

c) Os dados estatísticos relativos à actividade desenvolvida, devendo as reclamações e pedidos de informação recebidos pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo ser organizados segundo a Recomendação C (2010) 3021 final, da Comissão Europeia, de 12 de Maio, relativa ao sistema harmonizado de classificação.

Artigo 6.º

Avaliação do desempenho

1 — A avaliação do desempenho dos centros de arbitragem é feita anualmente pelo GRAL, com base nos seguintes indicadores, estabelecidos consoante o seu objectivo específico:

- a) Serviços prestados;
- b) Desempenho financeiro;
- c) Satisfação dos utilizadores do centro de arbitragem;
- d) Estratégias de actuação do centro de arbitragem.

2 — Os elementos que servem de ponderação aos indicadores relativos aos serviços prestados previstos no número anterior são definidos por portaria dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças, da justiça e da defesa do consumidor, que fixa:

- a) As variações específicas ao financiamento de cada centro de arbitragem;
- b) O peso percentual de cada indicador de avaliação e de cada elemento ponderador no montante total do financiamento público para um determinado ano de referência;
- c) A variação percentual do financiamento público em função da variação negativa ou positiva de cada indicador de avaliação e elementos ponderadores.

Artigo 7.º

Monitorização e fiscalização

O Ministério da Justiça, através do GRAL, monitoriza e fiscaliza a actividade, o desempenho e o financiamento dos centros de arbitragem institucionalizada integrados na RNCAI.

CAPÍTULO III

Disposições finais

Artigo 8.º

Integração na RNCAI

1 — Os centros de arbitragem apoiados financeiramente pelo Estado nos termos do n.º 1 do artigo 2.º à data da entrada em vigor do presente decreto-lei integram automaticamente a RNCAI.

2 — Os centros de arbitragem que integrem a RNCAI por força do disposto no n.º 1 do artigo 2.º e não reúnam os requisitos definidos pelo presente decreto-lei devem adoptar as medidas necessárias ao seu cumprimento no prazo de um ano após a publicação da portaria prevista no n.º 2 do artigo 6.º, sob pena de suspensão pelo membro do Governo responsável pela área da justiça da autorização concedida nos termos do Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de Dezembro, até à adopção das medidas necessárias.

3 — O despacho de suspensão referido no número anterior, devidamente fundamentado, é publicado no *Diário da República*.

4 — O disposto no artigo 5.º é aplicável a todos os centros de arbitragem incluindo os que não integram a RNCAI, para efeitos de informação e estatística.

Artigo 9.º

Regulamentação

O presente decreto-lei é regulamentado por portaria do membro do governo responsável pela área da justiça no prazo de 60 dias a contar da data da sua publicação.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 24 de Fevereiro de 2011. — *José Sócrates Carvalho Pinto de Sousa* — *Emanuel Augusto dos Santos* — *José Manuel Santos de Magalhães* — *José António Fonseca Vieira da Silva*.

Promulgado em 14 de Abril de 2011.

Publique-se.

O Presidente da República, ANÍBAL CAVACO SILVA.

Referendado em 18 de Abril de 2011.

O Primeiro-Ministro, *José Sócrates Carvalho Pinto de Sousa*.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA, DA INOVAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO

Decreto-Lei n.º 61/2011

de 6 de Maio

A Directiva n.º 2006/123/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de Dezembro de 2006, relativa aos serviços no mercado interno, que estabeleceu os princípios e os critérios que devem ser observados pelos regimes de acesso e de exercício de actividades de serviços na União Europeia, foi transposta para a ordem jurídica interna pelo Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de Julho.

Menos burocracia, procedimentos mais rápidos e desmaterializados, o deferimento tácito, o acesso mais fácil ao exercício da actividade e uma maior responsabilização dos agentes económicos pela actividade que desenvolvem tornam o mercado de serviços mais competitivo, contribuindo para o crescimento económico e para a criação de emprego. Complementarmente, são intensificados os instrumentos de fiscalização e garante-se aos consumidores uma maior transparência e mais informação.

Deste modo, torna-se agora necessário adaptar o regime jurídico de actividade das agências de viagens e turismo, no sentido de proporcionar às empresas e aos empresários um ambiente mais favorável à realização de negócios.

A evolução do mercado motivada, designadamente, pelos novos comportamentos dos consumidores, pela utilização generalizada da Internet como instrumento de acesso ao serviço final e por uma concorrência globalizada exige que as empresas se adequem e acompanhem este movimento de mudança.

Assim, o presente decreto-lei introduz, em primeiro lugar, uma simplificação no acesso e exercício da actividade das agências de viagens e turismo ao abolir o licenciamento como requisito de acesso, substituindo-o por uma mera comunicação prévia que, acompanhada do comprovativo da prestação das garantias exigidas, permite o início imediato da actividade, sem necessidade de autorização por parte de organismos da Administração Pública.

A mera comunicação prévia é obrigatoriamente efectuada pelo empresário ou por quem o represente, por via electrónica, através do novo registo nacional das agências de viagens e turismo (RNAVT).

Trata-se de um importante passo no sentido da simplificação e desmaterialização de procedimentos e da redução de custos de contexto, através de uma medida que concretiza o Programa SIMPLEX — Programa de Simplificação Administrativa e Legislativa.

O registo nacional das agências de viagens e turismo (RNAVT), agora criado, é organizado pelo Turismo de Portugal, I. P., e contém a relação actualizada dos agentes a operar no mercado, permitindo uma melhor monitorização e acompanhamento da evolução do sector e uma melhor fiscalização por parte das entidades públicas competentes.

Trata-se, por outro lado, de um instrumento de comunicação por via electrónica, que contribui, por um lado, para a desmaterialização de procedimentos no âmbito da interacção com os empresários do sector, e permite, por outro, a disponibilização permanente ao consumidor de informação credível sobre a realidade da oferta turística neste sector de actividade.

O RNAVT integra o registo nacional de turismo (RNT), expressamente consagrado na Lei de Bases do Turismo, e que configura uma plataforma mais alargada, agregadora de toda a oferta turística nacional.

Em segundo lugar, o decreto-lei viabiliza o acesso à actividade a pessoas singulares, elimina a exigência de um capital social mínimo para as pessoas colectivas e suprime ainda a exigência de um estabelecimento para o exercício da actividade em território nacional, o que se traduz em mais um passo relevante no sentido da simplificação e redução de custos de contexto no acesso à actividade.

O presente decreto-lei reforça também as garantias dos consumidores, quer criando o fundo de garantia de viagens e turismo (FGVT), que responde solidariamente pelo pagamento da totalidade dos créditos dos consumidores resultantes do incumprimento, total ou parcial, dos serviços contratados às agências de viagens e turismo, quer reforçando a fiscalização, atribuindo, nomeadamente, à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica a competência para a aplicação de medidas cautelares.

A forma de pagamento dos créditos aos consumidores através do fundo diferencia-se do regime estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 263/2007, de 20 de Julho, em que a caução prestada pela agência de viagens e turismo respondia apenas pelo incumprimento dos serviços contratados a esta agência.

Ao estabelecer a responsabilidade solidária do fundo, o presente decreto-lei reforça as garantias de efectivo ressarcimento dos consumidores pelo incumprimento de serviços contratados a agências de viagens e turismo.

