

RESERVA EM PLATAFORMAS

Não há como negar: as [plataformas de reservas](#) são um instrumento que veio facilitar a marcação de alojamento para férias. Servem de ponte entre o hotel ou o estabelecimento de alojamento local e o consumidor e, na generalidade, são intuitivas, permitem comparar preços, verificar disponibilidades, ajustar a pesquisa ao orçamento através da utilização de filtros, e fazer reservas. Ainda que recorra a uma determinada plataforma, convém sempre fazer a pesquisa noutros sites, já que os preços para a mesma oferta podem ser diferentes. Verifique também junto do estabelecimento (no site ou por telefone) se está a pagar o melhor preço.

ATENÇÃO À POLÍTICA DE CANCELAMENTO

Para evitar dissabores, esta é uma regra de ouro: antes de concluir qualquer reserva, leia atentamente a política de cancelamento, não apenas da plataforma, mas também do próprio anúncio, já que as condições podem variar de umas ofertas para outras. Algumas plataformas permitem que os anfitriões escolham entre diferentes políticas de cancelamento, que podem ser mais ou menos restritivas.

No caso de reservas não reembolsáveis, normalmente com tarifas mais atrativas, o valor é imediatamente debitado da sua conta. Mesmo que tenha de cancelar, esse montante não lhe será devolvido. Como tal, tenha sempre isso em mente quando fizer reservas nesta modalidade.

Dependendo do valor e do destino, pode ser preferível optar por uma tarifa mais elevada, ficando com a possibilidade de cancelar, se necessário. Se marcar diretamente com o alojamento, desde que tenha confirmado a compra ou feito o pagamento do sinal ou da totalidade da reserva, também fica vinculado ao contrato. Caso pretenda anular ou modificar a reserva, terá de suportar os custos eventualmente previstos.

COMO RECLAMAR?

O lado prático das plataformas é ensombrado pelas dificuldades que os consumidores encontram quando pretendem solucionar um problema. Além de rejeitarem qualquer responsabilidade no que se refere à relação contratual entre o hóspede e o anfitrião, na eventualidade de um conflito entre a plataforma e o consumidor, os instrumentos que este tem à sua disposição para gerir a situação são limitados. Em caso de conflito com um anfitrião em território nacional, deve solicitar o livro de reclamações, ferramenta que os proprietários estão obrigados a disponibilizar, podendo ainda apresentar queixa à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (o site disponibiliza formulários específicos).

DICAS:

- Pesquise pela casa de férias diretamente na plataforma e não em motores de busca.
- As opiniões de outros turistas podem ser úteis. Dê sempre uma espreitadela nestas classificações.
- Nunca clique em links enviados pelos proprietários, nem envie informação sensível para endereços de e-mail suspeitos
- Se procurar casa de férias em Portugal, consulte, no anúncio, o número de registo de alojamento local, obrigatório por lei. Com este número, verifique no site do Turismo de Portugal a localização da casa e alguns dados sobre o proprietário.
- Desconfie de casas a preço de saldo, com decoração sofisticada e vista para o mar. Se a oferta for realmente apetecível, compare-a com outras idênticas no mesmo local.
- Numa reserva através de plataforma online, o pagamento é quase sempre feito no próprio site. Desconfie se o proprietário lhe enviar um NIB para uma transferência bancária.

Informe-se sobre os seus [direitos](#).