

**REQUERIMENTO DE INTERVENÇÃO DA COMISSÃO ARBITRAL**  
**FORMULÁRIO DE**  
**ACIONAMENTO DO FUNDO DE GARANTIA DE VIAGENS E TURISMO (FGVT)**

**D.L n.º 17/2018, de 8 de março**  
**(em vigor desde 1 de julho de 2018)**

**Atenção:**

- a) O pedido de acionamento do Fundo de Garantia de Viagens e Turismo (FGVT)/ deve ser apresentado no prazo de 60 dias úteis, contados da data i) do termo da viagem ii) do cancelamento da viagem imputável à agência, iii) do conhecimento da impossibilidade de realização da mesma imputável à agência iv) do encerramento do estabelecimento ou v) em prazo superior, se previsto no contrato;
- b) Considera-se observado o prazo referido em a) se no decurso do mesmo i) for apresentada reclamação no livro de reclamações ii) tenha sido dirigida reclamação, sob qualquer forma escrita à agência de viagens, ao Turismo de Portugal, I.P., à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica, à Direção-Geral do Consumidor, aos Centros de Informação Autárquica ao Consumidor, aos Centros de Arbitragem dos Conflitos de Consumo, ao Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo ou a qualquer entidade com competência nessa matéria.
- c) O pedido de acionamento apenas se destina ao reembolso de quantias pagas verificado o incumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato por parte da(s) agência(s) de viagem;
- d) A Comissão Arbitral não aprecia pedidos de indemnização por danos patrimoniais ou não patrimoniais, nem despesas com assistência por acidente ou doença ocorridos em viagem pois estes não estão cobertos pelo FGVT, mas por seguro de responsabilidade civil obrigatoriamente constituído pela agência.
- e) Sem prejuízo de apreciação do cumprimento defeituoso dos contratos de viagem, a Comissão Arbitral não aprecia pedidos ao abrigo do Regulamento n.º (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 (que estabelece as regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos)
- f) A Comissão Arbitral não aprecia pedidos relativos à venda isolada de bilhetes de avião.
- g) A Comissão Arbitral não aprecia créditos relativos a viagens com base num acordo geral para a organização de viagens de negócios.
- h) Os requerimentos que não preencham os requisitos legais não são apreciados pela Comissão Arbitral.



Conforme previsto na Portaria n.º 165/2019, de 29 de maio, o REQUERENTE DEVE PAGAR PELO PROCESSO A TRAMITAR NA COMISSÃO ARBITRAL UMA TAXA ADMINISTRATIVA NO VALOR DE € 10,00, EFETUADO POR TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA PARA A CONTA DO FGVT, **COM A REFERÊNCIA: IBAN – PT50 0781 0112 91120001912 68**

DEVE JUNTAR O COMPROVATIVO DO PAGAMENTO NO MOMENTO DA APRESENTAÇÃO DESTES REQUERIMENTO DE INTERVENÇÃO DA COMISSÃO ARBITRAL (COMPROVATIVO EMITIDO PELA ENTIDADE BANCÁRIA ou TALÃO MULTIBANCO).

A FALTA DE PAGAMENTO DA TAXA ADMINISTRATIVA DEVIDA PELO REQUERENTE DETERMINA QUE O PEDIDO NÃO SEJA APRECIADO PELA COMISSÃO ARBITRAL.

**Nota:** No campo “observações” da transferência deve colocar a identificação do Requerente (nome).

**1. IDENTIFICAÇÃO DO(A) REQUERENTE: (se mais que um devem ser todos identificados)**

Nome: \_\_\_\_\_

BI/Cartão de cidadão/Passaporte n.º \_\_\_\_\_ emitido em \_\_\_\_\_

NIF \_\_\_\_\_

Morada: \_\_\_\_\_

Código Postal: \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ Localidade \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_ Telefone alternativo: \_\_\_\_\_

E-mail \*: \_\_\_\_\_

(\* se indicado, todas as comunicações/notificações do Turismo de Portugal, I.P. serão efetuadas por esta via)

**2. MANDATÁRIO (caso tenha sido constituído advogado ou procurador):**

Nome: \_\_\_\_\_

Morada: \_\_\_\_\_

Código Postal: \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ Localidade: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_ Telefone alternativo \_\_\_\_\_

E-mail \* \_\_\_\_\_

(\* se indicado, todas as comunicações/notificações do Turismo de Portugal, I.P. serão efetuadas por esta via)

**3. IDENTIFICAÇÃO DA(S) AGÊNCIA(S) DE VIAGENS RECLAMADA(S):**

(Agência de viagens retalhista e/ou agência de viagens organizadora da viagem)

Nome: \_\_\_\_\_

Morada: \_\_\_\_\_

Código Postal: \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ Localidade: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

Morada: \_\_\_\_\_

Código Postal: \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ Localidade: \_\_\_\_\_

#### 4. PARTICIPAÇÃO:

Foi apresentada reclamação junto do Provedor das Agências de Viagens? \*

Não  Sim  Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_

Foi notificado(a) da decisão proferida?

