

MEDIADOR DO ALOJAMENTO LOCAL

Normas e Condições de Funcionamento da atividade

Nota justificativa

Numa economia local onde a atividade turística tem um elevado impacto económico e uma importância relevante no território, criando emprego, dinamizando o comércio, renovando a restauração, a gastronomia e vinhos e a cultura, importa levar a cabo medidas que permitam que o turismo na cidade do Porto possa ser sustentável e devidamente integrado nas suas dinâmicas sociais.

Nos últimos anos, fundamentalmente até 2019, verificou-se um crescimento acentuado do número de estabelecimentos de alojamento local na cidade do Porto. Neste sentido, importa atenuar, de forma ativa, constrangimentos e eventuais pontos de discórdia entre a comunidade residente e os turistas da cidade, principalmente em locais onde existe uma maior concentração de alojamento turístico.

Também é notório que o seu crescimento exponencial, num curto espaço de tempo, aliado ao facto de se verificar uma elevada concentração de estabelecimentos de alojamento nos centros históricos, contribuiu para que a perceção dos residentes em relação ao alojamento local tendesse para uma gradual posição de desconfiança e um sentimento de invasão dos “seus territórios”.

É irrefutável o contributo positivo que o turismo, nomeadamente o setor do alojamento, exerce sobre o tecido económico e social dos destinos.

A movimentação de turistas que optam por diferentes tipologias de alojamento, nomeadamente pelo alojamento local, reflete-se, na maioria dos casos, num forte apoio à dinamização de negócios, principalmente dos mais pequenos, garantindo muitas vezes a sua subsistência. O resultado da interação entre quem vive e trabalha num destino turístico e quem o visita reflete a força do turismo e o seu verdadeiro impacto.

A conjuntura atual, em matéria de alojamento local, caracteriza-se pelos efeitos decorrentes da pandemia provocada pelo novo coronavírus (Covid-19), sendo agora mais relevante o investimento nos vetores social, económico e ambiental, sob o ponto de vista da sustentabilidade. Importa pois promover o destino Porto de forma consistente, permitindo que os negócios que dependem de forma tão significativa da atividade turística estejam integrados nesta lógica de sustentabilidade.

Neste sentido, o bem-estar e o convívio entre residentes e turistas é uma questão essencial no âmbito da atividade turística, em geral, e do setor do alojamento, em particular.

Devem, por isso, os turistas respeitar as regras dos locais onde ficam hospedados, contribuindo para a melhoria da perceção dos residentes em relação a si.

No seguimento do exposto, o Município do Porto considera fundamental a criação da figura do “Mediador do Alojamento Local” que, irá promover a mediação entre os residentes e os turistas, trabalhando em prol da constituição de relações pautadas pela cordialidade, pelo respeito e por uma perfeita harmonia com a própria cidade.

Aos estabelecimentos de alojamento local aplica-se o disposto no Decreto-Lei n.º 128/2014, de 29 de agosto, com última alteração pela Lei n.º 71/2018, de 31 de dezembro (Regime Jurídico da Exploração dos estabelecimentos de alojamento local), bem como a Portaria n.º 517/2008, de 25 de junho

(estabelece os requisitos mínimos a observar pelos estabelecimentos de alojamento local), alterada pela Portaria n.º 138/2012, de 14 de maio, e a Portaria n.º 262/2020, de 6 de novembro, que estabelece as condições de funcionamento e identificação dos estabelecimentos de alojamento local.

A estes estabelecimentos, aplica-se, ainda, a Lei n.º 62/2018, de 22 de agosto, que “altera o regime de autorização de exploração dos estabelecimentos de alojamento local, procedendo à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 128/2014, de 29 de agosto”, e sobre a qual se considera existir necessidade de alguma reflexão.

O artigo 9º da Lei n.º 62/2018, de 22 de agosto, relativo ao cancelamento do registo, refere que, entre outras situações, o Presidente da Câmara Municipal territorialmente competente, com faculdade de delegação nos Vereadores, pode determinar o cancelamento do registo de um estabelecimento de alojamento local caso se verifique a “prática reiterada e comprovada de atos que perturbem a normal utilização do prédio”.

Desde que o setor do alojamento local começou a intensificar-se na cidade do Porto, a Câmara Municipal do Porto tem vindo a receber algumas queixas, exposições e solicitações que denotam algum mal-estar, por parte de residentes, relativamente a más práticas e conduta indevida de turistas e hóspedes, em alguns estabelecimentos de alojamento local.

Algumas dessas queixas, exposições e solicitações, já deram origem ao agendamento de reuniões, por parte da Câmara Municipal do Porto, com proprietários e empresas gestoras de alojamento local, no sentido de mediar situações de conflito entre todas as partes.

No entanto, e até ao momento, as queixas, exposições e solicitações, têm chegado por via de diversos canais, tais como através do atendimento geral, do Departamento Municipal de Turismo e Comércio, do Vereador da Economia, Turismo e Comércio, e ainda da Presidência da Câmara Municipal do Porto. Acredita-se que o facto de não existir um canal próprio para a gestão, tratamento, decisão e arquivo de todas estas situações poderá dificultar o processo de resolução das mesmas, resultante de uma dispersão da informação e, por seu turno, poderá levar à perda de dados e impedir uma articulação eficaz entre todas as partes e serviços competentes.

É do interesse público que a Câmara Municipal do Porto disponibilize a um setor de atividade económica tão relevante para a cidade, um canal mais direto e objetivo para o tratamento de queixas, exposições e solicitações.

Assim, entende-se como fundamental a atribuição da competência de gestão processual das queixas, exposições e solicitações que cheguem à Câmara Municipal do Porto (por via dos canais acima identificados) a uma Unidade Orgânica, como forma de assegurar o integral tratamento das situações reportadas.

