



VIAJAR

N A E U R O P A

**ECC-Net**
Centro Europeu
do Consumidor
euroconsumo@dg.consumidor.pt
<http://cec.consumidor.pt>
tel: 351 21 356 4750

**DIREÇÃO-GERAL**
CONSUMIDOR

**ECC-Net**
Centro Europeu
do Consumidor



Viajar na Europa



Agosto 2012



ÍNDICE

1. Organizar a viagem e efetuar as reservas	3
2. Os meios de transporte	16
5. Cuidados de saúde	32
4. Durante a estada	37
5. Reclamações	43

FICHA TÉCNICA:

Título: Viajar na Europa

Edição: Direção-Geral do Consumidor-Centro Europeu do Consumidor

Autor: Centro Europeu do Consumidor

Grafismo e Paginação: Teresa Meneses

Impressão e acabamento: Facsimile, Lda

Tiragem: 5.000 exemplares

ISBN: 978-972-8715-39-7

Depósito Legal: 347715/12

Agosto 2012

1. ORGANIZAR A VIAGEM E EFETUAR AS RESERVAS

ESTABELECE O SEU PRÓPRIO PLANO OU COMPRAR UMA VIAGEM ORGANIZADA?

Quando se pretende viajar, opta-se geralmente por comprar uma viagem organizada numa agência de viagens ou por organizar pessoalmente a viagem. A escolha depende das preferências e do tempo disponível para a organização da viagem. O que muitas pessoas não sabem é que esta escolha também tem influência nos direitos que podem invocar no caso de alguma coisa correr mal.

Uma vez feita a reserva, está vinculado

Quer compre uma viagem organizada, ou reserve simplesmente o hotel, uma vez dado o acordo (através de assinatura ou pagamento do sinal ou da totalidade), está vinculado ao contrato. Nos contratos de viagem não existe um prazo legal para reflexão ou arrependimento. Se precisar de anular ou modificar a viagem, terá provavelmente de pagar despesas de anulação ou modificação.

Uma viagem organizada proporciona maior proteção?

Uma viagem organizada é uma viagem comprada através de uma agência de viagens ou de um intermediário e que comporta, pelo menos, uma combinação de dois serviços (transporte, alojamento, visita a museu, assistir a um espetáculo, etc...), dura mais de 24 horas ou inclui uma dormida e é vendida a um preço com tudo incluído.

Assim, uma viagem escolhida num catálogo ou organizada à medida por uma agência de viagens é, geralmente, uma viagem organizada. Se comprar numa agência de viagens unicamente os bilhetes de avião, não se trata de uma viagem organizada. As viagens organizadas são reguladas por legislação própria, o que não é o caso das reservas simples, que são geralmente submetidas às condições gerais de venda.



Proteção através da obrigação de informar e da existência de um fundo de garantia

Os operadores turísticos sediados na U.E., ao venderem viagens organizadas, devem informar os consumidores/os clientes sobre os aspetos essenciais da viagem (datas e locais de destino, meios de transporte, categoria do alojamento, pessoa de contacto no local, preço total...). Se a viagem figurar num catálogo de viagens, todas as indicações são igualmente vinculativas. Se a brochura mencionar, por exemplo, que o hotel dispõe de uma piscina, este deve ser efetivamente o caso.

Caso o organizador ou a agência de viagens não cumpram os serviços contratados ou entrem em falência, o consumidor pode pedir o reembolso do seu dinheiro ao Fundo de Garantia de Viagens e Turismo, que é gerido pela autoridade turística nacional- Turismo de Portugal, I.P.

Anulação de uma viagem organizada

Se o operador turístico modificar um elemento essencial do contrato de viagem, o consumidor poderá anular o contrato gratuitamente. Confirme a sua recusa, de preferência por carta registada.

Em caso de cancelamento, poderá solicitar a oferta de uma viagem alternativa, tendo no mínimo a mesma qualidade, ou pedir o reembolso da soma já paga. Poderá ainda reclamar uma indemnização, salvo se a viagem tiver sido anulada por motivos de força maior ou por não ter sido atingido o número mínimo de passageiros.

Se quiser cancelar a viagem por vontade própria, deverá, em princípio, suportar algum custo. Estes encargos figuram nas condições gerais do contrato. As despesas de cancelamento não podem ultrapassar o preço total da viagem.

Comprar numa agência de viagens ou através da Internet?

Cada vez mais se reservam bilhetes de avião e quartos de hotel através da Internet. Para reservar uma viagem organizada, muitas pessoas preferem, no entanto, dirigir-se a uma agência de viagens, apesar de se informarem previamente na Internet.

Vantagens da Internet:

- Os motores de busca oferecem funcionalidades úteis que facilitam a pesquisa, como a localização no mapa ou a relação entre conforto e preço;
- A oferta é mais alargada e a comparação está mais à mão;
- Os comentários de outros viajantes podem dar uma imagem mais completa;
- Tem acesso a muitas imagens, incluindo fotografias dos próprios viajantes;
- Não está sujeito ao horário de funcionamento do estabelecimento;
- Pode informar-se ao seu próprio ritmo.

Vantagens da agência de viagens:

- Recebe atendimento personalizado, em que pode manifestar os seus desejos;
- Um agente de viagens com experiência pode fornecer-lhe muitas indicações úteis;
- O orçamento é conhecido.

Em qualquer dos casos é aconselhável conservar todos os documentos. Se a viagem não se desenrolar como previsto, esse material é importante para sustentar a sua reclamação. Se comprar pela Internet, é igualmente preferível guardar a impressão de todo o processo de reserva, assim como da confirmação da compra. Mantenha um sentido crítico relativamente às promoções demasiado tentadoras. Confirme a fiabilidade do sítio Internet. Se tiver dúvidas, contacte o seu CEC¹ (Centro Europeu do Consumidor) ou uma organização de consumidores.

¹O CEC informa os consumidores sobre os seus direitos na União Europeia e facilita-lhes o acesso aos meios de resolução alternativa de litígios de consumo em caso de conflito transfronteiriço. Em Portugal consulte a página <http://cec.consumidor.pt>



Conselho: Se reservar um bilhete de avião através da Internet, tenha o cuidado de escrever todos os nomes corretamente (estes devem corresponder aos seus documentos de identidade). Verifique exatamente as datas, assim como o destino. Leia cuidadosamente antes de confirmar. Uma vez feita a reserva, qualquer erro poderá custar-lhe caro.

Conselho: Na Internet, se optar pelo pagamento por cartão de crédito, poderá ter maior proteção. Não pague nunca a sua viagem através de sistemas de transferência rápida de dinheiro.

RESERVAR O ALOJAMENTO

Para reservar alojamento dispõe também de várias opções, embora as mais comuns sejam o quarto em hotel ou o arrendamento de um apartamento. Qualquer que seja a opção estará sempre a realizar um contrato que pode ter as suas especificidades.

Em todos os países da União Europeia (exceto na Finlândia) é utilizado o sistema de classificação por estrelas (1 a 5) para graduar os empreendimentos turísticos. No resto do mundo são utilizados outros tipos de classificação (ex. sistema de letras; sistema de coroas).

Em Portugal, os empreendimentos turísticos integram as tipologias seguintes:

- a) Estabelecimentos hoteleiros;
- b) Aldeamentos turísticos;
- c) Apartamentos turísticos;
- d) Conjuntos turísticos (resorts);
- e) Empreendimentos de turismo de habitação;
- f) Empreendimentos de turismo no espaço rural;
- g) Parques de campismo e de caravanismo;
- h) Empreendimentos de turismo da natureza.

Para além destes empreendimentos existem também os designados estabelecimentos de alojamento local, que incluem as moradias, os apartamentos e os estabelecimentos de hospedagem que não reúnem os requisitos para integrarem os empreendimentos turísticos.

O QUARTO EM HOTEL

Diferentes categorias de hotéis

Os hotéis são geralmente classificados em categorias de conforto, com base no número de estrelas: 1 estrela para um conforto básico, 5 estrelas para um hotel de luxo. Contudo, verificam-se grandes diferenças na aplicação da classificação nos vários países da U.E., o que pode dificultar a escolha e defraudar expectativas.

Conselho: No sítio Internet do CEC Portugal <http://cec.consumidor.pt>, encontrará um estudo sobre a comparação das principais características de um hotel de 3 estrelas nos 27 Estados-Membros, na Islândia e na Noruega, para verificar previamente as características que considerar mais importantes.

O contrato

Antes de contratar a sua estada no hotel, informe-se por telefone ou por escrito (*e-mail*) sobre os detalhes do mesmo, a localização, o conforto, os preços.

