nos n.ºs 3 e 4, às agências de viagens e turismo licenciadas antes da data de entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio, que já tenham realizado a contribuição inicial para o FGVt, são aplicáveis os valores do anexo referido no n.º 3, sendo-lhes reembolsada a diferença entre o valor da sua contribuição efetiva e o valor da contribuição devida nos termos do referido anexo.

6 — O reembolso previsto no número anterior é efetuado pelo Turismo de Portugal, I. P., no prazo de máximo de 180 dias após a entrada em vigor do presente decreto-lei.

7 — Para comprovação do respetivo volume de negócios no ano civil de referência, e apuramento do respetivo valor anual a pagar, nos termos do anexo referido no n.º 3, as agências de viagens e turismo devem facultar o acesso à informação empresarial simplificada (IES) que tenham apresentado para efeitos fiscais.

8 — O Turismo de Portugal, I. P., devolve as garantias em sua posse, prestadas pelas agências de viagens e turismo, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 209/97, de 13 de agosto, assim que cada agência efetue a sua contribuição para o FGVt, mantendo-se as mesmas válidas e eficazes até esse momento, aplicando-se o mecanismo do FGVt às reclamações pendentes.

9 — As obrigações de contribuição previstas no presente artigo não prejudicam a aplicação do disposto nos n.ºs 5 e 6 do artigo 32.º do Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio.

10 — As cauções que se mantenham válidas e eficazes são acionadas nos termos previstos no artigo 33.º do Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio, com as necessárias adaptações, podendo tal suceder, de forma solidária, quanto às cauções prestadas pela agência com quem o cliente contratou diretamente ou pela agência que organizou a viagem, sem prejuízo do direito de regresso nos termos legais.

11 — Nos casos previstos na parte final do número anterior, pode ser acionado o FGVt quando a caução não cubra o montante total da dívida e a agência solidariamente responsável tenha já prestado a sua contribuição inicial para o FGVt, tendo em conta o limite previsto no n.º 2 do artigo 31.º do Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio.

12 — O incumprimento das obrigações de contribuição previstas no presente artigo é considerado como não subscrição do FGVt, com a cominação prevista na alínea e) do n.º 1 do artigo 40.º do Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio.

Artigo 6.º

Norma revogatória

São revogados o artigo 2.º, a alínea a) do n.º 1 do artigo 9.º, o n.º 2 do artigo 10.º, os n.ºs 2 a 4 do artigo 32.º, a alínea c) do n.º 1 do artigo 44.º e o artigo 46.º do Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio.

Artigo 7.º

Republicação

É republicado no anexo II ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante, o Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio, com a redação atual.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 6 de junho de 2012. — *Pedro Passos Coelho* — *Vitor Louça Rabaça Gaspar* — *Álvaro Santos Pereira*.

Promulgado em 7 de agosto de 2012.

Publique-se.

O Presidente da República, ANÍBAL CAVACO SILVA.

Referendado em 14 de agosto de 2012.

Pelo Primeiro-Ministro, *Vitor Louça Rabaça Gaspar*, Ministro de Estado e das Finanças.

ANEXO I

(a que se refere o artigo 3.º)

Quadro único a que se refere o n.º 5 do artigo 32.º

Escalão	Prestação de serviços efetuados (euros) (*)	Montante da contribuição anual para o FGVt (euros)
1.º.....	≤ 1 milhão	350
2.º.....	> 1 até 5 milhões	500
3.º.....	> 5 até 10 milhões	1 000
4.º.....	> 10 até 50 milhões	1 500
5.º.....	> 50 milhões	3 000

(*) Ao abrigo do anexo N da Declaração Anual de IVA — Regimes Especiais — IES (Campo N15).

ANEXO II

(a que se refere o artigo 7.º)

Republicação do Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Objeto

1 — O presente decreto-lei estabelece o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo.

2 — O presente decreto-lei procede ainda à adaptação do presente regime jurídico ao Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2006/123/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006, relativa aos serviços no mercado interno, que estabelece os princípios e as regras necessárias para simplificar o acesso e exercício das atividades de serviços.

3 — São agências de viagens e turismo as pessoas singulares ou coletivas cuja atividade consiste no exercício das atividades referidas no n.º 1 do artigo 3.º

Artigo 2.º

(Revogado.)

Artigo 3.º

Atividades das agências de viagens e turismo

1 — As agências de viagens e turismo desenvolvem, a título principal, as seguintes atividades próprias:

- a) A organização e venda de viagens turísticas;
- b) A representação de outras agências de viagens e turismo, nacionais ou estrangeiras, ou de operadores turísticos nacionais ou estrangeiros, bem como a intermediação na venda dos respetivos produtos;
- c) A reserva de serviços em empreendimentos turísticos;
- d) A venda de bilhetes e reserva de lugares em qualquer meio de transporte;
- e) A receção, transferência e assistência a turistas.

2 — As agências de viagens e turismo desenvolvem, a título acessório, as seguintes atividades:

- a) A obtenção de certificados coletivos de identidade, vistos ou outros documentos necessários à realização de uma viagem;
- b) A organização de congressos e de eventos semelhantes;
- c) A reserva e a venda de bilhetes para espetáculos e outras manifestações públicas;
- d) A realização de operações cambiais para uso exclusivo dos clientes, de acordo com as normas reguladoras da atividade cambial;
- e) A intermediação na celebração de contratos de aluguer de veículos de passageiros sem condutor;
- f) A comercialização de seguros de viagem e de bagagem em conjugação e no âmbito de outros serviços por si prestados;
- g) A venda de guias turísticos e de publicações semelhantes;
- h) O transporte turístico efetuado no âmbito de uma viagem turística, nos termos definidos no artigo 15.º;
- i) A prestação de serviços ligados ao acolhimento turístico, nomeadamente a organização de visitas a museus, monumentos históricos e outros locais de relevante interesse turístico.

3 — Encontra-se excluída do disposto no n.º 1 a comercialização de serviços que não constituam viagens organizadas, feita através de meios telemáticos ou da Internet, por empreendimentos turísticos e empresas transportadoras.

