



Reforço da proteção dos viajantes

A partir de 1 de janeiro de 2019, o consumidor passa a poder exigir mais informação, e em português, antes de contratar uma viagem organizada através da Internet ou por telefone.

A partir do próximo dia 1 de janeiro de 2019, quem contrate viagens organizadas à distância (por exemplo, através da Internet ou por telefone) ou fora da agência de viagens (por exemplo, na residência ou no local de trabalho do consumidor) passa a beneficiar de proteção acrescida.

O consumidor que pretenda contratar, deste modo, viagens organizadas passa a ter a direito a receber um conjunto de informações em língua portuguesa sobre as características essenciais do serviço, o seu preço total (incluindo taxas e impostos), a existência de encargos suplementares ou custos adicionais, as modalidades de pagamento, entre outras, previamente à contratação do serviço.

Tratando-se de um contrato celebrado à distância, o fornecedor deve garantir que o consumidor, ao concluir a encomenda, confirma, de forma expressa e consciente, que a encomenda implica uma obrigação de pagamento.

Caso estas obrigações não sejam cumpridas, o consumidor não ficará vinculado a cumprir o contrato.

Em contratos celebrados por telefone, o consumidor só ficará vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor, a menos que o primeiro contacto telefónico tenha sido efetuado pelo próprio consumidor.

É habitual existir uma linha telefónica para contacto e prestação de informações. Se for o caso, é importante notar que o consumidor não está obrigado ao pagamento de quaisquer custos adicionais pela sua utilização, para além da tarifa base (ainda que os operadores de telecomunicações possam faturar as chamadas).

Esta proteção acrescida resulta do decreto-lei n.º 78/2018, de 15 de outubro, e aplica-se apenas a consumidores, ou seja, a quem contrate viagens organizadas à distância ou fora de estabelecimento comercial fora da sua atividade profissional.

© Macedo Vitorino & Associados

Contactos

Cláudia Fernandes Martins
cmartins@macedovitorino.com

*Esta informação é de carácter genérico,
não devendo ser considerada como
aconselhamento profissional.*