

Processo nº 3833/2020

TÓPICOS

Serviço: Hotéis e outros alojamentos turísticos

Tipo de problema: Rescisão do contrato

Direito aplicável: Lei 24/96, de 31 de Julho (Lei Defesa Consumidor)

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor total pago pela estadia não usufruída (€228,00).

Sentença nº 16 / 21

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada representada pela advogada)

(testemunhas da reclamada)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes através de vídeo conferência a ilustre mandatária da reclamada e as respetivas testemunhas, e encontra-se presencialmente a reclamante.

Foram ouvidas duas testemunhas oferecidas pela reclamada.

Inquirida a testemunha ----- por ela foi dito, que informou a reclamante que poderia alterar a sua reserva cuja data não estava fixada, 15 dias antes da data a designar e, que pelas contas da depoente, seria até Junho de 2020 e caso não quisesse, ser-lhe-ia restituído 75% do valor.

A reclamante diz que a data marcada era para Julho e que pediu o cancelamento da reserva, com 4 meses de antecedência.

A testemunha ----- diz que, no e-mail enviado pela reclamante esta lhe pediu que lhe fixasse o período que ela teria para pedir o cancelamento a estadia.

A reclamante não pediu o prazo para o cancelamento, apenas pedindo o prazo para que a informassem, qual o período que tinha para pedir o cancelamento em moldes de receber o valor adiantado de €228,80, e a resposta que lhe foi dada era que ao efectuar o cancelamento da estadia somente receberia 75% do valor.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Tendo em conta a matéria de facto alegada na reclamação e os documentos juntos pela reclamante, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 02-03-2020, a reclamante reservou uma estadia na -----, durante 5 noites num quarto twin, com pequeno-almoço incluído (cozinha partilhada), para duas pessoas, tendo pago o valor de €228,00.
- 2) Em 16-03-2020, devido à pandemia e após ser informada que apesar da pousada se manter em funcionamento, o acesso à cozinha ficava interdito, a reclamante solicitou o cancelamento da estadia e, consequentemente, o reembolso do valor pago, no montante de €228,00.
- 3) No mesmo dia, a reclamante foi informada pela reclamada de que apenas seria reembolsado 75% do valor.
- 4) A reclamante não concordou com a percentagem que seria reembolsada, pelo que aceitou aguardar que a reclamada reunisse as condições necessárias para receber hóspedes, nomeadamente, o acesso à cozinha e serviço de pequeno-almoço.
- 5) Não provado.
- 6) Ainda em Julho de 2020, face à informação recebida, a reclamante reiterou o pedido de cancelamento da estadia e reembolso do valor pago, no montante de €228,00.
- 7) A reclamada não aceitou aceder ao pedido da reclamante, tendo sugerido o reembolso de parte do valor ou a emissão de um voucher.
- 8) A reclamante reiterou o pedido de reembolso do valor total da reserva, dado não poder usufruir de todos os serviços prestados pela Pousada e incluídos no valor pago, no montante de €228,00, mantendo-se o conflito sem resolução.
- 9) A cozinha na ---- não podia estar disponível apenas para a reclamante. No caso concreto há que ter em consideração a pandemia que afecta o País desde os meados de Março de 2020 até há presente data.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da análise da matéria dada como assente resulta que, efectivamente a reclamante solicitou o cancelamento da reserva relativa à estadia na ----- e durante cinco noites, nos termos referidos no nº 1 da reclamação.

Como se sabe, a pandemia afetou o País em Março 2020 e nunca chegou a ficar definitivamente afastada mas pelo contrário, como se sabe surgiram mais duas fases, a segunda e a terceira em que estamos, bem mais graves do que na primeira.

Não seria por isso pertinente que a reclamante viesse a marcar nova data para utilização da estadia uma vez que, mesmo presentemente ninguém sabe quando é que a pandemia abandona este País.

A reclamada tem em seu poder os €228,80 que a reclamante lhe transferiu no dia 02/03/2020 conforme consta no doc. nº 2, e não gastou um cêntimo a favor da reclamante nem se vislumbra que tenha qualquer dano com a restituição do valor que tem em seu poder, e por isso não é pertinente que venha invocar qualquer prejuízo consequente da desistência da reclamante.

Por outra banda, é por demais estranho que a reclamada se tenha prontificado a restituir 75% do valor à reclamante, e agora de forma inexplicável se pretenda apropriar de todo o valor entregue pela reclamante, para reserva da estadia. Compreende-se no entanto, que a pandemia afeta não apenas os consumidores ou utentes da Pousada, mas também os empresários e por isso, há que ter em consideração ambas as situações das partes e caso não se acorde nova data para a utilização da pousada, fixa-se o valor da restituição em 80% do valor entregue pela reclamante à reclamada.

Isto sem prejuízo da reclamante e da reclamada acordarem uma nova data para que a reclamante possa usar a Pousada, facto que ambas as partes aceitam.

Só não se fixa a data, porque de momento não se prevê quando é que a pandemia termina ou se atenua em moldes da reclamante poder utilizar a Pousada.

Fica esclarecido, de que a reclamante não poderá exigir a disponibilidade da cozinha exclusiva para si.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente reclamação, nos moldes acima referidos.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 27 de Janeiro de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)