Artigo 4.º

Exclusividade

1 — Só as agências de viagens e turismo inscritas no registo nacional das agências de viagens e turismo (RNAVT) ou que operem nos termos do artigo 10.º podem exercer em território nacional as atividades previstas no n.º 1 do artigo 3.º, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

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

- a) A comercialização direta dos seus serviços pelos empreendimentos turísticos, pelos agentes de animação turística e pelas empresas transportadoras;
- b) O transporte de clientes pelos empreendimentos turísticos e agentes de animação turística, com meios de transporte próprios;

c) A venda de serviços de empresas transportadoras feita pelos seus agentes ou por outras empresas transportadoras com as quais tenham serviços combinados.

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

Artigo 5.º

Denominação, nome dos estabelecimentos e menções em atos externos

1 — Somente as agências de viagens e turismo inscritas no RNAVT ou que operem nos termos do artigo 10.º podem usar a denominação de «agente de viagens» ou «agência de viagens».

2 — As agências de viagens e turismo não podem utilizar nomes de estabelecimentos iguais ou semelhantes às de outros já existentes, salvo se comprovarem estar devidamente autorizadas para o efeito pelas respetivas detentoras originais e sem prejuízo dos direitos resultantes da propriedade industrial.

3 — Todas as agências de viagens e turismo devem exibir, de forma visível, a respetiva denominação.

4 — Em todos os contratos, correspondência, publicações, publicidade e, de um modo geral, em toda a sua atividade comercial as agências de viagens e turismo devem indicar a denominação e, caso exista, o número de registo, bem como a localização da sua sede, sem prejuízo das referências obrigatórias nos termos do Código das Sociedades Comerciais, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 262/86, de 2 de setembro.

CAPÍTULO II

Requisitos de acesso à atividade das agências de viagens e turismo

SECÇÃO I

Regime geral

Artigo 6.º

Requisitos de acesso à atividade

1 — Sem prejuízo do disposto no artigo 10.º, o acesso e o exercício da atividade das agências de viagens e turismo dependem de inscrição no RNAVT por mera comunicação prévia, tal como definida na alínea b) do n.º 2 do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, e dependem ainda do cumprimento dos seguintes requisitos:

- a) Subscrição do fundo de garantia de viagens e turismo (FGVT), nos termos do artigo 32.º;
- b) Contratação de um seguro de responsabilidade civil, nos termos do artigo 35.º

2 — Nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, não pode haver duplicação entre as condições exigíveis para o cumprimento dos procedimentos previstos no presente decreto-lei e os requisitos e os controlos equivalentes, ou comparáveis quanto à finalidade, a que o requerente já tenha sido submetido em território nacional ou noutro Estado membro da União Europeia ou do espaço económico europeu.

Artigo 7.º

Mera comunicação prévia

1 — A mera comunicação prévia é efetuada por formulário eletrónico disponível no RNAVT, que identifica:

- a) O requerente;
- b) Os titulares da empresa e os seus administradores ou gerentes, quando se trate de pessoa coletiva;
- c) A localização dos estabelecimentos.

2 — A mera comunicação prévia é instruída com os seguintes elementos:

- a) Código de acesso à certidão permanente de registo comercial;
- b) 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;
- c) Cópia simples da apólice do seguro de responsabilidade civil e comprovativo do pagamento do respetivo prémio ou fração inicial, ou comprovativo de subscrição de outra garantia financeira equivalente, nos termos do artigo 35.º;
- d) Cópia simples do documento comprovativo da subscrição do FGVTV, nos termos do artigo 32.º, ou da prestação de garantia equivalente noutro Estado membro da União Europeia ou do espaço económico europeu;
- e) Comprovativo do pagamento da taxa a que se refere o n.º 4 do artigo 8.º

3 — Quando os elementos a que se referem as alíneas a) e c) do número anterior se encontrem disponíveis na Internet, a respetiva apresentação pode ser substituída por uma declaração do interessado a indicar o endereço do sítio onde aqueles documentos podem ser consultados e a autorizar, se for caso disso, a sua consulta.

4 — Com a receção da mera comunicação prévia por via eletrónica é automaticamente enviado um recibo de receção ao remetente e designado, pelo Turismo de Portugal, I. P., um gestor de processo a quem compete acompanhar a sua instrução, o cumprimento dos prazos e prestar informações e esclarecimentos ao requerente.

5 — Caso o requerente não tenha procedido ao pagamento da quantia a que se refere o n.º 4 do artigo 8.º previamente à mera comunicação prévia, o Turismo de Portugal, I. P., notifica-o, no prazo de cinco dias, para proceder ao pagamento daquela quantia.

6 — Uma vez regularmente efetuada a mera comunicação prévia, o requerente pode iniciar a atividade, desde que se encontre paga a taxa a que se refere o n.º 4 do artigo 8.º

Artigo 8.º

Registo nacional das agências de viagens e turismo

1 — O Turismo de Portugal, I. P., organiza e mantém atualizado o RNAVT, que contém informação atualizada sobre as agências de viagens e turismo estabelecidas em território nacional e se integra no registo nacional de turismo (RNT), que disponibiliza informação atualizada sobre a oferta turística nacional, e fica disponível e acessível ao público no Portal do Turismo de Portugal, I. P., no balcão único eletrónico dos serviços e nos Portais da Empresa e do Cidadão.

2 — O RNAVT contém:

- a) A identificação do titular da empresa;
- b) Quanto às pessoas coletivas, a identificação da firma ou a denominação social, a sede e o número de pessoa coletiva e a conservatória do registo comercial em que a sociedade se encontra matriculada, ou dados equivalentes do Estado membro da União Europeia ou do espaço económico europeu onde se localize o estabelecimento principal;
- c) A localização e contactos dos estabelecimentos;
- d) O nome comercial;
- e) As marcas próprias da agência;
- f) O montante das garantias prestadas pela agência de viagens.

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

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

4 — Pela inscrição de cada agência de viagens e turismo é devida ao Turismo de Portugal, I. P., uma taxa no valor de € 1500, atualizado automaticamente a 1 de março de cada ano com base na variação do índice médio de preços no consumidor no continente relativo ao ano anterior, excluindo a habitação, e publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

Artigo 9.º

Informação pública no RNAVT

1 — 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 durante o período em que se verifiquem, nomeadamente, as seguintes:

- a) (Revogada.)
- b) Cessação da atividade por um período superior a 90 dias sem justificação atendível;
- c) Incumprimento da obrigação anual de entrega ao Turismo de Portugal, I. P., do comprovativo de que as garantias exigidas se encontrem em vigor;
- d) Não reposição de valores do FGVTV da responsabilidade da agência nos termos previstos no n.º 3 do artigo 33.º;
- e) 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 viagem e turismo.

