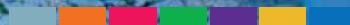


GUIA DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO

TURISMO DO PORTO E NORTE DE PORTUGAL

portoenorte^{TEM}



GUIA DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO

Coordenação Geral Isabel Castro
Coordenação Técnica Paulo Carrança
Equipa Técnica Fernando Ferreira, Agostinho Peixoto,
Jaime Paço e Nuno Ferreira
Fotografias cedidas pelos Municípios
Design e Paginação Pedro Botelho

CONTEÚDOS

pág. 3	1. Enquadramento legal
pág. 3	2. Noção de Agências de Viagens e Turismo
pág. 4	3. Atividade das Agências de Viagens e Turismo
pág. 5	4. Viagens Turísticas
pág. 7	5. Requisitos para o Exercício da Atividade
pág. 9	6. Subscrição do Fundo de Garantia de Viagens e Turismo (FGVT)
pág. 11	7. Reclamações e Fiscalização da Atividade
pág. 12	8. Legislação Aplicável

1. Enquadramento legal

O regime de acesso e de exercício da atividade das **Agências de Viagens e Turismo** encontra-se regulamentado pelo Decreto-Lei n.º 61/2011, de 06 de maio, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 199/2012, de 24 de agosto e Decreto-Lei n.º 26/2014, de 14 de fevereiro e a Portaria n.º 224/2011, de 3 de junho, que define o **Fundo de Garantia de Viagens e Turismo** (FGVT).

Nota

O presente conteúdo traduz-se numa síntese informativa, não dispensando a consulta da respetiva legislação aplicável.

2. Noção de Agências de Viagens e Turismo

São **“Agências de Viagens e Turismo”** as pessoas singulares ou coletivas que desenvolvam, com carácter comercial, as atividades das agências de viagens e turismo referidas no art.º 3.º do Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 199/2012, de 24 de agosto.



3. Atividade das Agências de Viagens e Turismo

São atividades das **agências de viagens e turismo**, as seguintes atividades próprias:

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

Desenvolvam a **título acessório**, as seguintes atividades:

- ▶ A obtenção de certificados coletivos de identidade, vistos ou outros documentos necessários à realização de uma viagem;

- ▶ A organização de congressos e de eventos semelhantes;
- ▶ A reserva e a venda de bilhetes para espetáculos e outras manifestações públicas;
- ▶ A realização de operações cambiais para uso exclusivo dos clientes, de acordo com as normas reguladoras da atividade cambial;
- ▶ A intermediação na celebração de contratos de aluguer de veículos de passageiros sem condutor;
- ▶ A comercialização de seguros de viagem e de bagagem em conjugação e no âmbito de outros serviços por si prestados;
- ▶ A venda de guias turísticos e de publicações semelhantes;
- ▶ O transporte turístico efetuado no âmbito de uma viagem turística, nos termos do art.º 15.º do Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 199/2012, de 24 de agosto;
- ▶ A prestação de serviços ligados ao acolhimento turístico, nomeadamente a organização de visitas a museus, monumentos históricos e outros locais de relevante interesse turístico.

Encontra-se **excluída** a comercialização de serviços que não constituam viagens organizadas, feita através de meios **telemáticos** ou da Internet, por **empreendimentos turísticos** e **empresas transportadoras**.

4. Viagens Turísticas

São viagens turísticas aquelas em que sejam combinados pelo menos **dois** dos seguintes serviços:

- ▶ Transporte;
- ▶ Alojamento;
- ▶ Serviços turísticos não subsidiários do transporte e do alojamento.

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 **24** horas ou incluam uma dormida:

- ▶ Transporte;
- ▶ Alojamento;
- ▶ 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.

