



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 1358 / 2021**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Hotéis e outros alojamentos turísticos

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

**Direito aplicável:** artigos 799º, nº1 e 342º, nº2 ambos do C.C; artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C; artigo 342º, nº 1 do C.C.; nº1 do artigo 344.o da lei civil.

**Pedido do Consumidor:** Reembolso valor debitado (€932,00).

---

## **Sentença nº 41 / 2022**

---

**Requerente:**

**Requerida:**

---

## **SUMÁRIO:**

I – Como é sabido, e vem legalmente plasmado nos artigos 798º e ss., em conjugação com os artigos 562º e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexo de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

II – A exceção do que sucede na mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799º e n.o 1 do artigo 344º C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem à Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342º, n.o 1 do C.C.



## 1. Relatório

§ O Requerente pretendendo a condenação da Requerida no reembolso da quantia de €932,00, alega em suma na reclamação inicial que esta lhe debitou indevida e injustificadamente a referenciada quantia, por conta de alegado incumprimento por parte do Consumidor do contrato celebrado (pernoita/estadia) nas instalações da Requerida

§ Citada a Requerida apresentou contestação, impugnando a matéria versada na reclamação inicial, alegando que no momento de check-out do Requerente, os serviços da Requerida depararam-se com um intenso cheiro a tabaco, bem como com uma queimadura de cigarro na mesa-de-cabeceira do quarto, danos que quantifica em €932,00, correspondendo a quantia de €582,00 as despesas que a Requerida teve para reparação da mesa de cabeira do quarto e a quantia de €350,00 o que deixou de auferir por interdição do quarto a utilização durante 3 dias.

\*

A audiência realizou-se na presença do Requerente e da legal mandatária da Requerida, nos termos do disposto no nos termos do disposto na primeira parte do n.o 1 do artigo 34o 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, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma **ação declarativa de condenação**, cinge-se na questão de saber se deve ou não a Requerida restituir a quantia de €932,00 ao Requerente, 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.

\*

## 3. Fundamentação

### 3.1. Dos Factos

#### 3.1.1. Dos Factos Provados

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



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

1.

2. A Requerida, além do preço pago pelo Requerente pelo supra identificado contrato, debitou na conta bancária deste a quantia de €932,00;

3. Durante a estadia o requerente danificou/ queimou a mesa-de-cabeceira do quarto não-fumadores no qual esteve instalado;

Requerente e Requerida celebraram um contrato de prestação de serviço pelo qual o primeiro contratou a sua estadia nas instalações do ---, explorado pela Requerida, entre os dias de 02/12/2020 e 05/12/2020;

4. Pela reparação da mesa-de-cabeceira a Requerida pagou a quantia de €582,00.

### 3.1.2. Dos Factos não Provados

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

1. A Requerida teve o quarto em que o Requerente havia ficado hospedado interdito, por conta do intenso cheiro a cigarro e para reparação da mesa-de-cabeceira, durante 3 dias, o que lhe importou danos no montante de €350,00.

\*

### 3.2. Motivação

**A fixação da matéria dada como provada** resultou da audição do Requerentes, da prova Testemunhal, além da demais prova documental que a seguir se fará referência.

**Relativamente à fixação da matéria dada como não provada**, resultou da ausência de mobilização probatória credível, que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem assim perante ausência de Testemunhas ou outra prova cabal dos mesmos.

Assim, primeiramente há que referir que este Tribunal Arbitral teve em consideração a seguinte prova produzida em audiência arbitral:



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

A Testemunha arrolada pelo Requerente, ----, Lojista/ caixeira, estando a concluir o 12o ano, 19 anos, solteira, namorada do reclamante, há quase um ano, já o sendo na data dos factos, disse que esteve instalada com o Requerente nas instalações da Requerida, no quarto 203, o hotel era de não fumadores, que tenha reparado o quarto estava em condições. Esclareceu que é fumadora, assim como o Requerente. A empregada de limpeza entrou depois de saírem, e mais não disse.

Este depoimento, afirmada que foi a entrada imediata da empregada de limpeza no quarto após a saída do casal, conjugado com os depoimentos a que a seguir se fará referência, moldou a convicção deste Tribunal que os danos refletidos no relatório fotográfico junto pela Requerida na mesa de cabeceira do quarto em que o Requerente ficara instalado efetivamente foram efetuados pelo mesmo, dando assim tal facto como provado.

Isto porque, a Testemunha arrolada pela Requerida -----, Chefe de Reservas da Requerida, disse que esclareceu por email a 28 de novembro, numa comunicação enviada dando conta que o BBo era um hotel de não fumadores, mesmo assim foi mantida a reserva com check-in a 2 de Dezembro, nada mais sabendo.