Após ter obtido estas informações, estará em condições de confirmar a reserva (diretamente no sítio eletrónico do hotel ou por escrito - *e-mail*, fax, carta), indicando expressamente os detalhes relativos às condições que deseja, as características do serviço que pretende (sem pequeno-almoço, com meia pensão, com pensão completa) e outras que entenda oportunas.

Peça ao hotel para confirmar o seu pedido de reserva de acordo com as condições que reportou por escrito.



Para garantir a reserva, o hotel poderá exigir-lhe um depósito. As condições sobre quantias correspondentes a sinal não se encontram estabelecidas legalmente, variando de estabelecimento para estabelecimento. Porém, o costume é que os hotéis solicitem cerca de 2 a 3 noites para estadas de mais de uma semana.

Recusa de alojamento (*overbooking* em hotel)

Ao chegar ao hotel que reservou, se lhe for comunicado que o seu quarto está indisponível, deverá, na posse do contrato ou confirmação de reserva, solicitar que lhe seja disponibilizado um alojamento alternativo. Se não providenciarem um quarto alternativo, ou a alternativa apresentar qualidade inferior à do hotel que reservou, requeira uma compensação quando regressar a casa. Faça-o dentro de 20 dias.

Usar cartão de crédito para efetuar o pagamento da estada ou pacote turístico poderá ser uma vantagem. Comumente - e dentro de 14 dias a partir da data da transação - o cartão de crédito é solidariamente responsável pelo incumprimento dos contratos pagos através do mesmo e poderá vir a representar uma possibilidade de ressarcimento para o consumidor.

À chegada e à partida do hotel

O limite de horário de chegada a um hotel não se encontra regulamentado. Em geral, poderá ser indicado o período entre as 19 e as 20 horas, para estadas por períodos de curta duração, mas estes limites podem variar, dependendo das condições de cada hotel.

Se prevê chegar tarde, avise o hotel e, em particular, se tiver sido informado de que a reserva será cancelada se não tiver chegado até uma determinada hora.

No caso de reserva com sinal, o hotel deve esperar pelo menos por mais 11 ou 12 horas para receber nova reserva para o mesmo quarto. No entanto, recorda-se que esta prática é indicativa, uma vez que os procedimentos podem variar de estabelecimento para estabelecimento.

Se prevê chegar antes das 14 horas, deverá questionar o hotel sobre essa possibilidade dado que o horário de admissão de hóspedes, regra geral, é após as 14 horas.

No final da sua estada, qual é a hora a que deverá abandonar o quarto? Em princípio, deverá sair até ao final da manhã, mas poderá conseguir um acordo com o hotel para outra hora.

Ao proceder ao pagamento da sua estada, o hotel deve dar-lhe uma fatura/recibo da qual conste:

- Presente data;
- A categoria, o nome e o endereço do estabelecimento;
- Número de quartos que ocupou;
- O seu nome e endereço;
- A duração da sua estada;
- Outros serviços prestados;
- Preços e impostos respetivos;
- O montante total cobrado.

O hotel faz parte de uma viagem organizada?

Se a sua reserva de hotel fizer parte de uma viagem organizada, o agente de viagens é obrigado a informar corretamente sobre o nível de conforto do hotel. Estas indicações estão geralmente indicadas no catálogo de viagens ou no sítio Internet, onde o agente de viagens pode fazer a sua própria apreciação, se achar que a classificação oficial não corresponde às expectativas do consumidor.

Se reservar unicamente o hotel, através de uma agência de viagens, não se aplica esta obrigação legal relativa às viagens organizadas. No entanto, tal não significa que o agente de viagens lhe possa dar uma informação imprecisa. Ao contratar com o agente de viagens, este é obrigado a respeitar o que promete no contrato.

Por isso, guarde cuidadosamente todas as informações e documentos, para sustentar as suas afirmações em caso de litígio.



Ausência de período de arrependimento

Quer reserve o seu hotel na Internet ou através de uma agência, não dispõe de período de arrependimento legal que lhe permita anular gratuitamente a reserva. Se, como estratégia comercial, o hotel ou a agência de viagens lhe oferecer a possibilidade de anular gratuitamente, estes são obrigados a respeitar essa cláusula nas condições existentes (por exemplo, num certo prazo) na altura da reserva.

Imprima sempre as informações sobre o hotel e o quarto que reservou, e leve-as consigo. Em caso de diferendo à chegada, servirão de justificativo.

ARRENDAR UMA MORADIA OU UM APARTAMENTO

Para procurar o alojamento de férias pretendido, poderá pedir conselho a uma agência de viagens ou a uma agência especializada em alojamentos para férias. Também pode fazer a sua própria pesquisa na Internet ou nos anúncios dos jornais, mas neste caso deverá acautelar-se quanto à oferta e condições que lhe propuserem. Em Portugal, os alojamentos locais necessitam de uma autorização de utilização e poderá informar-se junto da câmara municipal ou posto de turismo do concelho ou região onde pretender passar férias. Alguns municípios divulgam a lista de alojamentos no seu sítio Internet.

Alguns conselhos:

- Se possuir poucas informações sobre o alojamento, peça mais detalhes antes de reservar e pesquise opiniões de outros consumidores;
- Nunca envie qualquer valor monetário através de uma transferência rápida de dinheiro;
- Certifique-se sobre outros encargos que possa ter de suportar para além da renda (comissões de agência, despesas de limpeza, de serviços e lavandaria);
- Seja prudente se arrendar através da Internet ou com base num anúncio de jornal - verifique se existem mais informações além

de um número de telemóvel ou da caixa postal do proprietário; informe-se junto do serviço de turismo da região ou de outras entidades locais;

- Se já tiver a morada consulte um sítio Internet que ofereça imagens de satélite, que lhe deem uma ideia da localização geográfica.

Sinal e caução

Na maior parte das vezes, os senhorios pedem um sinal ou uma caução, para garantir o cumprimento do contrato. Em geral, o valor varia entre 25% a 50% do preço do arrendamento. Saiba que não é uma obrigação legal, mas um uso corrente que decorre da liberdade contratual das partes e, por isso, os montantes podem ser fixados de comum acordo.

Conselho: Como locatário, verifique se a casa de férias que vai arrendar já tem seguro contra incêndio ou danos pelas águas ou se o deve fazer. Por vezes estes riscos já estão cobertos pelo seguro da habitação. Informe-se junto da sua seguradora.

Deverá deixar a habitação no mesmo estado em que lhe foi entregue. Para evitar qualquer diferendo, é aconselhável fazer um relatório/inventário, assinado por ambas as partes. Se o proprietário não o propuser, poderá prepará-lo e enviá-lo ao proprietário para assinatura.

O contrato de arrendamento

Arrendamentos por curtos períodos de tempo

Se pretender um arrendamento por um curto período de tempo (desde que inferior a seis meses), por exemplo para férias durante um fim de semana ou uma quinzena, basta proceder a um contrato verbal. Porém, nada obsta a que se celebre por escrito, o que poderá até ser vantajoso para ambas as partes. Se for o caso, tenha presente que o documento deverá



incluir a identificação de ambas as partes, a duração do arrendamento, os equipamentos disponíveis no imóvel e o estado de conservação do mesmo.

Muitas vezes, porque o local escolhido está distante, os contratos verbais são realizados remotamente, via telefone, por exemplo. Caso suceda que a descrição da casa dada pelo senhorio não corresponda à realidade (não possua as condições indicadas, publicitadas), poderá pedir uma indemnização por danos (por exemplo, ser ressarcido do pagamento do quarto de hotel durante o período em que não pôde usufruir da casa). Para tal, deverá recorrer a um julgador de paz ou tribunal. Nestes casos, o contrato caduca na data estipulada sem ser necessário cumprir formalidades específicas de avisos a realizar por qualquer das partes.

Conselho: Se a habitação arrendada estiver localizada noutro Estado-Membro informe-se junto do CEC.

Arrendamentos por períodos de tempo superiores a seis meses

Se o arrendamento tiver uma duração superior a seis meses, o contrato deve ser celebrado por escrito, podendo o arrendamento ter duração certa ou indeterminada. O contrato deve indicar a que fim se destina a casa, isto é, se se destina a habitação, para gozo de férias ou outros fins. Se a casa a arrendar possuir mobília e outros equipamentos, o contrato deve referi-lo expressamente. Se assim for, o inquilino é responsável pela mobília no período do arrendamento, devendo preservá-la e repará-la, caso a danifique.