Não são consideradas 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. Requisitos para o Exercício da Atividade

A **mera comunicação prévia** é instruída com os seguintes elementos:

- ▶ **Certidão** do registo comercial ou **código** de acesso à respetiva certidão permanente;
- ▶ 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;
- ▶ Cópia simples da apólice do **seguro de responsabilidade civil** obrigatório e comprovativo do pagamento do respetivo prémio ou fração inicial;
- ▶ Cópia simples do documento comprovativo da subscrição do **FGVT** ou da prestação e garantia equivalente noutro **Estado** membro da União Europeia ou do Espaço Económico Europeu;
- ▶ Comprovativo do pagamento da **taxa** de inscrição como **agência de viagens e turismo** ao Turismo de Portugal, I.P.

TAXA DE REGISTO:

- ▶ 750,00 Euros.

OBRIGAÇÃO DE REGISTO NO RNAVT:

- ▶ Estabelecimentos, iniciativas ou projetos declarados de interesse para o turismo que pretendam **comercializar** serviços, em território nacional, de forma permanente, cumprindo os requisitos de acesso à atividade;
- ▶ As entidades que prossigam atribuições públicas de promoção de Portugal ou das **regiões** como destino turístico e que pretendam comercializar serviços devem respeitar as normas de contratação pública e devem fazê-lo por intermédio de entidade inscrita no **RNAVt**.
- ▶ Só as Agências de Viagens e Turismo registadas no Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo (RNAVT) podem:
 - Exercer a atividade em território nacional;
 - Usar a denominação de “**agente de viagens**” ou “**agência de viagens**”.

O registo é **obrigatório** para todas as **Agências de Viagens e Turismo**. Assim, a comunicação prévia é efetuada no **RNAVt** através de formulário eletrónico disponível em **www.turismodeportugal.pt (serviços na Web -> Registo Nacional de Turismo -> Serviços de Registo)**.

Nota

O nome dos estabelecimentos e a respetiva denominação devem ser exibidas de forma visível em todas as formas de comunicação (transações, contratos, correspondência, publicações e publicidade).

INFORMAÇÃO PÚBLICA NO RNAVT

O Turismo de Portugal, I.P., publicita as situações de irregularidade verificadas no exercício da atividade das agências de viagens e turismo durante o período em que se verificarem:

- ▶ Cessação da atividade por um período superior a **90** dias sem justificação atendível;
- ▶ Incumprimento da obrigação anual da entrega do comprovativo das **garantias** exigidas em vigor;

- ▶ Na reposição de valores do **FGVT**;
- ▶ Verificação de irregularidades graves na gestão da empresa ou incumprimento grave perante fornecedores ou consumidores de modo a por em risco os interesses destes ou as condições normais de funcionamento do mercado das agências de viagens e turismo.

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

- ▶ A abertura ou mudança de localização de estabelecimentos ou de quaisquer formas de representação;
- ▶ A transmissão de propriedade;
- ▶ A cessão de exploração do estabelecimento;
- ▶ O encerramento do estabelecimento;
- ▶ A alteração de qualquer outro elemento integrante do registo.

6. Subscrição do Fundo de Garantia de Viagens e Turismo

O **FGVT** é um fundo dotado de personalidade jurídica e de autonomia administrativa e financeira, que responde solidariamente pelo pagamento dos créditos dos consumidores resultantes do incumprimento de serviços contratados às agências de viagens e turismo.

O financiamento do **FGVT** é assegurado pelas agências de viagens e turismo, mediante uma contribuição única de **€ 2.500** a prestar no momento da inscrição no **RNAV**T.

O **Fundo de Garantia de Viagens e Turismo (FGVT)** tem um montante mínimo de **€ 2.000.000** e sempre que este atingir um valor inferior a **€ 1.000.000**, o Turismo de Portugal, I.P., notifica as **Agências de Viagens e Turismo** para a prestação de uma **contribuição** adicional.

Em caso de necessidade de acionamento do **FGVT**, 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 do mesmo ser acionado.

Quando haja lugar a pagamento por parte do **FGVT**, a agência ou as **agências de viagens e turismo** responsáveis devem repor o **montante** utilizado, no **prazo** máximo de **30** dias a contar da data do pagamento do **FGVT**.

