



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 4179/ 2022

TÓPICOS

Serviço: Serviços imobiliários

Tipo de problema: Rescisão do contrato

Direito aplicável: Lei nº 24/96, de 31 de julho; art. 577º, e) do CPC; artigo 405º CC; 406º, n.º 1 do CC; art. 278º CPC; artigo 342º, nº 1 do CC; Decreto nº 3 -A/2021, de 14 de janeiro; Decreto nº 9/2020, de 21 de novembro

Pedido do Consumidor: Pedido de reembolso por não utilização, no montante de 1848.00.

SENTENÇA Nº 474/ 2023

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificada nos autos, representada pelo ilustre mandatário Dr. ---, com intervenção, via *Zoom*;

Reclamada 1: -----, devidamente identificada nos autos;

Reclamada 2: -----, devidamente identificada nos autos;

Reclamada 3: ----- devidamente identificada nos autos;

2. OBJETO DO LITÍGIO

A Reclamante celebrou com a Reclamada 2, através da plataforma online da Reclamada 3, um contrato de prestação de serviços de hospedagem, a realizar entre os dias 16.01.2021 e 07.02.2021. Ao efetuar a reserva, no dia 11.01.2021, a Reclamante optou pela opção de reservar sem possibilidade de cancelamento gratuito veio no dia 12.01.2021 solicitar o cancelamento da mesma em virtude de ter contactado com alguém que tinha testado positivo para a Covid-19, alegando que, a manter-se a reserva, teria de cumprir a quarentena na habitação objeto do contrato. Posteriormente, no dia 14.01.2021 a Reclamante veio invocar o direito ao cancelamento em virtude das restrições extraordinárias adotadas em Conselho de Ministros que proibiam a circulação entre concelhos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A Reclamada 3 considera ser parte ilegítima na causa, dado que apenas gere a plataforma, não tendo nenhum vínculo contratual com a Reclamante.

A Reclamada 2 impugna o alegado pela Reclamante e reserva-se o direito de não devolver a esta última o montante pago pela reserva, fazendo vigorar a política de não cancelamento da plataforma da Reclamada 3.

Não foi possível conciliar a posição da Reclamante e da Reclamada 3 em sede de audiência de julgamento; em virtude da ausência do mandatário da Reclamada 2 também não foi possível tentar conciliar os interesses em litígio.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamante celebrou, em 11.01.2021, um contrato de prestação de serviços de hospedagem com a Reclamada 2 para as datas de 16.01.2021 a 07.02.2021;
- b) A Reclamante celebrou o contrato com vista a uma finalidade pessoal (cf. declarações da parte);
- c) As Reclamadas 2 e 3 exercem a sua atividade de modo profissional e tendente à obtenção de lucro (facto público);
- d) O contrato foi celebrado através da plataforma da Reclamada 3 (cf. flh. 1) e a opção escolhida pela Reclamante foi a de reserva sem possibilidade de cancelamento gratuito (cf. flh. 6);
- e) O contrato tinha o valor de 1848€ e (cf. flh. 1);
- f) No dia 12.01.2021, a Reclamante informou a Reclamada 2 que tinha tido contacto com uma pessoa infetada com Covid-19 e que, por isso, solicitava o cancelamento da reserva (cf. flh. 2);



