



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2749/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Hotéis e outros alojamentos turísticos

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; art. 798.º e ss do CC. ; art. 799.º CC; 562.º a 572.º do Código Civil; artigos 483º a 498º do Código Civil; artigos 499º a 510.º do Código Civil; artigo 406.o do Código Civil

Pedido do Consumidor: Reembolso Reserva

SENTENÇA Nº 520 / 2023

SUMÁRIO:

I – Por força do art. 4.o, n.o 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – O instituto da responsabilidade civil assenta sobre vários pressupostos, que se cumpridos obrigam à indemnização dos danos provados.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.o e 16.o da Lei n.o 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 17 de novembro de 2023, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante no seu pedido, em síntese que pretende o reembolso da reserva no valor de €532. Vem para isso alegar a este tribunal que em 27.07.2023 deu entrada no Hotel da Reclamada, fez o check in e dirigiu-se ao quarto suite superior executiva como havia reservado.

À chegada ao mesmo deparou-se com um quarto sem cama de casal, ao qual tinha feito o pedido no dia 26.06.2023, e lhe havia sido dito que havia disponibilidade. Voltou então à receção para pedir que fosse retificado o quarto ao qual lhe foi dito não ser possível, mas esperou 10m e só aí lhe deram outro quarto, alegando ter chegado atrasado aos seus compromissos.

Quando retornou ao quarto à noite encontrou o chefe de receção, o qual lhe disse não saber de nada da situação, o que considera que era mentira, entendendo que o mesmo sabia da conversa tida com o diretor. O chefe acabou por lhe dizer que não era obrigatório nunca garantir a cama de casal na reserva, considerando o Reclamante que o que lhe estava ser dito, (e porque trabalha na área) não era de acreditar, e que estariam a atirar-lhe “areia para os olhos”.

Continua o Reclamante com a menção de que segundo dia chegou ao quarto por volta das 18h30 e do nada caiu o cortinado do quarto. Ligou para a receção e a pessoa que ali estava veio tentar arranjar com um escadote, fazendo ao mesmo tempo uma videoconferência. Logo de seguida refere ter pedido à funcionária para vir depois das 21h, porque não podia o reclamante chegar de novo atrasado a nenhum dos seus compromissos, tendo a mesma deixado no quarto o escadote, embora o Reclamante frisou que estava a pagar 160€ por noite, e tendo solicitado falar com um responsável/gerente o que lhe foi sempre negado.

Às 21h recebeu uma chamada do rececionista a indicar que não ia ser possível arranjar o cortinado no dia, e que no dia seguinte também não sabiam, mas como compensação ofereciam uma bebida no bar, a qual o Reclamante recusou por entender ser uma falta de atenção por parte do hotel.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Posteriormente e já depois de muito ter insistido teve uma chamada da receção a indicar que iria ter um upgrade para a última noite, mas a troca teria de ser feita pela manhã.

Já no terceiro dia a troca foi feita, mas não foi verificado o quarto pelo Reclamante porque tinha de sair. Quando voltou ao Hotel voltou a pedir para falar com um responsável, o que lhe foi recusado.

Mas uns minutos depois foi-lhe exigido que viesse à receção para falar com um dos gestores, e explicada a situação o mesmo diz estar ao corrente da mesma, tendo o reclamante solicitado o reembolso de uma ou duas noites, tendo tido como resposta que isso não poderia ser feito, porque o dinheiro tinha sido entregue a uma agência, embora o Reclamante alegue que fez tudo no site do hotel, sem nenhuma agência.

Ofereceram então ao Reclamante um desconto de 50% numa próxima estadia, ficando o mesmo de ponderar tal. Foi ainda feita referência ao upgrade do quarto, e depois foi feita ainda uma oferta de uma garrafa de vinho, que estava aberta, demonstrando inexperience dos trabalhadores da unidade em causa.

Tentou ainda usar o jacúzi mas o mesmo não funcionava, não tendo o comando a funcionar devido a problemas anteriores.

No último dia, a 30.07.2023 o Reclamante no check out acabou por pedir o livro de reclamações, sem que a funcionária soubesse como proceder, tendo por fim ainda tido problemas com a emissão da fatura, pois estava incorreto o emitido inicialmente.

Desta feita o Reclamante requer a este tribunal o reembolso da reserva porque não houve um dia que não lhe tivessem sido causados transtornos, principalmente depois da conversa com um dos gestores e do upgrade feito. A limpeza era fraca, e o quarto não estava em condições.