Sem prejuízo do disposto na Convenção de Montreal, de 28 de Maio de 1999, sobre transporte aéreo internacional, e da Convenção de Berna, de 1961, sobre transporte ferroviário, no regime ora proposto, o fundo responde solidariamente, de forma ilimitada, pelo incumprimento contratual das agências de viagens e turismo, dando mais garantias aos consumidores quanto ao reembolso dos montantes entregues e das despesas realizadas.

Por último, o presente decreto-lei reconhece, como título válido para o accionamento deste fundo, as decisões do provedor do cliente da Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo (APAVT), desde que registado no sistema de registo voluntário de procedimentos de

resolução extrajudicial de conflitos de consumo, instituído pelo Decreto-Lei n.º 146/99, de 4 de Maio.

Foram ouvidas a Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo (APAVT), a Associação Portuguesa de Hotelaria, Restauração e Turismo (APHORT), a Associação Portuguesa de Empresas de Congresso, Animação Turística e Eventos (APECATE), a Associação de Industriais de Hotelaria e Restauração do Centro (HR Centro) e a Comissão Nacional de Protecção de Dados.

Foi promovida a audição do Conselho Nacional do Consumo, da Confederação do Turismo Português (CTP), da Associação dos Hotéis e Empreendimentos Turísticos do Algarve (AHETA), da Associação dos Industriais Hoteleiros e Similares do Algarve (AIHSA) e da Associação dos Industriais de Aluguer de Veículos Automóveis sem Condutor (ARAC).

Assim:

Nos termos da alínea *a*) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Objecto

1 — O presente decreto-lei estabelece o regime de acesso e de exercício da actividade das agências de viagens e turismo.

2 — O presente decreto-lei procede ainda à adaptação do presente regime jurídico ao Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de Julho, que transpõe para a ordem jurídica interna a Directiva n.º 2006/123/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de Dezembro de 2006, relativa aos serviços no mercado interno, que estabelece os princípios e as regras necessárias para simplificar o acesso e exercício das actividades de serviços.

3 — São agências de viagens e turismo as pessoas singulares ou colectivas cuja actividade consiste no exercício das actividades referidas no n.º 1 do artigo 3.º

Artigo 2.º

Tipos de agências de viagens e turismo

1 — As agências de viagens e turismo podem ser agências vendedoras e ou agências organizadoras.

2 — São agências vendedoras as empresas que vendem ou propõem para venda viagens organizadas tal como definidas no n.º 2 do artigo 15.º, elaboradas por agências organizadoras.

3 — São agências organizadoras, também designadas operadores turísticos, as empresas que elaboram viagens organizadas tal como definidas no n.º 2 do artigo 15.º e as vendem ou propõem para venda directamente ou através de uma agência vendedora.

Artigo 3.º

Actividades das agências de viagens e turismo

1 — As agências de viagens e turismo desenvolvem, a título principal, as seguintes actividades próprias:

- a) A organização e venda de viagens turísticas;
- b) A representação de outras agências de viagens e turismo, nacionais ou estrangeiras, ou de operadores

turísticos nacionais ou estrangeiros, bem como a intermediação na venda dos respectivos produtos;

- c) A reserva de serviços em empreendimentos turísticos;
- d) A venda de bilhetes e reserva de lugares em qualquer meio de transporte;
- e) A recepção, transferência e assistência a turistas.

2 — As agências de viagens e turismo desenvolvem, a título acessório, as seguintes actividades:

- a) A obtenção de certificados colectivos de identidade, vistos ou outros documentos necessários à realização de uma viagem;
- b) A organização de congressos e de eventos semelhantes;
- c) A reserva e a venda de bilhetes para espectáculos e outras manifestações públicas;
- d) A realização de operações cambiais para uso exclusivo dos clientes, de acordo com as normas reguladoras da actividade cambial;
- e) A intermediação na celebração de contratos de aluguer de veículos de passageiros sem condutor;
- f) A comercialização de seguros de viagem e de bagagem em conjugação e no âmbito de outros serviços por si prestados;
- g) A venda de guias turísticos e de publicações semelhantes;
- h) O transporte turístico efectuado no âmbito de uma viagem turística, nos termos definidos no artigo 15.º;
- i) A prestação de serviços ligados ao acolhimento turístico, nomeadamente a organização de visitas a museus, monumentos históricos e outros locais de relevante interesse turístico.

3 — Encontra-se excluída do disposto no n.º 1 a comercialização de serviços que não constituam viagens organizadas, feita através de meios telemáticos ou da Internet, por empreendimentos turísticos, empresas transportadoras, estabelecimentos, iniciativas ou projectos declarados de interesse para o turismo e entidades que prossigam atribuições públicas de promoção de Portugal ou das suas regiões enquanto destino turístico.

Artigo 4.º

Exclusividade

1 — Só as agências de viagens e turismo inscritas no registo nacional das agências de viagens e turismo (RNAVT) ou que operem nos termos do artigo 10.º podem exercer em território nacional as actividades previstas no n.º 1 do artigo 3.º, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

2 — Não estão abrangidos pelo exclusivo reservado às agências de viagens e turismo:

- a) A comercialização directa dos seus serviços pelos empreendimentos turísticos, pelos agentes de animação turística e pelas empresas transportadoras;
- b) O transporte de clientes pelos empreendimentos turísticos e agentes de animação turística, com meios de transporte próprios;
- c) A venda de serviços de empresas transportadoras feita pelos seus agentes ou por outras empresas transportadoras com as quais tenham serviços combinados.

3 — Entende-se por meios de transporte próprios aqueles que são propriedade da empresa, bem como aqueles em que a empresa utilizadora seja a locatária.

Artigo 5.º

Denominação, nome dos estabelecimentos e menções em actos externos

1 — Somente as agências de viagens e turismo inscritas no RNAVT ou que operem nos termos do artigo 10.º podem usar a denominação de «agente de viagens» ou «agência de viagens».

2 — As agências de viagens e turismo não podem utilizar nomes de estabelecimentos iguais ou semelhantes às de outros já existentes, salvo se comprovarem estar devidamente autorizadas para o efeito pelas respectivas detentoras originais e sem prejuízo dos direitos resultantes da propriedade industrial.

3 — Todas as agências de viagens e turismo devem exhibir, de forma visível, a respectiva denominação.

4 — Em todos os contratos, correspondência, publicações, publicidade e, de um modo geral, em toda a sua actividade comercial as agências de viagens e turismo devem indicar a denominação e, caso exista, o número de registo, bem como a localização da sua sede, sem prejuízo das referências obrigatórias nos termos do Código das Sociedades Comerciais, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 262/86, de 2 de Setembro.

CAPÍTULO II

Requisitos de acesso à actividade das agências de viagens e turismo

SECÇÃO I

Regime geral

Artigo 6.º

Requisitos de acesso à actividade

1 — Sem prejuízo do disposto no artigo 10.º, o acesso e o exercício da actividade das agências de viagens e turismo dependem de inscrição no RNAVT por mera comunicação prévia, tal como definida na alínea b) do n.º 2 do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de Julho, e dependem ainda do cumprimento dos seguintes requisitos:

- a) Subscrição do fundo de garantia de viagens e turismo (FGVT), nos termos do artigo 32.º;
- b) Contratação de um seguro de responsabilidade civil, nos termos do artigo 35.º

2 — Nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de Julho, não pode haver duplicação entre as condições exigíveis para o cumprimento dos procedimentos previstos no presente decreto-lei e os requisitos e os controlos equivalentes, ou comparáveis quanto à finalidade, a que o requerente já tenha sido submetido em território nacional ou noutro Estado membro da União Europeia ou do espaço económico europeu.

