



GUIMARÃES



GUIMARÃES
TURISMO

ÍNDICE

1. Legislação aplicável3

 1.1 Aplicação no tempo 3

2. Conceito 4

3. Modalidades dos estabelecimentos de alojamento local..... 5

4. Capacidade dos estabelecimentos de alojamento local..... 6

5. Requisitos dos estabelecimentos de alojamento local.....7

 5.1 Requisitos gerais.....7

 5.2 Requisitos de segurança..... 8

 5.3 Requisitos específicos dos Estabelecimentos de Hospedagem..... 9

6. O Hostel 11

 6.1 Características..... 11

 6.2 Limites à instalação..... 11

 6.3 Requisitos específicos..... 11

7. Registo dos estabelecimentos de alojamento local..... 14

 7.1 Registo do estabelecimento 14

 7.2 Instrução da comunicação prévia com prazo 14

8. Áreas de contenção 17

9. Vistorias 18

10. Estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços ... 19

11. Identificação e publicidade 20

12. Placa identificativa..... 21

13. Funcionamento23

 13.1 Acolhimento do utente23

 13.2 Condições de funcionamento e serviços de arrumação e limpeza23

 13.3 Serviço de pequeno-almoço23

 13.4 Condições de sustentabilidade..... 24

 13.5 Período de funcionamento..... 24

14. Livro de reclamações 25

14.1 Livro de reclamações em formato físico 25

14.2 Livro de reclamações em formato eletrónico27

15. Seguro obrigatório..... 28

16. Acesso aos estabelecimentos..... 29

17. Reporte de informações de dormidas..... 30

17.1 Boletins de Alojamento – Serviço de Estrangeiros e Fronteiras 30

17.2 Inquéritos do Instituto Nacional de Estatística (INE)30

18. Alojamentos locais em condomínios 31

19. Alteração de elementos e cessação da atividade33

20. Cancelamento do registo 34

21. Fiscalização35

22. Obrigações fiscais36

1. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A legislação aplicável à exploração dos estabelecimentos de alojamento local é o [Decreto-Lei n.º 128/2014](#), de 29 de agosto, que entrou em vigor em 27 de novembro de 2014, alterado pelo [Decreto-Lei n.º 63/2015](#), de 23 de abril, que entrou em vigor a 22 de junho de 2015, pela [Lei n.º 62/2018](#), de 22 de agosto, que republicou e entrou em vigor em 21 de outubro de 2018 e pela [Portaria nº 262/2020](#), com entrada em vigor em 4 de fevereiro de 2021.

Foram revogadas a Portaria n.º 517/2008, de 25 de junho, alterada pela Portaria n.º 138/2012, de 14 de maio, e as disposições que no Decreto-Lei n.º 39/2008, de 7 de março, dispunham sobre o regime do alojamento local.

1.1 Aplicação no tempo

O regime previsto no Decreto-Lei n.º 128/2014, de 29 de agosto, aplica-se aos procedimentos em curso, sem prejuízo da salvaguarda dos atos praticados antes da sua entrada em vigor no âmbito de pedidos de controlo prévio apresentados nas autarquias para posterior exploração de um imóvel no regime do alojamento local.

Quanto às alterações introduzidas pela Lei n.º 62/2018, de 22 de agosto, os estabelecimentos de AL existentes dispõem do prazo de dois anos, a contar de 21 de outubro de 2018, para se adaptarem aos novos requisitos de funcionamento, concretamente os que respeitam à obrigatoriedade de seguro, à afixação de placas identificativas e aos valores de contribuição para o condomínio.

Relativamente à Portaria nº262/2020, de 6 de novembro, as condições de funcionamento são aplicáveis aos estabelecimentos de alojamento local que se registem no Registo Nacional de Alojamento Local após a sua entrada em vigor. Aos estabelecimentos que já se encontrem registados, são aplicáveis as condições de funcionamento previstas na Portaria decorridos que estejam 12 meses da sua entrada em vigor.

2. CONCEITO

1.1 Consideram-se estabelecimentos de alojamento local aqueles que prestam serviços de alojamento temporário, nomeadamente a turistas, mediante remuneração, e que reúnam os requisitos previstos no Decreto-Lei n.º 128/2014, de 29 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 63/2015, de 23 de abril, e pela Lei n.º 62/2018, de 22 de agosto, **não sendo permitida a exploração como estabelecimentos de alojamento local dos estabelecimentos que reúnam os requisitos para serem considerados empreendimentos turísticos.**

Só poderão ser explorados como alojamento local os estabelecimentos que, pelas suas características, não possam ser enquadrados em nenhuma das tipologias de empreendimentos turísticos, como sejam os estabelecimentos hoteleiros, apartamentos turísticos, aldeamentos turísticos ou empreendimentos de turismo de habitação ou de turismo no espaço rural.

1.2 A exploração de estabelecimento de alojamento local corresponde ao exercício, por pessoa singular ou coletiva, da atividade de prestação de serviços de alojamento.

Presume-se existir exploração e intermediação de estabelecimento de alojamento local quando um imóvel ou fração deste:

Seja publicitado, disponibilizado ou objeto de intermediação, por qualquer forma, entidade ou meio, nomeadamente em agências de viagens e turismo ou sites da Internet, como alojamento para turistas ou como alojamento temporário; ou

- a) Estando mobilado e equipado, neste sejam oferecidos ao público em geral, além de dormida, serviços complementares ao alojamento, nomeadamente limpeza, por períodos inferiores a 30 dias.