A reclamada pronunciou-se em contestação sumariamente no sentido de que confirma que o Reclamante procedeu a uma reserva de para o período de 27.07.2023 a 30.07.2023, para um quarto de tipologia superior no estabelecimento da Reclamada. Não correspondendo à verdade que tenha reservado em seu entendimento uma suite superior/executiva.

Após admissão no quarto que estava atribuído de acordo com a sua reserva foi à receção e informando que pretendia uma cama de casal, a qual existindo disponibilidade foi depois posta ao seu dispor em 10 minutos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Entende a Reclamada que não teve qualquer responsabilidade no atraso que não excedeu mais de 10m, considerando que o Reclamante não indicou em concreto qual o prejuízo que daí adveio.

Acrescenta ainda que o Reclamante permaneceu no quarto e no dia 28.07 deslocou-se à receção alegando que sem motivo aparente o cortinado havia caído. Apesar de em tese a Reclamada considerar que um cortinado não poderia cair do nada, veio a verificar-se que o responsável da manutenção já não se encontrava nas instalações àquela hora. E a rececionista tentou resolver o problema, tendo verificado que os rodízios que fazem correr o cortinado na calha, tinham saltado, o que só costuma ocorrer quando são puxados com demasiada força.

A funcionária tentou recolocar o cortinado, mas não foi capaz, tendo depois comunicado que a reparação seria no dia seguinte ou poderia ser-lhe oferecida sem custo adicional uma suíte, um quarto de tipologia mais elevada.

Quando o requerente saiu e voltou o escadote ainda estava no quarto, sido retirado do quarto 2h depois em que este Reclamante nem esteve no mesmo quarto, não entendendo assim a Reclamada qual o prejuízo ou incomodo que tal causou.

Face aos acontecimentos e para apaziguar o Reclamante foi-lhe oferecido que aceitasse a mudança de quarto para uma suite, e ainda uma garrafa de vinho branco como cortesia do Hotel, o que aceitou.

Tendo sido entregue aberta por não haver saca-rolhas nos quartos, mas depois substituída.

Por fim e quanto à circunstância do equipamento tipo jacúzi não funcionar, o facto é verdade pois tinha ocorrido um problema com o comando e o hóspede anterior.

Em síntese considera a Reclamada que o mesmo reclamante pernitoou e permaneceu num quarto de tipologia superior, bebeu uma garrafa de vinho oferecida e não disfrutou de um jacúzi que não havia nem pago nem solicitado, não se vislumbrando prejuízos que possa vir aos autos reclamar, com restituição integral de tudo o que pagou.

A Reclamada requer assim que a ação seja declarada totalmente improcedente por não provada e consequentemente seja a reclamada absolvida do pedido.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.o do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000. A presente causa tem o valor total de €532 (quinhentos e trinta e dois euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via Zoom, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada, representada pelo seu ilustre mandatário Dr. --
-.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foram ouvidas as mesmas.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio (relativo a serviços públicos essenciais – Lei 23/96, com as sucessivas alterações) e a sujeição deste ao regime da arbitragem necessária (art. 15o da citada lei, alterada pelo art. 2o, da Lei n.o 6/2011, de 10.03).

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

- a) O reclamante em consequência de contrato para prestação de serviços de alojamento, fez uma reserva no hotel da Reclamada para as datas de 27.07.2023 a 30.07.2023;
- b) A reserva foi feita no site do hotel da Reclamada, com a referência BB23062011485666
- c) A menção do quarto na reserva refere as seguintes hipóteses: Superior / Suite Executiva/Pequeno-Almoço Buffet incluído.
- d) Houve a mudança de quarto pela cama de casal em falta
- e) Que estava na menção da reserva - personal request - Cama Matrimonial;
- f) No segundo dia da reserva o cortinado estava parcialmente retirado da calha;
- g) O funcionário esteve no quarto e deixou um escadote na tentativa de reparação do sucedido durante algum tempo no mesmo;
- h) Foram oferecidas soluções comerciais para minimizar o sucedido como uma garrafa de vinho e a troca de quarto;
- i) No novo quarto onde foi colocado o jacúzi não funcionava.
- j) Foi preenchido o Livro de Reclamações no dia 30.07.2023.

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pela lei de defesa do consumidor;
- b. Que tenha existido violação do contrato de prestação de serviços celebrado;
- c. A existência de prejuízos causados, e com culpa, da mesma Reclamada ao Reclamante
- d. Que existam danos morais ou patrimoniais com nexo de causalidade com o fornecimento do serviço;

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

Entre o Reclamante e a Reclamada, foi celebrado um contrato com vista à prestação do serviço de alojamento turístico, tendo a reserva sido feita no site do hotel a 21.06.2023, pelas 00h19h.

