



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 105 /2023

TÓPICOS

Serviço: Viagens organizadas

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Pedido do Consumidor: Ressarcimento do valor pago no hotel devido ao incumprimento contratual, no total de €4.645,24.

Sentença nº 181 / 2023

PRESENTES:

Reclamante

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontra-se presente a reclamante. Não se encontra presente a reclamada nem se fez representar, não obstante tenha sido citada por carta registada.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Dão-se como provados todos os factos constantes da reclamação.

1) Em Julho de 2022, a reclamante reservou uma estadia num hotel (Hotel Barceló beach Resort Punta Mmbria), para 4 adultos e 2 crianças, no valor de €4.370,00, que pagou através de três transferências bancárias, em 27.06.2022 (€820,00), 03.07.2022 (€750,00) e 17.07.2022 (€2.800,00).

2) À chegada ao hotel, a 01.08.2022, a reclamante foi informada que a reserva tinha sido cancelada pelo operador.

3) Durante cerca de 3 horas, a reclamante tentou entrar em contacto com a responsável da agência, que acabou por responder, informando que não tinha cancelado a reserva e que iria resolver a situação.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



- 4) A reclamante acabou por ficar alojada no hotel naquela noite, mediante o pagamento do respectivo preço, com a promessa da reclamada de que no dia seguinte a situação iria ser resolvida, o que não se veio a verificar.
- 5) A reclamante e a sua família acabaram por ficar no hotel, pagando novamente todas as despesas durante toda a estadia, no total de €4.645,24, sem qualquer resposta da responsável da agência reclamada.
- 6) No dia anterior ao regresso a Portugal (06.08.2022), a representante da reclamada (D. ---), respondeu aos contactos da reclamante, informando que lamentava a situação e que tudo faria para resolver a mesma, ou devolver-nos o dinheiro.
- 7) Contudo, a até ao presente, a reclamante não foi ressarcida do prejuízo sofrido, apesar das diversas reclamações e tentativas de contacto com a reclamada.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo em consideração os factos considerados como provados, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a pagar à reclamante a quantia de €4.200,00.

DESPACHO:

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a pagar à reclamante a quantia de €4.200,00.

Sem custas.
Notifique-se.

Lisboa, 10 de Maio de 2023
O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Roque)