A presunção referida no ponto anterior pode ser afastada, designadamente mediante a apresentação de contrato de arrendamento urbano devidamente registado no serviço das finanças.

3. MODALIDADES DOS ESTABELECIMENTOS DE ALOJAMENTO LOCAL

a) **Moradia:** estabelecimento de alojamento local cuja unidade de alojamento é constituída por um edifício autónomo, de carácter unifamiliar.

b) **Apartamento:** estabelecimento de alojamento local cuja unidade de alojamento é constituída por uma fração autónoma de edifício ou parte de prédio urbano susceptível de utilização independente.

c) **Estabelecimentos de hospedagem:** estabelecimento de alojamento local cujas unidades de alojamento são constituídas por quartos, integrados numa fracção autónoma, em prédio urbano ou parte de prédio urbano suscetível de utilização independente.

Os estabelecimentos de hospedagem podem utilizar a denominação de «hostel» quando a unidade de alojamento predominante for um dormitório [isto é, quando o número de utentes em dormitório seja superior ao número de utentes em quarto], e se obedecerem aos restantes requisitos previsto para o efeito.

d) **Quartos:** exploração de alojamento local feita na residência do locador, que corresponde ao seu domicílio fiscal, sendo a unidade de alojamento o quarto e só sendo possível, nesta modalidade, ter um máximo de três unidades.

4. CAPACIDADE DOS ESTABELECIMENTOS DE ALOJAMENTO LOCAL

Limites à capacidade dos estabelecimentos de alojamento local

A capacidade máxima dos estabelecimentos de alojamento local, com excepção da modalidade de “quartos” e “hostel”, é de 9 quartos e 30 utentes.

A capacidade dos alojamentos locais, em termos de utentes, é determinada pela multiplicação do número de quartos por dois.

No caso dos «apartamentos» e «moradias» é acrescida da possibilidade de acolher mais dois utentes na sala, nos termos dos indicadores do INE.

Em todas as modalidades de alojamentos, e havendo condições de habitabilidade, podem ser instaladas até duas camas suplementares para crianças até aos 12 anos.

Limites de capacidade relativamente a «apartamentos» no mesmo edifício

É vedada a exploração, pelo mesmo proprietário ou titular de exploração, de mais de 9 estabelecimentos de alojamento local por edifício, se aquele número de estabelecimentos for superior a 75% do número de fracções existentes no edifício.

Para o cálculo de exploração referido no número anterior, consideram-se os estabelecimentos de alojamento local na modalidade de apartamento registados em nome do cônjuge, descendentes e ascendentes do proprietário ou do titular de exploração e bem assim os registados em nome de pessoas coletivas distintas em que haja sócios comuns.

5. REQUISITOS DOS ESTABELECIMENTOS DE ALOJAMENTO LOCAL

5.1 Requisitos gerais

1. Os **estabelecimentos** de alojamento local devem obedecer aos seguintes requisitos:

- Apresentar adequadas condições de conservação e funcionamento das instalações e equipamentos;
- Estar ligados à rede pública de abastecimento de água ou dotados de um sistema privativo de abastecimento de água com origem devidamente controlada;
- Estar ligados à rede pública de esgotos ou dotados de fossas sépticas dimensionadas para a capacidade máxima do estabelecimento;
- Estar dotados de água corrente quente e fria.

2. Requisitos das **unidades de alojamento**:

- Ter uma janela ou sacada com comunicação direta para o exterior que assegure as adequadas condições de ventilação e arejamento;
- Estar dotadas de mobiliário, equipamento e utensílios adequados;
- Dispor de um sistema que permita vedar a entrada de luz exterior;
- Dispor de portas equipadas com um sistema de segurança que assegure a privacidade dos utentes.

3. As **instalações sanitárias**

- Devem dispor de um sistema de segurança que garanta privacidade;
- As instalações sanitárias são privativas ou comuns a vários quartos e dormitórios.
- Nos apartamentos, moradias e quartos deve existir, no mínimo, uma instalação sanitária por cada quatro quartos e cumulativamente o máximo de 10 utentes.
- Nos estabelecimentos de hospedagem, as instalações sanitárias comuns a vários quartos, e que não sejam separadas por género, devem ter

retretes autonomizadas separadas por portas com sistemas de segurança que permitam privacidade.

- Nos estabelecimentos de hospedagem existe, no mínimo, uma retrete, um lavatório e um chuveiro por cada seis utentes que estejam a partilhar instalações sanitárias comuns.

4. Os estabelecimentos de alojamento local devem reunir sempre condições de higiene e limpeza.

5. Os estabelecimentos de alojamento local são obrigados a ter um livro de informações em português, inglês e, pelo menos, mais duas línguas, sobre o funcionamento do estabelecimento e respetivas regras de utilização internas, nomeadamente:

- regras sobre a recolha e seleção de resíduos urbanos
- funcionamento dos eletrodomésticos
- ruído e cuidados a ter para evitar perturbações que causem incómodo e afetem a tranquilidade e o descanso da vizinhança
- contacto telefónico do responsável pela exploração do estabelecimento

No caso de o estabelecimento estar inserido em edifício de utilização coletiva, deve ainda ser dada informação sobre o regulamento com as práticas e regras do condomínio relevantes para a utilização do alojamento e das partes comuns.

