

Lisboa, 29 de maio de 2020

ASSOCIAÇÃO DA HOTELARIA DE PORTUGAL
REÚNE COM A BOOKING PARA ENCONTRAR UM *MODUS*
OPERANDI SOBRE OS CANCELAMENTOS DE RESERVAS
EM HOTÉIS

A AHP – Associação da Hotelaria de Portugal, maior e mais representativa associação da indústria hoteleira em Portugal, reuniu no dia 25 do corrente com representantes da Booking.com em Portugal, tendo em vista conhecer as interpretações e procedimentos que a plataforma tem relativos aos casos de cancelamentos de reservas em Hotéis por motivo de “força maior”.

Vários empresários associados da AHP têm apresentado queixas relativas aos procedimentos seguidos pela Booking, de devolução imediata aos clientes dos montantes das tarifas não reembolsáveis, sem acautelar o *delay* criado pela lei portuguesa (DL nº 17/2020, de 23 de abril) e a emissão de vouchers, o que penaliza, e muito, os empresários da Hotelaria.

A Associação sublinhou junto da Booking a premência de ser assegurado, sempre, que ao cliente seja aberta em primeiro lugar a hipótese de reagendar a estada ou de ser emitido um *voucher* pelo hotel. Apenas e só quando a Booking não consiga obter uma dessas duas soluções, a AHP apresentou então duas propostas concretas:

1. Criar uma conta corrente com os Hotéis/alojamentos parceiros, relativamente às devoluções que eles forem fazendo aos clientes e ir abatendo esse crédito aos alojamentos nas reservas/estadias futuras;
2. Quando tal não seja possível, alargar prazos para debitar as devoluções aos hoteleiros de 60/90 dias (que a booking diz ser o prazo médio atual) para 150/180 dias;

Os representantes da Booking ficaram de apresentar as propostas da AHP à sede da empresa e responder no prazo máximo de 2 semanas.

Raul Martins, presidente da AHP, considera que “ uma das maiores preocupações prende-se com a tesouraria , porque esta crise chegou na pior altura do ano. A grande maioria dos hoteleiros saía da época baixa com a sua tesouraria no limite do esforço, que a época alta viria aliviar, e por isso terá muita dificuldade em fazer face às devoluções exigidas pela Booking e outras OTAs. E não nos esqueçamos que estamos perante tarifas não reembolsáveis, pelo que o dinheiro já tinha sido recebido e gasto”. **E o mesmo responsável conclui que** “Não queremos abrir uma guerra jurídica com a Booking, que em nada ajudará a encontrar uma solução favorável a todas as partes. O foco tem de estar na preservação da reputação da marca Portugal

e de todo o *goodwill* que o Turismo e os seus *players* ganharam ao longo dos últimos anos. Fundamental mesmo é que haja solidariedade entre todos os operadores, caso hoje se exija que os hotéis devolvam imediatamente estes montantes, estes entrarem em incumprimento e virem a ser insolventes.”

A Associação da Hotelaria de Portugal sabe que outras plataformas têm tido procedimentos semelhantes, pelo que está a procurar acompanhar todas as situações e tem, também, previstas reuniões com as suas congéneres de Espanha e França. Crê, no entanto, que o caminho a trilhar passa por encontrar um compromisso semelhante ao que foi proposto à Booking.

De recordar que o DL nº 17/2020 veio estabelecer medidas excecionais e temporárias relativas ao cancelamento de viagens organizadas por agências de viagens e turismo, ao cancelamento de reservas em empreendimentos turísticos e estabelecimentos de alojamento local e às relações entre agências de viagens e turismo, operadores de animação turística e os Empreendimentos Turísticos ou Alojamento Local.

Sobre a AHP – Associação da Hotelaria de Portugal

A AHP – Associação da Hotelaria de Portugal é a maior associação patronal da indústria hoteleira, cujos associados representam mais de 65% do número de quartos da Hotelaria nacional, envolvendo ainda estabelecimentos de alojamento local coletivo - *Hostels*, *Guesthouses* e blocos de apartamentos com serviço integrado -; *Resorts*; TER e TH. A AHP é uma instituição centenária que promove um conjunto de serviços indispensáveis às pequenas e médias empresas, centrando a sua ação no negócio dos seus associados e futuro da *Hospitality Industry*. Foi reconhecida como Associação de Utilidade Pública em outubro de 2013.

PARA MAIS INFORMAÇÕES, POR FAVOR CONTACTE:

GABINETE DE COMUNICAÇÃO

Ana Rita Bentes

M: 937 432 128 | E: ana.bentes@hoteis-portugal.pt

LINHA AHP COVID-19

W: covid-19.hoteis-portugal.pt

T: 937 432 174 | E: covid-19@hoteis-portugal.pt