QUANDO TUDO CORRE MAL

Nem sempre as viagens correm bem, pelo que não se esqueça que o mais importante é reclamar de imediato e guardar todos os comprovativos da viagem.

Se estiver em Portugal, peça o Livro de Reclamações. Pode preenche-lo no estabelecimento ou, se preferir, utilizar este site https://www.livroreclamacoes.pt/inicio

Os passos seguintes vão depender do tipo de viagem que escolheu. Se o problema está relacionado com a viatura, o transporte, o hotel ou alojamento local, existem entidades fiscalizadoras específicas que pode, também, contactar diretamente.

Lembre-se que, em caso de perda de bagagem ou atraso no voo, deve reclamar junto da transportadora.

Se não for bem-sucedido em todas estas situações, pode ainda recorrer a centros de arbitragem de conflitos de consumo, julgados de paz e tribunais.

No caso específico de um pacote turístico, queixe-se à agência e contacte, também, o Provedor da Associação Portuguesa de Agências de Viagem (caso a agência seja associada). Pode ainda recorrer, no prazo de 60 dias, ao **Fundo de Garantia de Viagens e Turismo** para o reembolso em caso de incumprimento de contratos celebrados com agências de viagens. O prazo poderá ser superior, desde que tal seja previsto no contrato.

O pedido é apreciado por uma Comissão Arbitral, constituída por um representante do Turismo de Portugal, da Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo e um representante de uma associação de defesa do consumidor ou de uma entidade adequada para a defesa do viajante (caso não se trate de um consumidor).

Independentemente das entidades, pode sempre reclamar junto da DECO. Encaminharemos a sua reclamação para as entidades competentes e estaremos junto de si a defender os seus direitos.

Conte com o nosso apoio.