5.2 Requisitos de segurança

Os estabelecimentos de alojamento local devem cumprir as regras de segurança contra riscos de incêndio, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 de novembro, e do regulamento técnico constante da Portaria n.º 1532/2008, de 29 de dezembro.

O disposto no número anterior não se aplica aos estabelecimentos de alojamento local que tenham capacidade igual ou inferior a 10 utentes, os quais devem possuir:

- a) Extintor e manta de incêndio acessíveis aos utilizadores;
- b) Equipamento de primeiros socorros acessível aos utilizadores;
- c) Indicação do número nacional de emergência (112) em local visível aos utilizadores.

Segundo indicações da Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC), que é a entidade competente para assegurar o cumprimento do regime de segurança contra incêndios em edifícios (SCIE):

- O produto extintor a utilizar depende do “tipo de fogo”, podendo o Pó Químico ABC (6kg) ou a Água Aditivada (5 Kg) ser uma boa opção.
- A manta deve ser dimensionada de acordo com o dispositivo de queima sobre o qual se pretenda atuar.
- A ANPC recomenda ainda que, em termos de prevenção, é importante que sejam afixadas nos estabelecimentos medidas de prevenção e instruções de segurança.

5.3 Requisitos específicos dos Estabelecimentos de Hospedagem

Áreas dos quartos

- 6,50 m² para o quarto individual;
- 9 m² para o quarto duplo;
- 12 m² para o quarto triplo;
- Para cada cama convertível a instalar nos quartos, acrescem 3 m² às áreas mínimas previstas anteriormente;
- Apenas os estabelecimentos de hospedagem que cumpram as condições para usarem a denominação “hostel” podem ter dormitórios;
- Os edifícios legalmente dispensados da observância das normas constantes do Regulamento Geral das Edificações Urbanas devem assegurar uma área mínima de 5,50 m² para o quarto individual, de 7 m² para o quarto duplo e de 10 m² para o quarto triplo.

Zonas comuns

Nos estabelecimentos de hospedagem podem existir zonas comuns de acolhimento ou receção e de estar e ou lazer, destinadas aos utentes, podendo estas funções coexistir no mesmo espaço.

6. O HOSTEL

6.1 Características

«Hostel» é a denominação utilizada pelos estabelecimentos de hospedagem cuja unidade de alojamento predominante é o dormitório. Considera-se que o dormitório é predominante quando o número de utentes em dormitório seja superior ao número de utentes em quarto.

6.2 Limites à instalação

A exploração de «hostels» em edifícios em propriedade horizontal nos prédios em que coexista habitação carece de autorização dos condóminos.

6.3 Requisitos específicos

Áreas dos quartos

- 6,50 m² para o quarto individual;
- 9 m² para o quarto duplo;
- 12 m² para o quarto triplo;
- Para cada cama convertível a instalar nos quartos, acrescem 3 m² às áreas mínimas previstas nas alíneas anteriores;
- Para os dormitórios, a área resultante da aplicação da fórmula definida no número seguinte.
- Os edifícios legalmente dispensados da observância das normas constantes do Regulamento Geral das Edificações Urbanas devem assegurar uma área mínima de 5,50 m² para o quarto individual, de 7 m² para o quarto duplo e de 10 m² para o quarto triplo.

Dormitórios

- Os dormitórios são constituídos por um número mínimo de quatro camas/utentes, que podem ser beliches ou camas sobrepostas;
- Nos dormitórios, a cama é objeto de locação individual.

- Nos dormitórios existe uma área mínima de 2,50 m², acrescida de 2,50 m² por cama ou beliche e de 1 m² por utente, com a seguinte fórmula:

$$2,50 \text{ m}^2 + (2,50 \text{ m}^2 \times \text{número de camas ou beliche}) + (1 \text{ m}^2 \times \text{número de utentes})$$
- Os dormitórios dispõem de um compartimento individual por cada cama, com sistema de fecho, com uma dimensão mínima interior de 55 cm x 40 cm x 20 cm.
- Nos dormitórios, a cada cama corresponde um ponto de iluminação.

Zonas comuns

A área mínima para o espaço onde se desenvolvem as funções de acolhimento ou receção e de estar ou de lazer é de 3 m², sendo acrescida em função da capacidade de utentes que pode albergar, na proporção de 0,50 m².

- as zonas comuns, para além de incluírem obrigatoriamente a área de acolhimento ou receção e de estar e ou lazer destinadas aos utentes, podem incluir todos os espaços sociais de utilização partilhada, designadamente a zona de cozinha, a zona de refeições e de bebidas e a área de tratamento de roupa;
- sempre que o hostel dispuser de cozinha de livre acesso aos hóspedes, devem estar visíveis as instruções de uso dos equipamentos e as regras de utilização e de higiene a observar, disponibilizadas, pelo menos, em línguas portuguesa e inglesa;
- os espaços sociais de utilização partilhada do hostel destinam-se ao uso exclusivo de utentes e seus convidados, se tal for permitido;
- os estabelecimentos hostel que compreendam zona de cozinha ou de refeições devem garantir a existência de um lugar sentado por cada 10 utentes.

