



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 3380 /2021**

## **TÓPICOS**

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

**Tipo de problema:** Outras questões

**Pedido do Consumidor:** Anulação do valor indevidamente cobrado, no montante de 550,00€.

---

## **SENTENÇA Nº 138 /2022**

---

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

**Reclamante:** ----, com identificação nos autos;  
e

**Reclamada:** ----., com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega a Reclamante, em síntese, que efetuou reserva de estadia de uma noite num quarto de hotel da Reclamada, tendo contratado a decoração do mesmo. Que, na sequência da utilização do mencionado quarto, a Reclamada lhe cobrou € 550,00 por danos no quarto. Pede, a final, a condenação da Reclamada na devolução do valor que considera indevidamente cobrado, de € 550,00 (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, a Reclamada, por comunicação eletrónica dirigida ao CACCL, veio informar que a Reclamante deixou o quarto com cera derretida e entranhada no chão e com balões colados ao teto que deixaram marcas irreversíveis no mesmo, obrigando à sua pintura, assim como ao bloqueio do quarto por três dias (cf. *email* a fls. 4).

Posteriormente, por contestação apresentada, reiterou que a Reclamante fez do quarto reservado um espaço de eventos provocando no mesmo danos que a Reclamada teve de reparar no valor de € 550,00. Conclui, a final, pela absolvição do pedido.



### 3. FUNDAMENTAÇÃO 3.1. DE FACTO

#### 3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamante reservou na Reclamada a dormida de um quarto, de 31 de julho a 1 de agosto de 2021 (cf. doc. 1);
2. A Reclamante reservou o quarto para celebrar o aniversário do seu “companheiro” (cf. declarações da Reclamante);
3. A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica à prestação de serviços de hotelaria (cf. depoimento da testemunha -----);
4. No momento do *check-in* a Reclamante foi informada que seria responsável por qualquer dano causado no quarto, utensílios, equipamentos e acessórios, deliberado ou negligente, e ainda que a Reclamada se reservava no direito de debitar o valor total dos danos no cartão de crédito disponibilizado para solucionar os danos causados (cf. doc. n.o 2 junto com a contestação e que se encontra assinado pela Reclamante);
5. A Reclamante contratou a decoração do quarto do hotel da Reclamada (cf. declarações da Reclamante);
6. A mencionada decoração consistiu na colocação de pétalas na cama e no chuveiro, de um corredor de velas da entrada do quarto até à cama, de velas nas cabeceiras e de balões no teto (cf. declarações da Reclamante, da testemunha ---- e fotografias a fls. 5 a 10 e 14 e 15);
7. Os balões colocados no teto encontravam-se presos ao mesmo por fita dupla/bioadesiva (cf. declarações da Reclamante, da testemunha ---- e fotografias a fls. 5 a 10 e 14 e 15);
8. A Reclamante e o seu companheiro fizeram o *check-out* do quarto da Reclamada sem proceder a qualquer arrumação do mesmo ou informar a Reclamada do estado em que o mesmo ficou (cf. declarações da Reclamante);
9. A 1 de agosto, um Domingo, após a saída da Reclamante, e o quarto ter sido aberto para limpeza, a responsável do departamento de *housekeeping* da Reclamada foi alertada para o estado em que mesmo se encontrava (cf. depoimento de -----);



