



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 3076 / 2022**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Serviços de agências de viagens e de turismo

**Tipo de problema:** Pagamento (por exemplo sinais e pagamento em prestações)

**Pedido do Consumidor:** Reembolso do valor pago.

---

## **SENTENÇA Nº 83 / 2023**

### **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 T2 da Reclamada, posteriormente cancelada por motivo de incapacidade da Reclamante. Que a Reclamada aceitou reembolsar a Reclamante do valor adiantado, mas não o fez. Pede, a final, a condenação da Reclamada no reembolso do valor da reserva da estadia, de € 200,00.

Por sua vez, a Reclamada devidamente citada para, querendo, deduzir contestação não o fez, nem tão-pouco compareceu, nem se fez representar, em audiência de discussão e julgamento.



### 3. FUNDAMENTAÇÃO

#### 3.1. DE FACTO

##### 3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 19 de abril de 2022, a Reclamante transferiu para a Reclamada €200,00, relativos ao pagamento de 50% do valor de reserva de estadia num T2 da Reclamada entre os dias 3 a 7 de agosto (cf. doc. a fls. 3, fatura-recibo a fls. 5 e declarações da Reclamante);
2. A mencionada estadia tinha por fim a realização de férias da Reclamante, com o seu marido e filhos (cf. declarações da Reclamante);
3. A 20 de junho de 2022, a Reclamada sofreu um acidente, tendo partido um pé, ficando incapacitada de se deslocar da habitação durante, pelo menos, três meses (cf. declarações da Reclamante);
4. A 24 de junho de 2022, a Reclamante explicou à Reclamada a situação, solicitando o cancelamento e a devolução do valor da reserva (cf. *email* a fls. 9);
5. A 25 de junho de 2022, a Reclamante foi informada que o normal neste tipo de situações era a emissão de um *voucher* para gastar futuramente, mas que a questão seria colocada à gerência (cf. *email* a fls. 9);
6. A 27 de junho de 2022, a Reclamada informou a Reclamante que apenas lhe daria um crédito do valor pago para uso futuro, não tendo tal sido aceite pela Reclamante (cf. *emails* a fls. 8);
7. Posteriormente, a Reclamante foi informada que foram dadas indicações para esta que fosse reembolsada do valor da reserva (cf. *emails* de 29 de junho de 2022, a fls. 7 e a fls. 8 e declarações da Reclamante);
8. A Reclamada não devolveu à Reclamante o valor da reserva (cf. *emails* de 6, 11 e 20 de julho de 2022 a fls. 7 e declarações da Reclamante).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto 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, com especial relevância para os documentos mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações da Reclamante. A mesma esclareceu o Tribunal que fez a mencionada reserva para férias de verão com a família, que, posteriormente, na sequência de acidente de trabalho no qual partiu um pé, ficou impossibilitada de sair de casa, motivo pelo qual cancelou a reserva das férias junto da Reclamada. Que solicitou da Reclamada o reembolso do valor adiantado, de € 200,00, e que a Reclamada acabou por aceitar reembolsar a Reclamante, apesar de nunca o ter feito. Estas declarações, juntamente com prova documental juntas aos autos (os *emails* trocados entre as Partes), suportaram os factos provados.

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

### 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 oficiosamente conhecer.

\*

Ficou provado que as Partes celebraram um contrato de serviço de alojamento de consumo para agosto de 2022: a Reclamante para fins pessoais, de férias; a Reclamada, no exercício da sua atividade.

Mais ficou provado que posteriormente, por motivo de incapacidade física superveniente, a Reclamante cancelou a reserva efetuada, solicitando da Reclamada o reembolso do valor adiantado, de € 200,00, e que este aceitou devolver à Reclamante o adiantamento efetutado, mas não o fez.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Logo, atento os factos provados, apenas se pode concluir que estamos perante um caso de mora da Reclamada no cumprimento de uma obrigação que assumiu, tendo a Reclamante direito ao cumprimento de tal obrigação.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julgo procedente a presente reclamação e, em consequência, condeno a Reclamada -----, no reembolso à Reclamante de € 200,00.

Fixa-se à ação o valor de € 200,00 (duzentos euros), o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 2 de março de 2023.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**