Acesso a utentes com mobilidade condicionada

O hostel com mais de 50 camas/utentes deve dispor de pelo menos um quarto e uma instalação sanitária adaptada a utentes com mobilidade condicionada, exceto nas situações legalmente previstas no Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto, na sua redação atual.

A instalação sanitária referida no número anterior pode estar integrada numa instalação sanitária conjunta para pessoas com e sem limitações de mobilidade.

7. REGISTO DOS ESTABELECIMENTOS DE ALOJAMENTO LOCAL

7.1 Registo do estabelecimento

O registo é efetuado mediante uma comunicação prévia com prazo obrigatória e condição necessária para a exploração de estabelecimentos de alojamento local.

A comunicação prévia com prazo é dirigida ao Presidente da Câmara Municipal territorialmente competente e realizada exclusivamente através do Balcão Único Eletrónico previsto no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, que confere a cada pedido um número de registo de estabelecimento de alojamento local se não se verificar oposição por parte do mesmo Presidente da Câmara.

Pode haver oposição à comunicação prévia com prazo se, num prazo de 10 dias contados a partir da sua apresentação ou num prazo de 20 dias no caso dos hostels, se verificar um dos seguintes motivos:

- a) Incorreta instrução da mera comunicação prévia com prazo;
- b) Vigência do prazo resultante de cancelamento do registo;
- c) Violação das restrições à instalação decididas pelo Município (caso se trate de uma área de contenção) ou falta de autorização de utilização adequada do edifício.

7.2 Instrução da comunicação prévia com prazo

Da comunicação prévia com prazo devem obrigatoriamente constar as seguintes informações:

- a) A autorização de utilização ou título de utilização válido do imóvel;
- b) Identificação do titular da exploração do estabelecimento, com menção do nome ou firma e do número de identificação fiscal;
- c) Endereço do titular da exploração do estabelecimento;
- d) Nome adotado pelo estabelecimento e seu endereço;
- e) Modalidade do estabelecimento de alojamento local;

- f) Capacidade (quartos, camas e utentes) do estabelecimento;
- g) Data pretendida de abertura ao público;
- h) Nome, morada e número de telefone de pessoa a contactar em caso de emergência.

A comunicação prévia com prazo deve ser instruída com os seguintes documentos:

- a) Cópia simples do documento de identificação do titular da exploração do estabelecimento, no caso de este ser pessoa singular, ou indicação do código de acesso à certidão permanente do registo comercial, no caso de este ser pessoa colectiva;
- b) Termo de responsabilidade, subscrito pelo titular da exploração do estabelecimento, assegurando a idoneidade do edifício ou sua fração autónoma para a prestação de serviços de alojamento e que o mesmo respeita as normas legais e regulamentares aplicáveis;
- c) Cópia simples da caderneta predial urbana referente ao imóvel em causa, no caso do requerente ser proprietário do imóvel;
- d) Cópia simples do contrato de arrendamento ou de outro título que legitime o titular da exploração ao exercício da atividade e, caso do contrato de arrendamento ou outro não conste prévia autorização para a prestação de serviços de alojamento ou subarrendamento, cópia simples do documento contendo tal autorização;
- e) Cópia simples da declaração de início ou alteração de atividade do titular da exploração do estabelecimento para o exercício da atividade de prestação de serviços de alojamento correspondente à secção I, subclasses 55201 ou 55204 da Classificação Portuguesa de Atividades Económicas, Revisão 3, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 381/2007, de 14 de novembro, apresentada junto da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT).
- f) Ata da assembleia de condóminos na qual conste a autorização para instalação, no caso dos «hostels».

O documento emitido pelo Balcão Único Eletrónico contendo o número de registo do estabelecimento de alojamento local constitui o único título válido de abertura ao público.

A indicação do número de registo é obrigatória na publicidade, documentação comercial e merchandising dos estabelecimentos, estando as plataformas eletrónicas que disponibilizem, divulguem ou comercializem alojamento também obrigadas a exibir este número.

8. ÁREAS DE CONTENÇÃO

Com o objetivo de preservar a realidade social dos bairros e lugares, as câmaras municipais podem aprovar por regulamento a existência de áreas de contenção, por freguesia, no todo ou em parte, para a instalação de novos alojamentos locais, que poderão ter em conta limites percentuais em proporção dos imóveis disponíveis para habitação.

Nestas áreas podem ser impostos limites relativamente ao número de estabelecimentos, carecendo a instalação de novos estabelecimentos de alojamento local nesse território de autorização expressa da câmara que, em caso de deferimento, promove o respectivo registo.

Nas áreas de contenção o mesmo proprietário apenas pode explorar um máximo de sete estabelecimentos de alojamento local, sendo que os proprietários que em 21.10.2018 excedem este limite não podem afetar mais imóveis à exploração de alojamento local.

Exceto nas situações de sucessão, o número de registo do estabelecimento de alojamento local, nas modalidades de «apartamento» e «moradia», localizados em áreas de contenção é pessoal e intransmissível, caducando caso ocorra a alteração ou transmissão da respetiva titularidade, nomeadamente por força da transmissão do capital social de pessoa coletiva titular do registo, acumulada ou não, em percentagem superior a 50%.

As áreas de contenção definidas devem ser reavaliadas, no mínimo, de dois em dois anos.

Tendo em vista acautelar a eficácia dos regulamentos camarários que irão aprovar a existência de áreas de contenção, os municípios podem, sob proposta fundamentada da câmara municipal, suspender, pelo período máximo de um ano, a autorização de novos registos em áreas especificamente delimitadas, até à entrada em vigor do referido regulamento.

