



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3363/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Hotéis e outros alojamentos turísticos

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: Decreto- Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro

Pedido do Consumidor: Devolução do valor pago

SENTENÇA Nº 48/2024

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral potestativo tendo por

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

e

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que fez reserva de um apartamento do Reclamado para férias. Que o mesmo foi entregue mas não estava em condições de habitabilidade por ter baratas. Que solicitou à Reclamada a entrega de um apartamento alternativo, mas sem sucesso. Que arranjou, junto de entidade terceira alojamento alternativo. Pede, a final, a condenação do Reclamado no reembolso do preço contratado, de € 1360,00.

O Reclamado, devidamente notificado, veio alegar, em suma, que não assiste razão ao Reclamante uma vez que o apartamento reunia as condições de habitabilidade e de higiene exigíveis e adequadas a uma casa sita no meio do campo. Não pareceu, nem se fez representar, em audiência de discussão e julgamento.



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, com relevo para a boa decisão da mesma, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 6 de junho de 2023, o Reclamante fez reserva de um T3 num alojamento local do Reclamado (---), na Ilha das Flores, entre os dias 29 de agosto e 2 de setembro de 2023, por € 1.360,00 (cf. doc. fl. 3, cf. doc. a fl. 5, doc. a fl. 9 e declarações do Reclamante);
2. O Reclamante fez a reserva por motivo de férias, pretendendo usar o apartamento com a sua mulher e filho, juntamente com ---, a mulher deste último e o seu filho (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha --);
3. A 6 de julho de 2023, o Reclamante transferiu para o Reclamado metade do valor da reserva (cf. doc. a fls. 5, 7 e 9 e declarações do Reclamante);
4. A 8 de julho de 2023, o Reclamante questionou ---, responsável pelas reservas da --- quanto a queixas de outros hóspedes de baratas no quarto, tendo esta respondido que o Reclamante não teria esse problema (cf. mensagens WhatsApp e respetivas imagens juntas por requerimento do Reclamante de 30 de janeiro de 2024 a fls. e declarações do Reclamante);
5. A 16 de agosto de 2023, o Reclamante pagou o remanescente do valor da reserva ao Reclamado (cf. doc. a fl. 5, doc. a fl. 11 e declarações do Reclamante);
6. A 29 de agosto de 2023 o apartamento reservado pelo Reclamante foi-lhe entregue (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);
7. Nesse dia, o Reclamante foi jantar fora e ao regressar ao apartamento verificou que o mesmo estava com baratas, inclusivamente na cama (cf. declarações do Reclamante, vídeo junto aos autos e inquirição da testemunha ---);
8. O Reclamante reportou a situação a ---, responsável pela reserva do apartamento, que respondeu que iria reportar a situação ao Reclamado, proprietário do imóvel, e que a seria resolvida no dia seguinte (cf. declarações do Reclamante);



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

9. No dia seguinte, no final do dia, ao regressar ao apartamento, este tinha mais baratas (cf. declarações do Reclamante, vídeos juntos aos autos e inquirição da testemunha ----);
10. Nesta ocasião, o Reclamante solicitou a Leila Rodrigues, responsável pela reserva do apartamento, que lhe fosse entregue um apartamento alojamento alternativo, mas sem sucesso (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);
11. Na noite de 30 de agosto de 2023 o Reclamante não dormiu no apartamento reservado e, não tendo encontrado alojamento alternativo, dormiu no carro (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ---);
12. A 31 de agosto de 2023, o Reclamante saiu do apartamento, juntamente com as pessoas que iam permanecer no mesmo, mudando-se para um alojamento de entidade terceira, onde permaneceu até ao 2 de setembro (cf. declarações do Reclamante e inquirição da testemunha ----);
13. O Reclamante solicitou ao Reclamado, contactando ---, a devolução do valor da reserva, de € 1360,00, mas sem sucesso (cf. declarações do Reclamante).

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal 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, com especial relevância para aqueles especificamente mencionados nos factos dados como provados.