- g) A Reclamada 3 contactou a Reclamante informando que o cancelamento gratuito não estava associado à reserva efetuada, mas que contactaram a Reclamada 2 para ver se existiria uma exceção (cf. flh. 6);
- h) A Reclamada 2 recusou o pedido de cancelamento sem custos da Reclamante (cf. flh. 3 da resposta da Reclamada 2);
- i) No dia 13.01.2021, a Reclamante voltou a solicitar o cancelamento da reserva sem custos associados em virtude das medidas extraordinárias adotadas em Conselho de Ministros que limitavam as circulações entre concelhos (cf. flh. 14 da resposta da Reclamada 2);
- j) A Reclamada 3 informou os seus parceiros anfitriões, entre os quais a Reclamada 2, de que a partir 06.04.2021 “deixaremos de aplicar as circunstâncias de Força Maior caso os clientes procurem cancelar ou modificar as suas reservas devido ao atual surto de Covid” (cf. flh. 16 da resposta da Reclamada 2);
- k) Foram colocados alertas na plataforma sobre esta mudança de política (flh. 17 da resposta da Reclamada 2);
- l) Nos termos do artigo 4.o -A, aditado ao Decreto n.o 3 -A/2021, de 14 de janeiro, pelo Decreto n.o 3-B/2021, de 18 de Janeiro, foi “proibida a circulação para fora do concelho do domicílio no período compreendido entre as 20:00 h de sexta-feira e as 05:00 h de segunda-feira, sem prejuízo das exceções previstas no artigo 11.o do Decreto n.o 9/2020, de 21 de novembro, (...)” (facto público);
- m) A modificação do Decreto n.o 3-A/2021, de 14 de janeiro, pelo Decreto n.o 3-B/2021, de 19 de Janeiro, entrou em vigor no dia 20.01.2021, nos termos do seu artigo 8.o (facto público);
- n) Em aditamento ao Decreto n.o 11/2020, de 6 de dezembro, veio o Decreto n.o 2-A/2021 de 7 de janeiro, consagrar o introduzir o artigo 61.o, com disposições especiais aplicáveis nos dias 8 a 11 de janeiro de 2021, nos termos das quais se determinava a proibição de circular “para fora do concelho do domicílio no período compreendido entre as 23:00 h do dia 8 de janeiro de 2021 e as 05:00 h do dia 11 de janeiro de 2021” (cf. facto público);
- o) Que dia 16.01.2021 foi um sábado (facto público);
- p) O deferimento do pedido de apoio judiciário foi comunicado à Reclamante para a morada R ---- (cf. documento junto aos autos);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

- q) A vila da Quinta do Conde integra o concelho de Sesimbra (facto público);
- r) O alojamento ficava situado em --- (cf. flh. 5);
- s) A vila de Azeitão fica no concelho de Setúbal (facto público).

3.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que a Reclamante estivesse obrigada a cumprir quarentena;
- b) Que a Reclamante tivesse estado em contacto com alguém infetado com Covid-19.

3.1.1 Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto prova documental junta aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento. A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

Os factos provados c), l), m), n) e o) resultam do conhecimento público.

No que concerne aos factos não provados a) e b) resultam da não apresentação de elementos de prova pela Reclamante nesse sentido, pese embora o Tribunal tenha concedido um período suplementar para que as partes pudessem juntar os elementos de prova que entendessem por convenientes para a boa resolução do litígio. Nesse sentido, nos termos do artigo 342.o, n.o 1 do Código Civil, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.” Logo, cabia à Reclamante fazer prova dos mesmos.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.o-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.o 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.o e 5.o do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

A Reclamante e a Reclamada 2 têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas. Não há nulidades que cumpra officiosamente conhecer, mas importa analisar a legitimidade passiva da Reclamada ----), bem como da ----

**

No que concerne à Reclamada ----, conforme resultou da defesa apresentada pela mesma, tratou-se de um puro erro da Reclamante na identificação da Reclamada na propositura da ação. Com efeito, não existe

ou sequer existiu entre a Reclamante e a Reclamada ---- uma qualquer relação comercial atinente ao litígio em análise. Logo, não existe legitimidade passiva por parte da Reclamada ---- estando o Tribunal perante uma exceção dilatória nos termos do art. 577.o, e) do CPC¹, que culmina na absolvição da instância da parte identificada (art. 278.o CPC).

No que concerne à Reclamada ---- a relação contratual da Reclamante não foi estabelecida com esta entidade, mas tão somente com a Reclamada 2. Por não configurar parte da relação creditícia, dado que a relação contratual não foi estabelecida com ela, terá de se concluir que não é parte legítima na mesma, dado que as relações contratuais da Reclamada ---- se estabelecem com a ---- d não diretamente com a Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Entre a Reclamante e a Reclamada 2 foi, em 12.01.2021, celebrado um contrato de prestação de serviços de hospedagem. O contrato foi celebrado entre estas duas partes, sendo a Reclamada 3 somente a entidade que gere a plataforma onde a publicitação do serviço é efetuada. A sua função é de intermediação, não podendo no caso concreto influir diretamente no litígio: o serviço é publicitado nos termos que a Reclamada 2 (o anfitrião) define e com os preços e características por esta escolhidos.

