



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO  
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

Data: 06/08/2019

<b>Parecer:</b>	<b>Despacho:</b>  Concordo. Arquiva-se em conformidade. 11.08.19 Hly.
-----------------	--

Relatório Inspetivo: INT-441/2019

**1. Entidade averiguada**

Nome:   
NIF/NIPC:   
Sede/Morada:   
Concelho e Ilha:   
Telefone e endereço eletrónico:   
Representante legal:  Cargo: Diretor

**2. Descrição/Âmbito da inspeção:**

Iniciativa inspetiva extraordinária: na sequência de reclamação e posterior processo de averiguações instaurado, conforme despacho superior, foi realizada visita inspetiva ao empreendimento turístico,  pela equipa inspetiva constituída pelos inspetores, Luís Brasil e Ulisses Rosa, no dia, 26 de julho de 2019.

Página 1 de 5



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO  
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

**3. Factologia:**

3.1. Deram entrada na IRT, duas reclamações contra o empreendimento, a primeira entregue diretamente na SREAT, recebida na Inspeção do Turismo no dia, 9 de julho de 2019, e a segunda exarada no livro de reclamações do empreendimento na folha, n.º 25861684, no dia 10 de julho de 2019.

Ambas as reclamações evidenciaram a impossibilidade dos reclamantes em usufruir de dois quartos reservados para os dias, 21 a 24 de junho, de 2019, reservados e confirmados, no entender dos reclamantes, conforme correspondência eletrónica trocada com a central de reservas do hotel a, 1 de fevereiro de 2019, 13:25, pela qual os reclamantes entenderam, caso procedessem ao cancelamento da reserva até, 13 de junho de 2019, 23h59 (7 dias antes da chegada) o mesmo seria gratuito e se assim não procedessem, a reserva estaria automaticamente confirmada.

Assim compareceram para check-in no empreendimento pelas, 00h10, e não tinham os quartos disponíveis, estando inclusivamente o hotel a cem por cento de ocupação.

Como consequência imediata do sucedido os reclamantes relataram que ficaram alojados num apartamento contíguo ao hotel, cedido pelo diretor, como alternativa, no entanto os clientes reclamaram pelo facto de considerarem que este alojamento cedido não reunia as condições suficientes e legais para o efeito.

3.2. A direção do estabelecimento em anexo à folha de reclamações entregou explicações escritas, alegando que os reclamantes, incorreram em falta, para a confirmação da reserva, pelo facto de nunca terem enviado ao hotel os dados de cartão de crédito para efeitos de confirmação da mesma. Esta afirmação é suportada por mail entregue, no caso, mail de 1 de fevereiro de 2019, 13:25.

Relativamente à cedência do apartamento o responsável operacional pelo empreendimento afirmou que optou por não deixar às, 01h30, os clientes com crianças sem alojamento, percebendo que seria praticamente impossível conseguirem quarto para as datas [redacted] [redacted], momento em que a hotelaria da ilha está a cem por cento de ocupação, tendo os clientes visitado o apartamento e na hora aceite as condições visualizadas.

3.3. A 27 de julho, pelas 10h00, a equipa inspetiva averiguou presencialmente no empreendimento, na presença do diretor do empreendimento, tendo este afirmado que os reclamantes, nunca confirmaram a reserva pelo envio dos dados do cartão de crédito, solicitados pelo serviço de reservas do hotel através do mail de 1 de fevereiro de 2019, 13:25.

O diretor da unidade explicou também que o mail evidenciava "o pagamento pode ser feito diretamente no hotel, no ato do check-in, no entanto, um cartão de crédito é solicitado por forma a garantir a reserva (apenas para garantia de reserva). Ficamos a aguardar o envio dos dados do cartão de crédito".

Disse ainda que os que os reclamantes nunca enviaram os dados do cartão de crédito pelo que de acordo com os procedimentos habituais a reserva ficou sem efeito e que [redacted] [redacted] o hotel estava cheio, bem como toda a hotelaria na ilha, o habitual nessa semana festiva. Assim aceitou a mostrar um apartamento da administração localizada na zona do pessoal, contígua ao empreendimento e que os clientes aceitaram lá ficar pelo mesmo preço, mesmo tratando-se de um apartamento, bem maior, e mais confortável que os quartos reservados.



L

REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

## SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

Por último o diretor do empreendimento afirmou que só, recorreu, ao apartamento destinado à administração, por cortesia, uma vez que a família em questão apareceu no hotel para check-in por volta das 00h05mn. e que seria muito desagradável, os mesmos ficarem sem dormida na ilha, realçando que o apartamento não é utilizado para fins turísticos, mas sim, pela administração que costuma vir à Terceira frequentemente.

Após solicitação da equipa inspetiva para ser vistoriado o apartamento, acedeu o diretor prontamente, tendo sido verificadas as condições de habitabilidade do apartamento.

### **4. Enquadramento legal:**

Decreto Legislativo Regional n.º 7/2012/A, de 1 de março, alterado e republicado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 23/2012/A, de 31 de maio e Decreto Legislativo Regional n.º 1/2016/A, de 8 de janeiro.