Por iniciativa do Tribunal, foi ouvido o Reclamante. Esclareceu o mesmo que reservou um apartamento T3 nos Açores do Reclamado, um alojamento local, entre os dias 29 e 2 de setembro de 2023, por motivo de férias com a mulher e o filho, juntamente com amigo, respetiva mulher e filho, por € 1.360,00. Que o apartamento entregue não estava em condições, por ter baratas. Que solicitou a Leila Rodrigues, responsável pela gestão do apartamento, a resolução do problema, tendo esta dito que ia falar com o Reclamado, o proprietário do apartamento, e que a situação seria resolvida no dia seguinte. Que no dia seguinte a situação tinha agravado, estando o apartamento com mais baratas. Que solicitou a troca do apartamento, mas sem sucesso, motivo pelo qual, na noite de 30 de agosto 2023, dormiu no carro, juntamente com a sua família, por o apartamento não estar em condições de habitabilidade e o Reclamante não ter



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

encontrado alojamento alternativo. Que, no dia seguinte, arranjou um apartamento alternativo, tendo-se mudado para o mesmo, juntamente com as demais pessoas que estavam no apartamento, onde permaneceu até 2 de setembro de 2023. Que solicitou à Reclamada, mas sem sucesso, a devolução do preço da reserva.

Adicionalmente, foi ouvido ---, testemunha, amigo do Reclamante. Esclareceu a referida testemunha que ia permanecer, por motivo de férias, num apartamento, em alojamento local, reservado pelo Reclamante entre os dias 29 e 2 de setembro de 2023, nos Açores, na ----, com a sua mulher e o seu filho, com o Reclamante, a mulher do Reclamante e o filho do Reclamante. Que o apartamento entregue não estava em condições, por ter baratas. Que o Reclamante solicitou a Leila Rodrigues, a responsável de reservas, a resolução da situação. Que esta disse que ia falar com o Reclamado, proprietário. Que, na noite de 30 de agosto 2023, o apartamento continuava com baratas, tendo dormido no carro, por o apartamento não estar em condições. Que, no dia seguinte, mudou-se com a mulher e filho e juntamente com o Reclamante, a mulher e o filho o deste para um apartamento alternativo onde ficaram até 2 de setembro.

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

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.

A questão a decidir diz respeito à pretensão do Reclamante de condenação do Reclamado no reembolso do valor total da reserva de estadia em apartamento do Reclamado, cancelada com fundamento no apartamento entregue não ter condições.

Vejamos.

Ficou provado que o Reclamante contratou ao Reclamado, profissional, a estadia num apartamento em alojamento local, por motivo de férias, juntamente com a família. Assim, tem-se por aplicável, com as devidas adaptações, o regime previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro [cf. artigo 3.º, n.º 1, alínea *b*), parte final], tendo o



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Reclamado o dever de entregar ao Reclamante um apartamento que cumprisse os requisitos objetivos e subjetivos de conformidade (cf. artigo 5.o a 7.o).

Compulsada a matéria de facto, não há dúvidas que o apartamento que o Reclamado entregou ao Reclamante não tinha as qualidades, inclusivamente em termos de saúde, que qualquer consumidor médio esperaria de um apartamento alugado para férias, pelo simples facto de que tinha baratas. Isto é, que não cumpria os requisitos objetivos de conformidade que se impunham [cf. alíneas *a)* e *d)* do n.o 1 do artigo 7.o do DL n.o 84/2021].

Nos termos legais, quando a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, tem o consumidor o direito à imediata substituição do bem ou à resolução do contrato (cf. artigo 16.o do DL n.o 84/2021).

Adicionalmente, ficou provado que, não obstante a falta de conformidade do bem entregue, o Reclamante solicitou, num primeiro momento, a resolução do problema, mas sem sucesso e, num segundo momento, um alojamento alternativo ao apartamento reservado, mas sem sucesso. Que, depois disso, entendeu sair do apartamento e solicitou o reembolso do valor da reserva, o que permite inferir, tacitamente, a resolução do contrato.

Assim, conclui-se pela procedência da pretensão do Reclamante. O facto de o Reclamante ter chegado a dormir uma noite no apartamento reservado, não tendo este condições de habitabilidade, não afasta o direito de resolução do contrato, nem o direito ao reembolso do valor integral da reserva.

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se o Reclamado a reembolsar o Reclamante de € 1.360,00.

Fixa-se o valor da presente reclamação em € 1.360,00 (mil trezentos e sessenta euros), o valor peticionado pelo Reclamante e que não mereceu oposição do Reclamado.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 12 de fevereiro de 2024.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)