Como a reclamada é uma sociedade comercial e o reclamante um consumidor nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 julho, estamos perante uma relação de consumo regulada pela mesma.

Nos termos da lei de defesa do consumidor devem ser prestados ao consumidor bens e serviços com a devida qualidade sendo este um direito previsto no art. 4º da respetiva lei, assim como devem ser prestadas todas as informações relevantes para o caso em apreço, nos termos do art. 8.º.

Considerando o contrato realizado para a prestação de serviços de alojamento, o mesmo enquadra-se no disposto no Código Civil, pelo art. 1154º, como sendo o contrato mediante o qual uma das partes se obriga a proporcionar a outra certo resultado do seu trabalho intelectual ou manual com ou sem retribuição.

Sendo a Reclamada a responsável pela gestão desta prestação de serviços a que se obriga, é entendimento deste tribunal que toda a gestão desta reserva é feita por responsabilidade da Reclamada, devendo assim apurar-se se a mesma faltou culposamente ou não ao cumprimento da obrigação a que ficou adstrita por força do que havia sido contratado que seria prestado, e não foi, considerando o art. 798.º e ss do CC.

Uma vez que por força do art. 799.º CC a lei determina uma presunção de culpa do devedor, recai sobre o mesmo o ónus da prova de que não faltou ao cumprimento culposamente. Deve assim analisar-se à luz do instituto da responsabilidade civil, se há ou não obrigação de indemnizar o credor, no caso Reclamante, dos danos alegados.

Para ser apurada a existência destes danos, e se os mesmos devem ser compensados, devendo aplicar-se as normas gerais da Lei de Defesa do Consumidor e do Código Civil.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



O artigo 12.o da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que “o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.o do Código Civil, como já mencionado), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.o 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Pelo exposto, é possível concluir que tenha havido um incumprimento do contrato de prestação de serviços, no apuramento da falta de conformidade do procedimento da unidade hoteleira reclamada, o que permite a verificação da existência de responsabilidade civil.

Acrescente-se que por força do art. 12.o, n.o 1, da Lei de Defesa do Consumidor, em sede de responsabilidade civil contratual, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos, desde que preenchidos determinados requisitos legais.

Com efeito, a questão fulcral na responsabilidade civil consiste em saber quando e em que termos alguém deve indemnizar um prejuízo sofrido por outrem, que é o mesmo que responder à difícil questão da imputação de um dano a uma pessoa por ele responsável, que não se integre no âmbito dos danos social e juridicamente aceites.

Para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos têm de estar reunidos.

Estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.

Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações, a saber:



- 1) Facto voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade, que tanto pode consistir numa ação (facto positivo) que viole o dever geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa omissão ou abstenção (facto negativo);
- 2) Illicitude, enquanto reprovação da conduta do agente, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;
- 3) Culpa, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;
- 4) Dano, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não” e, para os efeitos da obrigação de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e
- 5) Nexo de causalidade, entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição sine qua non e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excecionais o passam ter determinado.

Por outro lado, no quadro da tipologia das modalidades de responsabilidade civil, é típica a adoção entre responsabilidade civil contratual ou obrigacional e responsabilidade civil extracontratual, extra-obrigacional. Emergindo a primeira do incumprimento ou violação de uma obrigação, fundada num contrato, num negócio jurídico unilateral ou na própria lei, enquanto a segunda radica na violação de direitos absolutos ou de normas legais de proteção de interesses alheios.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Sendo certo que qualquer uma das modalidades enunciadas despoleta a mesma consequência – a obrigação de indemnizar –, regulada, em termos comuns, nos artigos 562.o a 572.o do Código Civil, foi também o próprio legislador que autonomizou, a responsabilidade contratual da responsabilidade extracontratual, remetendo aquela para os artigos 798.o e seguintes, e esta última para os artigos 483.o e seguintes do mesmo diploma.

Outro conjunto de modalidades da responsabilidade civil é aquele que distingue entre responsabilidade civil por factos ilícitos e culposos (artigos 483.o a 498.o do Código Civil), responsabilidade (civil) pelo risco (artigos 499.o a 510.o do Código Civil) e responsabilidade civil por atos lícitos ou responsabilidade pelo sacrifício.