10. Concretamente, o quarto utilizado pela Reclamante encontrava-se com cera derretida por todo o chão, nalguma mobília – cadeiras, mesa de cabeceira – e no piso da casa de banho (cf. depoimento de -----e fotos a fls. 5 a 9);
11. Já ao nível do teto, o quarto estava com balões colados, com fita dupla, uns ainda cheios, outros rebentados ou vazios (cf. depoimento de -----e fotos a fls. 10 a 13);
12. Quanto à cera, sendo um Domingo, o dia da saída da Reclamante e o dia com mais movimento da Reclamada, este teve de contratar uma pessoa especificamente para se deslocar ao Hotel para fazer a limpeza da cera (cf. depoimento de -----);
13. A Reclamada cobrou à Reclamante € 50,00 por a situação provada em 10. *supra* e respetiva limpeza (cf. *email* a fls. 5);
14. No que concerne aos balões colados ao teto, não conseguindo as funcionárias da Reclamada retirar os mesmos e/ou a cola que permanecia colada no teto, contactaram o chefe de manutenção do hotel (cf. depoimentos de ----- e de -----);
15. Para reparar os danos efetuados pela Reclamante no teto do quarto, a Reclamada teve realizar as seguintes operações: proteção de móveis e soalho; retirar a fita-cola de dupla face do teto; aplicação de massa nos locais que a fita- cola tirou a pintura existente; lixar teto e aplicação de primário; pintar teto com tinta plástica (cf. depoimento de ----- e Fatura T01 L04/41 junta a fls. 16);
16. Pela reparação do teto do quarto, a Reclamada pagou € 400,00 (cf. Fatura T01 L04/41 junta a fls. 16);
17. A Reclamada debitou à Reclamante € 400,00 com a reparação e pintura do mencionado quarto (cf. Fatura T01 L04/41 junta a fls. 16);
18. Em virtude dos factos provados nos números anteriores, o quarto utilizado pela Reclamada ficou indisponível nos dias 1, 2 e 3 de agosto (cf. Doc. n.o 6 junto com a contestação, depoimentos de -----e -----);
19. A Reclamada cobrou à Reclamante € 100,00 por ter mantido fechado o mencionado quarto por três noites (cf. *email* a fls. 5);



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



20. Ao final do dia 1 de agosto, dia do *check-out*, a Reclamada enviou um *email* à Reclamante a comunicar-se que o quarto estava com cera e com balões no teto que não conseguiam remover e que, provavelmente, iriam danificar a pintura (cf. *email* da Reclamada a fls. 21);
21. No total, além do preço da estadia, a Reclamada debitou à Reclamante €550,00 (cf. *email* a fls. 5);

### 3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa não resultaram provados os seguintes factos:

- A. Que, no período em questão, o Hotel explorado pela Reclamada estivesse com ocupação total;
- B. Que o quarto reservado pela Reclamada estivesse reservado nos dias 1, 2 e 3 de agosto;

### 3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto provada e não provada assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, tendo assumido especial relevância os documentos especificamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte da Reclamante e os depoimentos das testemunhas da Reclamada: ----, governante geral do Hotel; ----, chefe de manutenção do Hotel, e ----, diretora do Hotel. Todos os depoimentos, sem exceção, foram considerados genuínos, verdadeiros, coerentes e suportados pela prova documental junta aos autos.

Quando às declarações de parte da Reclamante, sobressai o facto de a mesma ter esclarecido que reservou o mencionado quarto para celebrar o aniversário do seu “companheiro”, que mandou decorar o quarto e que saiu do mesmo sem proceder a qualquer arrumação ou informar a Reclamada do seu estado. Questionada quanto aos danos causados, a Reclamante reconheceu a existência de cera no chão, mas afirmou que os balões saíam facilmente do teto sem danificar o mesmo. Quanto a este ponto, perante os depoimentos das testemunhas da Reclamada e a demais prova junta aos autos, não considerou o Tribunal que os mencionados balões tivessem saído facilmente sem danificar o



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

teto. Se assim fosse, conforme revelam as regras da experiência, a Reclamada não teria contratado uma empresa terceira para reparar o quarto.

Avançando para os factos não provados.

No que diz respeito aos factos não provados A. a B., perante as declarações da testemunha ----, diretora do Hotel, que se limitou a responder ao Tribunal que o mês de agosto corresponde à época alta, e não estando o Hotel com ocupação total/esgotada, não considerou o Tribunal que, em resultado de o quarto usado pela Reclamante ter estado fechado por 3 dias, a Reclamada tenha, de facto, deixado de o rentabilizar.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima referido.

