



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 1904 /2021**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Hotéis e outros alojamentos turísticos

**Tipo de problema:** Outras questões

**Direito aplicável:** nº 2 do artigo 437º do CC; artigo 405º do CC; Decreto nº 2-A/2020 de 20/03; Decreto do Presidente da República no 17-A/2020 de 02/04; Decreto n.º 2-C/2020 de 17/04; artigo 13º da Resolução de Conselho de Ministros n.º 70-A/2020 de 11/09/2020; Decreto -Lei n.o 10/2015, de 16 de janeiro; DL 17/2020 de 23 de Abril

**Pedido do Consumidor:** Devolução do valor entregue a título de sinal e início de pagamento (€1.345,00).

---

## **SENTENÇA Nº 150 /2022**

---

**Requerente:**

**Requerida:**

---

## **SUMÁRIO**

Apesar de defensores da imposição do princípio da conservação ou do aproveitamento do negócio jurídico (n.o 2 do artigo 437o do CC), já não poderemos acordar na imposição da modificação qualitativa do clausulado desse mesmo negócio, por ostensiva violação do princípio da autonomia privada sob a égide do qual as partes o celebraram (artigo 405o do CC). Para que se pudesse proceder a tal alteração, havia pois de haver consenso entre ambas as partes, o que no caso dos autos não se verificou. Pugnando-se, isso sim, pela imposição da modificação quantitativa desse mesmo vínculo, como o seja, a redução do preço/ sinal/ quantitativo entregue a título de início de pagamento do preço.

---



## 1. Relatório

**1.1.** Os Requerentes pretendendo a restituição do montante entregue a título de sinal (€1345,00) vêm em suma alegar que celebraram com a Requerida contrato de prestação de serviço para alojamento por conta da realização de evento (casamento) e que o mesmo não se pode realizar por causa que não lhe é imputada (infecção SARS-COV-2), motivo pelo qual deve ser restituído tal valor.

**1.2.** Citada, a Requerida apresentou contestação, pugnando pela improcedência da presente demanda alega, em suma, que à data do evento agendado (26 de Setembro de 2020) o alojamento, contrato efetivamente celebrado entre as partes, era viável, não lhe sendo imputável qualquer limitação à realização do evento casamento, já que não fora esse o contrato celebrado entre as partes.

\*

A audiência realizou-se com a presença do Requerente e da Requerida, acompanhada de sua Ilustre Mandatária Forense, nos termos do disposto na primeira parte do n.º 3 do artigo 35º da L.A.V., com a redação que lhe veio a ser conferida pela Lei n.º 63/2011 de 14/12.

\*

## 2. Objeto de Litígio

A presente querela cinge-se na seguinte questão, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C. se se verifica ou não a existência de causa justificativa para que a Reclamada restituir aos Requerentes o montante entregue àquela a título de sinal (€1.345,00).

\*

## 3. Fundamentação

### 3.1. Dos Factos

#### 3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. A 18 de Fevereiro de 2020, Requerentes e Requerida celebraram contrato de prestação de serviço que tinha por objeto o alojamento nas instalações da Requerida designadas por “---” para os dias 25 e 26 de Setembro de 2020;



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



2. Os Requerente entregaram à Requerida, nessa data, o montante de €1.345,00 a título de sinal;
3. A 2 de Maio de 2020 os Requerentes comunicaram à Requerida que aquele contrato havia sido celebrado como acessório ao seu casamento que se realizaria dia 26 de Setembro indagando sobre as consequências de alteração da data do evento;
4. A Requerida informou os Requerentes a 3 de Maio de 2020 que atenta a conjuntura à data decorrente da pandemia Covid19 conseguiriam conceder sem penalização a alteração da data até ao final do ano de 2020;
5. Em 4 de Maio de 2020 os Requerentes solicitaram à Requerida, que recusou, a alteração da data do alojamento para p fim de semana de 25 de Setembro de 2021
6. A 19 de Agosto de 2020 os Requerentes informaram a Requerida que o casamento havia sido cancelado “assim como a reserva que fize[ram]” com a Requerida
7. A 24 de Agosto a Requerida informou os Requerentes que a reserva feita não seria abrangida pelas políticas relativas ao COVID19, recusando a restituição do montante entregue a título de sinal.

