



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 4194/ 2021**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Hotéis e outros alojamentos turísticos

**Tipo de problema:** Impróprio para o objectivo pretendido

**Direito aplicável:** artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C; artigo 799º e n.º 1 do artigo 344º C.C; artigo 342º, nº 1 do C.C.

**Pedido do Consumidor:** Ser ressarcida do valor pago, no montante de 108,00€.

---

## **SENTENÇA Nº 430 / 2022**

**Requerente:**

**Requerida:**

### **SUMÁRIO:**

I – Como é sabido, e vem legalmente plasmado nos artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

II – À exceção do que sucede na mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799º e n.º 1 do artigo 344º C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342º, n.º 1 do C.C.

### **1. Relatório**

§ A Requerente pretendendo a condenação da Requerida no reembolso da quantia de €108,00, alega em suma na reclamação inicial o incumprimento contratual da Requerida porquanto o quarto que lhe fora facultado não detinha as condições anunciadas porquanto apresentava as seguintes anomalias: inexistência de insonorização, falta de limpeza (tapetes com manchas e pó), casa de banho com humidade/ bolor, utensílios com ferrugem, suporte para pendurar roupa desengonçado, cadeira avariada, sanita sem tampo De tal modo que, apesar de ter pago duas noites, pernitou somente uma tendo abandonado a unidade hoteleira.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

§ Citada a Requerida não apresentou contestação.

\*

A audiência realizou-se na presença do Requerente e ausência da Requerida, nos termos do disposto no nos termos do disposto na primeira parte do n.o 1 do artigo 34o da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.o 63/2011 de 14/12.

\*

## 2. Objeto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma **ação declarativa de condenação**, cinge-se na questão de saber se deve ou não a Requerida restituir a quantia de €108,00 à Requerente, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.o 3 do artigo 10o do C.P.C. em conjugação com o n.o 1 do artigo 342o do C.C.

Fixa-se como valor da presente ação €108,00 (cento e oito euros)

\*

## 3. Fundamentação

### 3.1. Dos Factos

#### 3.1.1. Dos Factos Provados e não provados

Resultam não provados todos os factos da reclamação inicial

\*

### 3.2. Motivação

**Relativamente à fixação da matéria dada como não provada**, resultou da ausência de mobilização probatória credível, que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem assim perante ausência de Testemunhas ou outra prova cabal dos mesmos.

Na realidade a Requerente, não juntou aos autos qualquer elemento probatório que permitisse a este Tribunal conhecer dos factos que alega. Desde logo não resulta provado o check in e check out da referida unidade hoteleira, nem tão pouco que a Requerente tenha apresentado reclamação em qualquer momento à Reclamada, o que por si só poderia importar a recusa de tratamento do presente processo arbitral, o print do descritivo da sua conta bancária não é por si só, desacompanhado de qualquer outro elemento, elemento probatório suficiente para afirmar o pagamento de qualquer quantitativo à entidade



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Reclamada pois não logra a Requerente fazer prova de que a conta bancária para a qual a operação bancária foi concretizada é titulada pela Requerida, bastando-se com mero descritivo que a própria após aquela operação Não resulta também provada qualquer das desconformidades que elenca porquanto as fotográficas juntas desacompanhadas de qualquer elemento probatório que pudesse permitir a este Tribunal conhecer do local onde foram capturadas, não logram também por si só o efeito pretendido pela Requerente, ou seja, que relatam não desconformidades que a mesma verificou na sua pernoita na unidade hoteleira explorada pela Requerida, pois que, repete-se, nem resulta provada a pernoita da Requerente naquela mesma unidade.

\*\*

### **3.3. Do Direito**

Ora, resulta pois da relação material controvertida apresentada pela Requerente que os factos em causa se cingem no âmbito do identificado quadro contratual, mais concretamente, ao nível das obrigações da relação inerente ao contrato de prestação de serviço celebrado entre Requerente e Requerida.

É, pois, inelutável afirmar que a responsabilidade, a existir, se enquadra no instituto da responsabilidade civil contratual.

A responsabilidade civil contratual pressupõe a existência de um contrato e assenta no princípio fundamental da presunção de culpa do devedor, segundo o qual incumbe a este provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua, nos termos do disposto nos artigos 799o, n.o1 e 342o, n.o2 ambos do C.C., sob pena de recair sobre si a respetiva presunção de culpa.

Como é sabido, e vem legalmente plasmado nos artigos 798o e ss., em conjugação com os artigos 562o e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexos de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

À exceção do que sucede na mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799o e n.o 1 do artigo 344o C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem ao Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342o, n.o 1 do C.C.

Prova, esta, conforme referido, que a Requerente não logrou obter, decaindo, sem mais considerações a sua pretensão.

\*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4. Do Dispositivo**

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação totalmente improcedente, absolvendo a Requerida do pedido.

Notifique-se

Lisboa, 08/12/2022

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)