



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

2020-01-06

Parecer:	Despacho: Comcondo. Notifique-se em conformidade. 02.03.20 dy.
-----------------	---

Relatório Inspetivo: INT- 6/2020

1. Empresa reclamada:

Recebeu este serviço uma reclamação relativa à empresa Informação protegida sita à Informação protegida

2. Descrição e análise da reclamação:

NO DIA 1 DE AOSTO DE 2019 EFECTUAMOS UM PASSEIO MARITIMO NA COSTA DA ILHA Informação protegida DE FORMA A PODERMOS OBSERVAR BALEIAS E GOLFINHO. NO FIM DO PASSEIO E POR AS CONDIÇÕES ATMOSFERICAS NÃO SEREM AS MELHORES A CONCLUSÃO QUE SE CHEGOU JUNTO DO PROPRIETÁRIO DA EMPRESA FOI QUE EFECTIVAMENTE AS COISAS NÃO CORRERAM PELO MELHOR, TENDO FICADO COMBINADO QUE ATÉ DOMINGO IRIAMOS REPETIR O PASSEIO. APÓS IMENSAS CONVERSAS TELEFONICAS COM A EMPRESA (Informação protegida) FOI ADIANDO CONSTANTEMENTE O PASSEIO ATÉ NÃO SER POSSIVEL FAZE-LO, TENDO HIPOTESE DE O FAZER DURANTE 3 DIAS. POR O ACIMA DESCRITO ACHO QUE DEVEMOS SER REGERCIDOS DE METADE DO VALOR PAGO, SENDO O VALOR TOTAL PAGO PELAS 4 PESSOAS DE €180,00.



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

Questionada a empresa, acerca dos argumentos aduzidos pelo reclamante, contra-alegou com os argumentos infra:

Na quinta-feira, dia 1 de agosto, o senhor [Informação protegida] (reserva de 4 pessoas), fizeram a atividade de Observação de Cetáceos connosco de manhã. Sendo um 4 adultos, usufruem de um desconto no preço, ficando a 45€ por adulto (em vez dos habituais 50€ por pessoa. Mais informações no nosso website: [Informação protegida]). Durante a saída, verificou-se alguns chuviscos, algo que não estava mencionado nas previsões, mas que não afetou a qualidade dos avistamentos naquele dia, tendo sido observados vários grampos (golfinho *Grampus griseus*).

Acreditamos que os clientes ficaram dececionados por não observarem baleias, no entanto não é algo que podemos garantir e isso é-lhes explicado antes da realização da saída (durante a venda, *briefing*, etc). Do grupo de 20 pessoas que foram com a nossa empresa naquele passeio, estes clientes foram os únicos a revelar tal descontentamento.

De acordo com a nossa garantia de avistamento (link do nosso website com a garantia: [Informação protegida] que cita o seguinte: "A [Informação protegida] tem uma garantia de avistamento, o que significa que garante a observação de uma espécie de baleia ou golfinho dos Açores. No entanto, não podemos prever se serão apenas baleias, apenas golfinhos ou ambos em uma única saída. No caso de nenhuma espécie de baleia ou golfinho ser avistada durante o passeio, nossos clientes beneficiarão de outro passeio gratuito. Se o cliente não estiver disponível para fazer outro passeio, reembolsaremos o preço do bilhete" e que encontra disponível no nosso website, flyer publicitário e loja, não podemos prometer espécies. Entrando apenas a garantia em

vigor, caso não seja observado nenhuma espécie de cetáceos dos Açores (o que não foi o caso, uma vez que observaram golfinhos nesta saída).

