



Carlos Torres

Jurista

## PARIDADE OU DISPARIDADE DE PREÇOS NA HOTELARIA

Paridade, elevada remuneração das OTAs, interdição de contratação directa com clientes e outras cláusulas restritivas da concorrência

A hotelaria enfrenta atualmente um conjunto de adversidades que a afetam significativamente. Entre outras, a eufemisticamente designada *economia colaborativa*, em que particulares oferecem a preços convidativos os seus imóveis para alojarem turistas, através de plataformas digitais como a *HomeAway* ou *Airbnb*, não suportando os custos de mão obra qualificada inerentes aos múltiplos serviços impostos pelo legislador nos hotéis, escapando às suas complexas e dispendiosas instalações e equipamentos. Não apenas o alojamento mas também a oferta de bebidas e refeições ou até o transporte de turistas se acobertam progressivamente sob o manto diáfano da *sharing economy* que, neste particular, deveria ser encarada como uma flagrante violação à legislação. O permissivo RJAL é outro exemplo do estímulo a este tipo de oferta, onde quase tudo é permitido e pouco exigido.

Na crescente intermediação digital, onde pontificam as *online travel agents* (OTAs), assistimos a um conjunto de *desequilíbrios contratuais* como a paridade, as elevadas comissões cobradas aos hotéis, a informação errónea

que veiculam sobre o preço ou a indisponibilidade de quartos (como no caso *SAS Hotel de La Place du Louvre*), as limitações que impõem ao hoteleiro na busca de clientes diretos ou a extinção abrupta e não fundamentada da relação contratual. Refira-se também a extraordinária possibilidade de a OTA modificar o contrato firmado com o hotel, sob pena de cancelar o instrumento contratual.

A circunstância de tais limitações em benefício das OTAs figurarem em contratos-tipo, iguais para todos os hotéis, afastando qualquer margem de negociação, cria um desequilíbrio significativo entre os direitos e obrigações das partes. Por tais razões, em Maio de 2014, o ministro da economia francês, Arnaud de Montebourg, intentou no tribunal de comércio de Paris uma ação contra a *Booking*, visando um conjunto de cláusulas abusivas inseridas em contratos-tipo.

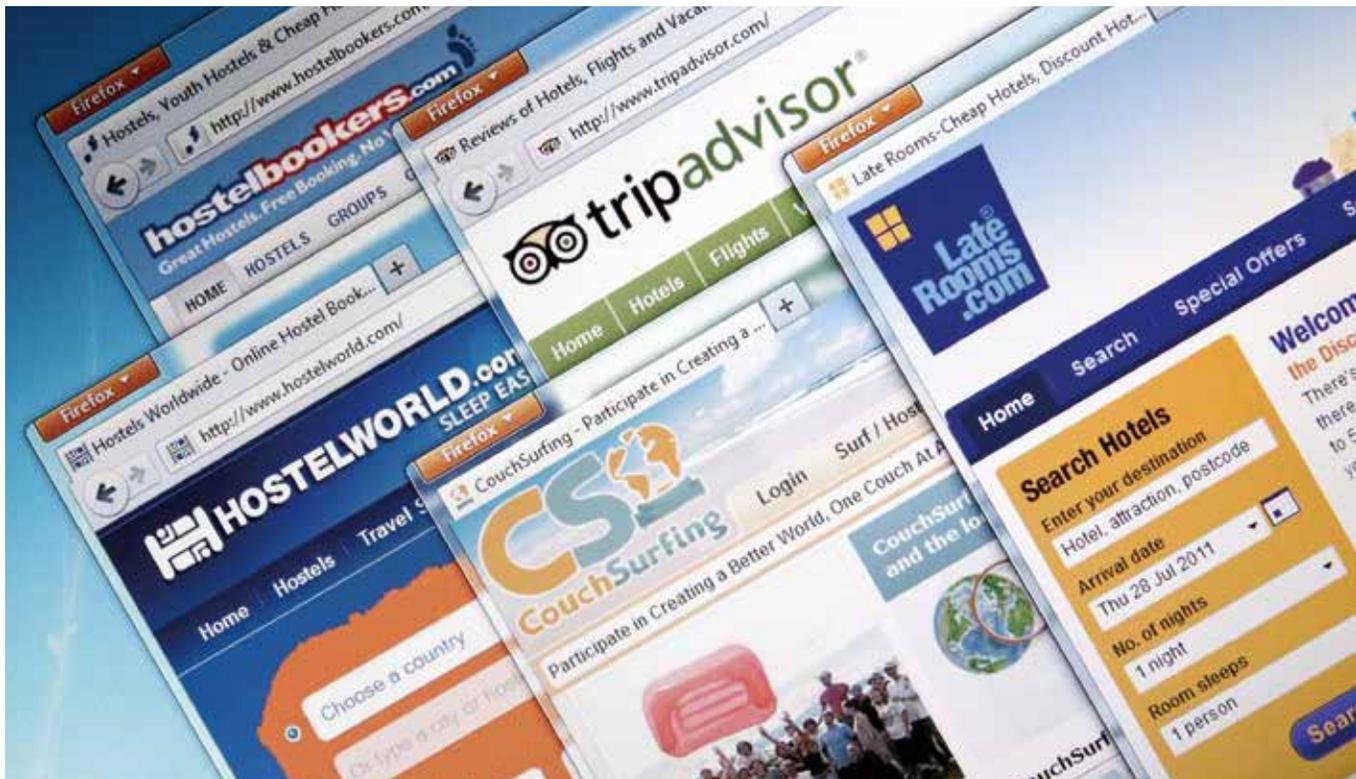
Um dos aspetos de maior discussão, pela grande influência nas decisões dos consumidores e pela concorrência desleal que introduz nas empresas, prende-se com a *e-reputação* dos hotéis, avultando aspetos como a falta de controlo sobre os comentários realizados em sites, o manifesto exagero dos utentes na apreciação negativa dos estabelecimentos, outros de falsidade nos comentários estimulados por concorrentes e até de chanta-

