



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3445 / 2021

TÓPICOS

Serviço: Hotéis e outros alojamentos turísticos

Tipo de problema: Não fornecido / não prestado

Direito aplicável: artigo 1207º do Código Civil; artigo 1229º do Código Civil; 1170º do Código Civil, por remissão do artigo 1156º do mesmo diploma; artigos 12º e 15º do DL nº 446/85, de 25 de outubro

Pedido do Consumidor: Reembolso do valor de €3000,00

SENTENÇA Nº 178 /2022

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral necessário em que são

Reclamantes: - ----, com identificação nos autos;

- -----, com identificação nos autos

e

Reclamada: ----- com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITIGIO

Alegam os Reclamantes, em síntese, que contrataram à Reclamada a organização do seu casamento. Que, mais tarde, por motivo da pandemia, adiaram a sua realização. Que, posteriormente, residindo no estrangeiro e por motivo de pandemia, cancelaram o contrato, pedindo à Reclamada dos € 4.500,00 pagos, o reembolso de € 3,000,00. Que a Reclamada não procedeu a qualquer reembolso aos Reclamante, tendo proposto um crédito para futura cerimónia. Pedem, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 4.500,00 pagos à Reclamada (cf. reclamação a fls. 1 e ss. e esclarecimento prestado ao Tribunal, por *email* de 26 de maio de 2022, dirigido ao Centro).



Por sua vez, a Reclamada citada para, querendo, deduzir contestação, veio reconhecer ter sido contratada pelos Reclamante para o serviço de *catering* e organização de evento de casamento dos Reclamantes. Que, posteriormente, por decisão pessoal e alheia à Reclamada, os Reclamantes decidiram cancelar o casamento. Que, apesar da situação da pandemia, a realização de casamentos pela Reclamada era possível. Que, por fim, segundo o que foi contratado pelas Partes, em caso de cancelamento, o valor pago pelos Reclamantes não era reembolsável, mantendo a Reclamada a proposta de modificação do contrato, imputando as quantias entregues pelos Reclamantes ao pagamento de um evento futuro. Conclui, a final, pela improcedência do pedido.

3. FUNDAMENTAÇÃO 3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 23 de setembro de 2019, a Reclamada enviou à Reclamante proposta de orçamento para a realização de festa de casamento dos Reclamantes a realizar no ----, em Lisboa, para 120 pessoas (cf. doc. a fls. 3-43);
2. Entre as condições do orçamento, consta que em caso de cancelamento “*qualquer valor recebido pelo --- não é reembolsável e será utilizado para cobrir eventuais montantes em falta, incluindo despesas do cancelamento*” (cf. doc. a fls. 62);
3. A 30 setembro de 2019, os Reclamantes contrataram à Reclamada o serviço de organização da festa seu casamento, que se iria realizar a 20 de junho de 2020, em Lisboa, tendo pago, nessa ocasião, € 1.501,67 (cf. recibo n.o 1127/2019 a fls. 45);
4. A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica à realização de eventos e atividade de *catering* (cf. doc. a fls. 45);
5. Em fevereiro de 2020, os Reclamantes pagaram à Reclamada mais € 3.000,00 por conta do mencionado contrato (cf. *emails* a fls. 47 a 49, recibo n.o 192/2020 a fls. 57 e fatura 2020/196 a fls. 59);
6. Em abril de 2020, face à pandemia de COVID-19, os Reclamantes adiaram a realização do casamento para 11 de junho de 2021, tendo a Reclamada aceite tal adiamento (cf. declarações do Reclamante e *email* junto a fls. 51 e 53);



7. Em fevereiro de 2021, considerando não estarem reunidas as condições para celebrar o seu casamento, os Reclamantes cancelaram o mesmo junto da Reclamada (cf. *email* junto a fls. 53);
8. Por tal ocasião, dos € 4.501,67 pagos à Reclamada, os Reclamantes solicitaram à Reclamada o reembolso de € 3.000,00 (cf. *email* junto a fls. 53);
9. A Reclamada não reembolsou aos Reclamantes dos pagamentos recebidos dos mesmos, propondo um crédito, de valor igual ao montante pago, para futura cerimónia (cf. *email* da Reclamada a fls. 56 e 57).

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto provada e não provada assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, tendo assumido especial relevância todos aqueles especificamente mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Adicionalmente, foi ouvida, por iniciativa do Tribunal, a Reclamante, que, no essencial, confirmou a factualidade acima descrita. Quanto às circunstâncias concretas em que o contrato foi celebrado, a Reclamante esclareceu o Tribunal que contrataram os serviços da Reclamante, em 2019, quando não existia COVID. Que, mais tarde, quando surgiu o COVID adiaram a celebração da festa de casamento, tendo acabado por cancelar a mesma, perante a incerteza da situação quanto às restrições de circulação, atendendo ao facto de os Reclamante estarem a residir no Estrangeiro e de muitos dos convidados virem do estrangeiro. Que, inicialmente, estavam dispostos a receber da Reclamada apenas € 3.000,00, mas que, perante a recusa da mesma, pretendem receber de volta os € 4.500,00.