### **3.1.2. Dos Factos não Provados**

Resultam não provados os seguintes factos com interesse para a demanda arbitral:

1. Por conta da situação covid-19 os Requerentes tiveram de cancelar o casamento;
2. O voo e a cerimónia religiosa dos Requerentes foram cancelados

\*



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 3.2. Motivação

**A fixação da matéria dada como provada** resultou das declarações de parte do Requerente Mário e do legal representante da Requerida, que em suma se limitaram a corroborar a versão dos factos refletida nas respetivas reclamação inicial e contestação. Pelo que, a convicção deste Tribunal alicerçou-se essencialmente na prova documental carreada aos autos, como o sejam a fatura na qual consta a data de celebração do contrato de alojamento celebrado entre Requerentes e Requerida e valor por estes entregue a título de sinal e o propósito do mesmo (alojamento nos dias 25 e 26 de setembro de 2020) a par da troca de correspondência eletrónica entre as partes. Na realidade, a matéria dada por provada resulta de manifesto acordo factual das partes, não colocando em causa nem o vínculo contratual nem o montante pago a título de sinal nem tão-pouco o versado em sede de correspondência eletrónica, mais concretamente a solicitação de alteração de datas. O que as partes discordam será já na subsunção de tais factos ao direito, matéria sobre que infra se refletirá.

Por seu turno, a **matéria dada por não provada**, decorre da ausência de qualquer móbil probatório que permitisse ao Tribunal conhecer da veracidade da mesma. Não foi junto aos autos qualquer elemento probatório que permitisse ao Tribunal conhecer dos factos alegados e dados por não provados.

\*

### 3.3 Do Direito

No dia 18/03/2020 foi decretado o estado de emergência em Portugal, através do Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020, de 18/03, reconhecendo a imprescindibilidade de adoção de medidas para assegurar o tratamento da COVID-19, através de um regime adequado a esta realidade, que permitisse estabelecer medidas excecionais e temporárias de resposta à doença, que foi qualificada pela OMS como uma pandemia.

A situação excecional que se viveu e a proliferação de casos registados de contágio de COVID-19 exigiu do Governo a aprovação de medidas extraordinárias e de caráter urgente que envolveram necessariamente restrições de direitos e liberdade, em especial no que respeita aos direitos de circulação e às liberdades económicas, em articulação com as autoridades europeias, com vista a prevenir a transmissão do vírus.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Neste contexto, o Governo aprovou o Decreto no 2-A/2020 de 20/03, tendo sido, na sequência da renovação da declaração do estado de emergência pelo Decreto do Presidente da República no 17-A/2020 de 02/04, aprovado o Decreto n.º 2-B/2020 de 02/04, no qual foi aprovado um conjunto adicional de medidas de modo a minorar o risco de contágio e de propagação da doença e, finalmente, o Decreto n.º 2-C/2020 de 17/04. Na vigência do estado de emergência foram definidas regras de confinamento geral com o intuito de conter a transmissão do vírus e a expansão da doença COVID-19, mas que, concomitantemente, assegurassem o bom funcionamento das cadeias de abastecimento de bens e serviços essenciais.

De entre as medidas adotadas, e no que ao caso aqui importa, há que salientar o encerramento de atividades económicas classificadas como atividades não essenciais, nas quais se incluíram espaços de celebração de convívios familiares/ restauração e similares.

Porém, perante a redução sustentada de número de doentes COVID-19 internados nos hospitais, bem como da taxa de ocupação das Unidades de Cuidados Intensivos, iniciou-se gradualmente o levantamento das medidas de confinamento com vista a iniciar a fase de recuperação e revitalização da nossa vida em sociedade e da nossa economia, ocasionando assim a Resolução do Conselho de Ministros n.º 33-C/2020 de 30/04, nos termos da qual se visou aprovar uma estratégia gradual de levantamento de medidas de confinamento no âmbito do combate à pandemia da doença COVID-19 através da delimitação de 3 fases, contendo um período de 15 dias entre cada fase de desconfinamento para que fossem avaliados os impactos das medidas na evolução da pandemia: a primeira das fases iniciou-se a 30/04/2020, uma fase subsequente que se iniciou a 18/05/2020 e uma terceira fase iniciada no final do mês de Maio de 2020.