Artigo 7.º

Mera comunicação prévia

1 — A mera comunicação prévia é efectuada por formulário electrónico disponível no RNAVT, que identifica:

- a) O requerente;
- b) Os titulares da empresa e os seus administradores ou gerentes, quando se trate de pessoa colectiva;
- c) A localização dos estabelecimentos.

2 — A mera comunicação prévia é instruída com os seguintes elementos:

- a) Código de acesso à certidão permanente de registo comercial;
- b) Indicação do nome adoptado para a agência de viagens e turismo e de marcas que pretenda utilizar, acompanhados de cópia simples do registo da marca;
- c) Cópia simples da apólice do seguro de responsabilidade civil obrigatório nos termos do artigo 35.º e comprovativo do pagamento do respectivo prémio ou fracção inicial;
- d) Cópia simples do documento comprovativo da subscrição do FGVT, nos termos do artigo 32.º, ou da prestação de garantia equivalente noutro Estado membro da União Europeia ou do espaço económico europeu.
- e) Comprovativo do pagamento da taxa a que se refere o n.º 4 do artigo 8.º

3 — Quando os elementos a que se referem as alíneas a) e c) do número anterior se encontrem disponíveis na Internet, a respectiva apresentação pode ser substituída por uma declaração do interessado a indicar o endereço do sítio onde aqueles documentos podem ser consultados e a autorizar, se for caso disso, a sua consulta.

4 — Com a recepção da mera comunicação prévia por via electrónica é automaticamente enviado um recibo de recepção ao remetente e designado, pelo Turismo de Portugal, I. P., um gestor de processo a quem compete acompanhar a sua instrução, o cumprimento dos prazos e prestar informações e esclarecimentos ao requerente.

5 — Caso o requerente não tenha procedido ao pagamento da quantia a que se refere o n.º 4 do artigo 8.º previamente à mera comunicação prévia, o Turismo de Portugal, I. P., notifica-o, no prazo de cinco dias, para proceder ao pagamento daquela quantia.

6 — Uma vez regularmente efectuada a mera comunicação prévia, o requerente pode iniciar a actividade, desde que se encontre paga a taxa a que se refere o n.º 4 do artigo 8.º

Artigo 8.º

Registo nacional das agências de viagens e turismo

1 — O Turismo de Portugal, I. P., organiza e mantém actualizado o RNAVT, que contém informação actualizada sobre as agências de viagens e turismo estabelecidas em território nacional e se integra no registo nacional de turismo (RNT), que disponibiliza informação actualizada sobre a oferta turística nacional, e fica disponível e acessível ao público no Portal do Turismo de Portugal, I. P., no balcão único electrónico dos serviços e nos Portais da Empresa e do Cidadão.

2 — O RNAVT contém:

- a) A identificação do titular da empresa;
- b) Quanto às pessoas colectivas, a identificação da firma ou a denominação social, a sede e o número de pessoa

colectiva e a conservatória do registo comercial em que a sociedade se encontra matriculada, ou dados equivalentes do Estado membro da União Europeia ou do espaço económico europeu onde se localize o estabelecimento principal;

- c) A localização e contactos dos estabelecimentos;
- d) O nome comercial;
- e) As marcas próprias da agência;
- f) O montante das garantias prestadas pela agência de viagens.

3 — Devem ser comunicadas ao Turismo de Portugal, I. P., através do RNAVT, no prazo de 60 dias após a respectiva verificação:

- a) A abertura ou mudança de localização de estabelecimentos ou de quaisquer formas de representação;
- b) A transmissão da propriedade;
- c) A cessão de exploração de estabelecimento;
- d) O encerramento do estabelecimento;
- e) A alteração de qualquer outro elemento integrante do registo.

4 — Pela inscrição de cada agência de viagens e turismo é devida ao Turismo de Portugal, I. P., uma taxa no valor de € 1500, actualizado automaticamente a 1 de Março de cada ano com base na variação do índice médio de preços no consumidor no continente relativo ao ano anterior, excluindo a habitação, e publicado pelo Instituto Nacional de Estatística.

Artigo 9.º

Informação pública no RNAVT

O Turismo de Portugal, I. P., publicita, através do RNAVT, as situações de irregularidade verificadas no exercício da actividade das agências de viagens e turismo durante o período em que se verifiquem, nomeadamente as seguintes:

- a) Dissolução ou insolvência;
- b) Cessação da actividade por um período superior a 90 dias sem justificação atendível;
- c) Incumprimento da obrigação anual de entrega ao Turismo de Portugal, I. P., do comprovativo de que as garantias exigidas se encontram em vigor;
- d) Não reposição de valores do FGVT da responsabilidade da agência nos termos previstos no n.º 3 do artigo 34.º;
- e) Verificação de irregularidades graves na gestão da empresa ou incumprimento grave perante fornecedores ou consumidores, de modo a pôr em risco os interesses destes ou as condições normais de funcionamento do mercado das agências de viagens e turismo.

SECÇÃO II

Regimes especiais

Artigo 10.º

Empresas estabelecidas na União Europeia

1 — As agências de viagens e turismo legalmente estabelecidas noutro Estado membro da União Europeia ou do espaço económico europeu para a prática da actividade podem exercê-la livremente em território nacional.

2 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, as entidades aí referidas que pretendam exercer em Portugal actividades de agência de viagens e turismo devem 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, previstas nos artigos 31.º, 32.º, 35.º e 36.º

3 — As entidades que operem nos termos dos números anteriores ficam sujeitas às demais condições de exercício da actividade que lhes sejam aplicáveis, nomeadamente às constantes dos n.ºs 3 e 4 do artigo 5.º e dos artigos 14.º a 31.º

Artigo 11.º

Instituições de economia social

1 — As associações, misericórdias, instituições privadas de solidariedade social, institutos públicos, cooperativas e outras entidades sem fins lucrativos podem organizar viagens estando isentas de inscrição no RNAVT, desde que se verifiquem os seguintes requisitos cumulativos:

- a) A organização de viagens não tenha fim lucrativo;
- b) As viagens organizadas sejam vendidas única e exclusivamente aos seus membros ou associados e não ao público em geral;
- c) As viagens se realizem de forma ocasional ou esporádica;
- d) Não sejam utilizados meios publicitários para a sua promoção dirigidos ao público em geral.

2 — Para efeitos do disposto na alínea c) do número anterior, entende-se que as viagens se realizam de forma ocasional e esporádica quando não ultrapassem o número de cinco por ano.

3 — As entidades referidas no n.º 1 devem contratar um seguro de responsabilidade civil que cubra os riscos decorrentes das viagens a realizar.

Artigo 12.º

Exercício de actividades de animação turística

1 — O exercício de actividades de animação turística por parte de agências de viagens e turismo depende da prestação das garantias exigidas pelo Decreto-Lei n.º 108/2009, de 15 de Maio, do cumprimento dos requisitos exigidos para cada tipo de actividade, e de inscrição no registo nacional dos agentes de animação turística (RNAAT) nos termos previstos no referido decreto-lei, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

2 — O pedido de inscrição no RNAAT por agências de viagens e turismo é instruído com os documentos identificados nas alíneas d) a g) do n.º 3 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 108/2009, de 15 de Maio.

3 — As agências de viagens e turismo ficam isentas do pagamento da taxa devida pela inscrição no RNAAT.