9. VISTORIAS

A Câmara Municipal territorialmente competente realiza, no prazo de 30 dias após a apresentação da comunicação prévia com prazo, uma vistoria para verificação do cumprimento dos requisitos previstos para os estabelecimentos de alojamento local, sem prejuízo dos demais poderes de fiscalização que legalmente lhe assistem.

Os estabelecimentos de alojamento local podem ainda ser vistoriados pela Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) e pela câmara municipal competente, no âmbito de ações de fiscalização, para verificação do cumprimento do Decreto-Lei n.º 128/2014, de 29 de agosto.

O Turismo de Portugal I.P. pode vistoriar os estabelecimentos de alojamento local para verificar se estes reúnem condições para serem considerados empreendimentos turísticos.

10. ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS E DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Nos «estabelecimentos de hospedagem» e desde que a autorização de utilização o permita, podem ser instalados estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços, incluindo os de restauração e de bebidas, sem prejuízo do cumprimento dos requisitos específicos, previstos na demais legislação aplicável a estes estabelecimentos.

11. IDENTIFICAÇÃO E PUBLICIDADE

Os estabelecimentos devem identificar-se como estabelecimentos de alojamento local, não podendo, em caso algum, utilizar a qualificação de empreendimento turístico, ou de qualquer tipologia de empreendimento turístico, nem qualquer sistema de classificação.

Assim, não podem publicitar-se com recurso a qualquer elemento que possa suscitar confusão com o sistema de classificação legal utilizado para os empreendimentos turísticos no que se refere à respetiva tipologia, grupo e categoria.

A publicidade, a documentação comercial e o merchandising dos estabelecimentos de alojamento local devem indicar o respetivo nome ou logótipo e número de registo, não podendo sugerir características que os estabelecimentos não possuam nem sugerir que os mesmos se integram num dos tipos de empreendimentos turísticos legalmente previstos.

Só podem usar a denominação de «hostel» os estabelecimentos de hospedagem que reúnam os requisitos previstos para o efeito.

Os «estabelecimentos de hospedagem» e os «quartos» podem usar comercialmente a designação de «bed & breakfast» ou «guest house».

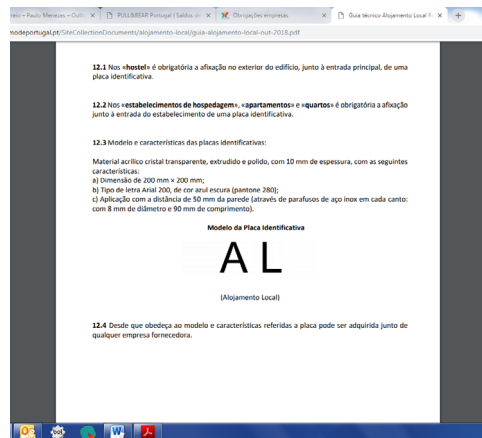
12. PLACA IDENTIFICATIVA

Os estabelecimentos de alojamento local nas modalidades de quartos, apartamentos e estabelecimentos de hospedagem devem dispor de placa identificativa junto à entrada do estabelecimento, nos termos dos n.os 2 e 3 do artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 128/2014, de 29 de agosto, na sua redação atual.

Modelo e características das placas identificativas:

Material acrílico cristal transparente, extrudido e polido, com 10 mm de espessura, com as seguintes características:

- a) Dimensão de 200 mm × 200 mm;
- b) Tipo de letra Arial 200, de cor azul escura (pantone 280);
- c) Aplicação com a distância de 50 mm da parede (através de parafusos de aço inox em cada canto: com 8 mm de diâmetro e 90 mm de comprimento).



Quando a entrada do estabelecimento for no interior de um edifício, pode optar-se por placa de modelo idêntico e menor dimensão, com as seguintes características:

- Executada em material acrílico cristal transparente, extrudido e polido de 5 mm de espessura, com a dimensão de 100 mm x 100 mm;
- Devem ser inscritas as letras «A» e «L» em maiúscula, com um espaço entre as duas, em tipo Arial com 100 pt, de cor azul escura (pantone 280);

- Por baixo das letras previstas na alínea anterior deve estar inscrita, entre parênteses, a expressão «(Alojamento Local)», que deve ser gravada em letras maiúsculas, em tipo Arial com 13 pt, da mesma cor das anteriores;
- A fixação da placa deve ser executada preferencialmente através de parafusos em aço inox em cada canto, cuja cabeça deve ter cerca de 5 mm de diâmetro ou, em alternativa, através de outros meios de fixação nos cantos, devendo, em qualquer caso, a placa ficar afastada 10 mm da parede.

13. FUNCIONAMENTO

13.1 Acolhimento do utente

Os estabelecimentos de alojamento local disponibilizam serviço de receção (check-in e check-out) e de informação aos utentes, que pode ser realizado de forma presencial ou não presencial, nomeadamente por via telefónica ou eletrónica.

Os estabelecimentos de hospedagem, incluindo hostel, disponibilizam um meio de comunicação com o serviço de receção, bem como a indicação do número nacional de emergência e o contacto da entidade exploradora.