Para revogar o contrato, tanto o senhorio como o inquilino podem efetivá-lo, comunicando essa sua intenção. Para tal, devem notificar a outra parte por carta registada com aviso de receção e respeitar a antecedência mínima: um terço do prazo, se o contrato tiver uma duração inferior a 3 meses (se houver sido celebrado contrato escrito); 30 dias, se este durar entre 3 meses e um ano; 60 dias, se durar entre 1 e 6 anos; e 6 meses,



se o prazo de arrendamento for igual ou superior a 6 anos. Se os prazos referidos não forem respeitados, o contrato renova-se automaticamente, por igual período.

CANCELAR A VIAGEM OU O ALOJAMENTO POR SUA VONTADE

Depois de reservada uma viagem, já não tem o direito de a cancelar gratuitamente. Isto aplica-se tanto aos bilhetes de avião como às viagens organizadas e às reservas de hotel ou de qualquer outro alojamento para férias.

Na maior parte dos casos, se quiser cancelar uma reserva, terá de pagar uma taxa de cancelamento. O montante desta taxa é normalmente estipulado nas condições gerais do contrato. Muitas vezes, é correspondente ao sinal. O montante também pode variar, conforme o cancelamento for feito mais ou menos perto da data da partida.

Neste aspeto, o facto de reservar através da Internet ou de o fazer numa agência, não faz nenhuma diferença.

Se o operador turístico, a agência, o hotel ou o proprietário da casa quiserem cancelar o contrato, deverão reembolsá-lo do montante pago e eventualmente pagar uma indemnização, salvo em caso de força maior.

O seguro de cancelamento de viagem

Quando faz a sua reserva, a agência de viagens ou o sítio Internet propõe-lhe, normalmente, um seguro de cancelamento. Pode aceitar ou subscrever um seguro de cancelamento noutra seguradora. Alguns cartões de crédito também oferecem um seguro de cancelamento de viagem, que poderá acionar se tiver realizado o pagamento dos serviços com o respetivo cartão.

A qualidade e os preços dos contratos de seguro variam. Compare as diferentes apólices relativamente à cobertura oferecida nos seguintes aspetos:

- Incidentes relacionados com a família mais próxima, o cônjuge, o companheiro de viagem, a ama das crianças



- Incidentes ligados ao trabalho, à casa, às atividades escolares, ao automóvel
- Incidentes durante a viagem
- As exclusões (doenças existentes, suicídio, acidentes de desporto, erros graves) e o tempo de espera.

Conselho: Pode subscrever um seguro para uma determinada viagem, mas também o pode fazer com uma base anual. Muitas vezes os custos não são muito mais elevados e pode ser mais vantajoso, sobretudo se viajar com frequência para o estrangeiro.

QUANDO O DESTINO DE FÉRIAS É UMA ZONA DE RISCO

Por vezes, as agitações locais ou uma catástrofe natural podem gerar hesitação sobre a viagem a realizar e já reservada. Um aviso oficial emitido pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros não é vinculativo, mas a maior parte das agências de viagens ou operadores turísticos estão disponíveis para cancelar ou modificar a sua viagem. Neste caso, poderá recuperar o seu dinheiro, mas não terá direito a uma indemnização.

Se, apesar de tudo, o operador turístico quiser manter a viagem, poderá escolher entre fazê-la ou cancelá-la, mediante o pagamento da taxa de cancelamento. Também poderá tentar negociar com o operador turístico para obter uma solução de comum acordo. O mesmo se aplica às reservas de hotel e aos bilhetes de avião.

Se já estiver no local na altura dos incidentes, o operador turístico pode decidir repatriar os seus clientes, por medida de segurança. Nesse caso, deverá propor-lhe uma alternativa equivalente ou reembolsá-lo da parte não utilizada da viagem.

Conselho: Antes de partir poderá contactar o Ministério dos Negócios Estrangeiros para obter informação sobre o nível de segurança da zona para onde pretende viajar.



OS DOCUMENTOS DE VIAGEM

Para as viagens na União Europeia, Islândia, Noruega, Liechtenstein e Suíça, não tem necessidade de visto ou passaporte. No entanto, necessitará de documento de identificação válido. Se residir num Estado-Membro da U.E., do qual não tem a nacionalidade, a companhia aérea pode exigir-lhe um passaporte.

Se viajar para fora da U.E., informe-se numa agência de viagens ou junto da Embaixada do país para onde se desloca sobre os documentos que deverá levar consigo. Se tiver reservado uma viagem organizada, a agência de viagens ou o operador turístico deverão prestar-lhe essa informação.

As crianças com menos de 12 anos que viajarem para o estrangeiro necessitarão igualmente de um documento de identidade válido. Para mais informações consulte:

[http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/pt/Dossiers/DOS_viajar+fora+de+portugal.htm?passo=2;](http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/pt/Dossiers/DOS_viajar+fora+de+portugal.htm?passo=2)

http://europa.eu/travel/doc/index_pt.htm#passports

Conselho: Se viajar para um país fora da U.E., informe-se junto do Ministério da Saúde quanto às obrigações relativas à sua saúde.

<http://www.min-saude.pt/porta/conteudos/informacoes+uteis/saude+em+viagem/consulta+de+do+viajante.htm>



2.OS MEIOS DE TRANSPORTE

Enquanto passageiro goza de direitos que a legislação da U.E. lhe confere quando viaja de avião, de comboio, de barco ou de autocarro. A Convenção de Montreal confere-lhe também alguns direitos, nomeadamente em caso de problemas com a bagagem. Também enquanto passageiro deve adotar alguns procedimentos que ajudam a evitar contratempos.

AVIÃO

A companhia aérea tem o dever de informar, prestar assistência se necessário e, em alguns casos, pagar uma indemnização. A indemnização e a assistência dependem do tipo de incidente (atraso, cancelamento ou recusa de embarque), da sua duração e da distância do voo entre o local de partida e o destino final.

Duração do atraso

Duração do atraso	Voo dentro da U.E.	Voo fora da U.E.
≥ 2 horas	≤ 1.500 km	≤ 1.500 km
≥ 3 horas	> 1.500 km	1.500 a 3.500 km
≥ 4 horas		> 3.500 km



Assistência

A companhia aérea deverá propor assistência gratuita sob a forma de:

- Bebidas;
- Refeições (em função do tempo de espera);
- 2 Comunicações (telefone, fax ou e-mail);
- Alojamento em hotel caso seja necessário pernoitar até ao próximo voo e transporte até ao hotel e de regresso ao aeroporto.

Se a Companhia não propuser esta assistência espontaneamente, deve guardar cuidadosamente todos os recibos comprovativos das despesas que tiver de realizar para de seguida poder reclamar o respetivo reembolso.

Os passageiros com mobilidade reduzida e as crianças que viajam sozinhas têm prioridade.

Indemnização

Voo ≤1.500 km	€ 250,00
Voo dentro da U.E. > 1.500 km e fora da U.E. de 1.500 a 3.500 km	€ 400,00
Voo fora da U.E. > 3.500 km	€ 600,00

Não há direito a indemnização caso o atraso ou o cancelamento sejam devidos a causas de força maior

Ainda no caso de atraso, cancelamento ou recusa de embarque pode exigir uma indemnização suplementar se sofrer um prejuízo comprovável e desde que o incidente não tenha origem em causas de força maior.

Em alguns casos pode haver lugar a redução da indemnização.



Atraso

Tem direito a:

- Informação sobre os seus direitos e a entidade responsável pelo cumprimento da legislação;
- Assistência nas condições indicadas no quadro.

Se o atraso for superior a 5 horas, pode anular a sua viagem. Neste caso tem ainda direito:

- Ao reembolso do preço total do bilhete, no prazo de 7 dias, ou;
- A um voo de regresso ao ponto de partida, ou;
- Ao reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final, na primeira oportunidade, ou;
- Ao reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final numa data posterior da sua conveniência, sujeito à disponibilidade de lugares.

Segundo jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia, se o voo tiver mais de 3 horas de atraso, deve ser tratado como um cancelamento, dando direito a uma indemnização, exceto se o atraso se dever a causas de força maior.

Também pode exigir uma indemnização suplementar caso sofra um prejuízo que possa provar, mas o pedido só será válido se não for devido a causa de força maior.

