

As minhas férias foram canceladas: Porque não me reembolsam?

Como o isolamento social obrigatório em vários países, muitos de nós temos direito a um reembolso após o cancelamento de férias pré-agendadas. Porque não nós é imediatamente devolvido?

Por Juliet Kinsman

Escritora sobre viagens de luxo sustentável, fundadora do Bouteco.co

Há um século, eram os *Roaring Twenties*. Agora 2020 está destinado a entrar na história como o ano em que o mundo parou. Tudo o que podemos fazer é esperar. Mas para muitos, o medo de não serem reembolsadas férias pré-pagas é real. Empregos e receitas perdem-se. É compreensível que quem tenha juntado para uma viagem, que agora não se pode realizar, queira recuperar os custos. Obviamente, de acordo com os nossos direitos de consumidor, deveríamos ter o direito ao reembolso. Então, porque é que o nosso dinheiro não é imediatamente devolvido?

Com as fronteiras fechadas, os voos parados, e o movimento internacional congelado, a indústria do turismo estagnou. Hotéis e alojamentos, que por vezes são o motor económico para comunidades inteiras, não têm rendimentos, e provavelmente usam algumas receitas retidas no apoio aos que mais necessitam. Os termos e condições variam, mas seria de esperar que mesmo quem é obrigado a reembolsar, nestes tempos sem precedentes, seja flexível. No entanto, a cada dia tudo fica diferente.



Bali, Indonésia
GETTY IMAGES

Como Hans Pfister, proprietário da Cayuga Collection , explica: 'A pergunta, de quem solicita reembolsos mais recorrente é: "O que fazem com o meu dinheiro?" A resposta é simples: usamos reservas pré-pagas para continuar a pagar salários ao maior número possível de funcionários locais, para investir em formação, apoiar as comunidades locais e trabalhar com os fornecedores, para que possamos reabrir em alguns meses e oferecer uma excelente experiência de férias a todos os hóspedes afetados. Ninguém está a lucrar com isto. Se este grupo de hotéis e pousadas sustentáveis na Costa Rica e em toda a América Central desviar desta política, a verdade é que muitos colaboradores terão de procurar outras fontes de rendimento aumentando as dificuldades das comunidades locais que dependem tanto do turismo.

O designer Bill Bensley é sócio gerente de quatro hotéis no Camboja. "Não equacionámos dizer aos hóspedes que não podem ser reembolsados - estragaria a nossa reputação", diz o arquiteto de Bangkok e Bali. O ideal seria que adiassem as férias, mas devolvemos todos os depósitos na íntegra. O trabalho dos hotéis de Shinta Mani influencia diretamente a vida de milhares de habitantes locais, e são pressionados a manter a equipe, ou correm o risco de ver e os caçadores ilegais e a exploração ilegal de madeira na baía florescer devido à perda de rendimento. Mas isto é a hospitalidade, enfatiza Bill, um negócio com estritas regras de conduta. Pelo filantrópico que Bensley é, defende que, cabe a cada hóspede tomar a decisão se quer ou não, ajudar uma sociedade mais pobre.

"Apoiar as pequenas empresas com projetos de conservação que envolvem a comunidade local, que dependem muito do turismo, nunca foi tão importante para o meio ambiente", diz Alice Gully, da Aardvark Safaris. 'Ao adiar [as suas férias], o dinheiro permite que continuem a trabalhar em margens já curtas e mantenham os funcionários empregados. [Manter] o dinheiro da sua próxima viagem em África ajudará a manter o meio natural e a comunidades em segurança e a proteger a vida selvagem, imprescindível para futuras gerações. '



Tailândia
GETTY IMAGES

"Esta é uma situação muito difícil em que todos nós - como sociedade - nos encontramos e precisamos de trabalhar juntos para rumar pelas águas desconhecidas que temos pela frente", diz Justin Wateridge, diretor da Steppes Travel. Não se trata de diferenciar "eles" e "nós". Temos todos de nos unir. Operadores turísticos como a Steppes Travel estão bem cientes das obrigações com os clientes – é são a prioridade. Não se trata de renunciar os direitos do consumidor. Pelo contrário, trata-se de percebermos que todos temos um dever maior, de cuidar uns pelos outros. 'Viajar é conectar mundos e nunca isto foi tão aparente ou importante. Ao cancelar uma viagem, fecha uma porta. O melhor é adiar uma viagem e garantir aos guias, motoristas e alojamentos que esta tempestade passará e a vida voltará ao normal. '



GETTY IMAGES

Desde 2018, o Regulamento de Viagens Organizadas estipula que os consumidores têm direito ao reembolso total. A 19 de Março, a Comissão Europeia orientou os consumidores a aceitarem notas de crédito, desde que possam solicitar um reembolso posteriormente. A ABTA (Associação de Agentes de Viagem) e a CAA (Autoridade de Aviação Civil) solicitaram ao Departamento de Transportes e ao Departamento de Negócios, Energia e Estratégia Industrial para agir de forma idêntica no Reino Unido. Os relatórios de imprensa esta semana sugerem que Grant Shapps, o ministro dos Transportes, pode propor que, em vez de um reembolso direto, as empresas emitam notas de crédito ou vales, válidos por dois anos. Se o vale não for registado, o dinheiro pode ser reembolsado, com os produtos licenciados pela ATOL, protegidos se uma empresa fechar. Mas há muita incerteza, e estas medidas não ajudam os que têm contas a pagar.

A maioria dos hotéis é o mais flexível possível, mas a remarcação de férias num curto prazo de tempo é praticamente impossível para a maioria das pessoas. Terá de ponderar se vale a pena tentar recuperar o dinheiro de reservas feitas pré Covid-19 - ou se é mais fácil agendar uma nova viagem. Embora as companhias aéreas não estejam a reembolsar diretamente, prometem notas de crédito ou permitem que altere as datas de voos. Se os custos do voo estavam incluídos no preço das férias, essa parte é ainda mais difícil de recuperar. A tudo, acrescentam ainda impostos e taxas de terceiros pagas nas tarifas originais.

Apenas peço a cada um de nós que tente olhar para todas as situações de todos os ângulos: #WeAreInThisTogether nunca foi tão válido. Como fomos forçados a abrandar, vamos aproveitar para reconfigurar os nossos planos e decidir se podemos adiar em vez de cancelar e, ao fazê-lo, ajudar um pouco aqueles que perderam toda a sua fonte de rendimento. Os nossos esforços podem até significar que esta época fique conhecida como *Restoring Twenties*.