



Os Direitos dos Consumidores Turista

Planear atempadamente as suas férias pode evitar muitos dissabores. Para que não tenha de remediar o seu merecido descanso, consulte o dossier sobre Férias e Lazer que disponibilizamos na nossa página em: <https://www.deco.proteste.pt/familia-consumo/ferias-lazer>

Este ano estamos a pensar viajar para fora da Europa e para tal queremos comprar um “pacote de férias.” Gostaríamos de ter informação sobre as obrigações das agências de viagem e os nossos direitos de consumidor turista.

Começamos por esclarecer que o chamado *pacote de férias* não é mais do que uma viagem organizada, que inclui transporte e alojamento a um preço com tudo incluído.

O consumidor ao comprar este produto deve garantir que tem acesso toda a informação. A agência de viagens tem a obrigação de informar, por escrito ou por qualquer outra forma adequada, sobre a necessidade de documento de identificação civil (cartão do cidadão, por exemplo), passaportes, vistos, e prazos legais para a respetiva obtenção, e formalidades sanitárias, nomeadamente vacinas ou a consulta do viajante. Viajando para fora do espaço europeu, não se esqueça de todas estas obrigações.

A agência deverá, também, entregar documentação que mencione claramente o objeto e características do serviço prestado por si, data da prestação, preços e pagamentos já efetuados.

Os programas de viagens devem conter:

- nome, endereço e, caso exista, número de registo da agência;
- preço da viagem;
- percentagem do preço inicial a pagar, data de liquidação do remanescente e consequências da falta de pagamento;
- origem, itinerário e destino da viagem, períodos e datas da estadia;
- número mínimo de participantes de que depende a realização da viagem e data limite para a notificação do cancelamento ao cliente, caso não se tenha atingido aquele número;
- transportes utilizados, datas, locais de partida e regresso e, quando possível, as horas;
- alojamento utilizado, localização e plano de refeições fornecidas;
- termos a observar pelo cliente em caso de reclamação pelo não cumprimento dos serviços acordados, incluindo, caso se apliquem, prazos e trâmites para o acionamento do Fundo de Garantia de Viagens e Turismo;
- visitas, excursões ou outros serviços incluídos no preço.

O consumidor deve ler o contrato e verificar se este inclui as informações já referidas no programa de viagens e ainda os serviços pagos pelo cliente, facultativamente, bem como todas as exigências específicas acordadas entre cliente e agência. O contrato deve figurar num documento autónomo. Cabe à agência entregar uma cópia integral ao cliente, assinada por ambas as partes e acompanhada de cópia da apólice de seguro.

Qualquer alteração do preço só poderá acontecer até 20 dias seguidos antes da data prevista para a partida e se o contrato o previr expressamente e determinar as regras de cálculo da alteração. Esta também terá de resultar apenas de variações no custo dos transportes ou do combustível, dos direitos, impostos, taxas cobráveis ou flutuações cambiais.

Se, por motivos alheios à sua vontade, o operador não conseguir realizar o programa previsto, o consumidor deve ser imediatamente informado. Caso 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. Mas não se esqueça de comunicar à agência a sua decisão no prazo de sete dias seguidos após a notificação da agência.

O consumidor deve também informar-se sobre o direito de rescisão. O cliente pode rescindir o contrato a todo o tempo, sem ter de apresentar motivos especiais, devendo a agência reembolsá-lo do montante já pago, deduzindo os encargos a que, comprovadamente, o início do contrato e a rescisão tenham dado lugar, e uma percentagem do preço não superior a 15%.

DECO – Delegação Regional do Alentejo
Travessa Lopo Serrão, nº. 15, r/ch
7000-629 Évora.
Telef.: 266 744 564 /Fax: 266 730 765
deco.evora@deco.pt / www.deco.proteste.pt