*Estas matérias serão discutidas num dos painéis do congresso da ADHP, analisando-se a relação das OTAs com a hotelaria portuguesa, contextualizando-a com a experiência das normas europeias da concorrência e da proteção do consumidor.*

gem para obtenção de serviços gratuitos.

Em Dezembro de 2014, a autoridade italiana da concorrência e do mercado (AGCM), sancionou a sociedade *TripAdvisor*, com uma multa de 500.000€, fixando-lhe também a obrigação de, no prazo de 90 dias, apresentar *medidas idóneas para eliminar a natureza enganosa da informação que divulga no seu site* enfatizando a veracidade e fiabilidade dos comentários dele constantes. O procedimento centrou-se na difusão de informações enganosas sobre as fontes dos comentários publicados no site [www.tripadvisor.it](http://www.tripadvisor.it), relativamente aos quais os procedimentos adotados pela empresa não foram considerados adequados para controlar o fenómeno dos *comentários falsos*, detetando-se uma manifesta insuficiência de recursos humanos afetos a tal tarefa, surpreendentemente apenas cinco em toda a Europa.

Também em Dezembro de 2014, a Comissão Europeia e as autoridades da concorrência francesa, italiana e sueca, anunciaram a consulta pública dos interessados sobre as cláusulas de paridade ou *most favoured nation* (MFN), no âmbito de processos instaurados naqueles países contra a *Booking.com* por violação das regras nacionais e comunitárias - artigos 101º e 102º do Tratado de Funcionamento da União Europeia - em matéria de concorrência.



No processo da TripAdvisor em Itália, tal como em David contra Goliás, na origem da investigação esteve um modesto estabelecimento de alojamento italiano

Um grupo de deputados franceses apresentou, em Maio de 2014, um projeto de lei que visa enquadrar os métodos praticados pelas OTAs, disciplinando as cláusulas de paridade tarifária também denominadas paridade de preços ou de garantia do melhor preço.

Na *exposição de motivos* os deputados subscritores fazem notar a importância do sector, o desenvolvimento de novas ferramentas digitais que revolucionaram a hotelaria francesa que representa um volume de negócios de € 17.000 milhões num universo 17.000 hotéis, em média 1 milhão de euros por hotel. Destacam que atualmente cerca de 50% das reservas são feitas pela internet, metade das quais através de OTAs, uma tendência em crescendo. Duas empresas americanas dominam totalmente o mercado - Priceline e Expedia - impondo cláusulas manifestamente desequilibradas, sem possibilidade de negociação por

parte das entidades exploradoras dos hotéis, as quais podem configurar práticas anticoncorrenciais.

Face ao entendimento doutrinário de que é possível prever na lei a interdição das cláusulas de paridade de preços, em razão do desequilíbrio significativo que introduzem, os deputados propõem uma nova redação da alínea d) artigo L 442-6 do *Code de Commerce* que estatui a nulidade das cláusulas pelas quais uma das partes “*beneficie automaticamente de condições mais favoráveis concedidas a empresas concorrentes ou ao conjunto dos distribuidores concorrentes bem como organizar um enquadramento tarifário paritário que tenha por objeto ou que possa ter por efeito eliminar a concorrência de preços entre todos os distribuidores.*”.

A autoridade da concorrência alemã proibiu, em Dezembro de 2013, a companhia HRS, líder dos portais de hotéis, de aplicar a

### *Estas matérias serão discutidas num dos painéis do congres*

cláusula de paridade. Em Janeiro de 2014, a autoridade da concorrência do Reino Unido, aceitou neste domínio, compromissos vinculativos, pelo período de dois anos, da *Booking*, *Expedia* e *InterContinental Hotels*. Na Hungria e Suíça também ocorreram investigações das respetivas autoridades da concorrência.

Estas matérias ganham uma importância crescente, mostrando que associações mais agueridas ou até mesmo simples grupos de cidadãos organizados podem inflitir situações de grande desequilíbrio contratual, aproveitando as enormes potencialidades do direito europeu da concorrência mas também do direito europeu do consumo. No referido processo TripAdvisor, tal como em David contra Goliás, na origem da investigação esteve um modesto estabelecimento de alojamento (*Agriturismo La Vecchia*). ■