

**Processo nº 4599/2017**

---

**TÓPICOS**

**Produto/serviço:** Hotéis e outros alojamentos turísticos

**Tipo de problema:** Contratos e venda

**Direito aplicável:** Art.º 437º Código Civil

**Pedido do Consumidor** Reembolso do valor correspondente à estadia não usufruída pela reclamante, ---- - Sesimbra", no montante de €300, relativo a quatro noites (de 04 a 08 de Outubro de 2017), por motivos de doença súbita.

---

---

**Sentença nº 25/2018**

---

**PRESENTES:**

(reclamantes no processo)

(reclamada)

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o Julgamento, estão presentes as reclamantes e a ilustre mandatária da reclamada que juntou uma contestação e a Procuração Forense.

Foi tentado o acordo não tendo o mesmo sido possível.

Da análise da reclamação, em conjugação com a contestação e os documentos juntos, designadamente o comprovativo de reserva emitido pelo Hotel e a declaração datada de 24 de novembro de 2017, emitida pela Doutora ----, na qual declara que a reclamante, ----, esteve doente e incapacitada de sair do seu domicílio por infeção respiratória, com baixa desde o início de outubro até ao início de novembro.

Ressalta, com alguma clareza, que a reclamante esteve impossibilitada por doença, ou seja, um caso de força maior, não tendo usufruído da estadia.

Dão-se como provados os seguintes pontos:

1) Em 11/09/2017, as reclamantes efectuaram reserva de quatro noites (de 04 a 08 de Outubro de 2017) no "---", em regime de meia-pensão (pequeno almoço e almoço ou jantar), para duas pessoas, no montante de €776 (Doc.1), pago no acto de reserva.

2) Em 02/10/2017, a Senhora D---- contactou o Departamento de Reservas da empresa reclamada para informar que a Senhora D--- não poderia acompanhá-la, por motivo de doença (bronquite). No mesmo contacto, a Senhora D. ---- solicitou o reembolso do valor correspondente à estadia da Senhora D.-----, no montante de 300€ e informou que, apesar da condição da sua companheira, a sua estadia se mantinha.

3) Em 24/11/2017, a reclamante Senhora D. ----, enviou uma Declaração Médica à empresa reclamada, que declarava que *"----- esteve doente e incapacitada de sair do seu domicílio por infecção respiratória baixa desde o início de Outubro até ao início de Novembro"* (Doc.2).

4) Em 22/12/2017, na sequência da intervenção do Centro, foi recebido e-mail da empresa reclamada informando que *"(...) Na confirmação de reserva está indicado de forma destacada e em letras bem legíveis, que não podem, por isso, passar alheias a nenhum consumidor, mesmo ao mais desatento, a nossa "Política de Cancelamento", onde se refere expressamente que "esta reserva não pode ser cancelada nem modificada. Em caso de não comparência, uma penalização de 100% da estadia completa será aplicada"* (Doc. 3 e 3.1).

5) A reclamada ---- acordou com a reclamada ficar com o regime de pensão completa durante os 4 dias da estadia, em compensação da D.----- não ter usufruído.

6) O custo de cada refeição de almoço ou jantar tem um custo de 22€ e o pequeno almoço um custo de 4€.

Da análise dos factos dados como assentes resulta com clareza que a reclamante....., teria que receber 26€ por dia, que em 4 dias perfaz um valor de 104€, por não ter beneficiado das refeições a que tinha direito, caso tivesse usufruído da estadia no Hotel que tinha acordado entre 4 de outubro de 2017 a 8 de outubro de 2017. Isto tendo em conta que as refeições (almoço ou jantar) teriam um custo de 22€ e o pequeno almoço um custo de 4€.

Assim, uma vez que o hotel forneceu à reclamante ---- as 4 refeições da D. ----, o Hotel só tem de devolver à D. --- o valor correspondente a 4 pequenos almoços, ou seja, 16€.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência a reclamada deverá devolver à reclamante D. -- 16€, valor correspondente a 4 pequenos almoços.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 24 de Janeiro de 2018

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)