CAPÍTULO III

Exercício da actividade das agências de viagens e turismo

SECÇÃO I

Princípios gerais

Artigo 13.º

Transportador público rodoviário

1 — Na realização de viagens turísticas e na recepção, transferência e assistência de turistas, as agências de

viagens podem utilizar os meios de transporte que lhes pertençam ou de que sejam locatárias, devendo, quando se tratar de veículos automóveis com lotação superior a nove lugares, cumprir os requisitos de acesso à profissão de transportador público rodoviário interno ou internacional de passageiros, nos termos da legislação que lhes seja aplicável, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

2 — Para efeitos de comprovação da capacidade financeira exigida para o acesso à profissão de transportador público rodoviário, internacional e interno de passageiros, regulado pelo Decreto-Lei n.º 3/2001, de 10 de Janeiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 90/2002, de 11 de Abril, o valor do capital social é, no caso das agências de viagens e turismo, de € 100 000.

3 — Para efeitos de comprovação da capacidade profissional exigida para o acesso à profissão de transportador público rodoviário, internacional e interno de passageiros, aplica-se às agências de viagens e turismo que exerçam a actividade prevista na alínea h) do n.º 2 do artigo 3.º, com as necessárias adaptações, o disposto na alínea b) do n.º 1 do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 3/2001, de 10 de Janeiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 90/2002, de 11 de Abril.

4 — As agências de viagens e turismo que acedam à profissão de transportador público rodoviário, interno ou internacional de passageiros, podem efectuar todo o tipo de transporte ocasional com veículos automóveis pesados de passageiros.

5 — As agências de viagens e turismo previstas no n.º 1 podem alugar os meios de transporte a outras agências.

Artigo 14.º

Livro de reclamações

1 — As agências de viagens e turismo devem dispor de livro de reclamações nos termos e nas condições estabelecidas no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, pelo Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de Maio, e pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de Outubro.

2 — O original da folha de reclamação deve ser enviado pelo responsável da agência de viagens e turismo ao Turismo de Portugal, I. P.

SECÇÃO II

Viagens

Artigo 15.º

Noção e espécies

1 — As viagens turísticas são aquelas em que sejam combinados pelo menos dois dos serviços seguintes:

- a) Transporte;
- b) Alojamento;
- c) Serviços turísticos não subsidiários do transporte e do alojamento.

2 — 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 vinte e quatro horas ou incluam uma dormida:

- a) Transporte;
- b) Alojamento;

c) 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.

3 — As viagens por medida são as preparadas a pedido do cliente para satisfação das solicitações por este definidas.

4 — Não são havidas como 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 — A eventual facturação separada dos diversos elementos de uma viagem organizada não prejudica a sua qualificação legal nem a aplicação do respectivo regime.

Artigo 16.º

Obrigações de informação prévia

1 — Antes da venda de uma viagem, a agência deve informar, por escrito ou por qualquer outra forma adequada, os clientes que se deslocam ao estrangeiro sobre a necessidade de:

- a) Documento de identificação civil;
- b) Passaportes;
- c) Vistos e prazos legais para a respectiva obtenção;
- d) Formalidades sanitárias;
- e) Caso a viagem se realize no território de Estados membros da União Europeia ou do espaço económico europeu, a documentação exigida para a obtenção de assistência médica ou hospitalar em caso de acidente ou doença.

2 — Quando seja obrigatório contrato escrito, a agência deve, ainda, informar o cliente de todas as cláusulas a incluir no mesmo.

3 — Considera-se forma adequada de informação ao cliente a entrega do programa de viagem que inclua os elementos referidos nos números anteriores.

4 — Qualquer descrição de uma viagem bem como o respectivo preço e as restantes condições do contrato não devem conter elementos enganadores nem induzir o consumidor em erro.

Artigo 17.º

Obrigações acessórias

1 — As agências devem entregar aos clientes todos os documentos necessários para a obtenção do serviço vendido.

2 — Aquando da venda de qualquer serviço, as agências devem entregar aos clientes documentação que mencione o objecto e características do serviço, data da prestação, preço e pagamentos já efectuados, excepto quando tais elementos figurem nos documentos referidos no número anterior e não tenham sofrido alteração.

SECÇÃO III

Viagens organizadas

Artigo 18.º

Programas de viagem

1 — As agências que anunciarem a realização de viagens organizadas devem dispor de programas para entregar a quem os solicite.

2 — Os programas de viagem devem informar, de forma clara, precisa e com caracteres legíveis, sobre os elementos referidos nas alíneas a) a l) do n.º 1 do artigo 20.º e ainda sobre:

a) A exigência de documento de identificação civil, passaportes, vistos e formalidades sanitárias para a viagem e estada;

b) Quaisquer outras características especiais da viagem.

Artigo 19.º

Carácter vinculativo do programa

A agência fica vinculada ao cumprimento pontual do programa, salvo se:

a) Estando prevista no próprio programa a possibilidade de alteração das condições, tal alteração tenha sido expressamente comunicada ao cliente antes da celebração do contrato, cabendo o ónus da prova desta comunicação à agência de viagens;

b) Existir acordo das partes em contrário, cabendo o ónus da prova deste acordo à agência de viagens.

Artigo 20.º

Contrato

1 — Os contratos de venda de viagens organizadas devem conter, de forma clara, precisa e com caracteres legíveis, as seguintes menções:

a) Nome, endereço e, caso exista, número do registo da agência vendedora e da agência organizadora da viagem;

b) Identificação das entidades que garantem a responsabilidade da agência, bem como indicação do número da apólice de seguro de responsabilidade civil obrigatório, nos termos do disposto no artigo 35.º;

c) Preço da viagem organizada, termos e prazos em que é legalmente admitida a sua alteração e impostos ou taxas devidos em função da viagem, que não estejam incluídos no preço;

d) Montante ou percentagem do preço a pagar, a título de princípio de pagamento, data de liquidação do remanescente e consequências da falta de pagamento;

e) Origem, itinerário e destino da viagem, períodos e datas de estada;

f) Número mínimo de participantes de que dependa a realização da viagem e data limite para a notificação do cancelamento ao cliente, caso não se tenha atingido aquele número;

g) Meios, categorias e características de transporte utilizados, datas, locais de partida e regresso e, quando possível, as horas;

h) Grupo e classificação do alojamento utilizado, de acordo com a regulamentação do Estado de acolhimento, sua localização, bem como o nível de conforto e demais características principais, número e regime ou plano de refeições fornecidas;

i) Montantes máximos exigíveis à agência, nos termos do artigo 30.º;

j) Termos a observar pelo cliente em caso de reclamação pelo não cumprimento pontual dos serviços acordados, incluindo, caso se apliquem, prazos e trâmites para accionamento do FGVt;

l) Visitas, excursões ou outros serviços incluídos no preço;

- m) Serviços facultativamente pagos pelo cliente;
- n) Todas as exigências específicas que o cliente possa comunicar à agência, e que esta aceite;
- o) Assistência devida a clientes nos termos previstos no artigo 28.º

2 — Sem prejuízo do disposto no número seguinte e do regime relativo ao comércio electrónico, constante dos artigos 24.º e seguintes do Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de Janeiro, considera-se celebrado o contrato com a entrega ao cliente do documento de reserva e do programa, desde que se tenha verificado o pagamento, ainda que parcial, da viagem, devendo a viagem ser identificada através da designação que constar do programa.

3 — Sempre que o cliente o solicite ou a agência o determine, o contrato consta de documento autónomo, devendo a agência entregar ao cliente cópia integral do mesmo, assinado por ambas as partes.