A primeira modalidade corresponde à responsabilidade civil subjetiva, baseada na ideia da culpa individual do autor do facto, enquanto a segunda e terceira modalidades traduzem uma responsabilidade objetiva, isto é, independente de culpa ou de outros fatores pessoais, apenas associada à verificação de certos fatores objetivos.

No caso da responsabilidade pelo risco, a mesma não é alheia, antes mantém estreita conexão com a ideia de que, com a evolução técnica e tecnológica inerente à mundividência atual, vivemos numa “sociedade de risco”, pelo que a convivência em sociedade implica sempre uma perigosidade, ainda que diminuta.

Assim, consolidou-se a ideia de que quem aproveita em seu benefício ou detém a direção efetiva de uma atividade que implica um risco de causar prejuízos a outrem, deve responsabilizar-se pelos prejuízos que essa atividade cause.

Já no que respeita à responsabilidade por factos lícitos, em certos casos, a ordem jurídica permite que alguém sacrifique um bem jurídico de menor relevância em ordem a proteger um bem jurídico de maior valor, porém, o facto de o Direito substantivo suportar tal conduta não exime o seu autor de, na medida em que ela implicou a violação de um direito de outrem, ressarcir o lesado dos prejuízos causados.

Isto posto, revertendo ao caso dos autos, como já vimos, dado que a Reclamada se encontra obrigacionalmente ligada ao Reclamante, a questão de saber se se concretizam, no caso, os pressupostos da obrigação de indemnizar, quanto a todos os danos alegados, identifica-se com a questão do apuramento dos pressupostos de que depende a responsabilidade civil contratual.



Constitui um dos princípios fundamentais em que assenta toda a disciplina jurídica relativa aos contratos o princípio *pacta sunt servanda*, o qual encontra consagração expressa, entre nós, no artigo 406.o do Código Civil e do qual se podem extrair dois subprincípios:

1. i) princípio da pontualidade, de acordo com o qual os contratos têm de ser cumpridos, ponto por ponto, nos seus exatos termos; e o
2. ii) princípio da estabilidade do cumprimento dos contratos, o qual determina a imodificabilidade ou intangibilidade do conteúdo contratual, i.e., as partes não podem modificar unilateralmente o conteúdo do negócio jurídico bilateral, exceto se houver consenso nesse sentido ou nos casos que a lei o admita.

Em obséquio e como emanção daquele princípio, verificada a não realização de uma obrigação (prestação positiva ou negativa) por um dos contraentes, encontra-se configurada uma situação de não cumprimento da prestação devida que, numa tentativa de arrumação tipológica, pode subsumir-se a dois critérios:

a) quanto à causa, o não cumprimento pode proceder de facto não imputável ao devedor (facto de terceiro, de circunstância fortuita, de causa de força maior ou radicada na própria lei ou mesmo de facto do credor) ou pode assentar em facto imputável ao devedor, sendo que apenas neste último caso se pode falar, em falta de cumprimento do devedor;

b) impossibilidade da prestação ou incumprimento definitivo, caso em que a prestação não efetuada já não é realizável ou se tornou impossível, ou o credor perdeu o direito à sua realização ou, ainda que seja possível, o credor perdeu o interesse nela; a mora, hipótese em que a prestação não é executada no momento próprio, mas ainda é possível realizá-la, visto que ela é capaz de satisfazer o interesse do credor, sendo, portanto, um mero atraso ou retardamento no cumprimento da obrigação; e o cumprimento defeituoso, enquanto “categoria heterogénea – entre a mora e o incumprimento definitivo”, quanto ao efeito, podemos distinguir três modalidades: a que «a doutrina tem procurado definir ou desenhar os contornos da figura do cumprimento defeituoso, afirmando que “na execução defeituosa o devedor realiza a totalidade da prestação (ou parte dela) mas cumpre mal, sem ser nas condições devidas,” valorando a sua autonomia para os “danos que credor não teria sofrido se o devedor de todo não tivesse cumprido a obrigação” ou exigindo certos pressupostos, a saber: realização da prestação contra a pontualidade, aceitação da prestação pelo credor, não conhecendo este o vício ou, em caso de conhecimento, emitindo reservas, relevância do vício e verificação de danos específicos”»



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Assim, não tendo a Reclamada logrado demonstrar o motivo do não cumprimento da obrigação a que se encontrava adstrita, opôs-se ao Reclamante na presente ação, nos termos e para os efeitos do artigo 449.o do Código Civil, e por isso impõe-se assegurar se a Reclamada incorreu ou não em incumprimento daquela obrigação.

