



## PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

### Decreto-Lei n.º 17/2020

de 23 de abril

*Sumário:* Estabelece medidas excepcionais e temporárias relativas ao setor do turismo, no âmbito da pandemia da doença COVID-19.

No dia 18 de março, foi declarado pelo Presidente da República o estado de emergência, com fundamento na verificação de uma situação de calamidade pública, através do Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020, de 18 de março, tendo a declaração do estado de emergência sido renovada através do Decreto do Presidente da República n.º 17-A/2020, de 2 de abril.

Atento o contexto excecional que se vive presentemente, o Governo tem vindo a aprovar medidas excecionais, em função dos novos temas que se vão identificando relativamente aos consumidores, às empresas, aos operadores económicos e aos cidadãos em geral, estando sujeitas a uma ponderação e reavaliação permanentes. Face ao exposto, visando adequar as medidas entretanto aprovadas pelo Governo para prevenir eficazmente a proliferação de casos registados de contágio da COVID-19 às necessidades dos cidadãos portugueses, identificou-se a necessidade de proceder a melhorias relativamente às viagens dos finalistas, e a imprescindibilidade de o Governo aprovar um conjunto de medidas, atentos os constrangimentos causados no setor do turismo. Importa, por isso, acautelar estas circunstâncias através de um regime específico dirigido às viagens organizadas por agências de viagens e turismo, ao cancelamento de reservas em empreendimentos turísticos e estabelecimentos de alojamento e às relações entre agências de viagens e turismo, operadores de animação turística e os empreendimentos turísticos e os estabelecimentos de alojamento local.

Este regime procura 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. Nesta medida, ainda que alguns dos direitos dos consumidores possam sofrer modificações temporárias e localizadas, o regime instituído oferece uma tutela distinta para os consumidores que se encontrem em situação de desemprego e, como tal, num estado de especial vulnerabilidade. Em alguns aspetos, os direitos dos consumidores foram mesmo reforçados, oferecendo-lhes garantias não previstas expressamente em condições normais de mercado.

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 estabelece medidas excepcionais e temporárias relativas ao setor do turismo, no âmbito da pandemia da doença COVID-19.

#### Artigo 2.º

##### Âmbito de aplicação

O disposto no presente decreto-lei aplica-se 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.

## Artigo 3.º

**Viagens organizadas por agências de viagens e turismo**

1 — As viagens organizadas por agências de viagens e turismo, cuja data de realização tenha lugar entre o período de 13 de março de 2020 a 30 de setembro de 2020, que não sejam efetuadas ou que sejam canceladas por facto imputável ao surto da pandemia da doença COVID-19, conferem, excepcional e temporariamente, para efeitos do cumprimento do disposto nos n.ºs 4 e 5 do artigo 25.º e no n.º 4 do artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, o direito aos viajantes de optar:

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

2 — O vale referido na alínea a) do número anterior:

- a) É emitido à ordem do portador e é transmissível por mera tradição;
- b) Caso seja utilizado para a realização da mesma viagem, ainda que em data diferente, mantém-se o seguro que tiver sido contratado no momento da aquisição do serviço de viagem; e
- c) Se não for utilizado até 31 de dezembro de 2021, o viajante tem direito ao reembolso a efetuar no prazo de 14 dias.

3 — Caso o reagendamento previsto na alínea b) do n.º 1 não seja efetuado até 31 de dezembro de 2021, o viajante tem direito ao reembolso, a efetuar no prazo de 14 dias.

4 — No caso das viagens de finalistas ou similares, previstas no artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março, na sua redação atual, os viajantes podem optar por qualquer uma das modalidades previstas no n.º 1 do presente artigo, aplicando-se a estes o regime previsto nos números anteriores.

5 — O incumprimento imputável às agências de viagens e turismo do disposto nos números anteriores permite aos viajantes acionar o fundo de garantia de viagens e turismo, nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março.

6 — Até ao dia 30 de setembro de 2020, os viajantes que se encontrem em situação de desemprego podem pedir o reembolso da totalidade do valor despendido, a efetuar no prazo de 14 dias.

