



Parceiros Estratégicos:



## SEMINÁRIO

### A FRAUDE ONLINE NA INDÚSTRIA DO TURISMO

---

---

*“A PERSPECTIVA DOS HOTÉIS E EMPREENDIMENTOS  
TURÍSTICOS”*

**Faro, 9 de Novembro de 2017**  
**Elidérico Viegas**

---

**ASSOCIAÇÃO DOS HOTEIS E EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS DO ALGARVE**

E.C. – Cerro Alagoa, Apartado 2360 8201-918 ALBUFEIRA  
SEDE: Ed. AHETA, Quinta da Bolota, Lote 4 A ALBUFEIRA  
TEL: 289 580 530 FAX: 289 580 539 e-mail: [aheta@aheta.pt](mailto:aheta@aheta.pt) NIPC: 503 439 223  
**[www.aheta.pt](http://www.aheta.pt)**

A indústria do turismo é a maior actividade económica mundial, sendo também a mais receptiva à evolução das novas tecnologias de informação e, por conseguinte, aos benefícios daí resultantes, mas também às fraudes que envolvem esta realidade tecnológica.

A massificação e democratização da *internet* e o desenvolvimento constante das novas tecnologias, constituem a maior revolução económica e social jamais experimentada pelo ser humano ao longo da sua história.

A natureza do negócio turístico, sustentado em princípios de confiança mútua, e o facto de esta ser uma actividade de pessoas para pessoas, proporciona e facilita um relacionamento nem sempre adequado às regras da sã convivência comercial.

O turismo é, sem qualquer dúvida, a actividade económica que melhor tem aproveitado a seu favor as novas tecnologias e os negócios “*online*”. Não admira, portanto, que o turismo contemporâneo se afirmasse, em pouco mais de 50 anos, como a primeira actividade económica, sendo mesmo o líder incontestado das transacções “*online*” à escala mundial.

O turismo surge também na frente de novas formas e conceitos económicos, como a chamada economia partilhada, assim como em outras soluções empresariais, onde pontuam as *startups*, por exemplo, ambas intimamente ligadas às tecnologias de informação e aos negócios “*online*”.

O sucesso das vendas “*online*” no sector do turismo, fica a dever-se, sobretudo, ao facto das transacções serem efectuadas directamente entre fornecedor e consumidor, (B2C), evitando os elevados custos de intermediação, tornando-o um dos canais de comercialização mais eficazes e rentáveis da indústria turística, mas também um campo privilegiado de atracção de burlas e outras actividades ilegais.

Estas realidades são mal compreendidas pelas autoridades, designadamente no que se refere à introdução de legislação apropriada, tendo em vista, por um lado, possibilitar um melhor aproveitamento comercial proporcionado por estas inovações tecnológicas e, por outro, a introdução de medidas de protecção dos utilizadores/consumidores, face à oferta desmesurada de produtos inadequados ou mesmo inexistentes.

No Algarve, anualmente, quase 40 por cento das vendas totais dos hotéis e empreendimentos turísticos são realizadas através da *internet*.

---

**ASSOCIAÇÃO DOS HOTEIS E EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS DO ALGARVE**

E.C. – Cerro Alagoa, Apartado 2360 8201-918 ALBUFEIRA  
SEDE: Ed. AHETA, Quinta da Bolota, Lote 4 A ALBUFEIRA  
TEL: 289 580 530 FAX: 289 580 539 e-mail: aheta@mail.telepac.pt NIPC: 503 439 223  
www.aheta.pt

Os sites dos estabelecimentos hoteleiros e turísticos geram directamente, em média, cerca de 10 por cento do volume de negócios, enquanto as plataformas de vendas “online”, também conhecidas por operadores turísticos da Net, são responsáveis por mais de 30 por cento do total de vendas da hotelaria regional em cada ano.