No caso concreto, a reserva foi feita por referência a um alojamento da Reclamada 2, e com data de entrada a 16.01.2021 e saída a 07.02.2021. Ao efetuar a reserva, no dia 11.01.2021, a Reclamante optou pela opção de reservar sem possibilidade de cancelamento. De acordo com o artigo 406.o, n.o 1 do CC², “1. O contrato deve ser pontualmente cumprido, e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei.”. Assim, seria de concluir que, num ato de liberdade contratual (cf. artigo 405.o CC), a Reclamante escolheu celebrar o contrato com aquele anfitrião e nos termos exatos em que o fez, o que implicaria não poder solicitar o cancelamento sem custos da reserva.

Contudo, veio a Reclamante no dia 12.01.2021 solicitar o cancelamento da mesma em virtude de ter contactado com alguém que tinha testado positivo para a Covid-19, alegando que, a manter-se a reserva, teria de cumprir a quarentena na habitação objeto do contrato. Contudo, em momento algum produziu prova que demonstrasse que tinha estado efetivamente em contacto com alguém que estivesse infetado com Covid-19. Nos termos do artigo 342.o, n.o 1 do CC, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado.” Logo, cabia à Reclamante fazer prova desses mesmos factos, o que não se verificou.

Após a Reclamada 2 recusar o pedido de cancelamento sem custos da Reclamante, veio esta última, no dia 13.01.2021, voltar a solicitar o cancelamento da reserva sem custos associados em virtude das medidas extraordinárias adotadas em Conselho de Ministros que limitavam as circulações entre concelhos.

É certo que a Reclamada 3 informou os seus parceiros anfitriões, entre os quais a Reclamada 2, de que a partir 06.04.2021 “deixaremos de aplicar as circunstâncias de Força Maior caso os clientes procurem cancelar ou modificar as suas reservas devido ao atual surto de Covid”. Contudo, o que agora se discute é uma questão diversa: a adoção de medidas legislativas, pelos órgãos competentes, permite afetar o princípio da pontualidade no cumprimento dos contratos?



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

De facto, nos termos do artigo 4.o -A, aditado ao Decreto n.o 3 -A/2021, de 14 de janeiro, pelo Decreto n.o 3-B/2021, de 19 de Janeiro, estabeleceu-se a proibição da “circulação para fora do concelho do domicílio no período compreendido entre as 20:00 h de sexta-feira e as 05:00 h de segunda-feira, sem prejuízo das exceções previstas no artigo 11.o do Decreto n.o 9/2020, de 21 de novembro (...)”. Esta medida entrou em vigor no dia 19.01.2021.

A entrada no alojamento cuja estadia havia contratado tinha lugar no dia 16.01.2021, sendo, por isso, um sábado, mas anterior à entrada em vigora da proibição de circulação.

A Reclamante alega, no artigo 13.o do seu requerimento de arbitragem, que sendo sábado não poderia deslocar-se entre concelhos, mas não está subsumida ao lapso temporal compreendido pela medida.

Por conseguinte, não pode vir invocar a restrição de circulação de concelhos quando a mesma ainda não estava em vigor na data de entrada no alojamento. Ademais, também não juntou elementos de prova que permitam concluir que estava sujeita a quarentena.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada 2 ---- da devolução de valor de 1848€ (mil oitocentos e quarenta e oito euros) à Reclamante. Absolve-se da instância a Reclamada ----- por não configurar parte legítima da mesma.

Absolve-se da instância a Reclamada -----, por não configurar parte legítima da mesma.

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 1848€ (mil oitocentos e quarenta e oito euros), que corresponde ao valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição das Reclamadas.

Sem custas adicionais.
Notifique, com cópia.

Lisboa, 12 de novembro de 2023.

A Juiz Árbitro

(Doutora Daniela Mirante)