Escalão	Prestação de Serviços Efetuados (euros)	Montante da contribuição anual para 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

(Quadro único definido no anexo do Decreto-Lei n.º 199/2012, de 24 de agosto)

A gestão do **FGVT** cabe ao Estado, **representado** pelo Turismo de Portugal, I.P., com apoio, não remunerado, de um **conselho geral**, com a seguinte composição:

- ▶ Um presidente e um vogal designados pelo conselho diretivo do Turismo de Portugal, I.P., e que o representam;
- ▶ Um representante da Direção-Geral do Consumidor;
- ▶ Um representante da **APAVT**;
- ▶ Um representante da Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (**DECO**).

Nota
As agências europeias que pretendam exercer a atividade em Portugal de forma permanente e continuada efetuam a comunicação prévia através do RNAV T à semelhança das agências nacionais.

SEGURO DE RESPONSABILIDADE CIVIL

As **agências** devem celebrar um seguro de responsabilidade civil que cubra os riscos decorrentes da sua atividade (montante mínimo coberto no **valor** de **€ 75.000**, garantindo o **reembolso** dos danos patrimoniais e não patrimoniais causados a clientes ou a terceiros por ações ou omissões da **agência** ou dos seus **representantes**.

AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO COM ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO TURÍSTICA

As Agências de Viagens e Turismo que pretendam exercer **atividades de animação turística** devem inscrever-se no **Registo Nacional dos Agentes de Animação Turística** (RNAAT) e contratar as garantias exigidas para esta atividade, nomeadamente o **seguro de acidentes pessoais** e de **responsabilidade civil**, ficando **isentas** do pagamento das **taxas** de registo, de acordo com o estabelecido no Decreto-Lei n.º 108/2009, de 15 de maio, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 186/2015, de 3 de setembro.

LIVRE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

As **agências de viagens e turismo** legalmente estabelecidas noutro **Estado-membro** da **União Europeia** ou do espaço económico europeu para a prática da atividade podem exercê-la **livremente** em território nacional. Caso pretendam **exercer** atividade em **Portugal**, deverão apresentar previamente ao Turismo de Portugal, I.P., a documentação, em forma simples, comprovativa da contratação de garantias **equivalentes** às prestadas pelas **empresas** estabelecidas em Portugal, nomeadamente o **FGVT** e **Seguro de Responsabilidade Civil**.

