

**Processo nº 2747/2020**

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Outros (incluindo bens e serviços)

**Tipo de problema:** Contratos e vendas

**Direito aplicável:** Lei Defesa Consumidor

**Pedido do Consumidor:** Reembolso do montante de €1.800,00.

---

**Sentença nº 244/20**

---

**PRESENTES:**

(reclamante)

(reclamada-Sócia-Gerente)

---

**RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes a reclamante e a representante da reclamada.

Foi tentado o acordo, que não foi aceite pela reclamada com o fundamento de que *“os contratos que ela celebra não estão sujeitos ao reembolso dos valores sinalizados”*.

Ouvida a reclamante, por ela foi dito que *“não existe qualquer contrato subscrito por ela ou pela sua mãe com a reclamada”*.

**FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Tendo em consideração os factos alegados na reclamação, os documentos juntos ao processo e as declarações de ambas as partes, dão-se como provados os seguintes factos:

## Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

---

- 1) Em 04-03-2020, a reclamante visitou o espaço sénior "reclamada", para inscrição da sua Mãe, com vista a um acompanhamento especializado, dado que é uma pessoa com idade avançada (90 anos) e com Alzheimer.
- 2) No mesmo dia, a reclamante enviou um e-mail à directora técnica do espaço sénior e informou que a sua Mãe residia no Brasil e que seria necessário o título de residência, para a sua vinda para Portugal.
- 3) Em 07-03-2020, a reclamante recebeu um e-mail da reclamada informando que, para garantir a reserva no espaço sénior, seria necessário o pagamento de €1.800,00.
- 4) Em 16-03-2020, a reclamante realizou a transferência do montante de €1.800,00, para a conta da reclamada.
- 5) Em 17-03-2020, a reclamante recebeu a informação do cancelamento dos voos do Brasil para Portugal, dado o agravamento da pandemia da Covid19.
- 6) Em 18-03-2020, na sequência de contacto anterior, a reclamante enviou novo e-mail à reclamada, solicitando o reembolso do valor pago pela reserva, no montante de €1.800,00, dado o agravamento da pandemia (tendo sido decretado o estado de emergência) e impossibilidade da sua Mãe viajar para Portugal.
- 7) Em 20-03-2020, a reclamante recebeu um e-mail da directora técnica da reclamada informando que o reembolso do valor seria realizado até ao dia 01-04-2020.
- 8) Em 20-04-2020, a reclamante enviou novo e-mail à reclamada informando que não recebera ainda o reembolso do montante de €1.800,00.
- 9) Em 12-06-2020, na sequência da intervenção do SMIC de Cascais, a reclamante recebeu um e-mail da reclamada lamentando a demora no reembolso e informando que, caso mantivesse interesse no mesmo, a transferência seria realizada até ao final do mês de Junho.
- 10) Na mesma data, a reclamante enviou um e-mail à reclamada informando que optava pelo reembolso do valor pago, até ao final no mês de Junho.
- 11) Até hoje, 9 de Dezembro de 2020, a reclamada não procedeu à transferência do adiantamento que a reclamante fez para o internamento de sua mãe, nas instalações da reclamada.

**FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

É de estranhar, não só que a reclamada se tenha recusado, aqui e agora, a chegar a acordo com a reclamante quanto à restituição do valor que recebeu da reclamante e que não tenha honrado os compromissos que assumiu perante a reclamante quanto à devolução do valor que esta lhe entregou, como provam os documentos juntos ao processo, emitidos pela própria reclamada.

Tanto mais que, nem sequer existe contrato escrito, e o adiantamento ocorreu em consequência de uma exigência por parte da reclamada perante a reclamante.

A reclamada nem sequer teve a hombridade de verificar que todos esses factos ocorreram a partir de 04/03/2020, e que o valor em causa, lhe foi entregue em 07/03/2020. Ora, tendo sido cancelados os voos do Brasil para Portugal em 17/03/2020, a reclamante ficou impossibilitada de internar a sua mãe nas instalações da reclamada.

Resulta assim de todos estes factos, que seria impensável que uma entidade que presta serviços de cuidados a pessoas idosas e fisicamente incapacitadas, proceda deste modo, pelo que a reclamação procede plenamente.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a restituir imediatamente o valor de €1.800,00 à reclamante acrescidos de juros legais, desde 16.03.2020, até ao efetivo pagamento do referido valor.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 9 de Dezembro de 2020  
O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)