Apesar disso e, verificando que estes clientes (4 paxs, [Informação protegida] [Informação protegida]) estavam desiludidos após o passeio e, de boa fé, o gerente da empresa sugeriu que, caso tivéssemos vagas numa próxima saída de Observação de Cetáceos, nos dias seguintes, eles poderiam voltar a sair connosco e que se tal fosse possível, entraríamos em contato com os clientes. Dado que esta área de trabalho é bastante sazonal e, sendo agosto um dos meses onde temos maior taxas de reservas / pessoas por saída, por dia, todos os dias seguintes encontrávamo-nos praticamente com lotação esgotada, não nos sendo possível de todo ter vagas para levar estas 4 pessoas numa próxima saída, enquanto ainda estavam aqui [Informação protegida]



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

Os clientes ficaram desagrados pela não repetição da saída e, Sábado, dia 3 de agosto, passaram pelo nosso estabelecimento e decidiram que lhes era devido a devolução total do dinheiro da saída de Observação de Cetáceos de quinta-feira. Quando tal lhes foi recusado, uma vez que não faz parte da nossa garantia, exigiram 50% do valor pago. Quando este segundo pedido também foi recusado, pediram o livro de reclamações.

Em resumo:

1. A empresa garante avistamentos de, pelo menos uma espécie de cetáceos o que aconteceu, v. condições conforme <https://www.> Informação protegida ;
2. A empresa fez um desconto de preço de 50€ para 45€ em virtude de tratar-se de um grupo de 4 pessoas, a que contratualmente não se encontrava obrigada;
3. O reclamante refere apenas que, por uma questão de condições atmosféricas (e não por falta de avistamento de espécies de cetáceos) teria ficado acordado tentarem repetir o passeio, tendo o proprietário adiado o mesmo, durante 3 dias, impedindo a sua realização; (alegação que não ficou provada);
4. Entende que deve ser ressarcido por não terem efetuado a repetição do passeio;
5. Foi efetuada a atividade de avistamento de uma espécie de cetáceo, cumprindo com as condições explicitadas no site da empresa (avistamento de um cetáceo no mínimo, sob pena de reembolso, caso não possam efetuar novo passeio) <https://www.> Informação protegida
6. Ainda assim, o proprietário sugeriu que, se houvesse vagas, poderiam tentar levar a cabo novo passeio, o que não chegou a acontecer por dificuldades logísticas, visto estar-se no mês de agosto (época alta neste tipo de negócio, caracterizado pela sazonalidade);
7. Em face disso, os clientes entenderam ser de solicitar o reembolso;
8. Trata-se, a nosso ver, no caso vertente, de um conflito de consumo, regulado pelo artigo 8.º, da Lei 24/96, de 31 de julho, (Lei de Defesa do Consumidor), sob a epígrafe de "Direito à informação em particular", quando estatui o dever, por parte do prestador de serviços, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre as características principais dos bens ou

Página 3 de 4



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

SECRETARIA REGIONAL DA ENERGIA, AMBIENTE E TURISMO
INSPEÇÃO REGIONAL DO TURISMO

serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa.

9. Ora, tal aconteceu no caso, visto que os clientes foram devidamente informados das condições contratuais, estando as condições publicitadas inclusivamente no site onde se efetuam reservas de bilhetes, pelo que, entende-se não resultar violada a citada alínea a), do artigo 8.º da Lei de Defesa do Consumidor).
10. Por esse motivo, considera-se que deve informar-se o reclamante que, tratando-se de um conflito de consumo, regulado pela Lei de Defesa do Consumidor, nos termos da qual, não tem este serviço competências para dirimir conflitos dessa natureza, propondo-se ainda informar o proprietário da empresa.

4. Enquadramento legal:

Lei 24/96, de 31 de julho, que aprovou a Lei de Defesa do Consumidor;

Decreto Legislativo Regional n.º 23/2007/A, de 23 de outubro, que aprovou o Regulamento da Atividade Marítimo-Turística dos Açores.

5. Conclusões e propostas:

Pelos motivos expostos supra, propõe-se a conclusão do presente procedimento, dando conhecimento desse facto ao reclamante e reclamado.

À Consideração Superior,

A Inspetora

Ana Vasconcelos