Porém a testemunha ----, supervisora, departamento housekeeping, moldava, disse que a 5 de dezembro foi o seu dia de trabalho, no quarto 203 uma das mesas estava queimada e cheirava a cigarro, por volta das 16h30 e havia um cheiro intenso a tabaco e verificou que nas mesinhas de cabeceira tinha uma marca de cigarro. Confrontada com o relatório fotográfico unto pela Requerida à sua contestação esclareceu que a fotografia foi depois de limpar a mesa e continuou com aquela mancha, não tendo dúvidas que não estava antes porque os serviços de limpeza fazem uma revista depois de cada saída.

Por seu turno a testemunha -----, Diretora de hotel requerida desde 2015, quanto à interdição do quarto após a estadia do Requerente disse que o quarto esteve bloqueado durante a reparação, não sabe quanto tempo o quarto ficou bloqueado, sendo a Diária do quarto, uma média de umas 3 noites, perfazendo os 350€, o que desacompanhado de qualquer outro elemento probatório não moldou a convicção deste Tribunal relativamente ao período de interdição do quarto, dando por conseguinte tal facto como não provado.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Ainda quanto aos factos dados por provados, o contrato celebrado entre as partes dá-se por provado por acordo das partes, sendo que a Requerida não impugnou o vínculo corroborando o alegado pelo Requerente na sua Reclamação inicial, nem tão-pouco o débito da quantia de 935,00 da conta do Requerente que também se dá por provado por acordo;

dando-se ainda por provado o custo de reparação da mesa-de-cabeceira de €582,00, pela proposta e fatura junta aos autos em sede de contestação pela Requerida.

\*\*

### **3.3. Do Direito**

Ora, resulta pois da relação material controvertida apresentada pelo Requerente que os factos em causa se cingem no âmbito do identificado quadro contratual, mais concretamente, ao nível das obrigações da relação inerente ao contrato de prestação de serviço celebrado entre Requerente e Requerida.

E, pois, inelutável afirmar que a responsabilidade, a existir, se enquadra no instituto da responsabilidade civil contratual.

A responsabilidade civil contratual pressupõe a existência de um contrato e assenta no princípio fundamental da presunção de culpa do devedor, segundo o qual incumbe a este provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua, nos termos do disposto nos artigos 799o, n.o1 e 342o, n.o2 ambos do C.C., sob pena de recair sobre si a respetiva presunção de culpa.

Como é sabido, e vem legalmente plasmado nos artigos 798o e ss., em conjugação com os artigos 562o e ss, todos do C.C., constituem pressupostos da responsabilidade civil contratual o facto ilícito/ incumprimento da obrigação contratual, o dano, o nexó de causalidade entre o facto e o dano, a par da culpa.

A exceção do que sucede na mencionada presunção de culpa do devedor – artigo 799o e n.o 1 do artigo 344o C.C. –, nos restantes pressupostos, tal prova, de acordo com os princípios da repartição do ónus da prova, cabem ao Requerente/ Consumidor, nos termos do artigo 342o, n.o 1 do C.C.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Trata-se da aplicação do princípio “*actor incumbit probatio; reus in exipiendo fit actor*”. Ou seja, o ónus da prova recai, assim, sobre todos os intervenientes processuais,

devendo o Demandante provar os factos constitutivos do direito que alega ter, sendo que o Demandando terá de provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito que aquele invoca.

Não se trata de repartir o encargo da prova em atenção à qualidade do facto probando mas à posição na lide daquele que o invoca, sempre ressalvando (e no que ora releva) o citado disposto no n.º 1 do artigo 344.º da lei civil. (cf. Prof. Vaz Serra, “Provas”, BMJ 112- 269/270).

Perante a matéria dada como provada na presente demanda arbitral, e no que ao caso importa, e conforme viemos já a expor em sede de motivação da mesma matéria probatória, é inelutável afirmar dá-se por provado o incumprimento contratual pelo Requerente ao fazer uso de fumador num quarto que sabia que estava adstrito a não fumadores.

Dando-se ainda como provado o dano patrimonial por reparação da mesa-de-cabeceira instalada naquele mesmo quarto, não se fazendo prova de qualquer outro dano, pelo que, e ainda que parcialmente, há que proceder a pretensão do Requerente.

\*

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

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a ação parcialmente procedente, condenando a Requerida a restituir ao Requerente a quantia de €350,00**

Notifique-se

Lisboa, 27/02/2022

A Juiz-Arbitro,

(Sara Lopes Ferreira)