Cancelamento

Se o voo for cancelado, mantém o seu direito à assistência e a companhia aérea deve dar-lhe a possibilidade de escolher entre o reembolso do preço total do bilhete, no prazo de 7 dias e uma alternativa razoável. Terá, ainda, direito a indemnização, caso o voo seja cancelado sem pré-aviso nem alternativa e desde que não ocorram causas de força maior. Não haverá lugar a indemnização se a companhia aérea comunicar o cancelamento dentro dos prazos e oferecer as condições seguintes:



- Com pelo menos 2 semanas de antecedência;
- Entre 2 semanas e 7 dias e se for proposto um voo alternativo que parta no máximo 2 horas antes da anterior hora prevista e que chegue no máximo 4 horas antes da hora de chegada prevista;
- Com menos de 1 semana de antecedência e se for proposto um voo alternativo que parta no máximo uma hora antes da hora prevista e que chegue no máximo 2 horas antes do previsto.

Recusa de Embarque (*Overbooking*)

Caso ocorra excesso de reservas (*overbooking*), a companhia aérea deve procurar entre os passageiros por voluntários que aceitem ceder as suas reservas a troco de benefícios. Se for um dos voluntários terá, então, direito à escolha entre o reembolso do preço total do bilhete (e um voo gratuito até ao ponto de partida inicial) e um voo alternativo para outro momento. Durante o tempo de espera tem, ainda, direito a assistência.

Se a companhia não encontrar voluntários suficientes, pode recusar o embarque. Por este ou outro motivo de recusa, terá direito:

- A um voo alternativo ou ao reembolso do preço total do bilhete;
- A assistência;
- A indemnização.

Problemas com bagagem

Em caso de problema com a sua **bagagem registada** (dano, atraso ou perda) deve apresentar imediatamente reclamação no aeroporto. Conserve cuidadosamente os documentos que receber. Se o problema não ficar resolvido até ao seu regresso a casa, poderá reclamar à companhia uma indemnização através de carta registada. Terá de o fazer nos prazos seguintes:

- Bagagem estragada – até 7 dias após a receção;
- Bagagem atrasada – até 21 dias a partir da data em que a bagagem for entregue.



A indemnização máxima a que terá direito é de 1.131 DSE² por passageiro (se as bagagens danificadas, perdidas ou atrasadas na entrega tiverem sido todas registadas apenas com um dos passageiros, só este terá direito à indemnização).

Se a sua bagagem valer mais do que aquele valor, será aconselhável preencher uma “declaração especial” aquando do registo (poderá ser-lhe exigido um pagamento suplementar). Em alternativa pode ainda celebrar um contrato de seguro através da companhia aérea, que o reembolsará do valor indicado em caso de problema com a bagagem. Informe-se sobre as exclusões e a franquia aplicada.

Se a bagagem lhe faltar na chegada ao destino e apresentar reclamação no aeroporto, poderá receber um pequeno conjunto com os artigos indispensáveis. Se tal não acontecer e tiver de comprar esses artigos não se esqueça de guardar cuidadosamente todos os comprovativos de despesa para pedir à companhia o seu reembolso.

Conselho: Verifique previamente o peso e dimensões da bagagem de cabine e de porão. Deste modo evitará custos adicionais e aborrecimentos.

² DSE significa “direito de saque especial” e é uma unidade de conta internacional, cujo valor em euros varia em função da respetiva cotação, que pode ser verificada no sítio do Banco de Portugal - <http://www.bportugal.pt/pt-PT/Estatisticas/Domin-gos%20Estatisticos/EstatisticasCambiais/Paginas/TxcambioDSE.aspx>



COMBOIO

Ao transpor pelo menos uma fronteira europeia em comboio, beneficiará dos direitos de passageiro em vigor na U.E. Em certos países estes direitos aplicam-se igualmente ao transporte ferroviário em território nacional (não é ainda o caso de Portugal). A companhia ferroviária, para além das regras de responsabilidade em caso de acidente ferroviário por danos corporais ou morte, e das relativas ao transporte de bicicletas ou de carros por comboio, tem de observar o dever de informação e as obrigações derivadas de atraso ou cancelamento de comboios.

Informação prévia

Tem direito a:

- Antes da viagem: itinerário mais rápido e mais vantajoso, disponibilidade dos lugares sentados, serviços a bordo, procedimento para reclamação;
- Durante a viagem: serviços a bordo, próxima estação, atrasos.

Anulação ou Atraso

No caso de anulação de comboio ou de chegada com atraso superior a 60 minutos, tem direito a:

- **Assistência**
 - Refeições e bebidas;
 - Se necessário, alojamento em hotel e transporte de e para o mesmo;
 - Transporte até à gare se o comboio ficar bloqueado na via;
 - Transporte alternativo, se for necessário.
- **Reembolso ou reencaminhamento**
 - Prosseguir a viagem em condições de transporte equivalentes;
 - Não continuar a viagem, devendo-lhe ser reembolsado o custo total do bilhete para o trajeto não percorrido e para o trajeto percorrido mas tornado inútil relativamente ao plano de viagem inicial, assim como o regresso ao ponto de partida;



- Indemnização mínima de 25% do preço do bilhete em caso de atraso entre 60 e 119 minutos e de 50% se o atraso for superior a 120 minutos.

Problemas com bagagem registada

- **Perda total ou parcial (após 14 dias):**
 - Pode provar o valor do prejuízo: a indemnização é igual ao valor do prejuízo, com um máximo de 80 UC³ por Kg ou a 1.200 UC por peça de bagagem;
 - Não pode provar o prejuízo: o valor da indemnização está limitado a 20 UC por kg ou a 300 UC por peça de bagagem.

Em qualquer das situações, a companhia ferroviária deverá também reembolsar os encargos cobrados para o transporte das bagagens.

- **Entrega das bagagens com atraso**

A indemnização é calculada por períodos de 24 horas até ao máximo de 14 dias:

-Pode provar o valor do prejuízo: a indemnização é igual ao valor do prejuízo até um máximo de 0,80 UC por kg ou de 14 UC por peça de bagagem;

-Não pode provar o prejuízo: a indemnização é limitada a 0,14 UC por kg ou 2,80 UC por peça de bagagem.

- **Deterioração da bagagem**

Tem direito a uma indemnização equivalente à depreciação da bagagem danificada.

³A UC (unidade de conta) equivale, segundo o art.º 9º da Convenção Relativa aos Transportes Internacionais Ferroviários, ao direito de saque especial conforme definido pelo Fundo Monetário Internacional.



BARCO

A partir de 18 de dezembro de 2012, os passageiros que viajarem por mar ou em águas interiores beneficiarão dos direitos estabelecidos em regulamento da U.E.

Anulação ou atraso

Em caso de anulação ou de atraso devem-lhe ser prestadas informações sobre a situação e as horas previstas de partida e de chegada. Se perder uma correspondência por essa causa, o transportador deverá informar quais as correspondências alternativas.

Numa situação de anulação ou de atraso superior a 90 minutos, tem direito a assistência:

- Bebidas, lanches e refeições gratuitas (proporcionais ao tempo de espera);
- Alojamento gratuito a bordo ou no cais e transporte entre o local de alojamento e o barco (exceto nos casos de força maior devido a condições meteorológicas comprometedoras da segurança e os custos podem estar limitados a € 80,00/noite durante 3 noites, no máximo).

e, ainda, a transporte por via alternativa até ao destino final ou ao reembolso do preço do bilhete e transporte até ao ponto de partida.

Tem também direito a uma indemnização que depende da relação entre a amplitude do atraso à chegada e a duração da viagem, com um valor mínimo de 25% do preço do bilhete.

Atraso à chegada	Duração da viagem
1 hora	4 horas
2 horas	4 a 8 horas
3 horas	8 a 24 horas
4 horas	Mais de 24 horas

Se o atraso durar duas vezes mais tempo, a indemnização será de 50% do preço do bilhete.

Em caso de força maior, não é devida qualquer indemnização.



AUTOCARRO

Se optar por viajar em autocarro de serviço regular, para um percurso maior ou igual a 250 Km, com ponto de embarque ou de desembarque num dos países da U.E., estará também protegido pelos direitos de passageiro que vão entrar em vigor a partir de março de 2013.

Qualquer que seja a distância a percorrer na viagem, o transportador deverá prestar aos passageiros informações de viagem antes e durante a viagem e sobre os seus direitos enquanto passageiro.

Cancelamento, sobrelotação ou atraso superior a 2 horas

Nestas situações terá direito à escolha entre:

- Prosseguir viagem por um outro itinerário;
- Ser reembolsado do seu título de transporte e fazer uma viagem gratuita de regresso ao ponto de partida.

Se o transportador não lhe oferecer esta escolha, terá direito a uma indemnização equivalente a 50% do valor do bilhete.