Assim, nesta esteira, por aprovação da Resolução de Conselho de Ministros n.º 40- A/2020 de 29/05, com início de vigência às 00:00h do dia 01/06/2020, o Governo optou por um elenco menos intenso de restrições e encerramentos do que aquele que se encontrava vigente até então, sem prejuízo da gradualidade do levantamento das restrições e da necessidade de manutenção do escrupuloso cumprimento, pela população portuguesa, das medidas de distanciamento físico indispensáveis à contenção da infeção.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



A população, desde aquela data (não sendo este o quadro normativo vigente na atualidade atenta a evolução da propagação da infeção SARS-COV-2) deixou de ter de comprimir o dever cívico de recolhimento domiciliário, e no que ao caso aqui importa, foi alargado o conjunto de estabelecimentos comerciais que podiam estar em funcionamento, permitindo a abertura daqueles que tivessem uma área superior a 400 metros quadrados; os estabelecimentos de restauração e similares deixaram de ter restrições à sua ocupação, sem prejuízo de manterem a necessidade de observância de todas as orientações de higiene e sanitárias da DGS definidas para o setor; e passaram a ser permitidos, desde que em respeito às orientações da DGS, os eventos de natureza familiar, incluindo casamentos e batizados e celebrações comunitárias das diversas confissões religiosas, eventos de natureza corporativa realizados em espaços adequados para o efeito, bem como eventos de natureza cultural.

Assim, nos termos do artigo 13o da Resolução de Conselho de Ministros n.o 70-A/2020 de 11/09/2020, em vigor à data dos factos em análise na presente demanda arbitral, passou a não ser permitida a realização de celebrações e de outros eventos que implicassem uma aglomeração de pessoas em número superior a 10 pessoas, salvo se pertencerem ao mesmo agregado familiar, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

Sendo que, a DGS definiu as orientações específicas para os seguintes eventos:

- a) Cerimónias religiosas, incluindo celebrações comunitárias;
- b) Eventos de natureza familiar, incluindo casamentos e batizados, quer quanto às cerimónias civis ou religiosas, quer quanto aos demais eventos comemorativos;
- c) Eventos de natureza corporativa realizados em espaços adequados para o efeito, designadamente salas de congressos, estabelecimentos turísticos, recintos adequados para a realização de feiras comerciais e espaços ao ar livre.

Ora, e perante a falta de orientação específica da DGS quanto aos eventos de natureza familiar (casamentos e batizados) nos termos do n.o 3 daquele artigo 13o, havia de se aplicar as orientações específicas da DGS e os artigos 7.o a 9.o, bem como no artigo 16.o quanto aos espaços de restauração nestes envolvidos, devendo os participantes usar máscara ou viseira nos espaços fechados do mesmo diploma, com as necessárias adaptações, quanto aos espaços de restauração envolvidos, e os participantes serem obrigados a usar mascarar ou viseiras nos espaços fechados.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Desta feita, nos termos do referenciado artigo 14o, o funcionamento de estabelecimentos de restauração e similares apenas seria permitido caso se verificassem as seguintes condições:

- a) A observância das instruções especificamente elaboradas para o efeito pela DGS, bem como as regras e instruções previstas no presente regime;
- b) A ocupação, no interior do estabelecimento, seja limitada a 50 % da respetiva capacidade, tal como definida no artigo 133.o do anexo ao Decreto -Lei n.o 10/2015, de 16 de janeiro, na sua redação atual, ou, em alternativa, sejam utilizadas barreiras físicas impermeáveis de separação entre os clientes que se encontrem frente a frente e um afastamento entre mesas de 1,5 metros;
- c) A partir das 00:00 h o acesso ao público fique excluído para novas admissões;
- d) Encerrem à 01:00 h;
- e) O recurso a mecanismos de marcação prévia, a fim de evitar situações de espera para atendimento nos estabelecimentos, bem como no espaço exterior;
- f) Não seja admitida a permanência de grupos superiores a 10 pessoas, salvo se pertencerem ao mesmo agregado familiar.