7. Reclamações e Fiscalização da Atividade

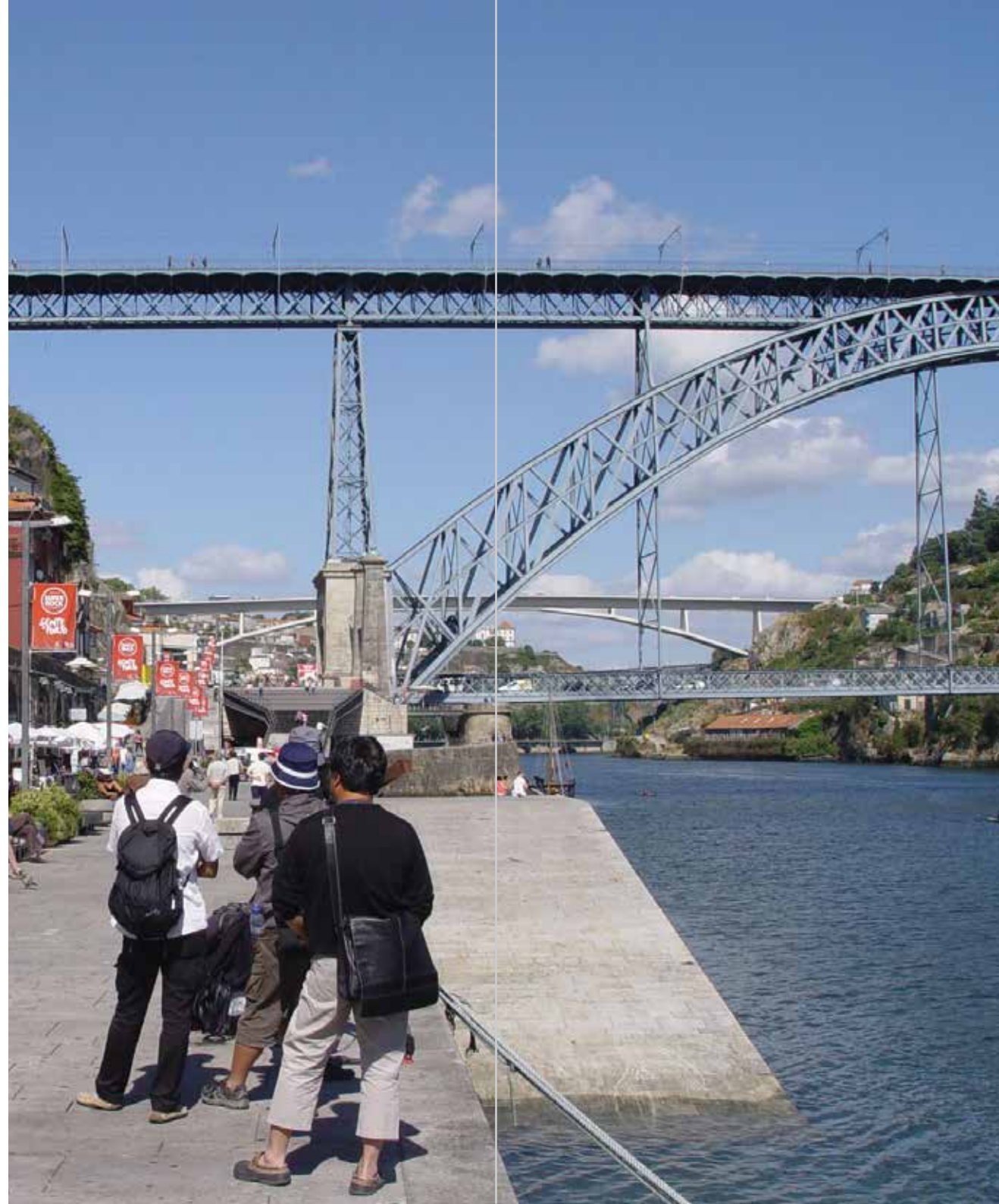
RECLAMAÇÕES

As Agências de Viagens e Turismo devem dispor de **livro de reclamações** nos termos e condições estabelecidos no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelos Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro, Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de maio, Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro e Decreto-Lei n.º 242/2012, de 7 de novembro.

O **original** da folha de reclamação deve ser enviado pelo **responsável** da agência ao Turismo de Portugal, I.P..

FISCALIZAÇÃO DA ATIVIDADE

A fiscalização da atividade das agências de viagens e turismo, bem como a instrução dos respetivos processos de contra ordenação compete à **Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE)**. Especificamente, a **ASAE** tem competência para **determinar a suspensão** temporária da atividade e o **encerramento** temporário do estabelecimento. O Turismo de Portugal, I.P. publicita, através do **RNAV**, as situações de irregularidade verificadas no exercício da **atividade das agências de viagens e turismo**.



8. Legislação Aplicável

O Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 199/2012, de 24 de agosto, estabelece o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo.

A Portaria n.º 224/2011, de 3 de junho, aprova o regulamento do Fundo de Garantia de Viagens e Turismo (FGVT).

TURISMO DO PORTO E NORTE DE PORTUGAL

portoenorte^{TEM}



Turismo do Porto e Norte de Portugal, ER
Castelo de Santiago da Barra
4900-360 Viana do Castelo
turismo@portoenorte.pt
investidor@portoenorte.pt
tel.: 258 820 270
fax: 258 829 798