2 — Em caso de declaração de insolvência, sem o respetivo plano aprovado, ou dissolução de uma agência de viagens e turismo inscrita no RNAVT, o Turismo de Portugal, I. P., cancela, de imediato, a sua inscrição.

3 — Verificando-se o previsto na alínea d) do n.º 1, o Turismo de Portugal, I. P., cancela, de imediato, a inscrição da agência de viagens e turismo.

SECÇÃO II

Regimes especiais

Artigo 10.º

Livre prestação de serviços

1 — As agências de viagens e turismo legalmente estabelecidas noutro Estado membro da União Europeia ou do espaço económico europeu para a prática da atividade de agência de viagens e turismo podem exercer essa mesma atividade em território nacional, de forma ocasional e esporádica, devendo apresentar previamente ao Turismo de Portugal, I. P., a documentação, em forma simples, comprovativa da contratação de garantias equivalentes às previstas nos artigos 31.º, 32.º, 35.º e 36.º

2 — (*Revogado.*)

3 — As entidades que operem nos termos do n.º 1 ficam sujeitas às demais condições de exercício da atividade que lhes sejam aplicáveis, nomeadamente às constantes dos n.ºs 3 e 4 do artigo 5.º e dos artigos 14.º a 30.º

Artigo 11.º

Instituições de economia social

1 — As associações, misericórdias, instituições privadas de solidariedade social, cooperativas e outras entidades sem fins lucrativos podem organizar viagens estando isentas de inscrição no RNAVT, desde que se verifiquem os seguintes requisitos cumulativos:

- a) A organização de viagens não tenha fim lucrativo;
- b) As viagens organizadas sejam vendidas única e exclusivamente aos seus membros ou associados e não ao público em geral;
- c) As viagens se realizem de forma ocasional ou esporádica;
- d) Não sejam utilizados meios publicitários para a sua promoção dirigidos ao público em geral.

2 — Para efeitos do disposto na alínea c) do número anterior, entende-se que as viagens se realizam de forma ocasional e esporádica quando não ultrapassem o número de cinco por ano.

3 — As entidades referidas no n.º 1 devem contratar um seguro de responsabilidade civil que cubra os riscos decorrentes das viagens a realizar.

Artigo 12.º

Exercício de atividades de animação turística

1 — O exercício de atividades de animação turística por parte de agências de viagens e turismo depende da prestação das garantias exigidas pelo Decreto-Lei n.º 108/2009, de 15 de maio, do cumprimento dos requisitos exigidos para cada tipo de atividade e de inscrição no registo nacional dos agentes de animação turística (RNAAT) nos termos previstos no referido decreto-lei, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

2 — O pedido de inscrição no RNAAT por agências de viagens e turismo é instruído com os documentos identificados nas alíneas d) a g) do n.º 3 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 108/2009, de 15 de maio.

3 — As agências de viagens e turismo ficam isentas do pagamento da taxa devida pela inscrição no RNAAT.

CAPÍTULO III

Exercício da atividade das agências de viagens e turismo

SECÇÃO I

Princípios gerais

Artigo 13.º

Transportador público rodoviário

1 — Na realização de viagens turísticas e na receção, transferência e assistência de turistas, as agências de viagens podem utilizar os meios de transporte que lhes pertençam ou de que sejam locatárias, devendo, quando se tratar de veículos automóveis com lotação superior a nove lugares, cumprir os requisitos de acesso à profissão de transportador público rodoviário interno ou internacional de passageiros, nos termos da legislação que lhes seja aplicável, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

2 — Para efeitos de comprovação da capacidade financeira exigida para o acesso à profissão de transportador público rodoviário, internacional e interno de passageiros, regulado pelo Decreto-Lei n.º 3/2001, de 10 de janeiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 90/2002, de 11 de abril, o valor do capital social é, no caso das agências de viagens e turismo, de € 100 000.

3 — Para efeitos de comprovação da capacidade profissional exigida para o acesso à profissão de transportador público rodoviário, internacional e interno de passageiros, aplica-se às agências de viagens e turismo que exerçam a atividade prevista na alínea h) do n.º 2 do artigo 3.º, com as necessárias adaptações, o disposto na alínea b) do n.º 1 do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 3/2001, de 10 de janeiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 90/2002, de 11 de abril.

4 — As agências de viagens e turismo que acedam à profissão de transportador público rodoviário, interno ou internacional de passageiros, podem efetuar todo o tipo de transporte ocasional com veículos automóveis pesados de passageiros.

5 — As agências de viagens e turismo previstas no n.º 1 podem alugar os meios de transporte a outras agências.

Artigo 14.º

Livro de reclamações

1 — As agências de viagens e turismo devem dispor de livro de reclamações nos termos e nas condições estabelecidas no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro, pelo Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de maio, e pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro.

2 — O original da folha de reclamação deve ser enviado pelo responsável da agência de viagens e turismo ao Turismo de Portugal, I. P.

SECÇÃO II

Viagens

Artigo 15.º

Noção e espécies

1 — As viagens turísticas são aquelas em que sejam combinados pelo menos dois dos serviços seguintes:

- a) Transporte;
- b) Alojamento;

c) Serviços turísticos não subsidiários do transporte e do alojamento.

2 — São viagens organizadas as viagens turísticas que, combinando previamente pelo menos dois dos serviços seguintes, sejam vendidas ou propostas para venda a um preço com tudo incluído, quando excedam vinte e quatro horas ou incluam uma dormida:

- a) Transporte;
- b) Alojamento;

c) Serviços turísticos não subsidiários do transporte e do alojamento, nomeadamente os relacionados com eventos desportivos, religiosos e culturais, desde que representem uma parte significativa da viagem.

3 — As viagens por medida são as preparadas a pedido do cliente para satisfação das solicitações por este definidas.

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

5 — A eventual faturação separada dos diversos elementos de uma viagem organizada não prejudica a sua qualificação legal nem a aplicação do respetivo regime.

