



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 1044 /2021**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Hotéis e outros alojamentos turísticos

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com contratos e vendas

**Direito aplicável:** Decreto Lei 17/2018 de 8 de Março

**Pedido do Consumidor:** Resolução do contrato e devolução do valor pago (€855,00).

---

## **Sentença nº 10 / 2022**

### **PRESENTES:**

(reclamante)  
(reclamada representada pela advogada)

---

### **RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento através de videoconferência encontram-se presentes deste modo o reclamante, a ilustre mandatária da reclamada e a representante legal da mesma.

Foi tentado o acordo, tendo a ilustre mandatária da reclamada e a própria representante da mesma dito que só aceitam o cancelamento desde que o reclamante assumira o pagamento do montante das despesas das quais tomou conhecimento no acto da reserva e que são no montante de €696,29.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Em face da situação descrita dão-se como prova dos todos os factos constantes da reclamação:

1) Em Agosto de 2020 o reclamante, que na altura residia na Suíça, contratou com a reclamada uma viagem organizada, com viagem e estadia na Madeira no hotel "-----" (com vista para o fogo de artifício), programada para a época da passagem de ano de 2020 (de 30.12.2020 a 02.01.2021), para 2 pessoas, no valor de €855,00.

2) Em 07.12.2020 e 09.12.2020, o reclamante enviou emails à reclamada informando que, devido ao facto da Suíça ter incluído Portugal na lista de países de risco, obrigando a 10 dias de quarentena obrigatória, ficava impossibilitado de viajar, pelo que solicitava o cancelamento da viagem, por motivos de força maior.

3) Em 11.12.2020, a reclamada enviou email ao reclamante informando que o hotel reservado "----" encontrava-se encerrado devido à situação do Covid19, pelo que a reserva fora alterada para o hotel "----".

4) Ainda em 11.12.2020, o reclamante enviou email à reclamada, informando não aceitar a alteração de hotel, reiterando o pedido de cancelamento da viagem e reembolso do valor pago.

5) Posteriormente, o reclamante trocou diversas comunicações com a reclamada onde reiterava o pedido de cancelamento da viagem e reembolso do valor pago, não só devido ao facto da quarentena obrigatória imposta pela Suíça, mas também devido ao facto da alteração do hotel inicialmente reservado, para outro que não reunia as mesmas condições (vista para o fogo de artifício de passagem de ano) e com o qual já tivera uma anterior situação desagradável.

6) A reclamada não aceitou a pretensão do reclamante, pelo que o conflito se mantém sem resolução.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

O objeto de reclamação assenta no facto do reclamante ter acordado em ficar instalado no *hotel* “----” na Madeira com vista para o fogo do artifício uma vez que a sua deslocação à Madeira na data referida, era para ver diretamente do quarto do hotel o fogo de artifício na passagem de ano.

Posteriormente foi-lhe comunicado que não poderia ficar nesse hotel e foi-lhe indicado outro hotel, que segundo a reclamada tem condições tão boas ou melhor que o hotel que estava no contrato e que por razões do mesmo ter fechado não poderia satisfazer essa pretensão do reclamante.

O reclamante aceitou no caso de cancelamento o pagamento das despesas.

---

## **DECISÃO:**

Nestes termos, tendo em consideração o preceituado no Decreto Lei 17/2018 de 8 de Março, o preceituado nos artºs 17º e 20º, 24º e 25º, julga-se parcialmente procedente a reclamação, declara-se resolvido o contrato celebrado em Agosto de 2020 entre a reclamada e o reclamante e em consequência condena-se a reclamada a restituir ao reclamante o valor pago de €855,00 suportando este as despesas que se reduzem para €355,00 uma vez que este embora tenha subscrito o contrato onde vêm referidas que o cancelamento pressupõe o pagamento de despesas, nunca lhe foi explicado ou dito por qualquer forma o valor dessas despesas.

Após a leitura da decisão a ilustre mandatária da reclamada afirmou que devia ficar a constar da Acta que não prescinde de recurso da decisão por não concordar com a mesma.

Sem custas.

Notifique-se

---

Lisboa, 26 de Janeiro de 2022

O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Roque)