A generalidade dos negócios turísticos, porém, mesmo quando celebrados por agentes de viagens e operadores turísticos tradicionais, envolvem o recurso à *internet*, quer para recolha de informação sobre o destino e a acomodação, quer para estudos comparativos, nomeadamente em matéria de preços.

Independentemente de as fraudes sempre poderem existir, a verdade é que os hotéis e os empreendimentos turísticos souberam, em todo o mundo, criar mecanismos destinados a esbater, por um lado, eventuais fraudes e, por outro, impedir que estas se materializem em burlas efectivas.

Contudo, no que se refere a outras formas de hospedagem, como o alojamento local e o alojamento privado, os negócios “online” vieram acentuar ainda mais as situações de concorrência desleal, alargando a economia paralela e a fuga ao pagamento de impostos.

É verdade que as recentes alterações legislativas facilitando o registo de alojamento privado com utilização turística regular, têm contribuído para diminuir o problema, mas os arrendamentos ilícitos, quer dentro quer fora dos empreendimentos turísticos, vêm sendo potenciados nos últimos anos pela realidade dos alugueres “online”, assim como muitos negócios complementares, como excursões, táxis e transferes clandestinos, configurando situações de concorrência desleal, pelo que devem ser devidamente combatidos e erradicados pelas autoridades competentes.

Para além destas questões, os arrendamentos ilícitos envolvem, igualmente, fortes preocupações em matéria de segurança, na medida em que são muito procurados por grupos extremistas que praticam actos violentos.

No Algarve, cerca de 900 mil estrangeiros que desembarcam, anualmente, no aeroporto de Faro não se hospedam nos empreendimentos classificados oficialmente. É verdade que muitos deles dispõem de segundas residências na região, mas a grande maioria hospeda-se em alojamento privado, gerando o equivalente a cerca de 4,5 milhões de dormidas todos os anos.

Por outro lado, mais de 2 milhões de portugueses procuram todos os anos estes alojamentos, produzindo mais ou menos 10 milhões de dormidas.

---

**ASSOCIAÇÃO DOS HOTEIS E EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS DO ALGARVE**

E.C. – Cerro Alagoa, Apartado 2360 8201-918 ALBUFEIRA  
SEDE: Ed. AHETA, Quinta da Bolota, Lote 4 A ALBUFEIRA  
TEL: 289 580 530 FAX: 289 580 539 e-mail: aheta@mail.telepac.pt NIPC: 503 439 223  
www.aheta.pt

A descida de 10 por cento de turistas nacionais verificada nos hotéis e outros estabelecimentos oficiais em 2016, não pode ser dissociada da procura crescente dos nossos concidadãos por estes alojamentos, tanto mais que os preços nos hotéis e outros empreendimentos vêm subindo em consequência do crescimento da procura.

Para que conste, o Algarve dispõe de cerca de 200 mil segundas residências familiares de uso sazonal, o equivalente a mais de 765 mil camas. De acordo com os censos de 2011, a região dispunha, mais concretamente, de 195.421 segundas residências.

No Algarve, 113.160 destas camas, 36 por cento do *share* nacional, o equivalente a 22.404 fracções autónomas, ou seja, pouco mais de 10 por cento do total existente, já se encontram registadas como alojamento local no Turismo de Portugal.

Por outro Lado, no mesmo período, em todo o País, registaram-se 54.116 fracções autónomas como alojamento local, correspondendo a 314.249 camas/utentes. Refira-se ainda que, em termos comparativos, o Algarve dispõe à volta de 116 mil camas turísticas oficiais, 37,4% do bolo nacional, distribuídas por 387 empreendimentos hoteleiros e turísticos, enquanto Portugal, incluindo os arquipélagos da Madeira e dos Açores, no seu conjunto, dispõe de 310 mil camas oficiais, distribuídas por cerca de 1.700 estabelecimentos. (Os dados são de Outubro último).

Trata-se de uma realidade sem precedentes, consequência da flexibilização legislativa sobre esta matéria, na qual nos orgulhamos de ter participado e colaborado activamente, embora nem sempre acompanhados por outras estruturas associativas empresariais do nosso País, nomeadamente da zona de Lisboa e auto-intituladas de nacionais.