Neste contexto, é intenção do Município do Porto criar um canal que agregue todas as queixas, exposições e solicitações neste âmbito, na figura do “Mediador do Alojamento Local”, que se irá reger pelas Normas e Condições de Funcionamento da atividade do Mediador do Alojamento Local seguintes:

Norma 1.^a

Mediador do Alojamento Local

1. O Mediador do Alojamento Local é uma figura criada pelo Município do Porto que tem como principal objetivo centralizar, facilitar e conciliar os interesses e necessidades dos residentes e dos visitantes da cidade do Porto que ficam alojados em estabelecimentos de alojamento local.
2. O Mediador do Alojamento local tem, como função essencial, mediar os interesses dos envolventes (residentes, turistas, empresas de gestão de condomínios, condomínios, condóminos, empresas de gestão de alojamento local, proprietários de estabelecimentos de alojamento local, entre outras) e promover o bem-estar e a boa convivência entre todos.

Norma 2.^a

Âmbito de atuação

O Mediador do Alojamento Local desenvolve a sua ação na circunscrição territorial do Município do Porto, a solicitação dos residentes, turistas, empresas de gestão de condomínios, condóminos, empresas de gestão de alojamento local, proprietários de estabelecimentos de alojamento local, de entre outros interessados.

Norma 3.^a

Incompatibilidades

O exercício das funções de Mediador do Alojamento Local é incompatível com o exercício da atividade de proprietário ou gestor de estabelecimentos de alojamento local, independentemente da sua localização, ou como gestor e/ou associado de empresas de gestão de condomínios.

Norma 4.^a

Designação do Mediador do Alojamento Local

- 1 – O Mediador do Alojamento Local é um Técnico Superior do Município do Porto, integrado na Unidade Orgânica com competência em matéria de Turismo e sob a tutela do respetivo Pelouro, designado pelo Presidente da Câmara Municipal do Porto.
- 2 – Desta designação deve ser dado conhecimento a todos os serviços municipais informando, ainda, que os requerimentos e exposições relacionados com queixas e solicitações, em matérias relacionadas com o funcionamento dos estabelecimentos de alojamento local, devem ser remetidos para o conhecimento e eventual intervenção do Mediador do Alojamento Local.

Norma 5.^a

Funções

Compete ao Mediador do Alojamento Local:

1. Receber e centralizar todas as queixas, exposições e solicitações relacionadas com o setor do alojamento local, que sejam dirigidas ao Município do Porto;
2. Solicitar informações, elementos e esclarecimentos necessários ao exercício das suas atribuições, quer aos serviços municipais quer a entidades externas, sempre que aplicável;

3. Estabelecer a mediação entre residentes, turistas, empresas de gestão de condomínios, condomínios, condóminos, empresas de gestão de alojamento local, proprietários de estabelecimentos de alojamento local, através da audição, articulação, promoção de consenso e de compromisso de (e para com) todas as partes;
4. Organizar *dossiers* para cada processo, contendo não só a informação relacionada com queixas, exposições e solicitações, mas também a emissão de pareceres, recomendações e propostas que permitam facilitar o processo de decisão;
5. Organizar ações de informação e sensibilização relacionadas com o setor do alojamento local e com a atividade de mediação e conciliação de interesses, dirigidas às diferentes partes envolvidas: residentes, turistas, empresas de gestão de condomínios, condomínios, condóminos, empresas de gestão de alojamento local, proprietários de estabelecimentos de alojamento local, entre outras;
6. Dar informação, por solicitação da Câmara ou da Assembleia Municipal, sobre quaisquer matérias relacionadas com a sua atividade;
7. Elaborar um relatório anual de atividade.

Norma 6.^a

Dever de colaboração

As entidades ou serviços municipais que possam ter alguma ligação com a atividade do alojamento local, devem prestar ao Mediador do Alojamento Local toda a colaboração que lhes for solicitada, para o adequado desempenho das suas funções.

Norma 7.^a

Iniciativa

1. O Mediador do Alojamento Local exerce as suas funções mediante solicitação dos interessados na resolução de queixas, exposições e solicitações que venham a ser apresentadas e que justifiquem a sua intervenção.
2. Exercerá ainda funções por iniciativa do Município, ao nível da sensibilização e organização de ações relacionadas com o setor do alojamento local.

Norma 8.^a

Atendimento e contactos

Todas as queixas, exposições e solicitações relacionadas com a atividade de alojamento local deverão ser apresentadas via atendimento geral e reencaminhadas para o Mediador do Alojamento Local.

Norma 9.^a

Límite de intervenção

O Mediador do Alojamento Local analisa e aprecia as queixas, exposições e solicitações apresentadas ao Município, elaborando informações, pareceres e/ou recomendações, remetendo-os à apreciação superior para a tomada de decisão.

Norma 10.^a

Dever de sigilo e proteção de dados

O Mediador do Alojamento Local está obrigado a guardar segredo relativamente a todas as informações a que tenha acesso no âmbito das suas funções e por causa das mesmas, devendo a sua atuação ser conforme ao Regulamento Geral de Proteção de Dados.

Norma 11.^a

Dever de informação

O Mediador do Alojamento Local tem o dever de informar os interessados acerca do estado da(s) sua(s) queixa(s), das diligências por si efetuadas ou de eventuais conclusões sobre a(s) mesma(s), no prazo máximo de 30 dias úteis.

Norma 12.^a

Entrada em vigor

As presentes Normas e Condições entram em vigor no dia seguinte à data da sua publicação no Boletim Municipal.