CIAC
INFORMA

santa maria da feira câmara municipal

ciac santa maria da feira centro de informação autárquico ao consumidor

DECO

Em tempo de pandemia:

1 · Pagamentos com o cartão

COVID-19: Tem uma viagem marcada através de Agência? Conheça os seus direitos.

Muitos consumidores recorrem ao CIAC para apresentar reclamações contra as agências de viagem, receando não poder viajar, não obter o reembolso em caso de cancelamento ou por sentirem resistência na remarcação da viagem ou na emissão de um voucher.

As medidas de restrição de circulação impostas em Portugal existem também, em maior ou menor dimensão, noutros países, pelo que, qualquer viagem que possa vir a ser realizada, nunca poderá satisfazer integralmente o contratado pelo consumidor, face às limitações impostas em cada um dos países.

Assim, e sem prejuízo do direito do consumidor ao reembolso, em virtude da verificação de circunstâncias extraordinárias que impedem a normal realização da viagem, a DECO considera que deverá existir por parte de todos, empresas e consumidores, um esforço no sentido de encontrar alternativas, como reagendamentos, emissão de vouchers ou outras opções que se mostrem equilibradas para todos.

Caso não haja acordo possível, os consumidores poderão pedir o reembolso do que foi pago e em caso de resistência por parte do operador em causa, recorrer ao Provedor da Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo (APAVT), caso a agência de viagens seja associada, ou requer a intervenção da Comissão Arbitral junto do Turismo de Portugal.

Por outro lado, são já muitos os consumidores que por receio do que "pode vir a acontecer" pretendem, desde já, proceder ao cancelamento das viagens previstas para julho e agosto. Nestes casos, se o consumidor proceder, no imediato, ao cancelamento da viagem organizada, deverá consultar as condições contratuais relativas ao reembolso em caso de cancelamento por iniciativa do consumidor.

Para mais informações poderá contactar o CIAC – Centro de Informação Autárquico ao Consumidor de Santa Maria da Feira através da linha verde 800 203 194 | 256 370 873 ou por email ciac@cm-feira.pt.

Estamos aqui para o ajudar!