



>> Alojamento Local: paga duas e usufrui uma

Agora que se aproxima a altura de começar a pensar nas férias para 2022, não posso esquecer a péssima experiência que foram as de 2021. Face ao contexto em que vivíamos, decidimos procurar um local sossegado junto à praia para duas famílias. Foi assim que encontramos e reservámos para sete dias e por 1740€, através da plataforma de reservas *Booking*, uma casa, na Rua do Segrel n.º 10 em Pedra do Ouro - Alcobaça, em regime de Alojamento Local e da responsabilidade da empresa A.H. Pinhal do Rei, Lda.

Ao chegarmos perto do local, sábado à tarde, dia 31/07/2021, foi-nos dito que o *check-in* seria feito num parque de campismo. Daí, fomos acompanhados até à casa por uma funcionária da empresa.

O local era muito sossegado e até a cobertura da rede móvel da NOS era fraca. Chegados à casa, começou o verdadeiro pesadelo. A porta da garagem estava completamente enferrujada e parecia que ia cair a qualquer momento, os móveis de cozinha completamente velhos. A funcionária despediu-se de nós sem que tivéssemos visto o resto da casa, tendo-nos deparado com outros problemas, nomeadamente a falta de varão no roupeiro de um dos quartos; um outro quarto, o mais interessante e com suposta vista para o mar, não tinha uma parte da portada da janela, o que impossibilitou que fosse usado; ainda num outro quarto, uma das camas estava partida, o espelho da casa de banho, de apoio à sala e cozinha, estava suportado pelos cabos elétricos para a iluminação;

Nesse sábado, era dia de jogo de futebol para a Supertaça Cândido de Oliveira entre o Sporting e o Braga. Eu e o meu filho mais velho, depois de muito esforço para conseguirmos sintonizar a televisão, sentámo-nos no sofá para vermos o jogo. Eis quando ficámos com os joelhos ao nível da testa, tal era o estado de degradação do sofá. O jogo tinha tudo para ser interessante, mas a televisão era tão pequena que o meu filho me disse: - Não consigo ver a equipa que tem a bola! Desesperados, saímos de casa para procurar um local para jantar e ver o que ainda restava do jogo.

Já com as pizzas a meio, concluímos em uníssono que a casa não reunia condições para passarmos as nossas desejadas férias. Contactámos a funcionária da empresa naquela noite, que ao telefone nos disse que não tinha uma alternativa para nós. Disse-nos que se quiséssemos poderíamos desistir da reserva e que seríamos reembolsados dos dias em que não pernoitássemos. Concordámos e no dia seguinte dirigimo-nos ao parque de campismo para fazermos o *check-*

out, tendo-nos sido reembolsado de imediato o valor da caução e dito que o reembolso, dado que o pagamento tinha sido efetuado através da *Booking*, seria processado mais tarde.

Um pouco aliviados, partimos à procura de um outro alojamento naquela zona. Depois de várias pesquisas e contactos, conseguimos ao final da tarde de domingo encontrar um alojamento em Vieira de Leiria, onde passámos o resto dos dias de férias e tentámos recuperar do choque inicial.

De regresso a casa, aguardámos pelo prometido reembolso, o qual até ao momento ainda não conseguimos obter. Na verdade, a funcionária da empresa responsável pela nossa reserva assumiu o compromisso de reembolso, pessoalmente, por telefone e por e-mail. Contudo, o responsável da empresa, mais tarde, não quis manter o compromisso. Daí correr, por esta altura, uma ação no Tribunal Arbitral de Consumo, com sessão inicialmente agendada para o dia 16 de março de 2022, que, entretanto, já foi adiada por solicitação da advogada da empresa que explorava a casa.

Ao perceber o montante a que teríamos direito de reembolso, descobrimos as comissões elevadas que as plataformas de intermediação cobram aos proprietários dos alojamentos e o facto de estas não controlarem a informação que é colocada sobre os alojamentos. Verificámos depois que a mesma casa aparecia na *Booking* com vários nomes, várias descrições e vários preços. Em algumas designações havia comentários desagradáveis de clientes. Isto leva-me a pensar que a casa será colocada sob vários nomes para evitar os comentários desfavoráveis.

Para aqueles que começam agora a pensar nas férias de 2022, sugiro que tenham muito cuidado se pretenderem fazer reservas em Alojamentos Locais que não conheçam, pois, como eu, podem pagar duas vezes e usufruir apenas uma.