Foi ainda ouvida ---, testemunha e diretora comercial da Reclamada, que passou a acompanhar o processo em causa quando os Reclamantes pretenderam cancelar a realização do seu cancelamento. A mencionada testemunha referiu que, em junho de 2021, a Reclamada organizou vários casamentos, nas diferentes salas existentes no ----.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.2. DE DIREITO

*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas. Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

de condenação da Reclamada na devolução de € 4.500,00, valor pago por conta do contrato celebrado com a Reclamada.

Importa, antes de mais, qualificar a relação jurídica em apreço.

*

Os Reclamantes celebraram com a Reclamada a organização de um evento não profissional: a festa do seu casamento. Ademais, a Reclamada é um comerciante que se dedica, com intuito lucrativo, à prestação de serviços de organização de eventos (cf. factos provados n.ºs 3 e 4). Desta feita, o negócio jurídico em apreço é uma prestação de serviços de consumo. A nosso ver, atendendo ao seu conteúdo, uma empreitada, conforme noção apresentada no artigo 1207.º do Código Civil.

Por outro lado, ficou ainda provado que os Reclamantes manifestaram à Reclamada, a vontade de cessar o mencionado contrato. O que lhes era permitido, inclusivamente sem fundamento, nos termos do disposto no artigo 1229.º do Código Civil, ou, caso se se entendesse estarmos perante uma prestação de serviços atípica, com fundamento no artigo 1170.º do Código Civil, por remissão do artigo 1156.º do mesmo diploma. Assim sucedeu, com mais de três meses de antecedência em relação à data da realização da obra, através de declaração recípienda e eficaz. Neste caso, os Reclamantes poderiam, eventualmente, ter de indemnizar a Reclamada dos seus gastos e do trabalho e do proveito que poderia tirar do serviço que acabou por não executiva. Contudo, nenhuma destas situações foi alegada ou suscitada pela Reclamada, quer na

4



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



resposta aos Reclamantes, quer nestes autos. Na verdade, a Reclamada limitou-se a recusar reembolsar os Reclamante dos valores que estes lhe tinham feito até ao momento da desistência, propondo em sua alternativa, e com fundamento nas condições fixadas no orçamento apresentado quanto ao cancelamento, a concessão de um crédito igual aos pagamentos efetuados num evento futuro. Contudo, nenhum dos dois argumentos invocados pela Reclamada procede.

Quanto à concessão de um *crédito*, por tal solução pressupor um acordo das Partes que, no caso, não ocorreu por falta de aceitação dos Reclamantes.

Quanto à condição/cláusula do orçamento apresentado, por a mesma ser nula, por ser uma cláusula proibida, dado atentar contra as regras da boa-fé, nos termos conjugados no disposto nos artigos 12.º e 15.º do DL n.º 446/85, de 25 de outubro. Com efeito, nos termos em que a mesma está formulada, limita-se, de modo indireto, o poder dos Reclamantes, enquanto donos do negócio, de desistirem do mesmo, conforme previsto no artigo 1229.º do Código Civil. Ora, nos termos legais, numa disposição que nos parece injuntiva, o dono da obra, enquanto credores de uma prestação à Reclamada, podem sempre desistir da mesma, tendo apenas de indemnizar o empreiteiro dos gastos e do trabalho e do proveito que poderia tirar com a obra. E, não mais do que isso, dado que tal consequência em resultado de um ato lícito permitido ao dono da obra, assegura o equilíbrio do contrato e acautela devidamente o interesse do empreiteiro por não ter executado a obra.

Atendendo às posições das Partes, a questão a decidir diz respeito à pretensão dos Reclamantes

Assim, em face do exposto, o que a Reclamada deveria ter feito, seria ter peticionado, alegando e posteriormente provando, que teve gastos e trabalho até à desistência da obra pelos Reclamantes, assim como o proveito que iria tirar com a execução do serviço, exigindo da Reclamada o seu pagamento e/ou o abatimento de tais despesas/trabalho e proveito ao pagamento recebido. O que não fez.

Assim, procede a ação, tendo os Reclamantes direito ao reembolso do valor pago nos termos peticionados, em resultado da destruição retroativa do contrato, por desistência.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISAO

Pelo exposto, julga-se procedente, por provada, a presente reclamação, e, em consequência, condena-se a Reclamada ----- na devolução aos Reclamantes da quantia de € 4.500,00.

Fixo o valor da presente reclamação em € 4.500,00 (quatro mil e quinhentos euros), o valor indicado pelos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 1 de junho de 2022.

O Juiz Arbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)