O transportador ou, se for caso disso, o gestor do terminal, deverão informar sobre a hora de partida prevista e também sobre eventuais correspondências alternativas.

Cancelamento ou atraso superior a 90 minutos numa viagem com duração prevista superior a 3 horas.

Terá direito a assistência:

- Lanches, refeições e bebidas proporcionais ao tempo de espera;
- Alojamento, se necessário, e transporte até ao mesmo, salvo em caso de força maior derivado a condições meteorológicas comprometedoras da segurança (os custos de alojamento podem ser limitados a € 80,00 por noite e por passageiro, durante dois dias).



Em caso de acidente

Terá direito a:

- Indemnização no máximo de € 220.000,00 por passageiro e € 1.200,00 por peça de bagagem (salvo se os Estados-Membros aplicarem um valor superior);
- Assistência sob a forma de alojamento, alimentação, vestuário, transporte e primeiros socorros (os custos de alojamento podem ser limitados a € 80,00 por noite e por passageiro, durante 2 noites).

AUTOMÓVEL

Aluguer de automóvel

Em férias, viajar em viatura própria pode nem sempre representar a melhor opção. A distância, o conhecimento do destino, o orçamento e as preferências pessoais serão alguns dos fatores influenciadores da sua decisão. Por exemplo, há que contabilizar o preço dos combustíveis, o desgaste da viatura, os custos de algum contratempo.

Se o destino for distante, a escolha mais acertada poderá ser a de alugar um carro a uma empresa de aluguer.

Antes de decidir, compare os custos que suportaria se levasse o seu próprio veículo e o orçamento que uma empresa de aluguer de veículos lhe apresente para o período de tempo pelo qual pretende usufruir de um meio de transporte.

Conselho: Recorde-se que possui responsabilidade adicional quando usufrui de um veículo alugado. No âmbito do contrato que celebrar com a empresa de aluguer de veículos, são estabelecidas condições a respeitar, as quais deve conhecer e cumprir.



Antes de contratar o aluguer do veículo

Analise os preços que as empresas de aluguer oferecem. Informações detalhadas sobre marcas e modelos de viaturas, bem como preços e condições de aluguer podem ser visualizadas rapidamente nos sítios Internet das empresas de aluguer ou diretamente aos balcões das mesmas. Sugerimos que consulte antecipadamente várias empresas, pondere as vantagens e desvantagens de cada alternativa e decida com calma. Tenha em consideração que nem sempre o preço mais baixo representa a melhor opção.

Conselho: Recomendamos que leia as condições de utilização de cada contrato.

Existem empresas que incluem cláusulas abusivas para o consumidor nos contratos que previamente redigiram. Outras há que apresentam condições que podem afigurar-se muito boas para o consumidor, porém poderão incluir, por exemplo, um seguro pouco vantajoso. Preste especial atenção à franquia do seguro que está a contratar. É necessário que a sua análise custo-benefício seja realizada em consciência. Assim, em caso de contrariedade, saberá o que o pode esperar.

No momento em que contrata o aluguer do veículo

No momento da assinatura do contrato de aluguer, na presença do veículo, verifique atentamente o mesmo. Procure minuciosamente os eventuais danos, riscos, amolgadelas, vestígios de acidentes. Sempre que detetar algum dos mencionados defeitos, informe a empresa e exija um documento que ateste a existência dos mesmos e a localização precisa no corpo do veículo. Caso entenda que o veículo apresenta alguma anomalia inaceitável, recomendamos que o rejeite e solicite outra viatura.



Experimente o veículo. Acione a ignição e tente perceber se há problemas com o motor para garantir que não há deficiências com este elemento do veículo. Se houver algum defeito, exija o registo do mesmo ou peça uma outra viatura.

Não abandone o local em que contratou o aluguer da viatura sem que lhe seja entregue uma cópia do contrato com todos os termos deste, incluindo os referentes a coberturas do seguro pelo qual tenha optado, condições sobre resolução de sinistros ou situações de furto ou assaltos.

Verifique ainda o nível de combustível no depósito da viatura. No final do contrato, deverá proceder à entrega da viatura com a mesma quantidade de combustível que esta possuía no momento em que lhe foi disponibilizada.

Enquanto utiliza o veículo

Nunca deixe objetos valiosos à vista, no interior da viatura. Evite a ocorrência de assaltos.

Esteja atento à quilometragem que percorre, caso o contrato que celebrou tenha previsto um limite de utilização de quilómetros. Há empresas que não oferecem um pacote ilimitado de rodagem, sendo aplicável, nos termos do contrato que houver celebrado, uma cobrança por quilómetros adicionais.

Na condução, mantenha cautelosa ao circular em pisos degradados ou locais sinuosos, prevenindo indesejáveis acidentes rodoviários e danos na viatura. Tais situações implicarão que a empresa de aluguer possa alegar uso indevido e/ou irresponsável do veículo e de que poderá resultar responsabilidade da sua parte.

No final do período do contrato de aluguer do veículo

Entregue a viatura com a mesma quantidade de combustível que aquela tinha quando iniciou o contrato. Poderão ser-lhe cobrados montantes adicionais pelo incumprimento da presente regra.



Devolva o veículo onde o recolheu ou no local indicado no contrato. Algumas empresas de aluguer não exigem que o carro seja entregue no mesmo local onde o consumidor o recebeu, mas existem outras que obrigam a fazê-lo.

Conselho: Antes de finalizar o processo de entrega do veículo, peça a cópia do contrato cumprido. Tal documento atesta que foi cumprido o acordo. Nunca é demais proteger-se de eventuais cobranças posteriores.

Circular com o veículo próprio ou alugado

Quando viajar em veículo próprio ou alugado, considere o seguinte:

Carta de condução e seguro de responsabilidade civil

A sua carta de condução é válida para circular durante as férias nos Estados-Membros da União Europeia e o seu seguro automóvel de responsabilidade civil (carta verde) é também válido, incluindo na Islândia e Noruega.

Combustíveis e portagens

Se lhe interessar fazer uma estimativa prévia da despesa com combustível e portagens, pode consultar, para Portugal, os sítios Internet da Estradas de Portugal <http://www.estradas.pt/web/portal-de-portagens/home> e da DGEG (Direção-Geral de Energia e Geologia) <http://www.precoscombustiveis.dgeg.pt/?cpp=1> para conhecer o valor das portagens a pagar e do preço dos combustíveis nos diferentes postos. De acordo com as regras em vigor em Portugal, antes dos postos de abastecimento deve existir um painel com informação sobre o preço/litro dos combustíveis vendidos; nas autoestradas deve existir um painel com informação sobre o preço dos combustíveis mais comercializados nos três postos seguintes no percurso em causa e no mesmo sentido.



Se efetuar uma pesquisa na Internet poderá encontrar também informação idêntica para outros países da Europa e também sobre regras e penalizações aplicáveis se por alguma razão não tiver procedido ao pagamento de portagem.

Regras de trânsito e infrações

As regras de trânsito e as multas aplicáveis nem sempre coincidem nos vários países da U.E. Antes de viajar pode obter informação genérica no sítio Internet da Comissão Europeia: http://ec.europa.eu/transport/road_safety/going_abroad/index_pt.htm. No sítio Internet do CEC Portugal pode ainda encontrar informação comparativa sobre existência ou não de portagens e respetivos preços nos diferentes países.

Em caso de infração rodoviária noutro país da U.E., poderá receber a multa em casa algum tempo depois de ter regressado das férias. Neste caso poderá sempre escolher pagar ou contestar. A forma e o meio de pagamento dependerão do país em que a infração for cometida e da respetiva lei.

Se a infração for cometida enquanto circular com um veículo alugado, a empresa de aluguer poderá cobrar-lhe encargos administrativos.

Conselho: Em algumas zonas de certos países da Europa pode ser exigido o pagamento de taxas especiais de circulação em estrada ou condicionada a circulação no centro das cidades. Para não ter surpresas informe-se antecipadamente, incluindo junto da empresa de aluguer de automóveis se for o caso.

PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA

Na União Europeia existem regras que asseguram às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida as mesmas oportunidades de transporte do que aos outros cidadãos: evitam discriminações e garantem a assistência devida quando necessário.