Artigo 16.º

Obrigações de informação prévia

1 — Antes da venda de uma viagem, a agência deve informar, por escrito ou por qualquer outra forma adequada, os clientes que se desloquem 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.

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

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

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

Artigo 17.º

Obrigações acessórias

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

2 — Aquando da venda de qualquer serviço, as agências devem entregar aos clientes documentação que mencione o objeto e características do serviço, data da prestação, preço e pagamentos já efetuados, exceto quando tais elementos figurem nos documentos referidos no número anterior e não tenham sofrido alteração.

SECÇÃO III

Viagens organizadas

Artigo 18.º

Programas de viagem

1 — As agências que anunciarem a realização de viagens organizadas devem dispor de programas para entregar a quem os solicite.

2 — Os programas de viagem devem informar, de forma clara, precisa e com caracteres legíveis, sobre os elementos referidos nas alíneas a) a l) do n.º 1 do artigo 20.º e ainda sobre:

- a) A exigência de documento de identificação civil, passaportes, vistos e formalidades sanitárias para a viagem e estada;
- b) Quaisquer outras características especiais da viagem.

Artigo 19.º

Caráter vinculativo do programa

A agência fica vinculada ao cumprimento pontual do programa, salvo se:

- a) Estando prevista no próprio programa a possibilidade de alteração das condições, tal alteração tenha sido expressamente comunicada ao cliente antes da celebração do contrato, cabendo o ónus da prova desta comunicação à agência de viagens;
- b) Existir acordo das partes em contrário, cabendo o ónus da prova deste acordo à agência de viagens.

Artigo 20.º

Contrato

1 — Os contratos de venda de viagens organizadas devem conter, de forma clara, precisa e com caracteres legíveis, as seguintes menções:

- a) Nome, endereço e, caso exista, número do registo da agência vendedora e da agência organizadora da viagem;
- b) Identificação das entidades que garantem a responsabilidade da agência, bem como indicação do número da apólice de seguro de responsabilidade civil obrigatório, nos termos do disposto no artigo 35.º;
- c) Preço da viagem organizada, termos e prazos em que é legalmente admitida a sua alteração e impostos ou taxas devidos em função da viagem, que não estejam incluídos no preço;
- d) Montante ou percentagem do preço a pagar, a título de princípio de pagamento, data de liquidação do remanescente e consequências da falta de pagamento;
- e) Origem, itinerário e destino da viagem, períodos e datas de estada;
- f) Número mínimo de participantes de que dependa a realização da viagem e data limite para a notificação do cancelamento ao cliente, caso não se tenha atingido aquele número;
- g) Meios, categorias e características de transporte utilizados, datas, locais de partida e regresso e, quando possível, as horas;
- h) Grupo e classificação do alojamento utilizado, de acordo com a regulamentação do Estado de acolhimento, sua localização, bem como o nível de conforto e demais

caraterísticas principais, número e regime ou plano de refeições fornecidas;

i) Montantes máximos exigíveis à agência, nos termos do artigo 30.º;

j) Termos a observar pelo cliente em caso de reclamação pelo não cumprimento pontual dos serviços acordados, incluindo, caso se apliquem, prazos e trâmites para acionamento do FGVt;

l) Visitas, excursões ou outros serviços incluídos no preço;

m) Serviços facultativamente pagos pelo cliente;

n) Todas as exigências específicas que o cliente possa comunicar à agência, e que esta aceite;

o) Assistência devida a clientes nos termos previstos no artigo 28.º

2 — Sem prejuízo do disposto no número seguinte e do regime relativo ao comércio eletrónico, constante dos artigos 24.º e seguintes do Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro, considera-se celebrado o contrato com a entrega ao cliente do documento de reserva e do programa, desde que se tenha verificado o pagamento, ainda que parcial, da viagem, devendo a viagem ser identificada através da designação que constar do programa.

3 — Sempre que o cliente o solicite ou a agência o determine, o contrato consta de documento autónomo, devendo a agência entregar ao cliente cópia integral do mesmo, assinado por ambas as partes.

4 — O contrato deve conter a indicação de que o grupo e a classificação do alojamento utilizado são determinados pela legislação do Estado de acolhimento.

5 — O contrato deve ser acompanhado de cópia, em papel ou noutro suporte duradouro facilmente acessível pelo cliente, da ou das apólices de seguro vendidas pela agência de viagens no quadro desse contrato, nos termos da alínea f) do n.º 2 do artigo 3.º

Artigo 21.º

Informação sobre a viagem

Antes do início de qualquer viagem organizada, a agência deve prestar ao cliente, em tempo útil, por escrito ou por outra forma adequada, as seguintes informações:

a) Os horários e os locais de escalas e correspondências, bem como a indicação do lugar atribuído ao cliente, quando possível;

b) O nome, endereço e número de telefone da representação local da agência ou, não existindo uma tal representação local, o nome, endereço e número de telefone das entidades locais que possam assistir o cliente em caso de dificuldade;

c) Quando as representações e organismos previstos na alínea anterior não existirem, o cliente deve em todos os casos dispor de um número telefónico de urgência ou de qualquer outra informação que lhe permita estabelecer contacto com a agência;

d) No caso de viagens e estadas de menores no território nacional ou no estrangeiro, o modo de contactar diretamente com esses menores ou com o responsável local pela sua estada;

e) A possibilidade de celebração de um contrato de seguro que cubra as despesas resultantes da rescisão pelo cliente e de um contrato de assistência que cubra

as despesas de repatriamento em caso de acidente ou de doença;

f) Sem prejuízo do disposto na alínea anterior, no caso de a viagem se realizar no território de Estados membros da União Europeia ou do espaço económico europeu, a documentação de que o cliente se deve munir para beneficiar de assistência médica e hospitalar em caso de acidente ou doença;

g) O modo de proceder no caso específico de doença ou acidente;

h) A ocorrência de catástrofes naturais, epidemias, revoluções e situações análogas que se verifiquem no local de destino da viagem e de que a agência tenha conhecimento ou que lhe tenham sido comunicadas;

i) A possibilidade de rescisão do contrato nos termos previstos no artigo 26.º

Artigo 22.º

Cessão da posição contratual

1 — O cliente pode ceder a sua posição, fazendo-se substituir por outra pessoa que preencha todas as condições requeridas para a viagem organizada, desde que informe a agência, por forma escrita, até sete dias seguidos antes da data prevista para a partida e que tal cessão seja possível nos termos dos regulamentos de transportes aplicáveis à situação.