4 — O contrato deve conter a indicação de que o grupo e a classificação do alojamento utilizado são determinados pela legislação do Estado de acolhimento.

5 — O contrato deve ser acompanhado de cópia, em papel ou nouro suporte duradouro facilmente acessível pelo cliente, da ou das apólices de seguro vendidas pela agência de viagens no quadro desse contrato, nos termos da alínea f) do n.º 2 do artigo 3.º

Artigo 21.º

Informação sobre a viagem

Antes do início de qualquer viagem organizada, a agência deve prestar ao cliente, em tempo útil, por escrito ou por outra forma adequada, as seguintes informações:

- a) Os horários e os locais de escalas e correspondências, bem como a indicação do lugar atribuído ao cliente, quando possível;
- b) O nome, endereço e número de telefone da representação local da agência ou, não existindo uma tal representação local, o nome, endereço e número de telefone das entidades locais que possam assistir o cliente em caso de dificuldade;
- c) Quando as representações e organismos previstos na alínea anterior não existirem, o cliente deve em todos os casos dispor de um número telefónico de urgência ou de qualquer outra informação que lhe permita estabelecer contacto com a agência;
- d) No caso de viagens e estadas de menores no território nacional ou no estrangeiro, o modo de contactar directamente com esses menores ou com o responsável local pela sua estada;
- e) A possibilidade de celebração de um contrato de seguro que cubra as despesas resultantes da rescisão pelo cliente e de um contrato de assistência que cubra as despesas de repatriamento em caso de acidente ou de doença;
- f) Sem prejuízo do disposto na alínea anterior, no caso de a viagem se realizar no território de Estados membros da União Europeia ou do espaço económico europeu, a documentação de que o cliente se deve munir para beneficiar de assistência médica e hospitalar em caso de acidente ou doença;
- g) O modo de proceder no caso específico de doença ou acidente;
- h) A ocorrência de catástrofes naturais, epidemias, revoluções e situações análogas que se verifiquem no local de

destino da viagem e de que a agência tenha conhecimento ou que lhe tenham sido comunicadas;

- i) A possibilidade de rescisão do contrato nos termos previstos no artigo 26.º

Artigo 22.º

Cessão da posição contratual

1 — O cliente pode ceder a sua posição, fazendo-se substituir por outra pessoa que preencha todas as condições requeridas para a viagem organizada, desde que informe a agência, por forma escrita, até sete dias seguidos antes da data prevista para a partida e que tal cessão seja possível nos termos dos regulamentos de transportes aplicáveis à situação.

2 — Quando se trate de cruzeiros e de viagens aéreas de longo curso, o prazo previsto no número anterior é alargado para 15 dias seguidos.

3 — O cedente e o cessionário são solidariamente responsáveis pelo pagamento do preço e pelos encargos adicionais originados pela cessão.

4 — A cessão vincula também os terceiros prestadores de serviços, devendo a agência comunicar-lhes tal facto no prazo de 48 horas.

5 — Caso não seja possível a cessão da posição contratual prevista no n.º 1 por força dos regulamentos de transportes aplicáveis, deve tal informação ser prestada, por escrito, ao cliente, no momento da reserva.

Artigo 23.º

Alteração do preço nas viagens organizadas

1 — Nas viagens organizadas o preço não é susceptível de revisão, excepto o disposto no número seguinte.

2 — A agência só pode alterar o preço até 20 dias seguidos antes da data prevista para a partida e se, cumulativamente:

- a) O contrato o prever expressamente e determinar as regras precisas de cálculo da alteração;
- b) A alteração resultar unicamente de variações no custo dos transportes ou do combustível, dos direitos, impostos ou taxas cobráveis ou de flutuações cambiais.

3 — Nos 20 dias seguidos que precedem a data de partida prevista, o preço fixado no contrato não pode ser aumentado.

4 — A alteração do preço não permitida pelo n.º 1 confere ao cliente o direito de rescindir o contrato nos termos dos n.ºs 2 e 3 do artigo 24.º

5 — O cliente não é obrigado ao pagamento de acréscimos de preço determinados nos 20 dias seguidos que precedem a data prevista para a partida.

Artigo 24.º

Impossibilidade de cumprimento

1 — A agência deve notificar imediatamente o cliente quando, por factos que não lhe sejam imputáveis, não puder cumprir alguma das obrigações resultantes do contrato.

2 — Se 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.

3 — O cliente deve comunicar à agência a sua decisão no prazo de sete dias seguidos após a recepção da notificação prevista no n.º 1.

Artigo 25.º

Rescisão ou cancelamento não imputável ao cliente

Se o cliente rescindir o contrato ao abrigo do disposto nos artigos 23.º ou 24.º ou se, por facto não imputável ao cliente, a agência cancelar a viagem organizada antes da data da partida, tem aquele direito, sem prejuízo da responsabilidade civil da agência, a:

- a) Ser imediatamente reembolsado de todas as quantias pagas;
- b) Em alternativa, optar por participar numa outra viagem organizada, devendo o cliente ser reembolsado da eventual diferença de preço.

Artigo 26.º

Direito de rescisão pelo cliente

O cliente pode rescindir o contrato a todo o tempo, devendo a agência reembolsá-lo do montante antecipadamente pago, deduzindo os encargos a que, comprovadamente, o início do cumprimento do contrato e a rescisão tenham dado lugar e uma parte do preço do serviço não superior a 15 %.

Artigo 27.º

Incumprimento

1 — Quando, após a partida, não seja fornecida uma parte significativa dos serviços previstos no contrato, a agência deve assegurar, sem aumento de preço para o cliente, a prestação de serviços equivalentes aos contratados.

2 — Quando se mostre impossível a continuação da viagem ou as condições para a continuação não sejam justificadamente aceites pelo cliente, a agência deve fornecer, sem aumento de preço, um meio de transporte equivalente que possibilite o regresso ao local de partida ou a outro local acordado.

3 — Nas situações previstas nos números anteriores, o cliente tem direito à restituição da diferença entre o preço das prestações previstas e o das efectivamente fornecidas, bem como a ser indemnizado nos termos gerais.

4 — Qualquer deficiência na execução do contrato relativamente às prestações fornecidas por terceiros prestadores de serviços deve ser comunicada à agência por escrito ou de outra forma adequada, no prazo máximo de 30 dias seguidos após o termo da viagem ou no prazo previsto no contrato, se superior.

5 — Caso se verifique alguma deficiência na execução do contrato relativamente a serviços de alojamento e transporte, o cliente deve, sempre que possível, contactar a agência de viagens, através dos meios previstos nas alíneas b) e c) do artigo 21.º, para que esta possa assegurar, em tempo útil, a prestação de serviços equivalentes aos contratados.

6 — Quando não seja possível contactar a agência de viagens nos termos previstos no número anterior ou quando esta não assegure, em tempo útil, a prestação de serviços equivalentes aos contratados, o cliente pode contratar com terceiros serviços de alojamento e transporte não incluídos no contrato, a expensas da agência de viagens.

Artigo 28.º

Assistência a clientes

1 — Quando, por razões que não lhe forem imputáveis, o cliente não possa terminar a viagem organizada, a agência é obrigada a dar-lhe assistência até ao ponto de partida ou de chegada.

2 — Em caso de reclamação dos clientes, cabe à agência ou ao seu representante local provar ter actuado diligentemente no sentido de encontrar a solução adequada.