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_ **Em caso afirmativo, juntar a decisão.**

**\* Se estiver a decorrer junto do Provedor do Cliente das Agências de Viagens o processo de apreciação da reclamação em apreço ou já tiver sido proferida decisão, a Comissão Arbitral não aprecia o pedido de acionamento baseado nos mesmos factos.**

Foi apresentada reclamação no “Livro de Reclamações”?

Não  Sim  Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_

Qual a posição assumida pela(s) agência(s) de viagem? (se conhecida)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### 5. CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS:

Viagem organizada a \_\_\_\_\_,  
para o período compreendido entre \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_ e \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_

Reserva de alojamento em \_\_\_\_\_,  
para o período compreendido entre \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_ e \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_

Reserva de meio de transporte em \_\_\_\_\_,  
para o período compreendido entre \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_ e \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_

Outro (referir qual) \_\_\_\_\_  
para o período compreendido entre \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_ e \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_

**6. FUNDAMENTO DO PEDIDO:**

**A. Os serviços contratados não foram ou não irão ser prestados porque:**

A loja/estabelecimento da agência de viagens encerrou;

A agência de viagens se encontra em processo de insolvência;

Ocorreu o cancelamento ou a rescisão da reserva;

Outro (s) fundamento (s) \_\_\_\_\_

---

---

---

**B. Os serviços contratados foram prestados, mas:**

Não corresponderam total ou parcialmente aos serviços que contratou;

Outro (s) fundamento (s)

---

---

**7. DATA, LOCAL E DESCRIÇÃO DOS FACTOS:**

---

---

---

---

---

---

---

---

**8. PRETENSÃO DO(A) REQUERENTE:**

---

---

---

---

**9. VALOR PAGO PELA VIAGEM OU RESERVA DE SERVIÇO AVULSO**

€ \_\_\_\_\_

**10. VALOR REEEMBOLSO PRETENDIDO:**

€ \_\_\_\_\_

**11. DOCUMENTOS QUE JUNTA: (devem ser apresentados todos os elementos de prova relativos aos factos invocados)**

Documento (s) comprovativo (s) do pagamento do preço total ou parcial do(s) serviço(s) contratado(s) e data em que o efetuou (RECIBO/FATURA, talão multibanco que comprove o pagamento do reclamante à agência, nota de crédito ou outros)\*

**\* APRESENTAÇÃO OBRIGATÓRIA – O PEDIDO NÃO É APRECIADO PELA COMISSÃO ARBITRAL NA FALTA DESTE (S) DOCUMENTO (S)**

Documento (s) comprovativo (s) dos serviços contratados e da data para a sua prestação (*voucher*, título de transporte, catálogo da viagem ou outros);

Correspondência/comunicações entre o requerente e a(s) agência(s);

**Nota: DEVE JUNTAR TODOS OS DOCUMENTOS ENTREGUES PELA AGÊNCIA NO MOMENTO DA RESERVA E OU ANTES DA VIAGEM**

Decisão do provedor do cliente da APAVT (Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo); (\* Apresentação obrigatória, no caso de ter sido notificada ao(à) requerente)

Fotografias;

Outros (indicar quais) \_\_\_\_\_

**REQUER A INTERVENÇÃO DA COMISSÃO ARBITRAL / ACCIONAMENTO DO FUNDO DE GARANTIA DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS E TURISMO**

**12. LOCAL E DATA** \_\_\_\_\_

**Assinatura do(a) requerente ou representante legal:**

\_\_\_\_\_

**Informação sobre tratamento de dados pessoais**

O Turismo de Portugal, I.P. é a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais disponibilizados no presente formulário, tendo por finalidade a apreciação dos pedidos dirigidos à Comissão Arbitral.

Nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 13.º a 19.º do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), o Turismo de Portugal, I.P. informa que quaisquer dados que estejam na sua posse podem ser consultados, limitados no seu tratamento e/ou retificados - por incorreção, inexatidão ou incompleição - pelo respetivo titular. Poderá contactar o responsável pelo tratamento através do seguinte endereço eletrónico: [protecao.dados@turismodeportugal.pt](mailto:protecao.dados@turismodeportugal.pt), **o qual deve ser exclusivamente utilizado para questões respeitantes à proteção de dados pessoais**. Qualquer outra questão que não se relacione com a proteção de dados pessoais não será considerada se remetida para este endereço eletrónico.

Todos os dados pessoais integrantes do processo arbitral são conservados nos prazos previstos na Lei da Arbitragem Voluntária.

Para quaisquer questões respeitantes ao tratamento de dados pessoais informa-se que o requerente tem direito a apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados (autoridade de controlo em Portugal).