2 — Quando se trate de cruzeiros e de viagens aéreas de longo curso, o prazo previsto no número anterior é alargado para 15 dias seguidos.

3 — O cedente e o cessionário são solidariamente responsáveis pelo pagamento do preço e pelos encargos adicionais originados pela cessão.

4 — A cessão vincula também os terceiros prestadores de serviços, devendo a agência comunicar-lhes tal facto no prazo de 48 horas.

5 — Caso não seja possível a cessão da posição contratual prevista no n.º 1 por força dos regulamentos de transportes aplicáveis, deve tal informação ser prestada, por escrito, ao cliente, no momento da reserva.

Artigo 23.º

Alteração do preço nas viagens organizadas

1 — Nas viagens organizadas o preço não é suscetível de revisão, exceto o disposto no número seguinte.

2 — A agência só pode alterar o preço até 20 dias seguidos antes da data prevista para a partida e se, cumulativamente:

a) O contrato o previr expressamente e determinar as regras precisas de cálculo da alteração;

b) A alteração resultar unicamente de variações no custo dos transportes ou do combustível, dos direitos, impostos ou taxas cobráveis ou de flutuações cambiais.

3 — Nos 20 dias seguidos que precedem a data de partida prevista, o preço fixado no contrato não pode ser aumentado.

4 — A alteração do preço não permitida pelo n.º 1 confere ao cliente o direito de rescindir o contrato nos termos dos n.ºs 2 e 3 do artigo 24.º

5 — O cliente não é obrigado ao pagamento de acréscimos de preço determinados nos 20 dias seguidos que precedem a data prevista para a partida.

Artigo 24.º**Impossibilidade de cumprimento**

1 — A agência deve notificar imediatamente o cliente quando, por factos que não lhe sejam imputáveis, não puder cumprir alguma das obrigações resultantes do contrato.

2 — Se a impossibilidade respeitar a alguma obrigação essencial, o cliente pode rescindir o contrato sem qualquer penalização ou aceitar por escrito uma alteração ao contrato e eventual variação de preço.

3 — O cliente deve comunicar à agência a sua decisão no prazo de sete dias seguidos após a receção da notificação prevista no n.º 1.

Artigo 25.º**Rescisão ou cancelamento não imputável ao cliente**

Se o cliente rescindir o contrato ao abrigo do disposto nos artigos 23.º ou 24.º ou se, por facto não imputável ao cliente, a agência cancelar a viagem organizada antes da data da partida, tem aquele direito, sem prejuízo da responsabilidade civil da agência, a:

a) Ser imediatamente reembolsado de todas as quantias pagas;

b) Em alternativa, optar por participar numa outra viagem organizada, devendo o cliente ser reembolsado da eventual diferença de preço.

Artigo 26.º**Direito de rescisão pelo cliente**

O cliente pode rescindir o contrato a todo o tempo, devendo a agência reembolsá-lo do montante antecipadamente pago, deduzindo os encargos a que, comprovadamente, o início do cumprimento do contrato e a rescisão tenham dado lugar e uma parte do preço do serviço não superior a 15 %.

Artigo 27.º**Incumprimento**

1 — Quando, após a partida, não seja fornecida uma parte significativa dos serviços previstos no contrato, a agência deve assegurar, sem aumento de preço para o cliente, a prestação de serviços equivalentes aos contratados.

2 — Quando se mostre impossível a continuação da viagem ou as condições para a continuação não sejam justificadamente aceites pelo cliente, a agência deve fornecer, sem aumento de preço, um meio de transporte equivalente que possibilite o regresso ao local de partida ou a outro local acordado.

3 — Nas situações previstas nos números anteriores, o cliente tem direito à restituição da diferença entre o preço das prestações previstas e o das efetivamente fornecidas, bem como a ser indemnizado nos termos gerais.

4 — Qualquer deficiência na execução do contrato relativamente às prestações fornecidas por terceiros prestadores de serviços deve ser comunicada à agência por escrito ou de outra forma adequada, no prazo máximo de 30 dias seguidos após o termo da viagem ou no prazo previsto no contrato, se superior.

5 — Caso se verifique alguma deficiência na execução do contrato relativamente a serviços de alojamento e transporte, o cliente deve, sempre que possível, contactar a agência de viagens, através dos meios previstos nas ali-

neas b) e c) do artigo 21.º, para que esta possa assegurar, em tempo útil, a prestação de serviços equivalentes aos contratados.

6 — Quando não seja possível contactar a agência de viagens nos termos previstos no número anterior ou quando esta não assegure, em tempo útil, a prestação de serviços equivalentes aos contratados, o cliente pode contratar com terceiros serviços de alojamento e transporte não incluídos no contrato, a expensas da agência de viagens.

Artigo 28.º**Assistência a clientes**

1 — Quando, por razões que não lhe forem imputáveis, o cliente não possa terminar a viagem organizada, a agência é obrigada a dar-lhe assistência até ao ponto de partida ou de chegada.

2 — Em caso de reclamação dos clientes, cabe à agência ou ao seu representante local provar ter atuado diligentemente no sentido de encontrar a solução adequada.

CAPÍTULO IV**Da responsabilidade das agências de viagem perante os seus clientes****Artigo 29.º****Princípios gerais**

1 — As agências são responsáveis perante os seus clientes pelo pontual cumprimento das obrigações resultantes da venda de viagens turísticas, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

2 — Quando se tratar de viagens organizadas, as agências são responsáveis perante os seus clientes, ainda que os serviços devam ser executados por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso.

3 — No caso de viagens organizadas, as agências organizadoras respondem solidariamente com as agências vendedoras.

