



Online Preços muito baixos podem ser bom negócio ou burla, cabendo ao consumidor saber defender-se

# Comprar férias sem ser enganado



Distrito de Faro é o que tem mais anúncios ativos de casas para arrendar e acaba por ser aquele onde surgem mais problemas de fraudes online, segundo o OLX

Erika Nunes  
erika@jn.pt

▶ A Autoridade de Segurança Alimentar e Económica instaurou, no ano passado, 350 processos de contraordenação e um processo-crime por fraude relacionados com turismo. No mesmo período, a Deco recebeu quase 3300 queixas (-13% do que em 2016) e o Portal da Queixa registou mais 36% de reclamações sobre o tema. É nesta altura, quando cada vez mais portugueses procuram adquirir férias online por conta própria, que devem redobrar-se cautelas.

"Há um aumento das reservas online e, no que respeita às agências de viagens online, as pessoas nem sempre sabem distinguir. Vão atrás do preço e nem sempre corre bem", analisa fonte da Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo. "Mesmo que queira comprar um bilhete de avião low-cost, muitas vezes é preferível adquirirem-no através de uma agência de viagens, pagar a comissão de reserva, mas ficar defendido", explicou, ainda. Procurar comprar apenas em agências que tenham morada física é

também um conselho da jurista da Deco. "Nalguns destinos, também convém ter o apoio de uma agência de viagens, que terá representante no local ou dará apoio se algo não estiver como foi contratado", acrescenta Carolina Gouveia.

## Particular a particular

As casas de férias são frequentemente negociadas entre particulares, um negócio cheio de riscos que, todos os anos, apanha desprevenidos. Nesta altura do ano, o OLX já tem mais de 2200 anúncios para casas de férias, que "voam" em apenas 18 dias, em média. Mais de metade ficam no distrito de Faro. "É também a zona onde temos mais casos reportados", revela Giancarlo Bonsel, country manager do Grupo OLX em Portugal. Apesar de servir apenas de "montra", porque os negócios são fechados fora do site, o OLX tem investido na revisão manual dos anúncios e no desenvolvimento de um algoritmo de inteligência artificial que ajuda a despistar anúncios que não cumprem as regras ou levantam suspeitas.

Pedro Lourenço, CEO e fundador do Portal da Queixa, reco-

## Sites Distinguir agregadores de agências online

● **Trivago, Booking, Airbnb, e Tripadvisor são alguns dos sites mais conhecidos pelos portugueses para reservar férias. Mas não são todos iguais e saber a diferença é importante quando os clientes precisam de dialogar com quem vendeu o produto. O Booking ou o Airbnb vendem alojamento, aceitam reserva direta e funcionam como agências de viagens. O Tripadvisor e o Trivago são apenas portais de pesquisa que incluem dados dos outros portais e, na altura de reservar, direcionam o cliente para esses sites. Não vendem aos consumidores. No caso dos voos, os portais pesquisam preços dos sites das companhias aéreas, mas podem estar desatualizados e, por isso, raramente encontra mais baixo do que no site da própria companhia aérea. O Skyscanner.pt é um dos que apresenta preços mais baixos.**

menda às pessoas que "pesquisem antes de efetuar qualquer pagamento" e desconfiem "do preço muito baixo e da necessidade de reservar sob pressão". O melhor será, se possível, "efetuar a reserva apenas em locais que já conheça ou que tenha boas referências de amigos ou familiares".

## Apresente sempre queixa

Quando há problemas, diz Pedro Lourenço, "a identificação dos prevaricadores é muito difícil, pois são utilizados dados de contacto falsos, como nome e email e o telefone é usado apenas para este fim", pelo que a formalização de uma queixa formal junto das autoridades é fundamental para identificar o burlão.

Nestes casos, fazer queixa nas autoridades é fundamental e não tem custos para os queixosos, uma vez que se trata de crime. Além de poder travar a atividade junto de outras vítimas, pode permitir recuperar montantes pagos por cartão de crédito (acionando o seguro) ou transferência bancária ou referência multibanco (depende das contas e dos bancos, mas é possível nas primeiras horas). ●

## dicas :

### Fica perto da praia

● Se o anúncio diz que a casa fica perto da praia, mas não indica a distância (não aceite "dois minutos" como referência), é melhor pedir a morada certa e confirmar no Google Maps. Aliás, é sempre bom pedir a morada e ver se o imóvel existe e se a zona é mesmo tranquila como dizem. Compare as fotografias do Google com o anúncio. Pesquise as fotografias do anúncio na pesquisa de imagens Google para saber se não foram copiadas de outro sítio.

### Ver primeiro, pagar depois

● Se puder, visite a casa que quer arrendar ou peça a alguém que o faça. Tente pagar o sinal menor possível, deixando o restante para pagar no dia da chegada. Tente pagar com Paypal ou cartão pré-pago, para defender os seus dados em caso de fraude e reaver algum montante também. Se ariscar numa referência multibanco, ao menos pesquise-a primeiro, a ver se não está associada a fraudes já reportadas online.

### Reclame sempre

● Seja em alojamento local ou hotel, se algo estiver estragado, avariado, partido, tire fotografias e informe o proprietário/gerência ou a agência que vendeu o alojamento. Reclame no local e reclame no regresso: as agências de viagens têm livro de reclamações, possuem um Provedor do Cliente e o Turismo de Portugal tem uma Comissão Arbitral que pode acionar o Fundo de Garantia do Turismo. Se houver crime, dirija-se à GNR/PSP e apresente queixa. Reporte online e alerte os outros.

### Letras pequenas

● O conselho vale para todas as compras online: leia primeiro as letras pequenas. Procure os Termos e Condições e o Quem Somos, muitas vezes no rodapé das páginas, para saber com quem negocia. Procure o selo da IATA se lhe querem vender bilhetes de avião e o logótipo da APAVT no caso das agências. Procure o número de registo de Alojamento Local no site do Turismo de Portugal.

### Faça bem as contas

● Os anúncios online são, muitas vezes, peritos em esconder o total a pagar, divididos em custos escondidos. Muitos surgem apenas no momento de finalizar a reserva — confirme sempre o valor a pagar em todas as páginas e as opções que assinalou — ou, como no aluguer de automóveis, quando entrega o carro no fim das férias e desespera com a franquia retida.