Embora o problema da chamada oferta paralela sempre tenha existido no Algarve desde o advento do turismo em meados da década de sessenta, intensificou-se, substancialmente, com as vendas “*online*”, merecendo destaque especial as plataformas airbnb, booking, etc.

A maior utilização da oferta paralela é ainda potenciada pelo transporte aéreo *low cost*, uma consequência directa da liberalização do transporte aéreo no final do século passado.

---

**ASSOCIAÇÃO DOS HOTEIS E EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS DO ALGARVE**

Por outro lado, praticamente todos os operadores turísticos tradicionais comercializam, desde sempre, através das suas brochuras esta oferta turística, quer negociando directamente com os proprietários, quer com estruturas organizadas que exploram conjuntos de apartamentos e moradias em toda a região, um negócio mal conhecido e que envolve milhões de euros quase sempre isentos de impostos.

Do ponto de vista dos hotéis e outra oferta turística oficial, está em causa a necessidade de introduzir medidas que facilitem a inclusão deste alojamento no sistema legalizado, através, nomeadamente, de medidas que imponham às diversas plataformas “online” a obrigatoriedade em mencionar os respectivos números de registo no departamento oficial do turismo.

Em Portugal, como é sabido, esta legislação entrou recentemente em vigor, obrigando estas plataformas de vendas a incluir o número do registo dos apartamentos e das moradias publicitados, situação que já se verifica em outros destinos turísticos mundiais.

A dimensão deste negócio paralelo na indústria do turismo é de tal forma importante e significativa que, quase de imediato, perante esta exigência legal, muitos destes clandestinos passaram a indicar números de registo falsos ou pertença de alojamentos terceiros, criando, deste modo, novos desafios às autoridades fiscalizadoras, embora o recurso a estes plágios e expedientes indevidos, muito ao gosto do chico-espertismo português, conjugados com o nacional porreirismo do deixa andar, constituam crime punível com coima elevada e pena de prisão.

Minhas Senhoras

Meus Senhores

De acordo com um estudo conduzido recentemente pela União Europeia, dois em cada três *sites* de reservas “online” existentes no espaço europeu não são confiáveis. Assim, de um total de 235 *sites* disponibilizados, dois terços fornecem informação errada aos consumidores finais, leia-se turistas.

Neste sentido, não será estranho que a União Europeia, sempre preocupada com as questões que envolvem a defesa e protecção dos consumidores, introduza brevemente uma directiva e/ou outras disposições legais comunitárias sobre esta matéria, tal como aconteceu no passado com o transporte aéreo e as viagens organizadas, popularizadas como *packages holidays*, também conhecidas em Portugal como férias de pacote.

---

**ASSOCIAÇÃO DOS HOTEIS E EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS DO ALGARVE**

E.C. – Cerro Alagoa, Apartado 2360 8201-918 ALBUFEIRA  
SEDE: Ed. AHETA, Quinta da Bolota, Lote 4 A ALBUFEIRA  
TEL: 289 580 530 FAX: 289 580 539 e-mail: aheta@mail.telepac.pt NIPC: 503 439 223  
www.aheta.pt

Os hotéis habituaram-se no passado às vigarices do chamado burlão elegante e trato fino, praticadas normalmente por aristocratas em final de carreira, fortunas desfeitas, outros títulos nobiliárquicos inventados, amigos íntimos e familiares de soberanos, presidentes e outros poderosos, acompanhados normalmente por séquitos serviçais, limousines topo de gama e respectivos *couriers*, etc. Em linguagem popular: VIP's sem onde cair mortos.

Há mais de 50 anos atrás, estes eram os verdadeiros especialistas dos calotes em hotéis, consubstanciados ainda em cheques sem cobertura de importâncias mais ou menos avultadas, malas de viagem de luxo contendo, supostamente, jóias e outros valores mais que suficientes para fazer face às despesas, deixadas ao abandono aquando do súbito desaparecimento de tão ilustres figuras.