4 — Tratando-se de viagens organizadas, a agência não pode ser responsabilizada quando:

a) O cancelamento se basear no facto de o número de participantes na viagem organizada ser inferior ao mínimo exigido e o cliente for informado por escrito do cancelamento no prazo previsto no programa;

b) O incumprimento não resultar de excesso de reservas e for devido a situações de força maior ou caso fortuito, motivado por circunstâncias anormais e imprevisíveis, alheias àquele que as invoca, cujas consequências não pudessem ter sido evitadas;

c) For demonstrado que o incumprimento se deve à conduta do próprio cliente ou à atuação de um terceiro, alheio ao fornecimento das prestações devidas pelo contrato, que a agência não pudesse prever;

d) Legalmente não puder ser acionado o direito de regresso relativamente a terceiros prestadores dos serviços previstos no contrato, nos termos da legislação aplicável;

e) O prestador de serviços de alojamento não puder ser responsabilizado pela deterioração, destruição ou subtração de bagagens ou outros artigos.

5 — No caso das restantes viagens turísticas, as agências respondem pela correta emissão dos títulos de alojamento e de transporte e ainda pela escolha culposa dos presta-

dores de serviços, caso estes não tenham sido sugeridos pelo cliente.

6 — Quando as agências intervierem como meras intermediárias em vendas ou reservas de serviços avulsos solicitados pelo cliente, apenas são responsáveis pela correta emissão dos títulos de alojamento e de transporte.

7 — Consideram-se clientes, para efeitos do disposto no presente artigo, todos os beneficiários da prestação de serviços, ainda que não tenham sido partes no contrato.

Artigo 30.º

Limites

1 — A responsabilidade da agência tem como limite o montante máximo exigível às entidades prestadoras dos serviços, nos termos da Convenção de Montreal, de 28 de maio de 1999, sobre transporte aéreo internacional, e da Convenção de Berna, de 1961, sobre transporte ferroviário.

2 — No que concerne aos transportes marítimos, a responsabilidade das agências de viagens, relativamente aos seus clientes, pela prestação de serviços de transporte, ou alojamento, quando for caso disso, por empresas de transportes marítimos, no caso de danos resultantes de dolo ou negligência destas, tem como limites os seguintes montantes:

- a) € 441 436, em caso de morte ou danos corporais;
- b) € 7881, em caso de perda total ou parcial de bagagem ou da sua danificação;
- c) € 31 424, em caso de perda de veículo automóvel, incluindo a bagagem nele contida;
- d) € 10 375, em caso de perda de bagagem, acompanhada ou não, contida em veículo automóvel;
- e) € 1097, por danos na bagagem, em resultado da danificação do veículo automóvel.

3 — Quando exista, a responsabilidade das agências de viagens e turismo pela deterioração, destruição e subtração de bagagens ou outros artigos, em estabelecimentos de alojamento turístico, enquanto o cliente aí se encontrar alojado, tem como limites:

- a) € 1397, globalmente;
- b) € 449 por artigo;
- c) O valor declarado pelo cliente, quanto aos artigos depositados à guarda do estabelecimento de alojamento turístico.

4 — As agências têm direito de regresso sobre os fornecedores de bens e serviços relativamente às quantias pagas no cumprimento da obrigação de indemnizar prevista nos números anteriores.

5 — A responsabilidade da agência por danos não corporais pode ser contratualmente limitada ao valor correspondente a cinco vezes o preço do serviço vendido.

CAPÍTULO V

Das garantias dos consumidores

Artigo 31.º

Fundo de garantia de viagens e turismo

1 — É criado o fundo de garantia de viagens e turismo (FGVT), no montante mínimo de € 2 000 000, constituído pelos valores a que se refere o artigo seguinte, dotado

de personalidade jurídica e de autonomia administrativa, patrimonial e financeira, que responde solidariamente pelo pagamento dos créditos de consumidores decorrentes do incumprimento de serviços contratados às agências de viagens e turismo.

2 — Os valores que integram o FGVT respondem solidariamente pelos créditos dos consumidores relativamente a serviços contratados a agências de viagens e turismo, no montante máximo global, por cada ano civil, de € 1 000 000, e satisfazem:

- a) O reembolso dos montantes entregues pelos clientes;
- b) O reembolso das despesas suplementares suportadas pelos clientes em consequência da não prestação dos serviços ou da sua prestação defeituosa.

3 — Ficam excluídos do âmbito do FGVT o pagamento dos créditos dos consumidores relativos à compra isolada de bilhetes de avião, quando a não concretização da viagem não seja imputável às agências de viagens e turismo envolvidas.

4 — A gestão do FGVT cabe ao Estado, representado pelo Turismo de Portugal, I. P., com o apoio, não remunerado, de um conselho geral que integra representantes das agências de viagens e turismo e dos consumidores, em termos a regulamentar por portaria do membro do Governo responsável pela área do turismo.

5 — A gestão do FGVT pode ser atribuída pelo Turismo de Portugal, I. P., ouvido o conselho geral do FGVT, a uma sociedade financeira, com respeito pelas normas aplicáveis à contratação pública.

6 — As receitas decorrentes da gestão do FGVT revertem para o mesmo.

Artigo 32.º

Financiamento do FGVT

1 — O financiamento do FGVT é assegurado pelas agências de viagens e turismo, mediante uma contribuição única de € 2500, a prestar no momento da inscrição no RNAVT.

2 — *(Revogado.)*

3 — *(Revogado.)*

4 — *(Revogado.)*

5 — Sempre que o FGVT atinja um valor inferior a € 1 000 000, as agências de viagens e turismo são notificadas pelo Turismo de Portugal, I. P., para prestarem contribuição adicional, nos termos do quadro único em anexo ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante, e na proporção estabelecida, até que o FGVT atinja o seu valor mínimo de € 2 000 000.

6 — A contribuição referida no número anterior é efetuada no prazo de 30 dias a contar da data da notificação do Turismo de Portugal, I. P., devendo em simultâneo a agência 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, nos termos do número anterior.

Artigo 33.º

Acionamento do FGVT

1 — Os consumidores interessados em obter a satisfação de créditos resultantes do incumprimento de contratos celebrados com agências de viagens e turismo podem acionar

o FGVT, devendo requerê-lo ao Turismo de Portugal, I. P., apresentando, em alternativa:

a) Sentença judicial ou decisão arbitral transitada em julgado, da qual conste o montante da dívida exigível, certa e líquida;

b) Decisão do provedor do cliente da Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo (APAVT), da qual conste o montante da dívida exigível, certa e líquida, desde que aquele esteja registado no sistema de registo voluntário de procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo instituído pelo Decreto-Lei n.º 146/99, de 4 de maio;

c) Requerimento solicitando a intervenção da comissão arbitral a que se refere o artigo seguinte, instruído com documentos comprovativos dos factos alegados.

