

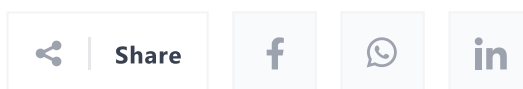


OPINIÃO

Supremo Tribunal alemão (BGH): portal de viagens deve verificar a autenticidade das avaliações do hotel

O mais alto tribunal alemão proferiu uma decisão numa matéria com enorme e crescente importância: a avaliação de hotéis pelos consumidores através dos portais de viagens.

08.09.2022 Carlos Torres



TAGS

1) Introdução

Em 9 de agosto último, na sequência de uma decisão do tribunal de Colónia, proferida em dezembro de 2019, e da segunda instância, em agosto de 2020 (Tribunal regional superior de Colónia), o mais alto tribunal alemão (BGH) proferiu uma decisão numa matéria com enorme e crescente importância: a avaliação de hotéis pelos consumidores através dos portais de viagens.

Com efeito, os hotéis e outros prestadores de serviços são muito dependentes da forma como são avaliados nos portais online. Sucede que nem todas as classificações são verídicas, sendo difícil para os afetados tomar medidas relativamente às avaliações inverídicas.

2) Os factos

Um parque de férias no Mar Báltico, com cerca de 4.000 camas, recebeu várias classificações negativas num grande portal de viagens. Nalguns casos, porém, os autores dos comentários indicaram apenas um primeiro nome, o apelido ou as iniciais: “Sandra”, “Nadine”, “M e S”, “Elisabeth”, “Sven”, “Mari”, “Karri”, “Franzi”, “Anja” e “Jana”.

Suspeitando da veracidade de tais afirmações desprestigiantes, o parque de férias solicitou ao portal de viagens a retirada das avaliações. Baseou-se nas informações do seu sistema de reservas, através do qual não foi possível comprovar com clareza que os autores dos comentários tivessem sido seus hóspedes no período em questão.

O portal recusou, alegando que os comentários eram muito detalhados, alguns dos quais estribados em fotografias, pelo que não havia razão plausível para suspeitar da sua autenticidade.

3) A decisão

A posição do parque de férias não foi acolhida na primeira instância. A situação alterou-se no percurso judicial subsequente.

De harmonia com a segunda instância, o Tribunal Regional Superior de Colónia, uma situação de falsas avaliações pode ocorrer ainda que sejam mencionadas determinadas *comodities* ou defeitos específicos, designadamente manchas em móveis estofados. Apesar dos detalhes, o portal deveria ter esclarecido, em resposta à reclamação, se os autores dos comentários eram realmente utentes do parque de férias. Não pode sequer afastar-se a possibilidade de um concorrente ter encomendado avaliações negativas enganosamente genuínas.

O BGH confirmou essa visão. Uma empresa pode solicitar que uma avaliação seja confirmada se não puder determinar facilmente, por si mesma, o que um suposto cliente comentou. Os portais de classificação terão, portanto, que responder futuramente às perguntas dos estabelecimentos avaliados e, em caso de dúvida, apurar quem realmente enviou o comentário. Caso contrário, devem excluí-lo.

A decisão do *Bundesgerichtshof* (BGH) em apreço constitui um significativo fortalecimento dos direitos dos hotéis e outros prestadores de serviços perante os portais de classificação.

Um hotel que duvida da autenticidade das opiniões negativas dos clientes vertidas num portal de viagens, não necessita de avançar qualquer explicação detalhada quando é confrontado com uma pessoa que considera não ter sido seu hóspede. Em princípio, basta o hotel declarar de que não houve contacto com o autor do comentário depreciativo, pelo que terá o portal de viagens o ónus de diligenciar no sentido de demonstrar que houve contacto, *v.g.* que lá esteve alojado, que utilizou o restaurante num jantar de aniversário, que o frequentou numa reunião anual da sua empresa.

O portal é responsável como um disruptor indireto. Deste modo, o portal não é obrigado a verificar as classificações dos usuários antes da respetiva publicação. No entanto, se o hotel chamar a atenção do portal para uma “clara violação da lei”, *maxime* que não houve contacto com o autor do comentário, o portal tem a obrigação de a verificar. O portal é obrigado a escrever ao respetivo usuário para esclarecer se a reclamação da empresa avaliada é iustificada

Segundo o BGH não é adequado onerar a empresa avaliada com as consequências de uma avaliação negativa, apesar do operador do portal poder facilmente realizar investigações adicionais para verificar a sua plausibilidade.

A decisão do BGH tem obviamente repercussão nas avaliações anónimas.

SOBRE O AUTOR



Carlos Torres

Jurista e professor na ESHTe

[MAIS ARTIGOS >](#)

Navegue

[Análise](#)

[Destinos](#)

[Transportes](#)

[Distribuição](#)

[Alojamento](#)

[Opinião](#)

[BrandSHARE](#)

[Premium](#)

Sobre nós

[Ficha Técnica](#)

[Estatuto Editorial](#)

[Informação Legal](#)

[Política de Privacidade](#)

[Brandshare](#)

Grupo Workmedia

[Meios & Publicidade](#)

[Hipersuper](#)

[Publituris Hotelaria](#)

[Construir](#)

Mantenha-se conectado



©2021 PUBLITURIS. Todos os direitos reservados.