



FELÍCIA TEIXEIRA

Consultora da Ordem dos  
Contabilistas Certificados (OCC)  
comunicacao@occ.pt

## “No-show” ou cancelamento de reserva tem IVA?

O cancelamento de reservas em estabelecimento de carácter hoteleiro é o ato de anular uma reserva de uma estadia para um determinado período, o que pode ser efetuado tanto pelo hóspede como pelo alojamento / hotel, dependendo do motivo. Cada estabelecimento hoteleiro tem as suas regras na política de cancelamento de reservas por parte dos seus hóspedes.

Em geral, se o hóspede fizer um cancelamento de uma reserva até determinada data mencionada na política de cancelamento, nada será cobrado pelo estabelecimento hoteleiro. Caso o cancelamento seja efetuado após essa data, poderá ser cobrado o valor total da estadia ou parte do valor total da estadia.

O presente artigo tem como objetivo abordar o enquadramento em sede de Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), quando o hóspede não comparece para a estadia, sem qualquer aviso (“no-show”), ou quando cancela a estadia fora do prazo previsto no contrato estabelecido pela unidade hoteleira, sendo obrigado a pagar uma indemnização.

### Princípio geral da obrigação de indemnização

O IVA, enquanto imposto geral sobre o consumo, incide sobre uma atividade económica, ou seja, sobre aquelas operações que tendo enquadramento nos critérios de incidência objetiva do imposto previstos no artigo 1.º do CIVA, preenchem os pressupostos do n.º 1 do artigo 2.º do CIVA, nomeadamente, atividades de produção, de comercialização ou de prestação de serviços, incluindo as atividades extrativas, agrícolas e as profissões liberais. De acordo com o n.º 1 do artigo 4.º do CIVA, são consideradas como prestações de serviços, as operações efetuadas a título oneroso que não constituam transmissões, importações ou aquisições intracomunitárias de bens.

A qualificação de prestação de serviços é aqui de natureza económica e ultrapassa a definição jurídica dada pelo artigo 1154.º do Código Civil (CC), na medida em que abrange a transmissão de direitos, obrigações de conteúdo negativo (não praticar determinado ato) e, ainda, a prestação de serviços coativa (cf. artigo 25.º da Diretiva 2006/112/CE, do Conselho, de 28 de novembro de 2006).

A tributação em sede de IVA de uma determinada operação é, deste modo, feita com base na existência de uma contraprestação associada a uma transmissão de bens ou uma prestação de serviços, enquanto expressão da atividade económica de cada agente.

Tendo presente as características do IVA, importa precisar o conceito de indemnização e as realidades que a mesma abrange. O conceito de indemnização está associado à responsabilidade civil, uma das fontes de obrigações presentes no Código Civil, e constitui um pagamento que visa repor a situação patrimonial em virtude de uma lesão ou dano. A responsabilidade civil tem duas vertentes, a responsabilidade civil contratual e a responsabilidade civil extracontratual. A responsabilidade civil contratual pressupõe a violação de obrigações que tenham a sua origem

em contratos, negócios jurídicos unilaterais ou que resultam da própria lei, enquanto a responsabilidade extracontratual resulta da violação, ainda que lícita, de deveres de carácter genérico ou condutas que causam determinados danos a outrem.

O princípio geral da obrigação de indemnização, enunciado no artigo 562.º do Código Civil, determina que “(q)uem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não tivesse verificado o evento que obriga à reparação”. Por sua vez, o n.º 1 do artigo 564.º daquele diploma estipula que o dever de indemnizar compreende não só o prejuízo causado, como os benefícios que o lesado deixou de obter em consequência de lesão (lucros cessantes). Nesse sentido, a doutrina distingue entre (i) danos emergentes, ou seja, prejuízos causados nos bens ou direitos já existentes à data da lesão, e (ii) os lucros cessantes que se traduzem numa valorização que abrange os benefícios que o lesado deixou de obter por causa do facto ilícito, mas a que ainda não tinha direito à data da lesão.

Para efeitos do IVA, a tributação de uma determinada operação pressupõe a existência de uma contraprestação, associado a uma transmissão de bens ou a uma prestação de serviços, enquanto expressão da atividade económica de cada agente.

Para enquadramento da questão da sujeição, ou não, das quantias pagas a título de indemnização, há que ter em conta o princípio subjacente do IVA, como imposto sobre o consumo, e que corresponde ao disposto na Diretiva 2006/112/CE, do Conselho, de 28 de novembro de 2006 (Diretiva IVA) no sentido de que o IVA pretende tributar é a contraprestação de operações tributáveis e não a indemnização de prejuízos, quando estes não tenham carácter remuneratório.