- Os transportadores e os vendedores de bilhetes não podem recusar pessoas com base na sua mobilidade reduzida, salvo se as exigências em matéria de segurança forem comprometidas ou se a conceção do veículo ou a infraestrutura do equipamento dos locais de partida e chegada forem inapropriados;
- Não podem ser cobrados custos suplementares;
- O transportador poderá exigir a presença dum acompanhante apenas quando seja estritamente necessário. Em certos casos o transporte do acompanhante é gratuito;
- As pessoas com mobilidade reduzida têm direito a uma assistência gratuita para a entrada e saída do transporte assim como a bordo desde que o pedido tenha sido feito antes da partida;
- Têm também direito a um equipamento de substituição temporário em caso de perda ou deterioração do equipamento de mobilidade ou de todo o outro equipamento específico, bem como uma indemnização equivalente à substituição do equipamento ou aos custos de reparação, salvo se esta não for devida a culpa ou negligência do transportador;
- Se o transportador recusar o acesso a uma pessoa de mobilidade reduzida, deverá fazer todos os esforços razoáveis para encontrar uma alternativa aceitável do interesse do passageiro. Se esta não for possível deverá reembolsar o valor do bilhete.

Estas regras gerais são por vezes complementadas com regras específicas em função do meio de transporte. Assim, os passageiros com mobilidade reduzida que viajem de avião podem, além do equipamento médico, fazer acompanhar-se a bordo de duas peças de equipamento de mobilidade, no máximo, bem como de um cão de acompanhamento, na condição que tal seja permitido pela regulamentação nacional.



VIAJAR COM ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO

Identificação e vacinação

Para viajar em países da U.E. com o seu animal de companhia deve dispor de identificação e passaporte que comprove a vacinação contra a raiva.

A identificação faz-se através de um dispositivo eletrónico (*chip*) e o passaporte UE (*animal health certificate* - atestado de saúde animal), emitido por um Médico Veterinário Clínico habilitado pela autoridade nacional competente (Direção-Geral de Alimentação e Veterinária, em Portugal, que é responsável pela elaboração dos passaportes e pela sua disponibilização aos médicos Veterinários Clínicos, que os devem emitir). O passaporte é válido durante toda a vida do animal e deve conter no mínimo o registo da vacinação contra a raiva.

Se vai partir em viagem deverá vacinar o seu animal de companhia em tempo útil ou fornecer a prova da vacinação anterior se a mesma ainda for válida. Alguns países colocam exigências suplementares, como tratamento contra as ténias ou as carraças.

Conselho: No sítio Internet da Direção-Geral de Alimentação e Veterinária pode consultar mais informação sobre o assunto <http://www.dgv.min-agricultura.pt/portal/page/portal/DGV/genericos?generico=272038&cboui=272038>

Transporte

Ao transporte de animais aplica-se a legislação nacional completada pelas regras e condições constantes dos termos do contrato estabelecido com o transportador em cada caso. Por isso, é muito importante informar-se bem com antecedência.



3. CUIDADOS DE SAÚDE

BRONZEAMENTO E SEGURANÇA

A proteção solar

O protetor solar traduz-se numa preparação, tais como óleos, géis ou pulverizadores, que se destina a entrar em contacto com a pele, com o intuito exclusivo ou principal de proteção contra a radiação UV, absorvendo, dispersando ou refletindo a radiação.

Lembre-se que os protetores solares não protegem completamente das radiações UV e, por isso, deve tomar precauções para se proteger dos danos causados pelo sol:

- Use chapéu, t-shirt e óculos de sol, em especial nas crianças;
- Evite expor diretamente ao sol bebés e crianças pequenas;
- Evite uma exposição direta entre as 11 e as 16 horas;
- A exposição ao sol deve ser progressiva;
- Aplique com frequência o protetor solar;
- Utilize o protetor solar adequado ao seu tipo de pele;
- A areia e a água refletem os raios solares;
- Tome cuidado com os dias nebulosos, pois mesmo com estas condições atmosféricas podem produzir-se queimaduras graves.

A radiação solar consiste, nomeadamente, na radiação ultra violeta B (UVB) e na radiação ultra violeta A (UVA). A primeira é responsável pelas queimaduras solares (escaldões) e a radiação UVA causa envelhecimento prematuro da pele. No que diz respeito ao risco de cancro, embora a radiação UVB seja a principal responsável não podemos negligenciar o risco gerado pela radiação UVA.

Proteção contra os raios UVB e UVA

O fator de proteção solar (SPF) é um índice utilizado para descrever a "intensidade" com que o produto atua para prevenir eventuais queimaduras solares, ou seja, para proteger sobretudo das radiações UVB.

Para além da proteção contra a radiação UVB, expressa mediante o SPF, o protetor solar também deve proteger das radiações UVA. Dado que o SPF diz sobretudo respeito às queimaduras solares, os protetores solares que só protegem dos raios UVB podem dar uma falsa sensação de segurança, uma vez que deixam passar radiação UVA.

A eficácia dos protetores solares é indicada no rótulo com referência a categorias como "baixa", "média", "elevada" e "muito elevada".

As embalagens dos protetores solares podem incluir um logotipo "UVA" que indica ao consumidor um fator mínimo de proteção ou incluir outras indicações relativas à proteção contra as radiações UVA.

Conselho: Escolha produtos com proteção contra os dois tipos de radiação ultravioleta.

Os aparelhos de bronzeamento

O bronzeamento artificial é uma prática cada vez mais popular, especialmente nos meses de inverno e quando se quer chegar à praia já com uma pele ligeiramente bronzeada. No entanto, a procura desse tom bronzeado pode trazer vários perigos para a sua saúde.

Se pretender recorrer aos serviços de um centro de bronzeamento (também conhecido por solário, onde se prestam serviços de bronzeamento mediante a utilização de aparelhos que emitem radiações ultravioletas) tenha presente os seus direitos e as regras de segurança que estes estabelecimentos têm de cumprir:

- Obrigatoriedade de afixação de forma permanente e visível e em lugar imediatamente acessível de um letreiro com informação adequada dos aparelhos bronzadores e do serviço de bronzeamento, bem como os diplomas do pessoal técnico;
- Obrigatoriedade de lhe fornecer uma declaração que deve ser assinada por si antes de se submeter pela primeira vez às radiações UV e de manter uma ficha atualizada;



- Nos aparelhos de bronzamento, independentemente do seu tipo, deve constar a advertência: “As radiações ultravioletas podem afetar os olhos e a pele”. Utilize sempre os óculos de proteção. Certos medicamentos e cosméticos podem “aumentar a sensibilidade da pele às radiações;”
- Obrigatoriedade de utilização de óculos de proteção face às radiações de ultravioletas emitidas pelos aparelhos de bronzamento, para evitar lesões oculares, designadamente inflamação da córnea ou cataratas;
- Proibição de prestar serviços de bronzamento artificial a menores de 18 anos, a grávidas e a pessoas que apresentem sinais de insolação.

TATUAGENS

Quer recordar as suas férias com uma tatuagem? É fundamental que esteja informado sobre os riscos, designadamente para crianças e pessoas sensíveis e conhecer os cuidados a ter para que a recordação não se torne uma preocupação.

As tatuagens e os pírcingues devem ser realizados sempre por um profissional devidamente habilitado, que cumpra todas as regras de higiene e segurança, de modo a evitar a transmissão de doenças infecto-contagiosas.

Tatuagem permanente

Esta prática consiste na injeção intradérmica de corantes, criando na pele humana de uma marca ou desenho permanentes e duráveis. Um dos riscos mais comuns da tatuagem é o de reação alérgica.

Tatuagens temporárias ou de henna negra

Não são verdadeiras tatuagens mas sim pinturas aplicadas na pele que desaparecem passado algum tempo. Por serem indolores e baratas são cada vez mais populares e podem estar acessíveis em eventos como feiras, festivais e outros locais recreativos ou mesmo na via pública, sobretudo na época estival.



No entanto, as tatuagens temporárias não são inofensivas uma vez que para acentuar a cor negra do pigmento de henna e prolongar o seu efeito são adicionadas elevadas concentrações de corantes, o que pode tornar as crianças ou adultos alérgicos a tintas capilares, filtros solares e até a certas roupas.

Conselho: Se decidir fazer uma tatuagem não se esqueça de exigir:

- Utilização de agulhas descartáveis;
- Utilização de utensílios devidamente esterilizados exigindo que estes sejam abertos na sua presença;
- Seguir sempre os conselhos do profissional sobre os cuidados a ter após a realização de uma tatuagem.

PRESERVATIVOS

As férias proporcionam sensações de liberdade e descontração que por vezes fazem esquecer comportamentos responsáveis. O uso do preservativo pode prevenir consequências indesejadas.

A variedade da oferta e a venda em variados locais proporcionam uma larga margem de escolha.

Para cumprir a sua função protetora é essencial que o produto ofereça segurança e que as instruções de utilização sejam seguidas.