E a obrigação aqui plasmada será a de prestar o serviço de alojamento, que estava obrigada entre os dias 27 e 30 julho, o que concluímos que ocorreu. No entanto é alegado incumprimento parcial dessa obrigação, por defeitos no serviço, devendo continuar a apurar-se se este incumprimento corresponde na responsabilidade contratual, ao facto ilícito e, bem assim, à luz do critério da diligência exigível ao bonus pater famílias.

Quanto aos danos, o Reclamante alegou que, em consequência do sucedido teve diversos prejuízos, mas nunca os chega a materializar ou a fazer prova efetiva de danos emergentes, ou lucros cessantes. Ponderando a eventual existência de danos morais, que justifiquem o reembolso total do valor pago, importa submetê-los ao derradeiro crivo do nexa de causalidade para aferir da eventual responsabilização da Reclamada.

Assim, o nexa de causalidade (adequada) pode ser apreciado de acordo com duas formulações: a formulação positiva de causalidade adequada, segundo a qual é causa adequada de um resultado danoso todo e qualquer facto que, segundo um observador experiente na altura da sua prática e de acordo com um critério de normalidade do acontecer, se possa prever que terá como consequência natural ou efeito provável a produção do correspondente dano.

E a formulação negativa de causalidade adequada, de acordo com a qual um facto só é inadequado a produzir um dano sempre que ele seja indiferente para a sua produção, tendo esse dano ocorrido apenas por circunstâncias excecionais, anormais, extraordinárias ou anómalas, não previsíveis ou previstas, de modo algum, por um observador experiente na altura em que o facto se verificou.

Entre nós, quer a jurisprudência dos Tribunais superiores, quer a doutrina mais autorizada, sufraga o entendimento de que, por ser mais criteriosa e mais ampla, deve reputar-se adotada, pelo artigo 563.o do Código Civil, a formulação negativa da teoria da causalidade adequada, aplicável, nomeadamente, à responsabilidade delitual e à responsabilidade obrigacional, que pressupõem um facto ilícito e culposo do agente.

Revertendo, de novo, à situação em apreço, cremos que a pretensão indemnizatória do Requerente não supera este último crivo do nexa de causalidade.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Uma vez que o serviço contratado foi prestado, e que existem apenas apontamentos sobre a forma como o foi, verifica-se que à luz da lei estas alegações do Reclamante não constituem um prejuízo passível de avaliação pecuniária, e não podem ser indemnizados por via da reconstituição natural.

Não sendo esta possível, a via da indemnização por equivalente pecuniário – artigo 566.o, n.o 1 do Código Civil) , sendo de natureza patrimonial, teria de ter uma justificação material – um nexo de causalidade para essa mesma compensação, (e os danos serem convertíveis diretamente numa quantia pecuniária equivalente que merecesse a tutela do direito, mediante o arbitramento de uma compensação – artigo 496.o, n.o 1 do Código Civil).

Houve mesmo uma atenção comercial ao cliente e a preocupação em agradar ao cliente mudando o quarto e oferecendo uma garrafa de vinho, que se entende suficiente para o tipo de danos em causa. Entende-se por isso que o Reclamante não prova a este tribunal de forma adequada que teve um prejuízo nem material nem moral.

Sublinhe-se ainda que de acordo com o art. 762.o do CC, o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (no 1). Que neste caso era prestar alojamento e pequeno almoço.

Ora, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor (art. 798.o) e incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento delituoso da obrigação não procede de culpa sua (no 1 do art. 799.o).

Não obstante, e quando ao ónus da prova, determina o art. 342.o que àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado e a provas dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito compete àquele contra quem a invocação é feita.

É ponto assente que entendemos que o Reclamante não o faz.

E como já referido a obrigação de indemnizar assenta na verificação, em concreto, de determinados pressupostos, que não se podem aqui considerar totalmente cumpridos.

Entendemos pois não estarem verificados todos os pressupostos da responsabilidade civil para haver uma compensação uma vez que a estadia acabou por ocorrer e que no mais não foi feita prova a este tribunal de outros danos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Assim e sem mais delongas entendemos ser de cair o peticionado, por ausência de prova e de fundamento legal como supra exposto.

9. Das custas

Nos termos do n.o 5 do artigo 42.o da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16o do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

São assim devidas as custas no presente processo, repartidas pelos Reclamantes.

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 11 de dezembro 2023

A juiz-árbitro

Eleonora Santos