CAPÍTULO IV

Da responsabilidade das agências de viagem perante os seus clientes

Artigo 29.º

Princípios gerais

1 — As agências são responsáveis perante os seus clientes pelo pontual cumprimento das obrigações resultantes da venda de viagens turísticas, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

2 — Quando se tratar de viagens organizadas, as agências são responsáveis perante os seus clientes, ainda que os serviços devam ser executados por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso.

3 — No caso de viagens organizadas, as agências organizadoras respondem solidariamente com as agências vendedoras.

4 — Tratando-se de viagens organizadas, a agência não pode ser responsabilizada quando:

a) O cancelamento se basear no facto de o número de participantes na viagem organizada ser inferior ao mínimo exigido e o cliente for informado por escrito do cancelamento no prazo previsto no programa;

b) O incumprimento não resultar de excesso de reservas e for devido a situações de força maior ou caso fortuito, motivado por circunstâncias anormais e imprevisíveis, alheias àquele que as invoca, cujas consequências não pudessem ter sido evitadas;

c) For demonstrado que o incumprimento se deve à conduta do próprio cliente ou à actuação de um terceiro, alheio ao fornecimento das prestações devidas pelo contrato, que a agência não pudesse prever;

d) Legalmente não puder ser accionado o direito de regresso relativamente a terceiros prestadores dos serviços previstos no contrato, nos termos da legislação aplicável;

e) O prestador de serviços de alojamento não puder ser responsabilizado pela deterioração, destruição ou subtracção de bagagens ou outros artigos.

5 — No caso das restantes viagens turísticas, as agências respondem pela correcta emissão dos títulos de alojamento e de transporte e ainda pela escolha culposa dos prestadores de serviços, caso estes não tenham sido sugeridos pelo cliente.

6 — Quando as agências intervierem como meras intermediárias em vendas ou reservas de serviços avulsos solicitados pelo cliente, apenas são responsáveis pela correcta emissão dos títulos de alojamento e de transporte.

7 — Consideram-se clientes, para efeitos do disposto no presente artigo, todos os beneficiários da prestação de serviços, ainda que não tenham sido partes no contrato.

Artigo 30.º

Limites

1 — A responsabilidade da agência tem como limite o montante máximo exigível às entidades prestadoras dos serviços, nos termos da Convenção de Montreal, de 28 de Maio de 1999, sobre transporte aéreo internacional, e da Convenção de Berna, de 1961, sobre transporte ferroviário.

2 — No que concerne aos transportes marítimos, a responsabilidade das agências de viagens, relativamente aos seus clientes, pela prestação de serviços de transporte, ou alojamento, quando for caso disso, por empresas de transportes marítimos, no caso de danos resultantes de dolo ou negligência destas, tem como limites os seguintes montantes:

- a) € 441 436, em caso de morte ou danos corporais;
- b) € 7881, em caso de perda total ou parcial de bagagem ou da sua danificação;
- c) € 31 424, em caso de perda de veículo automóvel, incluindo a bagagem nele contida;
- d) € 10 375, em caso de perda de bagagem, acompanhada ou não, contida em veículo automóvel;
- e) € 1097, por danos na bagagem, em resultado da danificação do veículo automóvel.

3 — Quando exista, a responsabilidade das agências de viagens e turismo pela deterioração, destruição e subtração de bagagens ou outros artigos, em estabelecimentos de alojamento turístico, enquanto o cliente aí se encontrar alojado, tem como limites:

- a) € 1397, globalmente;
- b) € 449 por artigo;
- c) O valor declarado pelo cliente, quanto aos artigos depositados à guarda do estabelecimento de alojamento turístico.

4 — As agências têm direito de regresso sobre os fornecedores de bens e serviços relativamente às quantias pagas no cumprimento da obrigação de indemnizar prevista nos números anteriores.

5 — A responsabilidade da agência por danos não corporais pode ser contratualmente limitada ao valor correspondente a cinco vezes o preço do serviço vendido.

CAPÍTULO V

Das garantias dos consumidores

Artigo 31.º

Fundo de garantia de viagens e turismo

1 — É criado o fundo de garantia de viagens e turismo (FGVT), constituído pelos valores a que se refere o n.º 1 do artigo seguinte, dotado de autonomia administrativa e financeira, que responde solidariamente pelo pagamento dos créditos de consumidores decorrentes do incumprimento de serviços contratados às agências de viagens e turismo.

2 — Os valores que integram o FGVT respondem solidariamente pelos créditos dos consumidores relativamente a serviços contratados a agências de viagens e turismo, e satisfazem:

- a) O reembolso dos montantes entregues pelos clientes;

b) O reembolso das despesas suplementares suportadas pelos clientes em consequência da não prestação dos serviços ou da sua prestação defeituosa.

3 — Ficam excluídos do âmbito do FGVT o pagamento dos créditos dos consumidores relativos à compra isolada de bilhetes de avião, quando a não concretização da viagem não seja imputável às agências de viagens e turismo envolvidas.

4 — A gestão do FGVT cabe ao Estado, representado pelo Turismo de Portugal, I. P., com o apoio, não remunerado, de um conselho geral que integra representantes das agências de viagens e turismo e dos consumidores, em termos a regulamentar por portaria do membro do Governo responsável pela área do turismo.

5 — A gestão do FGVT pode ser atribuída pelo Turismo de Portugal, I. P., ouvido o conselho geral do FGVT, a uma sociedade financeira, com respeito pelas normas aplicáveis à contratação pública.

Artigo 32.º

Financiamento do FGVT

1 — O financiamento do FGVT é assegurado pelas agências de viagens e turismo, que contribuem com os seguintes montantes:

- a) € 6000, as agências vendedoras;
- b) € 10 000, as agências organizadoras e as que sejam simultaneamente vendedoras e organizadoras.

2 — Os montantes referidos no número anterior são prestados de forma progressiva, mediante pagamento:

- a) De uma contribuição inicial, a prestar no momento da inscrição da agência no RNAVT, no valor de € 2500 para as agências vendedoras e de € 5000 para as agências organizadoras ou vendedoras e organizadoras;
- b) De contribuições posteriores anuais, de valor equivalente a 0,1 % do volume de negócios da agência no ano imediatamente anterior.

3 — O pagamento das prestações anuais inicia-se no ano seguinte ao do pagamento da contribuição inicial e mantém-se até que a soma de todas as contribuições perfaça o valor total devido, previsto no n.º 1.

4 — O valor da contribuição anual é entregue ao Turismo de Portugal, I. P., até ao dia 31 de Agosto, devendo em simultâneo a agência facultar o acesso à informação empresarial simplificada (IES) que tenha apresentado para efeitos fiscais, para comprovação do respectivo volume de negócios no ano de referência.

5 — Sem prejuízo do disposto no n.º 3, as agências de viagens e turismo são notificadas pelo Turismo de Portugal, I. P., para retomarem o pagamento da contribuição anual prevista na alínea b) do n.º 2, sempre que o FGVT atinja um valor inferior a € 1 000 000, mantendo-se a obrigação da contribuição anual até que o FGVT atinja o valor mínimo de € 4 000 000.

Artigo 33.º

Accionamento do FGVT

1 — Os consumidores interessados em obter a satisfação de créditos resultantes do incumprimento de contratos celebrados com agências de viagens e turismo podem accionar

o FGVT, devendo requerê-lo ao Turismo de Portugal, I. P., apresentando:

a) Sentença judicial ou decisão arbitral transitada em julgado, da qual conste o montante da dívida exigível, certa e líquida;

b) Decisão do provedor do cliente da Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo (APAVT), da qual conste o montante da dívida exigível, certa e líquida, desde que aquele esteja registado no sistema de registo voluntário de procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo instituído pelo Decreto-Lei n.º 146/99, de 4 de Maio;

c) Requerimento solicitando a intervenção da comissão arbitral a que se refere o artigo seguinte, instruído com documentos comprovativos dos factos alegados.

