



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
Inspeção Regional do Turismo

Relatório Inspetivo:

n.º 13 /2021

Despacho: *Comando .
Notifique-se em conformidade.
22.01.21
Hcy*

1. Entidade averiguada

Identificação:

Atividade da entidade: Empreendimento Turístico

Entidade exploradora:

Sede/Morada:

Concelho e Ilha:

Telefone e endereço eletrónico:

Responsável: Cargo: Responsável do Departamento de Qualidade

LUT:

2. Âmbito da inspeção:

Inspeção de iniciativa extraordinária: na sequência de duas reclamações exaradas no Livro de Reclamações do empreendimento acima indicado, remetidas a este Serviço, a fim de melhor apurar os factos objeto das reclamações e, bem assim, as alegações escritas apresentadas pelo empreendimento, no dia 5 de janeiro de 2021, foi realizada uma ação inspetiva ao referido empreendimento.

3. Descrição

Nas reclamações apresentadas, após análise das mesmas, poderia estar em causa a prática de infração às normas constantes do Regime Jurídico de Instalação e Funcionamento dos Empreendimentos Turísticos, aplicável à Região Autónoma dos Açores, nomeadamente as informações disponíveis ao público em matéria de preço dos serviços disponibilizados e de informação pré-contratual quanto aos termos e condições de prestação de serviço de alojamento turístico. Assim, foi realizada ação inspetiva ao empreendimento, não se tendo constatado qualquer indício de prática de infração de natureza contraordenacional, no que concerne à informação dos serviços prestados e respetivos preços, incluindo nas unidades de alojamento. Relativamente à informação pré-contratual dos termos e condições de reserva de alojamento turístico, ainda que na plataforma pela qual o reclamante efetuou a reserva constasse informação sobre a necessidade de apresentar no check-in um cartão de crédito, a mesma não explicitava que o mesmo se destinaria a servir para prestação de caução no ato de check-in, altura em que, verbalmente, lhe foi veiculada essa informação.

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 – Estabelece o Regime Jurídico da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos. Portaria n.º 55/2012, de 16 de maio - Estabelece os requisitos mínimos a observar pelos empreendimentos turísticos.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DOS TRANSPORTES, TURISMO E ENERGIA
Inspeção Regional do Turismo

5. Conclusões e propostas:

Considerando o exposto, não se tendo verificado indícios inequívocos de prática de infração de natureza contraordenacional, na sequência da ação inspetiva, propõe-se a conclusão e arquivamento do presente procedimento e que disto seja dado conhecimento à Diretora do Departamento de Qualidade, conforme proposta de ofício constante em anexo, recomendando se, todavia, que a informação pré-contratual dos termos e condições da reserva de alojamento turístico seja o mais explícita possível, por forma a que os clientes tenham antecipada certeza sobre a razão de exibição de cartão de crédito no ato de check-in.

À Consideração Superior de V. Ex^a,

Ponta Delgada, 11 de janeiro de 2021.

A Inspetora: _____