

COVID-19 | Turismo

Sofia Rodrigues Nunes

Of Counsel e Responsável na área de Urbanismo e Imobiliário da Gómez Acebo & Pombo

João Marques Rodrigues

Advogado na área de Urbanismo e Imobiliário da Gómez Acebo & Pombo

I. INTRODUÇÃO

No contexto da pandemia da doença COVID-19, o Governo português aprovou o Decreto-Lei n.º 17/2020, de 23 de abril ("DL 17/2020"), através do qual visou estabelecer medidas excecionais e temporárias relativas ao setor do turismo.

O objetivo do DL 17/2020 é regular algumas das situações com as quais o setor do turismo se depara atualmente, em particular, envolvendo as relações entre operadores económicos do setor, mas também as relações entre esses operadores económicos e os consumidores (p.e. viajantes e hóspedes).

Este Decreto-Lei entrou em vigor no dia 24.04.2020, sem prejuízo da aplicação de determinadas normas a factos anteriores a essa data, conforme de seguida indicado.

II. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O DL 17/2020 regula, grosso modo, os seguintes temas: (i) Viagens organizadas por agências de viagens e turismo; (ii) Reservas em empreendimentos turísticos e alojamento local efetuadas diretamente pelos hóspedes e (iii) Relações entre agências de viagens e turismo, operadores de animação turística, empreendimentos turísticos e alojamento local.

(I) VIAGENS ORGANIZADAS POR AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO

No caso de viagens organizadas por agências de viagens, cuja data de realização tenha lugar entre o período de 13.03.2020 a 30.09.2020, e que não sejam efetuadas ou que sejam canceladas devido à pandemia da doença COVID-19, os viajantes têm direito a optar por:

- Um vale de igual valor ao pagamento efetuado e válido até 31.12.2021;
- ou
- Reagendamento da viagem até 31.12.2021.

Caso o vale seja utilizado para a realização da mesma viagem, ainda que em data diferente, mantém-se o seguro que tiver sido contratado no momento da aquisição do serviço de viagem.

Durante a vigência do DL 17/2020, os viajantes não terão direito ao reembolso dos pagamentos por si efetuados, exceto se:

- Não utilizarem os vales ou não reagendaram as viagens até dia 31.12.2021, caso em que deverão ser reembolsados do valor no prazo de 14 dias;
- ou
- Estiverem em situação de desemprego e solicitem o reembolso do valor até dia 30.09.2020, o qual deverá ser pago no prazo de 14 dias.

(II) RESERVAS EM EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS E ALOJAMENTO LOCAL EFETUADAS DIRETAMENTE PELOS HÓSPEDES

No caso de reservas de alojamento em empreendimentos turísticos ou alojamento local, efetuadas diretamente pelos hóspedes, para datas entre 13.03.2020 a 30.09.2020, na modalidade de não reembolso das quantias pagas, e que não sejam utilizadas ou tenham sido canceladas devido à declaração de Estado de Emergência no seu país de origem ou em Portugal, ou ao encerramento de fronteiras decorrente da pandemia da doença COVID-19, os hóspedes têm direito a optar por:

- Um vale de igual valor ao pagamento efetuado pelo hóspede e válido até 31.12.2021;
- ou
- Reagendamento da reserva de alojamento até 31.12.2021, a ser efetuado pelos hóspedes diretamente com o empreendimento turístico e o alojamento local.

Caso o vale não seja utilizado ou o reagendamento não seja efetuado até dia 31.12.2021 (neste caso, por falta de acordo entre os hóspedes e os estabelecimentos), os hóspedes têm direito ao reembolso no prazo de 14 dias.

Por sua vez, os hóspedes que se encontrem em situação de desemprego podem pedir, até dia 30.09.2020, o reembolso da totalidade do valor despendido, a efetuar no prazo de 14 dias.

O acima referido não é aplicável às reservas reembolsáveis, às quais são aplicáveis as regras de cancelamento dos estabelecimentos.

(III) RELAÇÕES ENTRE AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO, OPERADORES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICOS, EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS E ALOJAMENTO LOCAL

As reservas de alojamento em empreendimentos turísticos ou alojamento local situados em Portugal, para o período de 13.03.2020 a 30.09.2020, na modalidade de não reembolso das quantias pagas, feitas por agências de viagens ou operadores de animação turística, portugueses ou internacionais, que não sejam efetuadas ou que sejam canceladas devido à declaração de Estado de Emergência decretado no país de origem ou em Portugal, ou ainda ao encerramento de fronteiras resultante da pandemia da doença COVID-19, conferem aos operadores o direito de crédito do valor não utilizado.

Aquele crédito deve ser utilizado para a liquidação de custos com qualquer outra reserva junto do mesmo estabelecimento, em data definida pelas agências de viagens ou operadores de animação turística, de acordo com a disponibilidade existente, até ao dia 31.12.2021.

Caso o estabelecimento não tenha disponibilidade para as datas solicitadas pelos por agências de viagens ou operadores de animação turística até ao dia 31.12.2021, estes podem requerer a devolução do crédito a efetuar no prazo de 14 dias.

Se as agências de viagens ou operadores de animação turística não conseguirem efetuar nova reserva de serviço de alojamento em estabelecimentos situados em Portugal, até ao dia 31.12.2021, o valor do depósito deve ser devolvido prazo de 14 dias após esta data.

As informações e opiniões expressas no presente documento são de natureza geral e não dispensam a consulta da legislação nem substituem o recurso a aconselhamento jurídico.
