



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

3) E a reclamada também não efectuou a reposição de toalhas de praia no quarto disponibilizado às mesmas, as quais, por isso, usaram na praia toalhas de quarto de pequena dimensão.

4) Por causa das aludidas deficiências, a reclamante e sua mãe, para além dos já referenciados incómodos, viram frustrado o grau de satisfação que esperavam da qualidade inerente a uma unidade hoteleira classificada de “5 estrelas”.

*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica do teor das declarações da reclamante e dos documentos juntos aos autos (com especial destaque para a factura de 1/6/2022 e as folhas de reclamação), complementado pelos esclarecimentos prestados na audiência pela Mandatária da reclamada, na medida em que tais elementos probatórios, entre si conjugados, confluíram para a afirmação daquela realidade, dada a sua conformidade com a lógica e as regras da experiência comum.

*

O DIREITO

Estamos perante um contrato de prestação de serviços, genericamente previsto no art. 1154º do CC e que deve ser considerado de consumo, atento o disposto no art. 2º/1 da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado entre a reclamante, consumidora, e a reclamada, prestadora profissional do serviço em causa.

A pretensão da reclamante à disponibilização pela reclamada de alojamento durante 7 noites numa sua unidade hoteleira de 5 estrelas vem por ela justificada com a necessidade de a compensar dos incómodos e sentimentos de frustração e insatisfação decorrentes do deficiente cumprimento da prestação a que a segunda se vinculara, em conformidade com o convencionado entre ambas as partes.

Recai sobre o consumidor o ónus da prova da falta de conformidade com o convencionado no contrato (cf. art. 342º/1 do CC), mas, atendendo à matéria de facto provada, é indiscutível que essa prova foi feita.

Estando, como se disse, perante uma relação obrigacional estabelecida no âmbito dum contrato de prestação de serviços (de consumo), há que não olvidar que o devedor (só) cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado, como estatui o art. 762º do CC.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

Como se viu, a reclamada obrigou-se a proporcionar a duas pessoas um alojamento com a qualidade inerente a uma unidade hoteleira de 5 estrelas, sendo indubitável que não realizou parcialmente o interesse da credora na prestação contratualmente estipulada, que, por isso, foi por ela defeituosamente cumprida.

Demonstrado o cumprimento defeituoso e, como tal, a ilicitude da actuação da reclamada, cumpre lembrar que, embora a responsabilidade do devedor pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso da obrigação emergente de contrato também dependa da existência de culpa, esta presume-se (cf. arts. 798º e 799º/1 do CC). Ou seja, é ao devedor que compete provar que o não cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua, nada tendo sido alegado nesse conspecto.

E daí que seja a mesma a responsável pela reparação do dano demonstrado se tido por adequadamente causado por tal incumprimento, nos termos das disposições conjugadas das citadas normas com as dos arts. 483º/1, 562º e 563º do CC.

Perscrutada a factualidade, constata-se que os já referidos incómodos e sentimentos de frustração e insatisfação são adequadamente imputáveis ao defeituoso cumprimento da reclamada.

Ora, no que respeita aos danos de natureza não patrimonial, como são os aqui evidenciados, em conformidade com o disposto nos arts. 496º e 494º do CC, na fixação da sua reparação deve atender-se aos que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito e o respectivo montante será fixado equitativamente, tendo em atenção o grau de culpabilidade do agente, a situação económica deste e do lesado e as demais circunstâncias do caso.

Dos factos retira-se ser mediano o grau de negligência da lesante na produção do resultado e que, mercê deste, a reclamante sofreu, para além de incómodos, um estado psicológico de insatisfação, os quais, atendendo à frustração da expectativa gerada pela qualidade intrínseca a um hotel de 5 estrelas, não podem deixar de ser reputados já com alguma relevância subjectiva, ainda que não muito significativa.

Estamos, pois, perante danos que dispõem, seguramente, de gravidade suficiente para merecer a tutela do direito, embora não pela medida visada pela reclamante, e cuja reparação, propriamente dita, não é possível, pelo que a sua (difícil) compensação subjectiva só pode realizar-se conferindo alguma “satisfação” à mesma, tendo presentes os factos apurados, permitindo-lhe obter bens materiais ou prazeres que a compensem de todos os incómodos e frustração.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

O exposto conduz à necessidade dum compensação cuja medida justa ou equitativa, segundo entendo, corresponde à disponibilização pela reclamada de alojamento durante três noites para duas pessoas em instalações e em período equivalentes àqueles em que, entre os dias 6 e 13 de Junho de 2022, se verificou o referido deficiente cumprimento.

Assim, apenas nesta medida procede a pretensão da reclamante.

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo parcialmente procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, conseqüentemente, condeno a reclamada “[REDACTED]” a proporcionar-lhe alojamento durante três noites para duas pessoas em instalações e em período equivalentes àqueles em que, entre os dias 6 e 13 de Junho de 2022, se verificou o referido deficiente cumprimento.

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 10/3/23

Alexandre Reis

Alexandre Reis