2 — 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 de accionar o FGVT.

3 — Quando haja lugar a pagamento por parte do FGVT, a agência ou agências de viagens e turismo responsáveis devem repor o montante utilizado, no prazo máximo de 60 dias a contar da data do pagamento pelo FGVT.

4 — O requerimento a que se refere a alínea c) do n.º 1 é apresentado no prazo de 30 dias após o termo da viagem ou no prazo previsto no contrato, quando superior.

Artigo 34.º

Comissão arbitral

1 — O requerimento previsto na alínea c) do n.º 1 do artigo anterior é apreciado por uma comissão de resolução de conflitos, designada comissão arbitral, convocada pelo presidente do Turismo de Portugal, I. P., no prazo de 10 dias após a entrega do pedido.

2 — A comissão referida no número anterior é constituída por:

a) Um representante do Turismo de Portugal, I. P., que preside;

b) Um representante da Direcção-Geral do Consumidor;

c) Um representante da Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo;

d) Um representante de associação de defesa do consumidor a designar pelo requerente.

3 — A comissão arbitral delibera no prazo máximo de 20 dias após a sua convocação, sendo a deliberação tomada por maioria dos membros presentes, tendo o presidente voto de qualidade.

Artigo 35.º

Seguro de responsabilidade civil

1 — As agências devem celebrar um seguro de responsabilidade civil que cubra os riscos decorrentes da sua actividade garantindo o ressarcimento dos danos patrimoniais e não patrimoniais causados a clientes ou a terceiros por acções ou omissões da agência ou dos seus representantes.

2 — O seguro de responsabilidade civil deve ainda cobrir como risco acessório:

a) O repatriamento dos clientes e a sua assistência nos termos do artigo 28.º;

b) A assistência médica e medicamentos necessários em caso de acidente ou doença ocorridos durante a viagem, incluindo aqueles que se revelem necessários após a conclusão da viagem.

3 — O montante mínimo coberto pelo seguro é de € 75 000.

4 — A apólice uniforme do seguro, celebrada sob a lei portuguesa, é aprovada pelo Instituto de Seguros de Portugal.

Artigo 36.º

Exclusão da cobertura do seguro de responsabilidade civil

1 — São excluídos do seguro de responsabilidade civil:

a) Os danos causados aos agentes ou representantes legais das agências quando estes se encontrem ao serviço;

b) Os danos provocados pelo cliente ou por terceiro alheio ao fornecimento das prestações.

2 — Podem ser excluídos do seguro:

a) Os danos causados por acidentes ocorridos com meios de transporte que não pertençam à agência, desde que o transportador tenha o seguro exigido para aquele meio de transporte;

b) As perdas, deteriorações, furtos ou roubos de bagagens ou valores entregues pelo cliente à guarda da agência.

CAPÍTULO VI

Da fiscalização e sanções

Artigo 37.º

Entidade fiscalizadora competente

1 — Sem prejuízo das competências atribuídas a outras entidades, compete à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) fiscalizar o cumprimento do disposto no presente decreto-lei bem como proceder à instrução dos respectivos processos de contra-ordenação.

2 — As autoridades administrativas e policiais prestam auxílio aos funcionários da ASAE no exercício das suas funções de fiscalização.

3 — Deve ser facultada aos elementos dos serviços de inspecção toda a informação necessária ao exercício da actividade fiscalizadora.

Artigo 38.º

Obrigação de participação

1 — Todas as autoridades e seus agentes devem participar à ASAE quaisquer infracções ao presente decreto-lei e respectivas disposições regulamentares.

2 — Quando se tratar de infracção ao disposto no n.º 1 do artigo 13.º, a participação é feita ao Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, I. P. (IMTT, I. P.).

Artigo 39.º

Aplicação de medidas cautelares

1 — A ASAE é competente para determinar a suspensão temporária do exercício da actividade e o encerramento temporário do estabelecimento nos seguintes casos:

a) Havendo declaração de insolvência ou estando em curso o processo de declaração de insolvência;

b) Se a agência cessar a actividade por um período superior a 90 dias sem justificação atendível;

c) Se a agência não entregar ao Turismo de Portugal, I. P., o comprovativo de que as garantias exigidas pelo presente decreto-lei se encontram em vigor;

d) Se a agência não proceder à reposição dos valores do FGVTV da sua responsabilidade, nos termos do n.º 3 do artigo 33.º;

e) Quando se verificarem irregularidades graves na gestão da empresa ou incumprimento grave perante os fornecedores ou consumidores susceptíveis de pôr em risco os interesses destes ou as condições normais de funcionamento do mercado.

2 — A aplicação das medidas cautelares, a que se refere o número anterior, deve ser devidamente fundamentada e atender à existência de pressuposto da ocorrência de um prejuízo grave para os consumidores ou para o mercado.

Artigo 40.º

Contra-ordenações

1 — Constituem contra-ordenações, punidas com coima de € 2500 a € 3740 e de € 15 000 a € 30 000, conforme se trate, respectivamente, de pessoa singular ou colectiva:

a) A infracção ao disposto no n.º 1 do artigo 4.º;

b) A prestação de serviços ao abrigo do disposto no artigo 10.º por pessoa singular ou colectiva que não se encontre legalmente estabelecida em Estado membro da União Europeia ou do espaço económico europeu;

c) A infracção ao disposto no n.º 2 do artigo 10.º;

d) A prestação de serviços antes de efectuada a mera comunicação prévia conforme o n.º 1 do artigo 6.º;

e) A não prestação das garantias exigidas pelas alíneas b) e c) do n.º 1 do artigo 6.º

2 — Constituem contra-ordenações, punidas com coima de € 2000 a € 3740 e de € 5000 a € 20 000, conforme se trate, respectivamente, de pessoa singular ou colectiva, os seguintes comportamentos:

a) A infracção ao disposto no n.º 3 do artigo 33.º;

b) A oferta e reserva de serviços em empreendimentos turísticos sem título válido de abertura, bem como a intermediação na venda dos produtos de agentes de animação turística não registados.

3 — Constituem contra-ordenações, punidas com coima de € 500 a € 3000 e de € 1000 a € 10 000, conforme se trate, respectivamente, de pessoa singular ou colectiva, os seguintes comportamentos:

a) A infracção ao disposto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 5.º;

b) O incumprimento das obrigações previstas nos artigos 16.º, 17.º, 18.º, 20.º e 21.º;

c) O incumprimento das obrigações previstas nos n.ºs 1 a 3 do artigo 27.º e no n.º 1 do artigo 28.º;

d) A oposição à realização de inspecções e vistorias pelas entidades competentes e a recusa de prestação, a estas entidades, dos elementos solicitados.

4 — Constituem contra-ordenações, punidas com coima de € 250 a € 2500 e de € 500 a € 5000, conforme

se trate, respectivamente, de pessoa singular ou colectiva, os seguintes comportamentos:

a) A infracção ao disposto no artigo 11.º;

b) A alteração do preço de uma viagem organizada em violação do disposto no artigo 23.º

5 — Constituem contra-ordenações, punidas com coima de € 200 a € 1500 e de € 250 a € 2500, conforme se trate, respectivamente, de pessoa singular ou colectiva, os seguintes comportamentos:

a) A infracção ao disposto nos n.ºs 3 e 4 do artigo 5.º;

b) A violação ao disposto no n.º 4 do artigo 8.º

6 — A infracção ao disposto no artigo 14.º constitui contra-ordenação punida nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, pelo Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de Maio, e pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de Outubro.

