

**Processo nº 3307/2020**

---

**TÓPICOS**

**Serviço:** Hotéis e outros alojamentos turísticos

**Tipo de problema:** Outras questões

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

**Pedido do Consumidor:** Pagamento de indemnização correspondente ao custo de deslocação infrutífera ao Algarve, no montante de € 230,40 (€ 0,36 x 640 km).

---

**Sentença nº 28 / 21**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada representada pela advogada)

---

**RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes pessoalmente o reclamante e através de vídeo conferencia a representante da reclamada e a sua ilustre mandatária.

Foi tentado o acordo, não tendo o mesmo sido possível em virtude da reclamada sustentar que avisou os clientes das datas dos encerramentos.

A reclamada não fez qualquer prova nesse sentido e apenas se provou que restituiu ao reclamante o valor da reserva, oportunamente, no montante de €372,00.

### FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Tendo em conta a reclamação e os documentos juntos, dão-se como provados os seguintes factos:

1. Em 17.05.2020, o reclamante efectuou uma reserva no site da "----" com vista ao alojamento de 7 noites (de 6 a 13 de Junho) no Hotel ----, em Monte Gordo, no Algarve, tendo pago de imediato a quantia de € 372,00.
2. Em 06.06.2020, ao chegar ao referido hotel, o reclamante verificou que o mesmo estava encerrado, informação que lhe foi aliás confirmada por um vigilante que se encontrava no local.
3. De imediato, o reclamante tentou o contacto telefónico com a reclamada, não tendo conseguido, pelo que enviou e-mail informando que estava à porta do hotel e que o mesmo estava encerrado.
4. Ainda em 06.06.2020, sem qualquer contacto por parte da reclamada e sem alternativa de alojamento, o reclamante regressou à sua residência em -----.
5. Em 08.06.2020, a reclamada enviou e-mail ao reclamante informando que fora enviado e-mail em 02.06.2020 informando sobre o encerramento do hotel e enviando um voucher válido até final de 2021.
6. Em 08.06.2020, o reclamante enviou e-mail à reclamada informando que não recebeu qualquer aviso quanto ao encerramento do hotel, que pretendia o reembolso em numerário e não em voucher e que solicitava ainda lhe fossem pagas as despesas de deslocação ao Algarve.
7. Tendo em conta que o reclamante e a sua esposa, se deslocaram de Alverca do Ribatejo, local da sua residência, para Monte Gordo, entende-se ter direito a recebe o custo da viagem de ida e regresso em transporte público e não em viatura particular.

### FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Considerando a matéria dada como assente, e que efectivamente o reclamante não foi avisado do cancelamento da reserva que tinha efectuado para o alojamento referido no nº 1 da reclamação, o Tribunal obteve através de consulta pela Internet o valor de custo por pessoa, da deslocação entre Alverca do Ribatejo e Monte Gordo, o qual é o seguinte:

- €4,00 por pessoa de Alverca do Ribatejo à Gare do Oriente ida e volta, e €46,00 por pessoa em autocarro da Gare do Oriente até Monte Gordo.

Considerando que a reserva foi para duas pessoas e feitas as contas, os reclamantes mesmo que não tivessem utilizado viatura própria, como dizem ter acontecido, teriam sempre de gastar nas viagens €100,00 de Alverca do Ribatejo para Monte Gordo, ida e volta, os reclamantes têm direito a receber esse valor.

---

### **DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada pagar ao reclamante o valor de €100,00, para pagamento do valor da viagem inútil que fez até Monte Gordo, ainda não paga em qualquer medida.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 10 de Fevereiro de 2021

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)

**Interrupção de Julgamento**

---

**AS PARTES:**

(reclamante no processo)  
(reclamada)

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o Julgamento, não se encontram presentes qualquer das partes ou seus representantes.

---

**DESPACHO:**

Tendo em consideração que o presente processo já foi adiado uma vez, com fundamento da falta da mandatária, ao abrigo do artº 603, nº 1 do Código Processo Civil e sendo certo que a lei não permite mais do que um adiamento com fundamento na falta de advogado e considerando que a reclamada poder-se-á fazer representar por outra pessoa, advogado ou não, a título excepcional adia-se o Julgamento para o dia 10 de Fevereiro 2021, com a advertência de que não haverá novos adiamentos, independentemente dos motivos invocados (com ou sem Covid).

---

Centro de Arbitragem, 20 de Janeiro de 2021

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)