13.2 Condições de funcionamento e serviços de arrumação e limpeza

Os estabelecimentos de alojamento local devem dispor de equipamentos apropriados, em bom estado de conservação e reunir as condições de higiene e de limpeza adequadas.

Os serviços de arrumação e limpeza das unidades de alojamento, bem como a mudança de toalhas e de roupa de cama, ocorrem sempre que exista alteração de utente e, no mínimo, uma vez por semana, sempre que a estada seja superior a sete noites seguidas, salvo se o hóspede e o estabelecimento acordarem outra forma de limpeza e troca de roupa, que garanta igualmente as devidas condições de higiene e limpeza, em caso de reserva única do alojamento e ocupação total da capacidade por um grupo ou família.

13.3 Serviço de pequeno-almoço

Os estabelecimentos de alojamento local que disponibilizam pequenos-almoços devem cumprir as regras de higiene e segurança alimentar nos termos da legislação aplicável.

Os estabelecimentos de hospedagem e os quartos que utilizem a denominação Bed & Breakfast, nos termos do n.º 4 do artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 128/2014, de 29 de agosto, na sua redação atual, devem prestar sempre serviço de pequeno-almoço, em complemento ao serviço de alojamento.

13.4 Condições de sustentabilidade

Os estabelecimentos de alojamento local devem privilegiar as seguintes condições de sustentabilidade ambiental:

- Adotar e implementar práticas que promovam o consumo eficiente de água;
- Adotar e implementar práticas que promovam o consumo eficiente de energia, quando não obrigatórios por lei;
- Adotar e implementar uma política de informação sobre práticas de turismo sustentável por parte dos utentes;
- Adotar exclusivamente detergentes e produtos biodegradáveis;
- Disponibilizar equipamentos e adotar procedimentos para a separação de resíduos sólidos urbanos;
- Garantir a formação contínua dos colaboradores sobre boas práticas ambientais e standards de trabalho;
- Possuir certificação ambiental ou selo de qualidade ambiental atribuído por entidade nacional ou internacional de reconhecido mérito.

13.5 Período de funcionamento

Os estabelecimentos de alojamento local podem estabelecer livremente os seus períodos de funcionamento, sem prejuízo de disposição legal ou contratual.

Os «estabelecimentos de hospedagem», quando não estejam abertos todos os dias do ano, devem publicitar o seu período de funcionamento.

14. LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Todos os estabelecimentos de alojamento local devem dispor de livro de reclamações nos termos e condições estabelecidos no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelos Decretos-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro, 118/2009, de 19 de maio, 317/2009, de 30 de outubro, 242/2012, de 7 de novembro, 74/2017, de 21 de junho e 81-C/2017, de 7 de julho.

De acordo com este regime, o titular da exploração do estabelecimento está obrigado a possuir e disponibilizar o livro de reclamações nos formatos físico e eletrónico.

14.1 Livro de reclamações em formato físico

Obrigações do titular da exploração do AL:

- 1) Facultar imediata e gratuitamente ao utente o livro de reclamações sempre que por este tal lhe seja solicitado;

O titular da exploração não pode, em caso algum, justificar a falta de livro de reclamações no estabelecimento onde o utente o solicita pelo facto de o mesmo se encontrar disponível noutros estabelecimentos ou locais;

Não pode, de igual modo, condicionar a apresentação do livro de reclamações, designadamente à necessidade de identificação do utente.

- 2) Afixar no seu estabelecimento, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo utente, um leteiro com a seguinte informação: «Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações», bem como a identificação e morada da entidade junto da qual o utente deve apresentar a reclamação (ASAE);

No que diz respeito aos estabelecimentos de alojamento local, na modalidade de apartamentos, quando a mesma entidade exploradora possua mais do que um apartamento no mesmo edifício, tem sido entendimento da ASAE distinguir as seguintes situações:

1. Sempre que em relação ao conjunto de apartamentos exista uma receção comum, o Livro de Reclamações e respetivo Aviso devem constar nessa mesma receção;

2. Quando não existe receção, distinguem-se, ainda, duas situações:

- a) Quando os estabelecimentos de alojamento local se situarem a uma curta distância da sede do titular da exploração, onde seja possível a entrega imediata do Livro de Reclamações aquando a sua solicitação pelo utente, será suficiente afixar em cada apartamento, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis o letreiro informativo mencionado supra. Poderá, nestes casos, ser afixada uma fotocópia do letreiro que vem junto ao Livro de Reclamações.
- b) Quando os estabelecimentos de alojamento local se situarem a uma distância considerável da sede do titular, não sendo deste modo possível a entrega imediata do Livro de Reclamações aquando a sua solicitação, deve cada apartamento dispor de um exemplar do Livro de Reclamações, bem como nele se encontrar afixado o letreiro informativo mencionado supra.

3) Manter, por um período mínimo de três anos, um arquivo organizado dos livros de reclamações que tenha encerrado;

4) Fornecer todos os elementos necessários ao correto preenchimento dos campos que, no livro de reclamações, se referem à sua identificação, devendo ainda confirmar que o utente os preencheu corretamente;

5) Após o preenchimento da folha de reclamação, destacar do livro de reclamações o original e, no prazo de 10 dias úteis, enviá-lo à ASAE;

6) Entregar o duplicado da reclamação ao utente, conservando em seu poder o triplicado, que faz parte integrante do livro de reclamações e dele não pode ser retirado.