### **3.2. DE DIREITO**

\*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas. Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra officiosamente conhecer.

\*

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

O Reclamante reservou um quarto para uso não profissional, a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à disponibilização de quartos de hotel (cf. factos provados n.ºs 2 e 3). Desta feita estamos perante um contrato de prestação de serviços de consumo. Concretamente um contrato atípico misto de hospedagem em estabelecimento hoteleiro, que integra prestações dos contratos de locação e prestação de serviços, obrigando-se a entidade hospedeira a ceder o gozo de um determinado espaço, durante um determinado período, e a prestar um determinado número de serviços, contra o pagamento dum retribuição e, quando relativo a uma estadia numa unidade hoteleira, envolve variados deveres acessórios ou laterais da prestação principal do hospedeiro.

A questão a resolver por este Tribunal diz respeito à pretensão da Reclamante de exigir da Reclamada a devolução de € 550,00 retirados à Reclamante com fundamento nos danos causados no quarto de hotel utilizado pela Reclamante.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Nos termos do contrato celebrado, a Reclamante tinha o direito de utilizar o quarto reservado junto da Reclamante, não podendo fazer do mesmo uma utilização imprudente, nem tão-pouco causar no mesmo deteriorações ilícitas. Por exemplo, rasgando lençóis, partindo candeeiros ou pintando paredes. Se o fizesse, causando danos à Reclamada, a Reclamante podia responder pelos mesmos, nos termos gerais. Isto é, por violação do direito de propriedade da Reclamada sobre o aludido quarto. No caso em concreto, ficou ainda provado que a Reclamante tinha previamente autorizado a Reclamada a debitar-lhe os valores dos danos causados.

Adicionalmente, no caso em apreço, não há dúvidas, sendo a própria Reclamante a reconhecê-lo na sua reclamação, de que a mesma deixou o quarto da Reclamada mais desarrumado do que é o normal e a necessitar de uma limpeza mais profunda. Tal é confirmado, sem margem para dúvidas, pelas fotografias que se encontram juntas aos autos.

Contudo, a questão que aqui se coloca é se, ademais, tal atuação foi ilícita e danosa. Quanto a isto, apreciando a matéria de facto, apenas se pode concluir que não corresponde a uma utilização prudente de um quarto de hotel deixar o chão e o mobiliário entranhado com cera derretida, obrigando a Reclamada a proceder à sua remoção de modo a poder colocar o mencionado quarto em condições de pode ser utilizado por outros hóspedes. Nem tão-pouco corresponde a uma utilização prudente de um quarto de hotel colar balões no teto com fita dupla, cuja retirada danifica a pintura do teto. Tudo isto, extravasa algum trabalho na limpeza a mais, deixando de cair nos riscos do contrato, para passar a ser um assunto de responsabilidade aquiliana, imputável à Reclamante que contratou a decoração do quarto e que, sem os deveres de cuidados que a situação impunha, por se tratar de propriedade alheia, causou danos à Reclamada.

Assim, atendendo à matéria de facto, considera este Tribunal que a Reclamante causou danos à Reclamada, no valor de € 450,00, relativos aos custos que a Reclamada teve de suportar com a retirada da cera entranhada no quarto e com a eliminação dos danos efetuados no teto do quarto.

Quanto ao valor debitado à Reclamante de € 100,00, por três dias de encerramento do quarto utilizado pela Reclamante, procede a pretensão da Reclamante à respetiva devolução. Com efeito, considera o Tribunal que não ficou demonstrado que, com tal encerramento, a Reclamante tenha sofrido um dano, a título de lucros cessantes.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4. DECISÃO**

Julga-se parcialmente procedente, por provada, a presente ação e, em consequência, condena-se a Reclamada ----, no pagamento à Reclamante ---- da quantia de € 100,00.

Fixa-se à ação o valor de € 550,00 (quinhentos e cinquenta euros), valor indicado pela Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 9 de maio de 2022.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**