Artigo 43.º Deveres da entidade exploradora

São deveres da entidade exploradora:

- a) publicitar os preços de todos os serviços oferecidos, de forma bem visível, na receção e mantê-los sempre à disposição dos utentes, nomeadamente nas unidades de alojamento;
- b) informar os utentes sobre as condições de prestação dos serviços e preços, previamente à respetiva contratação;
- c) manter em bom estado de funcionamento todas as instalações, equipamentos e serviços do empreendimento, incluindo as unidades de alojamento, efetuando as obras de conservação ou de melhoria necessárias para conservar a respetiva classificação;
- d) facilitar às autoridades competentes o acesso ao empreendimento, o exame de documentos, livros e registos, diretamente relacionados com a atividade turística, e prestar todas as demais informações por elas solicitadas, no mesmo âmbito.

Artigo 53.º Contraordenações

1 — Constituem contraordenações:

- q) A violação pela entidade exploradora dos deveres previstos nas alíneas a) a c) do artigo 43.º;
- r) A violação do dever de colaboração com as autoridades fiscalizadoras, previsto na alínea d) do artigo 43.º.

4 — As contraordenações previstas nas alíneas b), c), e), f), h), j), l), s) e t) do n.º 1 são punidas com coima de € 500 a € 2500, no caso de pessoa singular, e de € 5000 a € 25 000, no caso de pessoa coletiva.





REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO  
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

5 — As contraordenações previstas nas alíneas a), d), g), o), p) e r) do n.º 1 são punidas com coima de € 2500 a € 3700, no caso de pessoa singular, e de € 25 000 a € 44 500, no caso de pessoa coletiva.

Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro - Transpõe a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, e revoga os Decretos-Leis n. os 146/99, de 4 de maio, e 60/2011, de 6 de maio

**5. Conclusões e propostas:**

Relativamente ao cancelamento da reserva efetuada pelos reclamantes, no [redacted], a qual culminou na impossibilidade de usufruir dos quartos reservados para os dias, 21 a 24 de junho de 2019, considerando que os clientes não acataram as informações veiculadas pelo departamento de reservas (mail de 1 de fevereiro de 2019, 13:25 do qual se extrai "O pagamento pode ser feito diretamente no hotel, no ato de check-in, no entanto, um cartão de crédito é solicitado de forma a garantir a reserva (apenas para garantia da reserva)... Ficamos a aguardar o envio dos dados do cartão". Igualmente (conforme afirmações dos reclamantes, confirmadas pela direção do hotel) não responderam aos mails de 19 de junho, 10:54 e 17:45.

Assim sendo não é imputável ao empreendimento responsabilidade quebra contratual, unilateral injustificada, ou sequer, violação do previsto na alínea b) do artigo 43º do Decreto Legislativo Regional n.º 23/2012/A - Primeira alteração ao Decreto Legislativo Regional n.º 7/2012/A, de 1 de março — Regime jurídico da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos.

Também decorrente da análise da matéria de facto, em sede de processo, verifica-se no teor da própria reclamação que os reclamantes, assumem ter esquecido de enviar ao hotel os dados do cartão de crédito anteriormente solicitados e afirmam que da leitura do mesmo e-mail, entenderam que em termos de, condições gerais da reserva, o cancelamento seria gratuito antes de 13 de junho de 2019 (7 dias antes da chegada), até às 23:59, seria condição única, para confirmação da reserva independentemente de não terem enviado os dados solicitados.

A Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, pelo que os reclamantes se assim o entenderem podem sempre recorrer a esta disposição/mecanismo legal.

Pela leitura da reclamação, explicações prestadas pelo diretor do hotel e averiguações efetuadas, apurou-se que os reclamantes usufruíram de alojamento remunerado e faturado pelo empreendimento ao mesmo valor, mas num apartamento, parte integrante do empreendimento, no entanto destinada ao pessoal, no caso, para uso da administração, sugerido pelo diretor.

Os reclamantes visitaram o apartamento, aceitaram na hora as condições, considerando a cortesia do diretor do empreendimento que optou por o fazer, uma vez que às, 01h30, não seria fácil ou sequer possível aos clientes conseguirem outro alojamento, numa semana onde tradicionalmente a ocupação na [redacted] atinge os cem por cento.

Página 4 de 5



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

**SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO**  
**INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO**

Não sendo alojamento turístico, no apartamento não poderiam estar instalados requisitos semelhantes a um Alojamento Local como refere o reclamante.

No entanto as condições de habitabilidade, mobiliários, equipamentos e conforto verificados eram bons.

Propõe-se o arquivamento deste processo por falta de fundamento legal, alertando a direção de empreendimento para a impossibilidade de comercialização turística do apartamento vistoriado e resposta final ao reclamante a dar conhecimento da possibilidade que dispõe de recorrer aos mecanismos previstos na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, para a resolução alternativa de litígios de consumo, conforme já proposto superiormente pela informação interna n.º435 presente no processo de averiguações.

À superior consideração.

O Inspetor Téc. Esp. Principal

  
Luís Brasil

LGB