7) O encerramento, perda ou extravio do livro de reclamações obriga o fornecedor de bens ou o prestador de serviços a adquirir um novo livro e a comunicar esse facto à ASAE.

Durante o período de tempo em que não disponha do livro deve informar o utente sobre a entidade à qual deve recorrer para apresentar a reclamação.

14.2 Livro de reclamações em formato eletrónico

Obrigações do titular da exploração do AL:

Disponibilizar no sítio da internet, em local bem visível e de forma destacada, o acesso à plataforma digital que disponibiliza o formato eletrónico do livro de reclamações.

As entidades exploradoras que não disponham de sítios da internet devem ter um endereço eletrónico para receção das reclamações feitas pelos clientes através da plataforma digital;

Responder ao consumidor ou utente no prazo máximo de 15 dias (úteis) para o endereço eletrónico que o reclamante colocou no formulário, informando-o sobre as medidas adotadas na sequência da reclamação.

A existência e disponibilização do formato eletrónico não dispensa da necessidade de disponibilização, em simultâneo, do formato físico do livro de reclamações.

15. SEGURO OBRIGATÓRIO

O titular da exploração de alojamento local é solidariamente responsável com os hóspedes relativamente aos danos provocados por estes no edifício em que se encontra instalada a unidade.

O titular da exploração de alojamento local deve celebrar e manter válido um seguro multirrisco de responsabilidade civil que o proteja dos seus ativos e reclamações no âmbito da sua atividade turística, determinando a responsabilidade do titular da exploração do estabelecimento, e que cubra riscos de incêndio e danos patrimoniais e não patrimoniais causados a hóspedes e a terceiros, decorrentes da atividade de prestação de serviços de alojamento.

A falta de seguro válido é fundamento de cancelamento do registo.

16. ACESSO AOS ESTABELECIMENTOS

O acesso e permanência no estabelecimento de alojamento local é reservado a hóspedes e respetivos convidados.

A entidade exploradora pode recusar o acesso ao estabelecimento a quem perturbe o seu normal funcionamento e/ ou desrespeite a ordem pública, incumprindo regras de urbanidade, funcionamento ou ruído.

As normas de funcionamento e as regras de ruído aplicáveis ao estabelecimento devem ser devidamente publicitadas pela entidade exploradora.

17. REPORTE DE INFORMAÇÕES DE DORMIDAS

17.1 Boletins de Alojamento - Serviço de Estrangeiros e Fronteiras

As entidades exploradoras dos estabelecimentos de alojamento local têm obrigação de comunicar ao Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) (por meio de boletim de alojamento), no prazo de três dias úteis após a entrada e no prazo de três úteis dias após a saída, a permanência de cidadãos estrangeiros no alojamento.

Esta comunicação pode ser efetuada:

- Em suporte eletrónico, através da internet, tendo, para o efeito, de ser efectuado um registo junto como utilizadores do Sistema de Informação de Boletins de Alojamento (SIBA).
- Por Boletim de Alojamento em suporte de papel (de acordo com o modelo aprovado), o qual deve ser entregue:
 - o No SEF (Delegação ou Direção regional ou posto de atendimento do SEF ou Lojas do Cidadão onde há serviços do SEF) ou, nas localidades onde este não exista,
 - o À Guarda Nacional Republicana (GNR) ou à Polícia de Segurança Pública (PSP) que depois reencaminham a informação ao SEF.

17.2 Inquéritos do Instituto Nacional de Estatística (INE)

O INE, IP pode, no exercício da sua atividade na qualidade de autoridade estatística nacional, exigir a prestação de informações, com carácter obrigatório e gratuito, a todos os serviços ou organismos, pessoas singulares e coletivas, de quaisquer elementos necessários à produção de estatísticas oficiais.

Assim os titulares de exploração dos estabelecimentos de alojamento local devem, quando contactados para o efeito, responder aos inquéritos do INE nos prazos que forem indicados, de forma completa, exata e que não se mostre suscetível de induzir em erro.

Todos os dados estatísticos individuais reportados ao INE são confidenciais e abrangidos pelo segredo estatístico de acordo com o disposto na Lei do Sistema Estatístico Nacional.

18. ALOJAMENTOS LOCAIS EM CONDOMÍNIOS

Quando os estabelecimentos de alojamento local se localizem em edifícios em regime de propriedade horizontal existem algumas regras específicas a cumprir:

1. O condomínio pode fixar o pagamento de uma contribuição adicional correspondente às despesas decorrentes da utilização acrescida das partes comuns, com um limite máximo de 30% do valor da quota anual respetiva, a deliberar nos termos do artigo 1424.º do Código Civil, [ou seja, através de disposição do regulamento de condomínio, aprovada sem oposição por maioria representativa de dois terços do valor total do prédio].
2. As despesas com as obras nas partes comuns que sejam necessárias à adaptação do imóvel à atividade de exploração de alojamento local correm por conta do titular da exploração.
3. No livro de informações, obrigatoriamente disponibilizado aos hóspedes, em português, inglês e, pelo menos, em mais duas línguas estrangeiras, deve haver informação sobre o regulamento com as práticas e regras do condomínio relevantes para a utilização do alojamento e das partes comuns.
4. O responsável do estabelecimento deve disponibilizar ao condomínio o seu contacto telefónico.
5. Quando exista uma prática reiterada e comprovada de atos que perturbem a normal utilização do prédio ou que causem incómodo e afetem o descanso dos condóminos, a assembleia de condomínio pode, através de deliberação fundamentada de mais de metade da permissão do edifício, opor-se ao exercício da atividade de alojamento local na fração, dando conhecimento ao presidente da câmara municipal que pode determinar a cessação de atividade do alojamento, através do cancelamento do registo, por um determinado período, que pode ir até 1 ano.