2 — O Turismo de Portugal, I. P., notifica as agências de viagens e turismo responsáveis para proceder ao pagamento da quantia devida no prazo de 20 dias, antes de acionar o FGVT.

3 — Quando haja lugar a pagamento por parte do FGVT, isto é, na ausência de pagamento nos termos previstos no número anterior, a agência ou agências de viagens e turismo responsáveis devem repor o montante utilizado, no prazo máximo de 30 dias, a contar da data do pagamento pelo FGVT.

4 — O requerimento a que se refere a alínea c) do n.º 1 é apresentado, salvo prazo superior contratualmente previsto, no prazo de 30 dias após:

- a) O termo da viagem;
- b) O cancelamento da viagem imputável à agência;
- c) A data do conhecimento da impossibilidade da sua realização por facto imputável à agência;
- d) O encerramento do estabelecimento.

5 — Considera-se observado o prazo referido no número anterior desde que o cliente:

- a) Apresente reclamação no livro de reclamações;
- b) Dirija reclamação, sob qualquer forma escrita, à Agência de Viagens e ao Turismo de Portugal, I. P., ou à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica, ou à Direção-Geral do Consumidor, ou aos Centros de Informação Autárquica ao Consumidor, ou aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, ou ao Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo ou a qualquer entidade com atribuições nesta matéria.

6 — Por cada processo tramitado na comissão arbitral prevista no artigo seguinte será devida uma taxa administrativa que reverte para o FGVT, em termos a regulamentar por portaria dos membros do Governo responsáveis pelas áreas do turismo e das finanças.

Artigo 34.º

Comissão arbitral

1 — O requerimento previsto na alínea c) do n.º 1 do artigo anterior é apreciado por uma comissão de resolução de conflitos, designada comissão arbitral, convocada pelo presidente do Turismo de Portugal, I. P., no prazo de 10 dias após a entrega do pedido.

2 — A comissão referida no número anterior é constituída por:

a) Um representante do Turismo de Portugal, I. P., que preside;

- b) Um representante da Direção-Geral do Consumidor;
- c) Um representante da Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo;
- d) Um representante de associação de defesa do consumidor a designar pelo requerente.

3 — A comissão arbitral delibera no prazo máximo de 20 dias após a sua convocação, sendo a deliberação tomada por maioria dos membros presentes, tendo o presidente voto de qualidade.

Artigo 35.º

Seguro de responsabilidade civil

1 — As agências devem celebrar um seguro de responsabilidade civil que cubra os riscos decorrentes da sua atividade 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.

2 — O seguro de responsabilidade civil deve ainda cobrir como risco acessório:

- a) O repatriamento dos clientes e a sua assistência nos termos do artigo 28.º;
- b) A assistência médica e medicamentos necessários em caso de acidente ou doença ocorridos durante a viagem, incluindo aqueles que se revelem necessários após a conclusão da viagem.

3 — O montante mínimo coberto pelo seguro é de € 75 000.

4 — A apólice uniforme do seguro, celebrada sob a lei portuguesa, é aprovada pelo Instituto de Seguros de Portugal.

5 — Equivale ao seguro referido nos números anteriores a subscrição de qualquer outra garantia financeira, nos termos dos n.ºs 2 e 3 do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho.

Artigo 36.º

Exclusão da cobertura do seguro de responsabilidade civil

1 — São excluídos do seguro de responsabilidade civil:

- a) Os danos causados aos agentes ou representantes legais das agências quando estes se encontrem ao serviço;
- b) Os danos provocados pelo cliente ou por terceiro alheio ao fornecimento das prestações.

2 — Podem ser excluídos do seguro:

- a) Os danos causados por acidentes ocorridos com meios de transporte que não pertençam à agência, desde que o transportador tenha o seguro exigido para aquele meio de transporte;
- b) As perdas, deteriorações, furtos ou roubos de bagagens ou valores entregues pelo cliente à guarda da agência.

CAPÍTULO VI

Da fiscalização e sanções

Artigo 37.º

Entidade fiscalizadora competente

1 — Sem prejuízo das competências atribuídas a outras entidades, compete à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) fiscalizar o cumprimento do disposto

no presente decreto-lei, bem como proceder à instrução dos respetivos processos de contraordenação.

2 — As autoridades administrativas e policiais prestam auxílio aos funcionários da ASAE no exercício das suas funções de fiscalização.

3 — Deve ser facultada aos elementos dos serviços de inspeção toda a informação necessária ao exercício da atividade fiscalizadora.

Artigo 38.º

Obrigações de participação

1 — Todas as autoridades e seus agentes devem participar à ASAE quaisquer infrações ao presente decreto-lei e respetivas disposições regulamentares.

2 — Quando se tratar de infração ao disposto no n.º 1 do artigo 13.º, a participação é feita ao Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, I. P. (IMTT, I. P.).

Artigo 39.º

Aplicação de medidas cautelares

1 — A ASAE é competente para determinar a suspensão temporária do exercício da atividade e o encerramento temporário do estabelecimento nos seguintes casos:

a) Havendo declaração de insolvência, sem aprovação do respetivo plano;

b) Se a agência cessar a atividade por um período superior a 90 dias sem justificação atendível;

c) Se a agência não entregar ao Turismo de Portugal, I. P., o comprovativo de que as garantias exigidas pelo presente decreto-lei se encontram em vigor;

d) Se a agência não proceder à reposição dos valores do FGVT da sua responsabilidade, nos termos do n.º 3 do artigo 33.º;

e) Quando se verificarem irregularidades graves na gestão da empresa ou incumprimento grave perante os fornecedores ou consumidores suscetíveis de pôr em risco os interesses destes ou as condições normais de funcionamento do mercado;

f) Se a agência não prestar a contribuição adicional prevista nos termos dos n.ºs 5 e 6 do artigo 32.º

2 — A aplicação das medidas cautelares, a que se refere o número anterior, deve ser devidamente fundamentada e atender à existência de pressuposto da ocorrência de um prejuízo grave para os consumidores ou para o mercado.