Por isso, qualquer que seja o modelo da sua preferência deve prestar atenção ao seguinte:

- Verificar se a embalagem ostenta a marcação CE (esta marcação indica uma presunção de conformidade com os requisitos essenciais de segurança estabelecidos).
- Ler atentamente as instruções de utilização antes da sua utilização, por forma a evitar que uma utilização incorreta reduza a eficácia do preservativo.
- Em Portugal, as instruções de utilização devem encontrar-se redigidas em língua portuguesa.





EM CASO DE DOENÇA OU ACIDENTE

O Cartão Europeu de Seguro de Doença é o documento que lhe permite o acesso a cuidados de saúde quando viajar num outro Estado-Membro da União Europeia ou na Islândia, na Noruega, no Principado do Liechtenstein ou na Suíça. Com este cartão poderá receber assistência médica na rede de serviços públicos do país para onde viajar e após o regresso obter o reembolso de eventuais despesas que vier a suportar (taxas moderadoras ou comparticipações iguais às dos nacionais do país onde a assistência for prestada).

No Portal da Saúde encontra mais informação sobre a obtenção e utilização deste documento <http://www.min-saude.pt/portal/conteudos/informacoes+uteis/saude+em+viagem/cartaoeuropeudesegurodoenca.htm>

Conselho: 112 é o número único de emergência, onde quer que esteja na União Europeia e está disponível 24 horas por dia.

4. DURANTE A ESTADA

MEIOS DE DESLOCAÇÃO LOCAL

Transportes públicos urbanos

Seja em Portugal ou noutros Estados-Membros da U.E., existem geralmente tarifas adequadas à utilização por turistas, bem como várias alternativas de transporte, nomeadamente para chegar aos hotéis e às zonas principais das cidades a partir do aeroporto ou estação de comboios. Informe-se sobre a oferta existente e a modalidade que melhor se adequar ao seu caso.

Utilizar serviços de táxi

Hoje em dia é comum nos vários países encontrarem-se paragens de táxis ou aceder a um serviço de radiotáxi ou através da Internet. As tarifas podem depender da cidade, da hora e do destino (por exemplo, dentro ou fora de centro urbano). Em Portugal é possível simular o custo de um percurso usando o simulador existente no sítio Internet da associação profissional <http://www.antral.pt/simulador.asp>.

Onde quer que circule de táxi não se esqueça de pedir uma fatura porque lhe poderá ser útil se precisar de apresentar alguma reclamação.

FAZER COMPRAS

Saldos

Quando viajar para algum país da Europa poderá ter a oportunidade de aproveitar a época de saldos para fazer algumas compras. Antes de partir consulte a informação disponível no sítio Internet do CEC Portugal.

Contrafação

Em Portugal ou no estrangeiro pode deparar-se com preços tentadores de determinados produtos de marca contrafeitos.

Lembre-se que não é só o engano quanto à qualidade e origem que podem estar em causa, como também a eventual perigosidade por não



obedecer à regulamentação aplicável (por exemplo, vestuário destinado a entrar em contato com a pele e que pode conter substâncias proibidas ou óculos de sol que não respeitam regras de segurança e não protegem do efeito dos raios solares).

As autoridades competentes executam ações de fiscalização e em alguns países estas podem levar também à penalização do próprio consumidor se este for encontrado na posse de produtos contrafeitos. Por exemplo, em França as coimas podem atingir 300.000 euros e três anos de prisão. Em Itália, a compra de produtos contrafeitos está proibida e é punida com coima até 7.000 euros, podendo, no pior dos casos, ser agravada com uma multa entre 516 a 10.329 euros e prisão de 2 a 8 anos.

Meios de Pagamento

Na utilização dos diferentes meios de pagamento durante as suas viagens e estadas na Europa deve ter em conta se o país de destino está ou não dentro da zona euro, uma vez que tanto a utilização de dinheiro líquido como de cartões poderá implicar custos diferenciados.

Na zona euro, quando utilizar cartão de débito ou de crédito para pagar ou levantar euros noutro Estado-Membro, os custos associados não podem ser superiores aos que pagaria no seu próprio país.

Fora da zona euro terá custos com o câmbio do dinheiro. Se optar por levantar dinheiro na moeda local usando o cartão de débito em caixas automáticas, o custo pode ser inferior.

Quando usar o cartão de crédito para levantar dinheiro (*cash advance*) nas caixas automáticas ou ao balcão de um banco, lembre-se que esta operação implica pagamento de comissões.

Se efetuar pagamentos através da Internet não se esqueça que o uso do cartão de crédito ou de um cartão pré-carregado ou, ainda, de um cartão MBnet, podem proporcionar-lhe maior segurança.

Conselho: Certifique-se junto do banco se o seu cartão pode ser utilizado em todos os países e peça informação sobre as garantias de reembolso e procedimento se algo correr mal.



Garantia dos produtos

Quando adquirir um produto noutro país da União Europeia tem direito a uma garantia legal de 2 anos (exceto se o produto for usado). Em caso de defeito, o vendedor é responsável pela reparação ou troca do produto ou reembolso do preço pago. Comprar noutro país implica que seja o vendedor nesse país o responsável pela reparação do defeito (mesmo que tenha também loja em Portugal) e, se já tiverem passado 6 meses sobre a compra, ele pode exigir-lhe prova de que o defeito existia à data da entrega. Caso o vendedor ou o fabricante ofereçam uma garantia comercial, esta não elimina nem reduz o direito à garantia legal.

I.V.A.

Na União Europeia, o preço dos produtos e serviços inclui o respetivo valor do IVA (Imposto sobre o valor acrescentado – TVA em francês; VAT em inglês), variável consoante o país e o tipo de produto ou serviço. Se quiser conhecer as diferentes taxas aplicáveis para melhor comparar preços, pode consultar a página da Comissão Europeia http://ec.europa.eu/taxation_customs/taxation/vat/consumers/vat_rates/index_en.htm

Se efetuar compras em países fora da U.E., tem direito a pedir o reembolso do imposto pago na compra dos produtos que trazer na bagagem, de acordo com as condições estabelecidas no país e mediante apresentação das respetivas faturas ou do documento fornecido pela loja “duty-free”.

PROPOSTAS DE TIMESHARE – ATENÇÃO ÀS ABORDAGENS NA RUA!

Em certos destinos europeus pode ser alvo de abordagem por promotores de férias em regime de *timeshare* ou para adesão a clubes de férias. O aliciamento para assistir à sessão promocional pode começar com a promessa de um prémio e no fim sai-se com um contrato quase para o resto da vida e que pode limitar o disfrute de outras oportunidades de férias.

Atualmente, a legislação da U.E. já confere maior proteção nestes contratos, ao estabelecer, por exemplo: um período de reflexão de 14 dias seguidos igual em todos os Estados-Membros, que permite a desistência do contrato



sem quaisquer encargos; a proibição da exigência de sinal ou outras garantias antes de findo o período de reflexão.

Conselho: Lembre-se que este tipo de contratos envolve: preço inicial geralmente elevado; pagamento de encargos anuais que podem sofrer aumentos consideráveis e que nem sempre são sinónimo de boa gestão; um eventual problema pessoal pode impedir o uso regular da semana de férias e a revenda pode tornar-se difícil; os contratos não costumam prever cláusulas de reembolso total ou parcial do preço pago se pretender resolver o contrato.

COMER FORA

Restaurantes e Cafés

Estes estabelecimentos estão habitualmente sujeitos a regras de informação, que permitem conhecer previamente a oferta e respetivos preços e saber que são observadas práticas de emissão de fatura e de serviço de reclamações.

Em Portugal, os estabelecimentos de restauração ou de bebidas devem ter afixado em local destacado, junto à entrada, um conjunto de informações, nomeadamente:

- O nome, a entidade exploradora, o tipo e a capacidade máxima do estabelecimento;
- Qualquer restrição de acesso ou permanência;
- A lista de produtos disponíveis e respetivos preços;
- A exigência de consumo ou despesa mínima obrigatória, quando existente, nos estabelecimentos com salas ou espaços destinados a dança ou espetáculo;
- A existência de livro de reclamações.

Deve ser disponibilizada aos clientes uma lista de preços, redigida obrigatoriamente em português, devendo essa lista, nas zonas turísticas, ser também redigida em língua inglesa ou noutra língua oficial da U.E. e,



no caso de o estabelecimento dispor de equipamento adequado, redigida em braille.