6. Nos prédios em que coexista habitação, a instalação e exploração de «hostels» carece de autorização dos condóminos, sendo necessário juntar a cópia da ata da assembleia de condóminos à comunicação prévia com prazo, para efeitos de registo do alojamento.

19. ALTERAÇÃO DE ELEMENTOS E CESSAÇÃO DA ATIVIDADE

O titular da exploração do AL é obrigado a manter atualizados todos os dados comunicados através do balcão único eletrónico, devendo proceder a essa atualização no mesmo balcão único, no prazo máximo de 10 dias após a ocorrência de qualquer alteração.

A cessação da exploração do estabelecimento de alojamento local deve ser comunicada ao Balcão Único Eletrónico, no prazo máximo de 10 dias após a sua ocorrência.

Em ambas as situações acima referidas, depois de submetidos os pedidos respetivos, o balcão único eletrónico comunica automaticamente com o Turismo de Portugal IP para efeitos de atualização do Registo Nacional do Alojamento Local.

20. CANCELAMENTO DO REGISTO

O Presidente da Câmara Municipal competente pode, após audiência prévia, cancelar o registo do alojamento local, se verificar que:

1. Existam desconformidades em relação a informação ou documento constante do registo;
2. Foi instalado novo alojamento em violação de áreas de contenção;
3. Há incumprimento dos requisitos aplicáveis aos estabelecimentos de alojamento local;
4. O titular de exploração não celebrou ou mantém válido o seguro de responsabilidade civil obrigatório.

O cancelamento do registo determina a imediata cessação de exploração do estabelecimento.

O Presidente da Câmara Municipal territorialmente competente pode, também, determinar o cancelamento temporário do registo, até ao máximo de um ano, quando, relativamente a estabelecimentos de alojamento local instalados em frações autónomas, a assembleia de condóminos, por deliberação fundamentada de mais de metade da permissão do edifício, se opuser ao exercício da atividade na fração, por motivo da prática reiterada e comprovada de atos que perturbem a normal utilização do prédio ou que causem incómodo e afetem o descanso dos condóminos.

O cancelamento do registo é efetivado através da comunicação dessa informação, por parte da câmara municipal, no balcão único eletrónico (formulário de cancelamento) que comunica automaticamente com o Turismo de Portugal IP para efeitos de atualização do Registo Nacional do Alojamento Local.

O titular da exploração do estabelecimento comunica às plataformas eletrónicas de reservas, no prazo máximo de 10 dias, o cancelamento do registo e/ou interdição temporária da exploração do estabelecimento de alojamento local.

21. FISCALIZAÇÃO

A fiscalização do cumprimento do regime jurídico do alojamento local compete à ASAE e às câmaras municipais territorialmente competentes.

À Administração Tributária e Aduaneira (AT) compete fiscalizar, nos termos da legislação em vigor, o cumprimento das obrigações fiscais decorrentes da atividade, cujo incumprimento constitui infração tributária.

A ASAE e a câmara municipal territorialmente competente podem determinar a interdição temporária da exploração dos estabelecimentos de alojamento local, na sua totalidade ou em parte, quando o estabelecimento reúna requisitos para ser considerado empreendimento turístico e não tenha dado início ao processo de autorização de utilização para fins turísticos no prazo fixado pelo Turismo de Portugal, I.P. ou quando a falta de cumprimento das disposições legais aplicáveis puser em causa a segurança dos utilizadores ou a saúde pública, sem prejuízo da competência atribuída por lei a outras entidades.

As infrações ao regime jurídico da exploração do alojamento local constituem contraordenações puníveis com coimas nos termos do disposto no artigo 23º do Decreto-Lei 128/2014, de 29/08, na sua redação atual.

Em função da gravidade e da culpa do agente, podem, ainda, ser **aplicadas as seguintes sanções acessórias**:

- Apreensão do material através do qual se praticou a infração;
- Suspensão, até dois anos, do exercício da atividade diretamente relacionada com a infração;
- Encerramento, até dois anos, do estabelecimento ou instalações onde estejam a ser prestados serviços de alojamento, de angariação de clientela ou de intermediação de estabelecimentos de alojamento local.

As infrações ao regime jurídico do livro de reclamações são fiscalizadas pela ASAE e constituem contraordenações puníveis com coimas e sanções acessórias nos termos da legislação aplicável.

22. OBRIGAÇÕES FISCAIS

O Portal das Finanças contém informação sobre as obrigações fiscais das entidades exploradoras dos estabelecimentos de alojamento local, em especial pessoas singulares.

Edição
CMG 2021

INFORMAÇÕES TURÍSTICAS

Posto de Turismo da Praça de S. Tiago

Loja Interativa de Turismo de
Guimarães

tel: (+351) 253 421 221

Posto de Turismo da Rua Paio Galvão

tel: (+351) 253 421 233

info@visitguimaraes.travel

www.visitguimaraes.travel



GUIMARÃES
TURISMO