3 — O não cumprimento do disposto nas alíneas c), d) e f) do n.º 1, no prazo de 30 dias, implica o cancelamento automático da inscrição no RNAVT.

Artigo 40.º

Contraordenações

1 — Constituem contraordenações, punidas com coima de € 2500 a € 3740 e de € 15 000 a € 30 000, conforme se trate, respetivamente, de pessoa singular ou coletiva:

a) A infração ao disposto no n.º 1 do artigo 4.º;

b) A prestação de serviços ao abrigo do disposto no artigo 10.º por pessoa singular ou coletiva que não se encontre legalmente estabelecida em Estado membro da União Europeia ou do espaço económico europeu;

c) A infração ao disposto no n.º 2 do artigo 10.º;

d) A prestação de serviços antes de efetuada a mera comunicação prévia conforme o n.º 1 do artigo 6.º;

e) A não prestação das garantias exigidas no n.º 1 do artigo 6.º

2 — Constituem contraordenações, punidas com coima de € 2000 a € 3740 e de € 5000 a € 20 000, conforme se trate, respetivamente, de pessoa singular ou coletiva, os seguintes comportamentos:

a) A infração ao disposto no n.º 3 do artigo 33.º;

b) A oferta e reserva de serviços em empreendimentos turísticos sem título válido de abertura, bem como a intermediação na venda dos produtos de agentes de animação turística não registados.

3 — Constituem contraordenações, punidas com coima de € 500 a € 3000 e de € 1000 a € 10 000, conforme se trate, respetivamente, de pessoa singular ou coletiva, os seguintes comportamentos:

a) A infração ao disposto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 5.º;

b) O incumprimento das obrigações previstas nos artigos 16.º, 17.º, 18.º, 20.º e 21.º;

c) O incumprimento das obrigações previstas nos n.ºs 1 a 3 do artigo 27.º e no n.º 1 do artigo 28.º;

d) A oposição à realização de inspeções e vistorias pelas entidades competentes e a recusa de prestação, a estas entidades, dos elementos solicitados.

4 — Constituem contraordenações, punidas com coima de € 250 a € 2500 e de € 500 a € 5000, conforme se trate, respetivamente, de pessoa singular ou coletiva, os seguintes comportamentos:

a) A infração ao disposto no artigo 11.º;

b) A alteração do preço de uma viagem organizada em violação do disposto no artigo 23.º

5 — Constituem contraordenações, punidas com coima de € 200 a € 1500 e de € 250 a € 2500, conforme se trate, respetivamente, de pessoa singular ou coletiva, os seguintes comportamentos:

a) A infração ao disposto nos n.ºs 3 e 4 do artigo 5.º;

b) A violação ao disposto no n.º 4 do artigo 8.º

6 — A infração ao disposto no artigo 14.º constitui contraordenação punida nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro, pelo Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de maio, e pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro.

Artigo 41.º

Tentativa e negligência

A tentativa e a negligência são puníveis, sendo, nesses casos, os limites máximo e mínimo do montante da coima a aplicar reduzidos a metade.

Artigo 42.º

Sanções acessórias

1 — Quando a gravidade da infração o justifique, podem ser aplicadas as seguintes sanções acessórias, nos termos do regime geral das contraordenações:

a) Interdição do exercício de profissão ou atividades diretamente relacionadas com a infração praticada;

b) Suspensão do exercício da atividade e encerramento dos estabelecimentos, pelo período máximo de dois anos, designadamente quando se trate dos comportamentos referidos na alínea d) do n.º 1 e no n.º 2 do artigo 40.º

2 — A decisão de aplicação de qualquer sanção pode ser publicitada, a expensas do infrator, no sítio na Internet da ASAE e em jornal de difusão nacional, regional ou local, de acordo com a importância e os efeitos da infração.

Artigo 43.º

Competência para aplicação das sanções

1 — É da competência da ASAE a aplicação das sanções previstas no presente decreto-lei.

2 — A aplicação das coimas é comunicada ao Turismo de Portugal, I. P., para efeitos de averbamento ao registo.

Artigo 44.º

Produto das coimas

1 — O produto das coimas resultantes da infração ao disposto no presente decreto-lei reverte:

- a) Em 60 % para o Estado;
- b) Em 40 % para a ASAE;
- c) (Revogada.)

2 — Quando o produto da coima resultar de infração a disposições relativas ao FGVT, o seu produto reverte:

- a) Em 60 % para o Estado;
- b) Em 30 % para a ASAE;
- c) Em 10 % para o FGVT.

CAPÍTULO VII

Disposições finais e transitórias

Artigo 45.º

Tramitação desmaterializada

A tramitação dos procedimentos e comunicações previstos no presente decreto-lei é realizada por via eletrónica através do RNAVT, acessível através do balcão único eletrónico a que se refere o artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, e ainda disponível no Portal da Empresa, no Portal do Cidadão e no Portal do Turismo de Portugal, I. P.

Artigo 46.º

(Revogado.)

Artigo 47.º

Regiões autónomas

1 — Os atos e os procedimentos necessários à execução do presente decreto-lei nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira competem às entidades das respetivas administrações regionais com atribuições e competências nas matérias em causa.

2 — Nos termos do n.º 1 do artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, as decisões proferidas, quer pelos organismos da administração central quer pelos serviços competentes das administrações das regiões autónomas

no âmbito do presente decreto-lei, são válidas para todo o território nacional.

Artigo 48.º

Norma revogatória

É revogado o Decreto-Lei n.º 209/97, de 13 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 12/99, de 11 de janeiro, pelo Decreto-Lei n.º 76-A/2006, de 29 de março, e pelo Decreto-Lei n.º 263/2007, de 20 de julho.

ANEXO

Quadro único a que se refere o n.º 5 do artigo 32.º

Escalão	Prestação de serviços efetuados (euros) (*)	Montante da contribuição anual para o FGVT (euros)
1.º	≤ 1 milhão	350
2.º	> 1 até 5 milhões	500
3.º	> 5 até 10 milhões	1 000
4.º	> 10 até 50 milhões	1 500
5.º	> 50 milhões	3 000

(*) Ao abrigo do anexo N da Declaração Anual de IVA — Regimes Especiais — IES (Campo N15).