

Processo n.º 32492025

Sentença n.º 024/2026

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificados nos autos, representados pela sua mandatária Dra. ---, conforme procuração junta aos autos, com intervenção, via *Zoom*;

Reclamada: ----., devidamente identificada nos autos, representada pelo seu mandatário Dr. ---, conforme procuração junta aos autos, com intervenção presencial.

2. SUMÁRIO

I. Ao abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, “[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprovem”;

II. As partes vinculam-se aos termos que lhes parecerem como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente e de acordo com o princípio da boa-fé;

III. De acordo com o artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, “[o] consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”;

IV. A responsabilidade civil prevista no artigo 12.º, n.º 1 não é uma responsabilidade objetiva, sendo necessário o preenchimento dos pressupostos essenciais para a procedência de um pedido de indemnização: facto, ilicitude, culpa, dano e nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC;

V. A não verificação de um dos requisitos da responsabilidade civil impede que emerja a obrigação de indemnizar.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Os Reclamantes celebraram, através da plataforma online ----, um contrato de prestação de serviços de hospedagem com a Reclamada, com check-in no dia de 04.06.2025 e check-out no dia 05.06.2025

Neste sentido, alegam os Reclamantes que na primeira noite tudo correu dentro da normalidade, com exceção de uma barata viva que surgiu dentro do armário dos copos, a qual mataram e colocaram fora, bem como um rato morto que um gato abandonado deixou à porta da casa. Não obstante, e em virtude da programação do seu fim-de-semana, optaram por prolongar essa reserva, adquirindo mais uma noite, referente a 05.06.2025 e com check-out no dia seguinte. Esta segunda reserva foi realizada na noite de 04.06.2025 e teve o custo de 267 € (duzentos e sessenta e sete euros).

Sucedem, porém, que alegam que durante essa noite, e depois de tomarem banho, encontraram diversas baratas a circular pela casa, bem como um roedor vivo também dentro do imóvel. Como tal, alegam que face ao ataque de pânico do seu filho, decidiram partir nessa mesma noite para casa, saindo pelas 00h05.

Face ao exposto, peticionam a condenação da Reclamada na devolução do valor integral dessa noite no valor 267 € (duzentos e sessenta e sete euros), bem como numa indemnização de 150 € (cento e cinquenta euros) por danos não patrimoniais.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Os Reclamantes celebraram, através da plataforma online --- um contrato de prestação de serviços de hospedagem com a Reclamada, com check-in no dia de 04.06.2025 e check-out no dia 05.06.2025;

- b) Essa noite teve o custo de 267 € (duzentos e sessenta e sete euros), o qual foi integralmente liquidado pelos mesmos;
- c) Os Reclamantes prolongaram essa reserva, adquirindo mais uma noite relativa ao dia 05.06.2025 e com check-out no dia seguinte;
- d) Esta segunda reserva foi realizada na noite de 04.06.2025 e teve o custo de 267 € (duzentos e sessenta e sete euros), o qual foi integralmente liquidado pelos mesmos;
- e) Os Reclamantes faziam-se acompanhar do seu filho e de um outro adulto (irmã da Reclamante);
- f) Os Reclamantes abandonaram o alojamento na madrugada de 06.06.2025, por volta das 00h05;
- g) A equipa de limpeza não deixou um registo de ter encontrado baratas ou roedores no interior do alojamento;
- h) Os Reclamantes enviaram uma mensagem à Reclamada, através da plataforma ---, expondo o que alegam ter levado à sua saída e não tiveram resposta á mesma;
- i) Os Reclamantes consultaram comentários e avaliações disponíveis online antes de marcarem as suas reservas;
- j) Em algumas das avaliações disponíveis online menciona-se a existência de baratas.

3.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que estivessem baratas vivas a circular dentro do alojamento;
- b) Que existisse uma infestação de baratas no alojamento;
- c) Que estivesse um roedor vivo ou morto dentro do alojamento.

3.1.1 Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto prova documental junta aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento. A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

Foi, neste contexto, considerada ainda o testemunho de ----, que na data dos factos desempenhava as funções de chefe de receção. A testemunha --- não prestou testemunho em virtude de dificuldades na sua ligação à rede, que tornou impossível a sua inquirição.

Todos os factos considerados como provados resultaram dos documentos juntos aos autos e, também, das declarações das partes e da testemunha arrolada pela Reclamada.

Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”.

Por conseguinte, cabia aos Reclamantes produzirem prova bastante que permitisse demonstrar, nos termos do artigo 341.º CC, junto do Tribunal a existência de baratas e roedores (em que condição fosse) junto do Tribunal. Contudo, o único meio probatório que ofereceram consubstanciou-se nas suas declarações. Em momento algum foi oferecido um registo filmográfico ou fotográfico que demonstrasse as condições de higiene que alegam ter sido pouco ou nada satisfatórias. Esta ausência de meios de prova é dificilmente compreensível quando, na sociedade atual, a utilização de telemóveis com funções de gravação de vídeo ou captura de imagem está perfeitamente banalizada e, sobretudo, atendendo ao facto que estavam três adultos nas instalações. Ademais, as suas declarações de parte quando comparadas com a mensagem que enviaram à saída do alojamento, não permite sanar a dúvida essencial: havia ou não baratas vivas a circular e em que número e se o roedor estava vivo ou morto.