Os hotéis e os empreendimentos turísticos têm sido, desde sempre, um campo fértil de atracção de burlões, autênticos especialistas em não pagar contas e em apresentar as mais variadas e inovadoras falsas reclamações, tendo em vista receber indemnizações mais ou menos chorudas, para além do tradicional sair sem pagar a conta.

As falências fictícias de operadores turísticos internacionais eram constantes e, de tal forma frequentes, que faziam parte do negócio turístico, já que reabriam novamente com outras designações e os mesmos proprietários. Esta prática, com os necessários ajustes, obviamente, mantém-se em vigor até hoje.

As burlas mais comuns, hoje em dia, consubstanciam-se em identidades e identificações inventadas, cartões de crédito roubados e/ou falsificados, e pouco mais. O facto de os hotéis trocarem entre si, quase de imediato, informação sobre estas ocorrências, bem como o respectivo "*modus operandi*" destes burlões, permite evitar a sua disseminação e identificar rapidamente os envolvidos.

O exemplo mais recente desta prática organizada ocorreu no Verão passado em Espanha, mas também no Algarve e em outros destinos turísticos, (Grécia, Turquia, etc.), com um número anormal e desproporcionado de turistas britânicos a reclamar indemnizações derivadas de intoxicações alimentares fabricadas, o que levou o próprio governo inglês a intervir, avisando estes cidadãos que incorriam em procedimento criminal, havendo já condenações no Reino Unido neste sentido.

Mais recentemente, um casal britânico foi condenado a uma pena de 9 meses de prisão e 22 mil euros de indemnização por ter intentado uma reclamação fraudulenta.

---

**ASSOCIAÇÃO DOS HOTEIS E EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS DO ALGARVE**

E.C. – Cerro Alagoa, Apartado 2360 8201-918 ALBUFEIRA  
SEDE: Ed. AHETA, Quinta da Bolota, Lote 4 A ALBUFEIRA  
TEL: 289 580 530 FAX: 289 580 539 e-mail: aheta@mail.telepac.pt NIPC: 503 439 223  
www.aheta.pt

Na Grã-Bretanha, precisamente, onde o prazo para apresentação de reclamações é de três anos, o convite à indemnização é recorrente.

Esta prática é alimentada por organizações especializadas, fomentadoras de reclamações virtuais, uma vez que os seus honorários resultam de comissões pouco parcimoniosas, angariando clientes através do recurso a processos menos claros e promessas de grandes compensações, acoitando-se, não raras vezes, em programas televisivos muito agressivos, quase sempre denominados de defesa ou em nome do consumidor, num convite claro à reclamação, à fraude e à burla.

Esta situação vem gerando enorme controvérsia em Inglaterra e nos destinos turísticos, designadamente Espanha, Grécia, Turquia e Algarve, originando processos judiciais criminais contra estes turistas, acompanhados de pedidos de indemnização elevadíssimos, tendo em vista, por um lado, desmotivar estas estruturas privadas e, por outro, os turistas que incorrem em declarações falsas e em acções fraudulentas e lesivas dos interesses turísticos e empresariais das empresas e dos destinos turísticos.

A exploração ilícita de alojamento privado constituiu, desde sempre, uma realidade em todas as zonas turísticas mundiais, sendo o Algarve um dos expoentes máximos desta actividade.

A título de exemplo, só a Airbnb é responsável por 13 por cento das vendas turísticas totais no Algarve durante o ano. Deste total, 8 por cento respeitam a vendas efectuadas em alojamento privado e local.

A Airbnb e outras plataformas de vendas *online*, apesar de prometerem o contrário, não se responsabilizam pelos estragos e roubos causados pelos seus clientes nas unidades de alojamento, danos normalmente elevados, nem quando os alojamentos não respeitam as especificações anunciadas ou não se encontram disponíveis, obrigando os utilizadores a partilharem os mesmos com terceiros, incluindo os chamados anfitriões.