Não se olvida que nos termos do artigo 4o do DL 17/2020 de 23 de Abril as reservas de serviços de alojamento em empreendimentos turísticos e em estabelecimentos de alojamento local situados em Portugal, com ou sem serviços complementares, efetuadas diretamente pelo hóspede no empreendimento ou estabelecimento ou através de plataformas em linha, para o período de 13 de março de 2020 a 30 de setembro de 2020, que não sejam efetuadas ou que sejam canceladas por facto relacionado com a declaração de estado de emergência decretado no país de origem ou em Portugal ou, ainda, com o encerramento de fronteiras imputável ao surto da pandemia da doença COVID-19, na modalidade de não reembolso das quantias pagas, conferem, excecional e temporariamente, aos hóspedes o direito de optar:

- a) Pela emissão de um vale de igual valor ao pagamento efetuado pelo hóspede e válido até 31 de dezembro de 2021;
- b) Pelo reagendamento da reserva do serviço de alojamento até 31 de dezembro de 2021, por acordo entre o hóspede e o empreendimento turístico ou o estabelecimento de alojamento local.





CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Porém, verdade é que, e perante a panóplia legislativa que se veio a elencar, à data dos factos aqui versados, a Requerida não se encontrava impossibilitada objetivamente de prestar o serviço que havia sido contratualizado entre as partes. Nem tão-pouco se poderá afirmar que os Requerentes estavam impedidos de realizar o evento casamento, motivo pelo qual haviam contratado alojamento com a Requerida, e que, conforme resulta provado, esta já tonha conhecimento pelo menos desde 2 de Maio de 2020, de acordo com a correspondência eletrónica trocada entre as partes.

Excluindo a questão em pleito da impossibilidade objetiva da prestação pelo profissional, (nos termos do disposto no artigo 790o CC), e bem assim da impossibilidade de realização do evento imputável à Covid19 pois que, e apesar das imposições, orientações e limitações, o evento contratado (com terceiros que não a Requerida) seria legalmente possível realizar, importa perceber a viabilidade de enquadrar a comunicação dirigida pelos Consumidores ao profissional como resolução contratual atenta a alteração anormal das circunstâncias em que haviam contratado, ou seja, viabilidade de enquadramento na previsão do artigo 437o do C.C. Pois que, é facto notório, que as condicionantes impostas alteravam a base contratual em que os noivos pretenderam celebrar o seu matrimónio e que fora causa, como a Requerida teve conhecimento, do contrato de alojamento celebrado entre Requerentes e Requerida.

*Nos termos daquele normativo, se as circunstâncias em que as partes fundaram a decisão de contratar tiverem sofrido uma alteração anormal, tem a parte lesada direito à resolução, ou à modificação dele segundo juízos de equidade, desde que a exigência das obrigações por elas assumidas afete gravemente os princípios da boa-fé e não esteja coberta pelos riscos próprios do contrato.*

Para se lançar mão de tal instituto, impõe-se, então, a verificação cumulativa dos seguintes requisitos: a) ocorrer uma alteração das circunstâncias em que as partes fundaram a sua decisão de contratar; b) tratar-se de uma alteração anormal e, assim, imprevisível para uma pessoa medianamente informada à data da celebração do contrato; c) a alteração ser seriamente prejudicial para uma das partes, tornando o cumprimento do contrato excessivamente oneroso, do ponto de vista económico ou pessoal; d) a alteração exceder os riscos inerentes ao contrato; e) a exigibilidade das alterações contratuais ser gravemente contrária à boa-fé, isto é, a alteração das circunstâncias conduzir a um desequilíbrio tão grande das prestações contratuais que seja intolerável à luz da boa-fé, exigir o cumprimento do contrato pela parte lesada com a alteração; f) a parte lesada pela alteração não estar em mora no momento em que se verificou a alteração das circunstâncias e; g) estando em causa um contrato





CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

bilateral só pode ser resolvido pela parte lesada se esta estiver em condições de restituir o que haja recebido.