¹ CC – Código Civil.

Em virtude do ónus da prova consagrado no artigo 342.º, n.º 1 CC, era aos Reclamantes que cabia provarem as más condições de higiene do local, o que não lograram fazer. em virtude da ausência destes elementos probatórios, conclui o Tribunal pelos factos não provados a), b) e c).

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

*

Entre os Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços de hospedagem. O contrato foi celebrado entre estas duas partes, através da plataforma online ---, com check-in no dia de 04.06.2025 e check-out no dia 05.06.2025, pelo preço de 267 € (duzentos e sessenta e sete euros). O valor foi integralmente liquidado pelos mesmos. Posteriormente, na sua primeira noite no alojamento, os Reclamantes prolongaram essa reserva, adquirindo mais uma noite relativa ao dia 05.06.2025 e com check-out no dia seguinte.

Ao abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, “[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver”. Deste modo, as partes vinculam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos

seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente. O sentido da locução “pontualmente” deve ser entendido de forma dual, embora complementar: deve ser cumprido nos prazos acordados, mas também, e sobretudo, nos termos precisamente acordados pelas partes, ou seja, que todas as cláusulas contratuais devem ser observadas *ponto a ponto* nos precisos termos em que as partes as estabeleceram.

Consequentemente, os Reclamantes obrigaram-se a liquidar o preço e proceder de acordo com as regras do alojamento e a Reclamada, por seu turno, obrigou-se a disponibilizar o alojamento na data acordada e nos termos contratual e legalmente previstos.

Sucedem, porém, que os Reclamantes alegam que, durante a segunda noite da sua estada, se terá verificado um incumprimento contratual imputável à Reclamada, consubstanciado num alegado cumprimento defeituoso, suscetível de gerar responsabilidade civil.

Nos termos do disposto no artigo 12.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, o consumidor tem direito a ser indemnizado pelos danos patrimoniais e não patrimoniais decorrentes do fornecimento de bens ou da prestação de serviços defeituosos. A responsabilidade civil prevista no referido preceito não assume, porém, natureza objetiva, exigindo, para a procedência do pedido indemnizatório, nos termos do disposto nos artigos 799.º e seguintes do Código Civil, a verificação cumulativa de um facto voluntário, da ilicitude, da culpa, da existência de um dano e do respetivonexo de causalidade.

Segundo o alegado pelos Reclamantes, o facto em causa traduzir-se-ia numa omissão, concretamente numa limpeza deficiente do espaço locado, da qual teria resultado a presença de baratas e roedores no interior do imóvel. Todavia, conforme resulta da matéria de facto dada como provada, não ficou demonstrada a existência, quer de baratas, quer de roedores, em termos que pudessem justificar a saída abrupta dos Reclamantes do alojamento.

Importa, neste ponto, esclarecer que não se põe em causa o facto de os Reclamantes terem abandonado o imóvel a meio da noite, uma vez que tal circunstância ficou efetivamente provada. O que não logrou provar-se foi que tal saída tivesse sido motivada pela alegada presença de insetos rastejantes ou de roedores a circular no interior do imóvel.

Face ao exposto, não resulta provada a existência de um facto voluntário e ilícito imputável a conduta – ativa ou omissa – da Reclamada, motivo pelo qual, em virtude dos factos provados, se deve ter por demonstrado que nem existiu facto lesivo, nem ilicitude imputáveis à Reclamada.

Nos termos do disposto nos artigos 799.º e seguintes do Código Civil, a responsabilidade civil contratual pressupõe a verificação cumulativa dos respetivos pressupostos, constituindo entendimento uniforme da doutrina e da jurisprudência que a falta de demonstração de qualquer um deles é, por si só, bastante para determinar a improcedência do pedido indemnizatório.

Por conseguinte, não se mostrando demonstrada a existência do facto ilícito imputado à Reclamada, consubstanciado na alegada presença de baratas e roedores no imóvel locado, fica desde logo prejudicada a apreciação dos demais pressupostos da responsabilidade civil contratual, nomeadamente a culpa, o dano e o nexo de causalidade.

Em consequência, não se encontrando preenchidos os requisitos legalmente exigidos, soçobra totalmente o pedido indemnizatório formulado pelos Reclamantes, o qual não pode, por isso, proceder.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se a presente reclamação totalmente improcedente, por não provada, e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

5. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 417 € (quatrocentos e dezassete euros), que corresponde à soma do pedido dos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 19 de janeiro de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)