

## Comunicado de Imprensa

Maio, 2024

# JOGOS OLÍMPICOS E PARAOLÍMPICOS DE 2024: nem todos os hotéis estão a “jogar limpo”

**Paris 2024.** Um evento que é o sonho de muitos turistas estrangeiros. Na véspera do grande dia, organizaram cuidadosamente a sua estadia em Paris e reservaram quartos de hotel com bastante antecedência. Em contrapartida, à medida que os Jogos se aproximam, os hotéis aumentam os preços e cancelam ou modificam as reservas efetuadas há mais de um ano. O Centro Europeu do Consumidor França tem recebido numerosas queixas de consumidores europeus sobre este assunto.

**Recordemos os direitos dos consumidores nesta situação.**

### Distinção entre depósito e entrada

Em caso de cancelamento do hotel, a primeira coisa a fazer é verificar a reserva. É **fixa ou flexível**? Já pagou a totalidade ou parte da reserva? Em caso afirmativo, trata-se de um depósito ou de uma entrada? A resposta encontra-se geralmente nas condições gerais de venda. E se nada for especificado, qualquer adiantamento que tenha pago constitui um depósito.

A diferença entre o depósito e a entrada é essencial: quando o hotel decidir cancelar a sua reserva, deverá reembolsar o valor pago se for um **depósito**. Por outro lado, se tratar de uma **entrada**, o hotel deverá devolvê-la em dobro. Em ambos os casos, são devidos juros sobre o montante pago se a anulação ocorrer mais de três meses após o pagamento. Por exemplo, após 14 dias sem reembolso na sequência de um cancelamento, pode exigir uma sobretaxa de 10% sobre o montante devido. Quanto mais tempo o hotel esperar para o reembolsar, mais elevada será a sobretaxa.

### Um hotel pode alterar o preço após a reserva?

**Não**, um hotel não pode decidir unilateralmente alterar o preço, exceto se for a favor do consumidor. No entanto, muitos hotéis que já estão lotados e tentam aproveitar a oportunidade para reajustar os

seus preços, face ao aumento dos preços do alojamento nos últimos meses.

Um turista alemão que reservou uma noite de alojamento em Paris em agosto de 2023 para agosto de 2024, por exemplo, viu o preço da sua reserva passar de 90 euros para... 600 euros. Para o mesmo quarto, sem serviços adicionais.

Este aumento forçado de preços por parte do hotel é contrário à lei. Em França, o fornecedor de alojamento só pode aumentar o preço depois de a reserva se tiver acordo do consumidor. E se o consumidor recusar o aumento do preço, isso não constitui de forma alguma fundamento legítimo para o cancelamento. Um turista alemão que tenha reservado um quarto com um ano de antecedência tem o direito de exigir que o contrato seja cumprido de acordo com as condições estabelecidas no momento da reserva.

## Um hotel pode cancelar uma reserva?

**Sim**, mas apenas se o cancelamento for justificado. Para cancelar uma reserva paga e validada, o hotel tem de provar que não pode honrar o seu compromisso. Assim, se o seu hotel cancelar a sua reserva algumas semanas antes dos Jogos Olímpicos ou Paralímpicos, pergunte o motivo do cancelamento. Consoante a razão apresentada pelo hotel, poderá invocar a sua responsabilidade contratual e exigir que a sua reserva seja mantida.

Por exemplo, um turista húngaro contestou a anulação, que o hotel alegou dever-se a um "erro no preço", e obteve a reativação da sua reserva.

As queixas enviadas ao CEC França pelos consumidores europeus indicam várias razões para os cancelamentos súbitos efetuados pelos hoteleiros. Reserva de quartos pelo Comité Olímpico, pagamento inválido, erro técnico.... Seja qual for o motivo, o hotel deve reembolsar o montante pago ao consumidor, ou mesmo pagar uma indemnização se o caso for levado a tribunal.

## Se eu cancelar minha reserva, tenho certeza de que serei reembolsado?

**Não**, não há garantia caso você mesmo cancele a reserva do hotel. Neste caso, aplicam-se as condições gerais de venda, que indicam se está ou não previsto um reembolso.

Uma reserva flexível prevê geralmente uma opção de cancelamento com reembolso (parcial ou total),

ao passo que uma reserva não modificável será mais estrita no que respeita às condições de cancelamento. Se tiver efetuado uma entrada, o hotel tem o direito de exigir uma indemnização. Os motivos da sua decisão não têm qualquer impacto. Cabe-lhe a si negociar com o hotel para obter um reembolso ou um adiamento da sua estadia.

Para mais informações sobre os seus direitos na Europa ou sobre um litígio com um hotel europeu, contacte o [Centro Europeu do Consumidor Portugal](#).

As informações transmitidas nesta nota resultam da cooperação da Rede de Centros Europeus do Consumidor - Rede CEC, que em Portugal funciona integrado na Direção-Geral do Consumidor.

## Contacto para a imprensa

**Carla Farto**

[carla.farto@dgconsumidor.gov.pt](mailto:carla.farto@dgconsumidor.gov.pt)