## Artigo 4.º

**Cancelamento de reservas em empreendimentos turísticos e estabelecimentos de alojamento local**

1 — As reservas de serviços de alojamento em empreendimentos turísticos e em estabelecimentos de alojamento local situados em Portugal, com ou sem serviços complementares, efetuadas diretamente pelo hóspede no empreendimento ou estabelecimento ou através de plataformas em linha, para o período de 13 de março de 2020 a 30 de setembro de 2020, que não sejam efetuadas ou que sejam canceladas por facto relacionado com a declaração de estado de emergência decretado no país de origem ou em Portugal ou, ainda, com o encerramento de fronteiras imputável ao surto da pandemia da doença COVID-19, na modalidade de não reembolso das quantias pagas, conferem, excepcional e temporariamente, aos hóspedes o direito de optar:

- a) Pela emissão de um vale de igual valor ao pagamento efetuado pelo hóspede e válido até 31 de dezembro de 2021;
- b) Pelo reagendamento da reserva do serviço de alojamento até 31 de dezembro de 2021, por acordo entre o hóspede e o empreendimento turístico ou o estabelecimento de alojamento local.

2 — O vale referido na alínea a) do número anterior:

- a) É emitido à ordem do hóspede e é transmissível por mera tradição;



b) Pode ser utilizado por quem o apresentar também como princípio de pagamento de serviços de valor superior, de acordo com a disponibilidade do empreendimento ou estabelecimento e nas condições aplicáveis nas novas datas pretendidas;

c) Caso não seja utilizado até 31 de dezembro de 2021, o hóspede tem direito ao reembolso, a efetuar no prazo de 14 dias.

3 — Caso o reagendamento previsto na alínea b) do n.º 1 não seja efetuado até 31 de dezembro de 2021, por falta de acordo entre o empreendimento turístico ou o estabelecimento de alojamento local e o hóspede, este tem o direito de ser reembolsado da quantia que haja pago aquando do cancelamento da reserva, a efetuar no prazo de 14 dias.

4 — Caso o reagendamento seja feito para data em que a tarifa aplicável esteja abaixo do valor da reserva inicial, a diferença deve ser usada noutros serviços do empreendimento turístico ou do estabelecimento de alojamento local, não sendo devolvida ao hóspede se este não a utilizar.

5 — O reagendamento só pode ser efetuado diretamente com o empreendimento turístico e estabelecimento de alojamento local.

6 — O disposto no presente artigo não é aplicável às reservas reembolsáveis, devendo aplicar-se nesse caso as regras de cancelamento dos empreendimentos turísticos e estabelecimentos de alojamento local.

7 — O disposto no n.º 1 aplica-se às reservas de serviços de alojamento em empreendimentos turísticos e em estabelecimentos de alojamento local situados em Portugal, com ou sem serviços complementares, efetuadas através de agências de viagens e turismo que não estejam abrangidas nos termos do artigo anterior.

8 — Até ao dia 30 de setembro de 2020, os hóspedes que se encontrem em situação de desemprego podem pedir o reembolso da totalidade do valor despendido, a efetuar no prazo de 14 dias.

#### Artigo 5.º

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

1 — As reservas de serviços de alojamento em empreendimentos turísticos e em estabelecimentos de alojamento local situados em Portugal, para o período de 13 de março de 2020 a 30 de setembro de 2020, efetuadas por agências de viagens e turismo ou operadores de animação turística, portuguesas ou internacionais a operar em Portugal, que não sejam efetuadas ou que sejam canceladas por facto relacionado com a declaração de estado de emergência decretado no país de origem ou em Portugal ou ainda com o encerramento de fronteiras imputável ao surto da pandemia da doença COVID-19, na modalidade de não reembolso das quantias pagas, conferem, excecional e temporariamente, a esses operadores o direito de crédito do valor não utilizado.

2 — O crédito deve ser utilizado para a liquidação de custos com qualquer outra reserva de serviços junto do mesmo empreendimento turístico ou do mesmo estabelecimento de alojamento local, em data definida pela agência de viagens e turismo ou pelo operador de animação turística, mediante disponibilidade de serviços de alojamento, até ao dia 31 de dezembro de 2021.

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

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



Artigo 6.º

**Entrada em vigor**

O presente decreto-lei entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 16 de abril de 2020. — *António Luís Santos da Costa* — *Pedro Gramaxo de Carvalho Siza Vieira*.

Promulgado em 17 de abril de 2020.

Publique-se.

O Presidente da República, MARCELO REBELO DE SOUSA.

Referendado em 21 de abril de 2020.

O Primeiro-Ministro, *António Luís Santos da Costa*.

113199918