

Covid-19: viagens canceladas podem ser trocadas por vales e reagendadas em 2021 ou reembolsadas em 2022



Prática especializada

geral@nfs-advogados.com

No passado dia 23 de abril, foi publicado o Decreto-Lei n.º 17/2020, que veio estabelecer medidas excecionais e temporárias relativas ao setor do turismo no âmbito da pandemia da doença COVID-19, procurando encontrar um equilíbrio entre a sustentabilidade financeira dos operadores económicos e os direitos dos consumidores que, não obstante o contexto atual, não podem ser suprimidos ou eliminados.

Nesse sentido, foi estabelecido que as viagens organizadas por agências de viagens ou turismo e as reservas de serviços de alojamento em empreendimentos turísticos e em estabelecimentos de alojamento local situados em Portugal efetuadas diretamente pelo hóspede no empreendimento ou estabelecimento ou através de plataformas em linha, para o **período de 13 de março de 2020 a 30 de setembro de 2020**, que não sejam efetuadas por facto imputável ao surto da pandemia da doença COVID-19, conferem ao hóspede o direito de optar:

- Pela **emissão de um vale** de igual valor ao pagamento efetuado pelo viajante e válido até 31 de dezembro de 2021;
- Pelo **reagendamento** da viagem até 31 de dezembro de 2021.

Caso o vale não seja utilizado ou o reagendamento não seja efetuado até 31 de dezembro de 2021, por exemplo, por falta de acordo entre o empreendimento turístico ou o estabelecimento de alojamento local e o hóspede, existe o direito de pedir o reembolso da totalidade do valor despendido, a efetuar no prazo de 14 dias.

Estas medidas são um grande passo para proteger os consumidores, contudo só se aplicam às viagens organizadas por agências de viagens e turismo, ao cancelamento de reservas em empreendimentos turísticos e estabelecimentos de alojamento local e às relações entre agências de viagens e turismo, operadores de animação turística e os empreendimentos turísticos e os estabelecimentos de alojamento local.

Assim, continua a existir a preocupação com as viagens de transporte aéreo que não estão cobertas por este diploma, embora algumas companhias estejam a emitir vales e o direito ao reembolso seja um mecanismo legalmente previsto.

A presente Nota informativa destina-se a ser distribuída entre Clientes e Colegas e a informação nela contida é prestada de forma geral e abstracta. A informação proporcionada e as opiniões expressas são de carácter geral, não substituindo o recurso a aconselhamento jurídico adequado para a resolução dos casos concretos. O conteúdo desta Nota informativa não pode ser reproduzido, no seu todo ou em parte, sem a expressa autorização do editor. Caso deseje obter esclarecimentos adicionais sobre este assunto contacte-nos, enviando-nos um e-mail, para geral@nfs-advogados.com.

PORTO

Av. dos
 Combatentes da
 Grande Guerra, 154
 4200-185
 Porto - Portugal

LISBOA

(em parceria)
 Rua de Campolide,
 31, 1º Dto.
 1070-026
 Lisboa - Portugal

SÃO PAULO

(em parceria)
 Rua Tabatinguera,
 140, 17º - Centro
 01020-901 São
 Paulo - SP - Brasil