Parece-nos, pois, que a situação pandémica que assolou a nossa comunidade terá de se enquadrar no conceito de evento superveniente anormal, não sendo previsível que um Consumidor medianamente informado pudesse conjeturar, em 18 de Fevereiro de 2020, data de celebração do contrato de alojamento celebrado entre as partes, tal risco no momento da celebração do contrato, importando a manutenção das cláusulas contratualizadas um prejuízo/comportamento atentatório às diretrizes de saúde pública emanadas pelo órgão competente (DGS). Assim, comunicaram, extrajudicialmente, os Consumidores a pretensão de resolução do contrato perante a alteração anormal das circunstâncias em que fundaram a sua vontade negocial.

Porém, do no 2 daquele artigo 437º CC (*requerida a resolução, a parte contrária pode opor-se ao pedido, declarando aceitar a modificação do contrato segundo juízos de equidade*) teremos que concluir que o remédio destrutivo da relação contratual será o último reduto, privilegiando-se a manutenção do vínculo mesmo perante a alteração das circunstâncias contratuais, por meio da modificação do que as partes haveriam clausulado. Mais não sendo que um afloramento do princípio *pacta sunt servanda*, fundamental no direito civilístico (princípio do cumprimento pontual dos contratos segundo os princípios da boa-fé)

E verdade é que, os Requerentes, ao comunicar a viabilidade de alteração de data inicialmente estipulada para realização do evento propõe à Requerida uma conservação do negócio jurídico celebrado entre as partes, modificando qualitativamente o seu conteúdo essencial como o seja a data de alojamento.

Aqui tendemos a seguir o entendimento do Sr. Prof. Doutor Oliveira Ascensão, apesar de defensores da imposição jusnaturalista do princípio da conservação ou do aproveitamento do negócio jurídico, já não poderemos acordar na imposição da modificação qualitativa do clausulado desse mesmo negócio, por ostensiva violação do princípio da autonomia privada sob a égide do qual as partes o celebraram. Para que se pudesse proceder a tal alteração, havia pois de haver consenso entre ambas as partes, o que no caso dos autos não se verificou.

Neste seguimento, há pois que, e apologistas que nos afirmamos da manutenção do vínculo contratual, que operar a modificação qualitativa do contrato cujas circunstâncias se alteraram de forma anormal. E esta modificação deverá revestir-se de juízos de equidade, na conformidade da letra da própria lei. Pelo que, resultando dos diplomas legislativos em vigor à data dos factos a que se reportam os presentes autos, que a capacidade dos estabelecimentos em que os Requerentes poderiam celebrar o seu casamento se encontrava



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



reduzido em 50% da sua lotação, e subseqüentemente, em termos equitativos, o alojamento de que careceriam ter-se-ia que reduzir também em 50% julga-se equitativa a redução do montante entregue a título de início de pagamento de preço do serviço contratado entre as partes (o sinal, artigo 442º do CC.) também em 50% do seu montante. In casu, tendo os Consumidores entregue o valor global de €1.345,00 (mil e trezentos e quarenta e cinco euros) como sinal deverá entender-se este reduzido a €672,50, devendo subseqüentemente a Requerida restituir o mesmo montante de €672,50.

Importa porém ressaltar que tal modificação contratual (reduzindo) implica necessariamente a manutenção do vínculo negocial desenhado entre as partes, com as devidas modificações agora afirmadas. De tal modo que, os Consumidores afirmando a perda de interesse (artigo 808º do CC) na manutenção do contrato, importa a perda deste montante (agora reduzido em 50%) entregue a título de preço (n.º 1 do artigo 442º do CC). Havendo interesse na manutenção do vínculo contratual, então aqueles €672,50 agora retidos pela Requerida deverão ser imputados a título de início de pagamento do preço atual das condições de alojamento a serem acordadas pelas partes.

Há, pois, que afirmar parcialmente procedente a pretensão dos Reclamantes. \*

#### **4. Do Dispositivo**

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julga-se a ação parcialmente procedente, condenando a Requerida a restituir aos Requerentes a quantia de €672,50.

Notifique-se

Lisboa, 20/05/2022

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)