



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 2563 / 2023**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Hotéis e outros alojamentos turísticos

**Tipo de problema:** Qualidade dos bens e dos serviços

**Direito aplicável:** 84/2021, de 18 de outubro

**Pedido do Consumidor:** Reembolso do valor

---

## **SENTENÇA Nº 545 / 2023**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

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

e

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

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que fez reserva de um apartamento da Reclamada para férias. Que, ao chegar ao local e após analisar o mesmo, verificou que não estava em condições. Que solicitou outro apartamento à Reclamada, mas que esta não lhe disponibilizou outro apartamento, por não ter mais apartamentos disponíveis. Que solicitou à Reclamada o cancelamento da reserva e o reembolso do preço, o que foi negado pela Reclamada. Pede, a final, a condenação da Reclamada no reembolso de € 755,00.

A Reclamada, devidamente notificada, não contestou, tendo-se feito representar audiência de discussão e julgamento por mandatário judicial.



### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa, com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 22 de maio de 2023, através da *Booking*, o Reclamante fez reserva de um T1 na Reclamada, na Quarteira, no Algarve, entre os dias 6 e 14 de julho, por € 755,00 (cf. doc. fls. 3, doc. a fls. 5, doc. a fls. 15, declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);
2. O Reclamante fez a mencionada reserva por motivo de férias, pretendendo passar férias no respetivo apartamento com a sua mulher e dois filhos menores, de três e oito anos (cf. doc. a fls. 3, declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);
3. A 6 de julho de 2023, ao chegar ao mencionado local, com a mulher e filhos menores, a Reclamada entregou ao Reclamante o apartamento n.º 4, no rés-do-chão (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);
4. Ao entrar no apartamento, o Reclamante verificou que o mesmo tinha um móvel partido, a bancada da cozinha partida, com a madeira/proteção a sair e com queimaduras, a cadeira da mesa da sala de jantar partida e colada com fita cola e o frigorífico com ferrugem (cf. imagens a fls. 23 a 33 e declarações do Reclamante);
5. O acesso ao quarto do apartamento entregue ao Reclamante pressupõe a passagem pela cozinha do mesmo (cf. declarações do Reclamante);
6. O Reclamante solicitou à Reclamada a entrega de um outro apartamento com fundamento no apartamento entregue não estar em condições (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);
7. A Reclamada respondeu ao Reclamante não tinha outro apartamento disponível para entrega nesse dia, mas que tinha disponível no dia seguinte (cf. doc. a fls. 7 e declarações do Reclamante);



8. Nesta ocasião, o Reclamante comunicou à Reclamada o cancelamento da reserva, solicitando o reembolso da reserva, que esta não aceitou (cf. doc. a fls. 11, doc. a fls. 17 e declarações do Reclamante);
9. O Reclamante não utilizou a reserva efetuada no apartamento da Reclamada entre 6 e 14 de julho de 2023, tendo ficado noutra local (cf. declarações do Reclamante);
10. A 7 de julho de 2023, o Reclamante apresentou Reclamação do livro de Reclamações da Reclamada (cf. doc. a fls. 9);
11. O período de saída de hóspedes dos apartamentos explorados pela Reclamada é as 10h:30m da manhã e o período de entrada às 16h:30m, após preparação dos mesmos (cf. inquirição da testemunha ---).

### **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 aqueles especificamente mencionados nos factos dados como provados. Adicionalmente, foi ouvido, por iniciativa do Tribunal, o Reclamante. Este, no essencial, reiterou o quanto alegado na reclamação. Que reservou um apartamento T1 da Reclamada, entre os dias 6 e 14 de julho de 2023, no Algarve, por motivo de férias com a mulher e dois filhos menores. Que o apartamento entregue não estava em condições, conforme fotografias que tirou ao mesmo, juntou ao processo e cujo teor confirmou. Concretamente, por ter móveis e a bancada de cozinha partida e estragada e o frigorífico com ferrugem. Que solicitou à Reclamada por ocasião da entrega do apartamento que lhe fosse entregue outro apartamento em condições, mas sem sucesso, tendo a Reclamante dito que no dia seguinte poderia ter outro apartamento para trocar. Que, não pretendendo dormir num apartamento sem estar em condições, cancelou a reserva e solicitou o reembolso do valor, mas que a Reclamada não o fez. Que não dormiu no apartamento reservado, tendo reservado estadia noutra hotel, para não ter de regressar a casa com a família.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Foram ainda ouvidas as testemunhas apresentadas pela Reclamada: -- e -- Quanto à primeira testemunha, ---, à data dos factos, funcionário da Reclamada, esclareceu que nunca falou diretamente com Reclamante nem o atendeu por ocasião da sua chega ao apartamento reservado. Que, no dia da chegada do Reclamante não havia outro apartamento para substituir o apartamento entregue ao Reclamante.

Por sua vez, a segunda testemunha, ---, à data dos factos rececionista da Reclamada, no apartamento Gida, na Quarteira, esclareceu que recebeu o Reclamante por ocasião do *check in* e que o mesmo vinha acompanhado de mulher e de duas crianças. Que, no dia da chegada do Reclamante, o mesmo não pretendeu ficar no apartamento entregue, mas que lhe disse que não havia outro apartamento para substituir o apartamento entregue, que teria de dormir no mesmo, mas que poderia, no dia seguinte, mudar-se para outro, não tendo este aceite. Mais esclareceu que o período de saída de hóspedes é até as 10h30m e de entregas a partir das 16h:30m.

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

### **3.2. DE DIREITO**

\*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra officiosamente conhecer.

\*\*

O Tribunal é competente.

Atendendo às posições das Partes, a questão a decidir diz respeito à pretensão do Reclamante de condenação da Reclamada no reembolso do valor total da reserva de estadia em apartamento da Reclamada, cancelada com fundamento no apartamento entregue não ter condições.

Vejamos.

Ficou provado que o Reclamante contratou à Reclamada, profissional, uma estadia num apartamento, por motivo de férias, juntamente com a mulher e filhos menores. Assim, tem-se por aplicável, com as devidas adaptações, o regime previsto no Decreto- Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro [cf. artigo 3.º, n.º 1, alínea *b*), parte final]. Significa, portanto, que a Reclamada tinha o dever de entregar o Reclamante um apartamento que



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



cumprisse com os requisitos objetivos e subjetivos de conformidade (cf. artigo 5.o a 7.o do DL n.o 84/2021).

Ora, compulsada a matéria de facto, não há dúvidas que o apartamento que a Reclamada entregou ao Reclamante não tinha as qualidades, inclusivamente em termos de segurança, que qualquer consumidor médio, esperaria num apartamento alugado para férias. Isto é, que não cumpria os requisitos objetivos de conformidade que se impunham [cf. alíneas *a)* e *d)* do n.o 1 do artigo 7.o do DL n.o 84/2021].

Nos termos legais, quando a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, tem o consumidor o direito à imediata substituição do bem ou à resolução do contrato (cf. artigo 16.o do DL n.o 84/2021). Adicionalmente, ficou provado que, não obstante a falta de conformidade do bem entregue, o Reclamante solicitou à Reclamada, num primeiro momento, a imediata troca do apartamento por outro, em condições, mas sem sucesso, tendo depois resolvido o contrato e solicitado o reembolso do valor.

Assim, conclui-se pela procedência da pretensão do Reclamante.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se procedente a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada a pagar ao Reclamante € 755,00.

Fixa-se o valor da presente reclamação em € 755,00 (setecentos e cinquenta e cinco euros), o valor peticionado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 26 de dezembro de 2023.

O Juiz Árbitro,

---

**(Tiago Soares da Fonseca)**