Assim, se as indemnizações apenas sancionarem a lesão de um interesse, sem carácter remuneratório, porque não remuneram qualquer operação, antes destinando-se a ressarcir um dano, não são tributáveis em IVA, na medida em que não têm subjacente uma operação tributável.

Também por força do disposto na alínea a) do n.º 6 do artigo 16.º do CIVA, as quantias recebidas a título de indemnização declarada judicialmente, por incumprimento total ou parcial das obrigações são excluídas de tributação em IVA.

Ao invés, se a indemnização se destinar a compensar os lucros cessantes, ou seja, a repor o nível de rendimento que, por força de um dano, o sujeito passivo deixou de obter, já estaremos perante uma operação sujeita a IVA, devendo ser liquidado imposto na sua atribuição.

As penalidades contratuais (indemnizações) que sancionam o atraso na execução de uma obrigação contratual devida pelo fornecedor ao cliente, apenas não são tributáveis em IVA na medida em que não tenham subjacente uma transmissão de bens ou uma prestação de serviços, por força do disposto na alínea a) do n.º 6 do artigo 16.º do CIVA.

Assim, caso estejamos perante um cancelamento de uma reserva, fora do prazo

estabelecido no contrato, que obriga o cliente a pagar o valor total da reserva, visando compensar a perda de receitas pela entidade hoteleira, será considerada uma indemnização com natureza remuneratória, tendo subjacente uma prestação de serviços e, como tal, é sujeita a IVA.

Situação diferente ocorre quando o cliente cancela a reserva dentro do prazo previsto no contrato, tendo feito um depósito, ou sinal, tendo o TJUE concluído que “(...) no âmbito de contratos que têm por objeto a prestação de serviços hoteleiros sujeitos a IVA, devem ser considerados, quando o cliente exerce a sua faculdade que lhe assiste de resolver o contrato e esses montantes são conservados pela entidade que explora um estabelecimento hoteleiro, como indemnizações fixas de rescisão pagas para reparar o prejuízo sofrido na sequência da desistência do cliente, sem nexo direto com qualquer serviço prestado a título oneroso e, enquanto tais, não sujeitas a esse imposto” (vd. acórdão TJUE Sociétés Thermale d'Eugénie-les-Bains - processo n.º C-277/05).

Neste caso, sendo cancelado dentro do prazo, a unidade hoteleira poderá disponibilizar o mesmo quarto a outro cliente (ao contrário do que acontece caso o cancelamento seja tardio ou o cliente se limita a não comparecer), pelo que a retenção do montante efetuado a título de sinal reveste o carácter de indemnização, sem carácter remuneratório, porque apenas sancionam a lesão de um interesse, não remunerando qualquer operação, antes se destinam a ressarcir um dano, razão pela qual não são tributáveis em IVA. Relativamente ao montante pago pelo cliente que cancela tardiamente a reserva, ou que, simplesmente, não comparece (“no-show”), e que corresponde à totalidade do preço a pagar pelo quarto, deve entender-se, que os montantes não devolvidos pelas unidades hoteleiras não se destinam a indemnizar um prejuízo eventualmente sofrido pela não comparência de um cliente, mas constitui uma remuneração, ainda que o cliente não tenha beneficiado, por sua escolha, do serviço, tal como resulta do acórdão do TJUE “Air France - KLM e Hop! BritAir” (processos apensos n.ºs C-250/14 e CD-289/14), aplicando um raciocínio análogo ao caso das companhias aéreas.

Conclui-se assim que as compensações recebidas nos casos em que o cancelamento ocorre já depois de decorrido o pré-aviso contratualmente fixado, ou em que não há comparência, não se encontram excluídos da incidência do IVA, devendo o sujeito passivo liquidar IVA à taxa legal relativamente a esses montantes.

Este entendimento foi reafirmado em acórdãos do Tribunal de Justiça da União Europeia e refletido nas mais recentes informações vinculativas da Autoridade Tributária<sup>1</sup>, que alteram interpretações anteriores. A clareza sobre este enquadramento fiscal é essencial para o setor hoteleiro e para a correta aplicação das regras do IVA.

**1 - Processo n.º 14989, com Despacho de 28/06/2019 e Processo n.º 14206 com Despacho 20/02/2019**