A chamada economia partilhada, (*sharing economy*), como ainda é conhecida, transformou-se, rapidamente, num amplo negócio turístico à escala mundial, envolvendo contornos ilegais de vária ordem, entre os quais a fuga ao fisco.

Os hotéis e os empreendimentos turísticos do Algarve não só não estão contra a integração desta oferta turística no sistema legalizado, como defendem que o problema não se resolve com mais leis, mas antes com mais fiscalização e a criação de facilidades que promovam a sua inclusão no sistema oficial.

---

**ASSOCIAÇÃO DOS HOTEIS E EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS DO ALGARVE**

E.C. – Cerro Alagoa, Apartado 2360 8201-918 ALBUFEIRA  
SEDE: Ed. AHETA, Quinta da Bolota, Lote 4 A ALBUFEIRA  
TEL: 289 580 530 FAX: 289 580 539 e-mail: aheta@mail.telepac.pt NIPC: 503 439 223  
www.aheta.pt

Em resumo, estima-se que o volume de negócios resultante de arrendamentos ilícitos ascenda a mais de 270 milhões de euros anuais no Algarve, sendo que uma parte importante deste montante não entra nos cofres nacionais nem paga impostos ao erário público. Ou seja, muitos destes alugueres são efectuados e resolvidos nos países de origem dos proprietários dos alojamentos e dos respectivos turistas, à margem dos interesses das economias locais, regionais e nacionais, o que acentua ainda mais as situações de concorrência desleal face à oferta registada oficialmente. De um ponto de vista meramente conceptual, e contrariamente ao que se verifica no resto do país, os hoteleiros do Algarve consideram que não existe qualquer conflito entre os hotéis e o alojamento privado e local.

O que pretendemos é que todos estejam sujeitos às mesmas obrigações, razão pela qual sempre apoiámos a criação de mecanismos que facilitem a sua integração na oferta turística legalizada oficialmente.

Face às medidas de autoprotecção por parte dos hotéis e de outros fornecedores de serviços, as fraudes “online” centram-se, presentemente, sobretudo ao nível de burlas junto dos consumidores de férias, as primeiras e principais vítimas destes negócios fraudulentos, face à desregulamentação e à falta de controlo e fiscalização existentes.

Assim, anúncios de alugueres falsos, sites de apartamentos e moradias descaracterizadas, inexistentes ou propriedade de terceiros, localizações indefinidas e em países indiferenciados, globalizaram e institucionalizaram estas fraudes “online” no sector turístico um pouco por todo o mundo, incluindo o Algarve, colocando em causa a boa imagem dos destinos turísticos onde estas fraudes são cometidas.

As autoridades têm revelado dificuldades evidentes em combater eficazmente estas burlas, lesivas, principalmente, dos consumidores, mas geradoras de má imagem, uma vez que colocam em causa os destinos turísticos onde são praticadas.

Governantes e políticos, associações empresariais, organizações de defesa do consumidor, autoridades policiais e económicas, etc. estão cada vez mais determinados em reduzir estas actividades causadoras de prejuízos económicos cada vez mais elevados, fugas fiscais, direitos dos consumidores, etc., não esquecendo um dos maiores problemas da actualidade - os fenómenos ligados à segurança de pessoas e bens.

---

**ASSOCIAÇÃO DOS HOTEIS E EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS DO ALGARVE**



Só nos últimos meses, a ASAE, segundo sabemos, fiscalizou mais de mil casas no Algarve, tendo levantado quase quatrocentos autos e coimas, ou seja, quase 40 por cento deste alojamento não cumpre as normas nem preceitos legais a que está obrigado. É obra.

Esbater estes problemas é, certamente, um dos maiores desafios do sector turístico no próximo futuro, tanto mais que está em causa o interesse público regional e nacional.

Albufeira, 1 de Agosto de 2017

Elidérico Viegas