Da lista de preços devem constar a composição e preço do *couvert* quando existente e todos os pratos, produtos alimentares e bebidas fornecidos e respetivos preços.

O *couvert* (conjunto de alimentos ou aperitivos identificados na lista de produtos como *couvert*, fornecidos antes da refeição) só pode ser cobrado quando o cliente o consumiu ou o inutilizou.

ATIVIDADES DE LAZER E ENTRETENIMENTO

A oferta será variada e em alguns casos convirá ter presente os riscos inerentes e os cuidados particulares para os evitar, em especial quando estão em causa as crianças.

Recintos com diversões aquáticas

Os recintos com diversões aquáticas devem oferecer condições de segurança, limitando os riscos de ocorrência de acidentes, facilitando a evacuação dos ocupantes e sinistrados e proporcionando a intervenção dos meios de socorro. Em Portugal, especialmente, a regulamentação exige que exista:

- Pessoal de vigilância, pessoal de salvamento – nadadores salvadores - e pessoal de prestação de socorros;
- Livro de registo de ocorrências assistidas no posto de socorros;
- Posto de socorros situado em local imediatamente identificável e de fácil acesso (o pessoal de prestação de socorros é constituído por pessoal médico ou de enfermagem e socorristas que possuam a formação necessária);
- Livro de reclamações e Regulamento interno que, entre outras regras, deve determinar “A não admissão de menores de 12 anos que não se façam acompanhar por pessoas de maior idade que se responsabilizem pela sua vigilância e comportamento”.

Conselho: Atenção máxima! Nunca deixe as crianças sozinhas dentro ou perto de água.



COMUNICAR

Comunicações móveis de voz e mensagens (*Roaming*)

Utilizar o telemóvel em viagem pelos países da União Europeia tornou-se ainda mais barato desde o dia 1 de julho de 2012. Está fixado um novo valor máximo para as tarifas de *roaming* (custo de utilização do telemóvel no estrangeiro):

Eurotarifa - Voz		Eurotarifa SMS	
Fazer uma chamada	Receber uma chamada	Enviar um SMS	Receber um SMS
€ 0.29	€ 0.08	€ 0.09	gratuito

Nota: IVA não incluído

Internet móvel

Agora, durante a sua viagem, o custo do *roaming* internacional de dados (Internet e MMS) a partir de um dispositivo móvel também se tornou mais barato nos vários países da U.E. A **Eurotarifa-dados** está igualmente em vigor desde 1 de julho de 2012: €0,70/megabyte utilizado - IVA não incluído.

Os operadores estão obrigados a enviar-lhe um aviso caso atinja 80% do limite de *roaming* de dados e a cancelar o acesso à Internet, a menos que tenha informado o seu operador de que no período em causa pretende usar o serviço sem esse limite.

Conselho: O valor máximo da tarifa está fixado, mas pode acontecer que encontre um operador que lhe ofereça melhor valor. Se quiser conhecer as diferenças no seu país ou nouro país da U.E. pode consultar:

http://ec.europa.eu/information_society/activities//roaming/index_en.htm

O regulador nacional também disponibiliza informação:

<http://www.anacom-consumidor.com/em-destaque/roaming-com-novos-precos.html>



5.RECLAMAÇÕES

DURANTE A ESTADA

Reclamações no local

Nem todos os países da U.E. têm um sistema de livro de reclamações como aquele que existe em Portugal. Tente primeiro o diálogo com o vendedor ou fornecedor do serviço e se surgir alguma dificuldade tente recorrer aos serviços locais de informação para turistas ou aos serviços do município respetivo. Também pode contactar o centro europeu do consumidor (Rede CEC – ECC Net) do seu país ou daquele onde estiver em viagem. No sítio Internet do CEC Portugal encontra a lista e contactos de todos os centros existentes.

Livro de Reclamações - Portugal

Em Portugal, todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que exerçam uma atividade profissional em estabelecimento instalado com caráter fixo ou permanente em contato com o público / clientes estão obrigados a dispor de livro de reclamações.

Caso se sinta prejudicado em relação ao bem ou ao serviço que adquiriu, tem o direito de reclamar utilizando o livro de reclamações.

Preenchida a folha de reclamação, o fornecedor do bem/prestador do serviço ou o funcionário do estabelecimento deve destacar do livro de reclamações o original e o duplicado da folha de reclamação. O duplicado deve ser imediatamente entregue a quem reclama e o original deve ser remetido no prazo de 10 dias pelo fornecedor do bem/prestador do serviço à entidade competente (regulador entidade de fiscalização). O triplicado manter-se-á no livro de reclamações.

Para saber qual a entidade competente para receber a reclamação consulte o letreiro que deve estar afixado no estabelecimento com a identificação da entidade competente e respetiva morada.



Conselho: Reclamar é um direito. O seu exercício pressupõe o respeito pelas regras e procedimentos legais. Antes de preencher a folha de reclamação leia atentamente as instruções constantes no livro de reclamações, preencha de forma completa os campos relativos à sua identificação, bem como os referentes à identificação do fornecedor do bem/prestador do serviço e descreva de forma clara, direta e resumida os factos que motivam a sua reclamação.

APÓS O REGRESSO

Se regressar com algum problema por resolver, decorrente da organização da viagem ou da estada, tem várias alternativas ao seu dispor:

- Se for sócio de uma organização de consumidores solicite a respetiva ajuda.
- Se tiver dúvidas sobre a entidade adequada para obter esclarecimentos e apresentar reclamação consulte primeiro a informação disponível no Portal do Consumidor <http://www.consumidor.pt>.
- Se o problema for de natureza transfronteiriça, contate o Centro Europeu do Consumidor em Portugal <http://cec.consumidor.pt>

Fundo de Garantia de Viagens e Turismo (FGVT) e Comissão Arbitral

Em caso de litígio resultante do incumprimento de serviços contratados a uma agência de viagens poderá acionar o FGVT para obter o reembolso de montantes entregues à agência ou de despesas suplementares que tenha efetuado em virtude da não prestação de serviços ou de prestação defeituosa. O pedido será apreciado por uma Comissão Arbitral.

O requerimento a solicitar a intervenção da comissão arbitral deve ser apresentado no prazo de 30 dias após o termo da viagem ou no prazo previsto no contrato, quando superior.

Conselho: Informe-se junto do Turismo de Portugal, I.P.
<http://www.turismodeportugal.pt/> ; tel.: 211140200.

Entidades responsáveis pelos direitos dos passageiros

Em cada Estado-Membro existem entidades responsáveis por fazerem respeitar a regulamentação comunitária relativa aos direitos dos passageiros nos diferentes meios de transporte. Em Portugal são as entidades seguintes:

Entidade Reguladora por Meio de Transporte			
Avião	Comboio	Barco	Autocarro
INAC-Instituto Nacional de Aviação Civil, I.P.	IMT - Instituto da Mobilidade e dos Transportes	A designar até dez. 2012	A designar até mar. 2013
Tel.: +351 21 842 35 00 Fax: +351 21 842 35 82 E-mail: dre.pdc@inac.pt	Tel.: + 351 808 20 12 12		
http://www.inac.pt	http://www.imtt.pt/sites/IMTT/		

Centro Europeu do Consumidor (CEC)

O Centro Europeu do Consumidor é o contato adequado sempre que precisar de esclarecimentos sobre os seus direitos ou ajuda para saber a quem e como reclamar, quando estiver em causa uma situação de âmbito transfronteiriço, ou seja, envolvendo empresas localizadas noutro Estado-Membro, na Islândia ou na Noruega.



No sítio Internet do Centro Europeu do Consumidor-Portugal está disponível um formulário eletrónico para submeter o seu pedido de informação ou reclamação, à qual deverá juntar os documentos comprovativos, incluindo, obrigatoriamente, cópia de reclamação previamente dirigida ao profissional reclamado e respetiva resposta se a houver.

Conselho: No sítio Internet do CEC Portugal encontra informação sobre os seus direitos na União Europeia e orientações para submeter a sua reclamação: <http://cec.consumidor.pt>

Processo judicial europeu para litígios de pequeno montante

Quando estiver perante um conflito de natureza transfronteiriça tem também a possibilidade de recorrer à via judicial, desde que o valor em causa seja igual ou inferior a €2.000. O processo judicial europeu para ações de pequeno montante decorre de forma simplificada e por meio de formulários normalizados, geralmente disponibilizados eletronicamente. Este processo não exige a intervenção de advogado.

Conselho: Para saber mais sobre o procedimento consulte a brochura que o CEC Portugal preparou e que está disponível no sítio Internet do centro.

Horizontal lines for writing