Artigo 41.º

Tentativa e negligência

A tentativa e a negligência são puníveis, sendo, nesses casos, os limites máximo e mínimo do montante da coima a aplicar reduzidos a metade.

Artigo 42.º

Sanções acessórias

1 — Quando a gravidade da infracção o justifique, podem ser aplicadas as seguintes sanções acessórias, nos termos do regime geral das contra-ordenações:

a) Interdição do exercício de profissão ou actividades directamente relacionadas com a infracção praticada;

b) Suspensão do exercício da actividade e encerramento dos estabelecimentos, pelo período máximo de dois anos, designadamente quando se trate dos comportamentos referidos na alínea d) do n.º 1 e no n.º 2 do artigo 40.º

2 — A decisão de aplicação de qualquer sanção pode ser publicitada, a expensas do infractor, no *site* da Comissão de Aplicação de Coimas em Matéria Económica e de Publicidade (CACMEP) e em jornal de difusão nacional, regional ou local, de acordo com a importância e os efeitos da infracção.

Artigo 43.º

Competência para aplicação das sanções

1 — É da competência da CACMEP a aplicação das sanções previstas no presente decreto-lei.

2 — A aplicação das coimas é comunicada ao Turismo de Portugal, I. P., para efeitos de averbamento ao registo.

Artigo 44.º

Produto das coimas

O produto das coimas resultantes da infracção ao disposto no presente decreto-lei reverte:

a) Em 60% para o Estado;

b) Em 30% para a ASAE;

c) Em 10% para a CACMEP.

CAPÍTULO VII

Disposições finais e transitórias

Artigo 45.º

Tramitação desmaterializada

A tramitação dos procedimentos e comunicações previstos no presente decreto-lei é realizada por via electrónica através do RNAVT, acessível através do balcão único electrónico a que se refere o artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de Julho, e ainda disponível no Portal da Empresa, no Portal do Cidadão e no Portal do Turismo de Portugal, I. P.

Artigo 46.º

Agências de viagens e turismo existentes

1 — As agências de viagens e turismo licenciadas à data da entrada em vigor do presente decreto-lei consideram-se inscritas no RNAVT, sendo-lhes automaticamente atribuído e comunicado o número de inscrição, desde que se mantenham válidas as garantias legais exigidas ao abrigo do Decreto-Lei n.º 209/97, de 13 de Agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 12/99, de 11 de Janeiro, pelo Decreto-Lei n.º 76-A/2006, de 29 de Março, e pelo Decreto-Lei n.º 263/2007, de 20 de Julho.

2 — As agências de viagens e turismo a que se refere o número anterior prestam a contribuição inicial prevista na alínea *a*) do n.º 2 do artigo 32.º no prazo de um ano a contar da data da entrada em vigor do presente decreto-lei.

3 — As cauções prestadas pelas agências licenciadas ao abrigo do Decreto-Lei n.º 209/97, de 13 de Agosto, com as alterações subseqüentes, mantêm-se válidas até ao momento em que seja prestada a contribuição inicial nos termos referidos no número anterior.

4 — As cauções que se mantenham válidas são accionadas nos termos previstos no artigo 33.º, com as necessárias adaptações, podendo ser accionadas as cauções prestadas pela agência com quem o cliente contratou directamente ou pela agência que organizou a viagem, sem prejuízo do direito de regresso nos termos legais.

5 — Nos casos previstos na parte final do número anterior, pode ser accionado o FGVT quando a caução não cubra o montante total da dívida, e a agência solidariamente responsável tenha já prestado a sua contribuição inicial para o FGVT.

Artigo 47.º

Regiões autónomas

1 — Os actos e os procedimentos necessários à execução do presente decreto-lei nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira competem às entidades das respectivas administrações regionais com atribuições e competências nas matérias em causa.

2 — Nos termos do n.º 1 do artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de Julho, as decisões proferidas, quer pelos organismos da administração central quer pelos serviços competentes das administrações das regiões autónomas no âmbito do presente decreto-lei, são válidas para todo o território nacional.

Artigo 48.º

Norma revogatória

É revogado o Decreto-Lei n.º 209/97, de 13 de Agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 12/99, de 11 de Janeiro, pelo

Decreto-Lei n.º 76-A/2006, de 29 de Março, e pelo Decreto-Lei n.º 263/2007, de 20 de Julho.

Artigo 49.º

Entrada em vigor

O presente decreto-lei entra em vigor 30 dias após a data da sua publicação.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 17 de Fevereiro de 2011. — *José Sócrates Carvalho Pinto de Sousa* — *Luis Filipe Marques Amado* — *Emanuel Augusto dos Santos* — *Manuel Pedro Cunha da Silva Pereira* — *Alberto de Sousa Martins* — *José António Fonseca Vieira da Silva* — *António Augusto da Ascensão Mendonça* — *Dulce dos Prazeres Fidalgo Álvaro Pássaro* — *Valter Victorino Lemos* — *Ana Maria Teodoro Jorge* — *Maria Gabriela da Silveira Ferreira Canavilhas*.

Promulgado em 12 de Abril de 2011.

Publique-se.

O Presidente da República, ANÍBAL CAVACO SILVA.

Referendado em 18 de Abril de 2011.

O Primeiro-Ministro, *José Sócrates Carvalho Pinto de Sousa*.

**MINISTÉRIO DO AMBIENTE
E DO ORDENAMENTO DO TERRITÓRIO****Portaria n.º 186/2011**

de 6 de Maio

O Decreto-Lei n.º 382/99, de 22 de Setembro, estabelece as normas e os critérios para a delimitação de perímetros de protecção de captações de águas subterrâneas destinadas ao abastecimento público, com a finalidade de proteger a qualidade das águas dessas captações.

Os perímetros de protecção visam prevenir, reduzir e controlar a poluição das águas subterrâneas (por infiltração de águas pluviais lixiviantes e de águas excedentes de rega e de lavagens), potenciar os processos naturais de diluição e de autodepuração, prevenir, reduzir e controlar as descargas acidentais de poluentes e, por último, proporcionar a criação de sistemas de aviso e alerta para a protecção dos sistemas de abastecimento de água.

Todas as captações de água subterrânea destinadas ao abastecimento público de água para consumo humano, e a delimitação dos respectivos perímetros de protecção, estão sujeitas às regras estabelecidas no mencionado Decreto-Lei n.º 382/99 de 22 de Setembro, bem como ao disposto no artigo 37.º da Lei da Água (Lei n.º 58/2005, de 29 de Dezembro) e na Portaria n.º 702/2009, de 6 de Julho.

Na sequência de uma proposta da Câmara Municipal do Cartaxo, a Administração da Região Hidrográfica (ARH) do Tejo, I. P., ao abrigo do n.º 2 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 382/99, de 22 de Setembro, elaborou uma proposta de delimitação e respectivos condicionamentos dos perímetros de protecção para as captações nos pólos de captação do Cartaxo, Vila Chã e Casal Branco, no concelho do Cartaxo.

Compete, agora, ao Governo aprovar as referidas zonas de protecção.