



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

P. nº 1761/23

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██████████████████████ pediu que “██████████████████████” fosse condenada a restituir-lhe o valor de € 2.196 que esta lhe cobrou a título de cancelamento da reserva que efectuou de um quarto do hotel “██████████████████████” da reclamada, para o período compreendido entre 30/12/22 e 2/1/23. Para tanto, alegou, em suma: acordou com a reclamada que tal reserva poderia ser cancelada sem custos até 14 dias antes da chegada e com a penalização de 100% do respectivo se efectuada em data posterior; em 29/12/22, pretendeu reservar jantar de fim de ano, mas a reclamada comunicou-lhe que não havia disponibilidade em qualquer restaurante do hotel, podendo jantar num outro hotel “██████████” a poucos metros, participando posteriormente na festa de *réveillon* no 16º piso do hotel para o qual reservara quarto; não sendo a sua pretensão satisfeita, depois de explicar que essa proposta não lhe interessava, pois teria de cuidar da sua filha de tenra idade, a reclamante decidiu cancelar a reserva do quarto.

A reclamada não contestou, mas, em audiência, deduziu oposição à pretensão formulada pela reclamante, alegando que, aquando da reserva do quarto, aconselhou esta a fazer a reserva do jantar de fim de ano o mais rápido possível, dada a pouca disponibilidade que, então, já existia para o efeito.

*

Inexistem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

Provou-se apenas a seguinte factualidade:

1) Em 24/11/22, a reclamante efectuou a reserva de um quarto no hotel “██████████████████████” da reclamada, para o período compreendido entre 30/12/22 e 2/01/23, tendo pago para o efeito a quantia de € 2.196.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

2) Então, acordaram ambas que a reclamante poderia cancelar tal reserva sem custos até 14 dias antes da chegada e com a penalização de 100% do respectivo montante se efectuada em data posterior.

3) Anteriormente, em 22/11/22, a reclamante pediu que a reclamada a informasse sobre as condições para a reserva (para 2 adultos e um bebé de 4 meses de idade) e perguntou se haveria algum jantar de fim de ano, se era preciso reservá-lo e se o teriam de fazer no imediato ou apenas quando já se encontrassem no Funchal.

4) Nesse mesmo dia, a reclamada, quanto ao jantar, aconselhou a reclamante que o reservasse assim que possível, pois estava com o número de bilhetes limitados.

5) Ao que a reclamante respondeu em 23/11/22: *«Em relação à passagem de ano, vamos pensar no assunto e entretanto marcamos ou não ... não sei se faz sentido gastar esse valor pelos jantares, não sabemos quanto tempo vamos conseguir estar lá com um bebé tão pequeno. Temos de pensar bem no assunto».*

6) Depois de ter sido informada da indisponibilidade de reservas para o jantar de fim de ano, a reclamante, em 28/12/2022, perguntou à reclamada se outro restaurante do hotel estaria aberto na passagem de ano e seria possível jantarem nele.

7) Em 29/12/2022, a reclamada informou a reclamante de que já tinha os lugares para os jantares de fim de ano todos esgotados, dispondo então apenas de “room service”, ao que a reclamante retorquiu, nesse mesmo dia (pelas 10h16): *«... até imaginava que o jantar de passagem de ano ... pudesse esgotar, mas que haveria sempre algum restaurante disponível para os hóspedes. Não faz muito sentido num hotel que está a cobrar 1000 € por noite não ter um restaurante para receber os hóspedes. Como é óbvio não vou querer jantar no quarto, na noite de passagem de ano. Se não têm disponibilidade no hotel, por favor enviem-me outras sugestões».*

8) Pelas 11h19 desse mesmo dia, a reclamada informou a reclamante de que ainda tinha jantares disponíveis no seu hotel “XXXXXXXXXX”, *«mesmo em frente»* àquele em que a segunda tinha quarto reservado.

9) Na sequência, a reclamante cancelou a reserva do quarto e a reclamada cobrou-lhe a quantia de € 2.196.

*





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção a partir do exame e análise crítica da conjugação do teor dos documentos juntos aos autos (não impugnados pelas partes) – com especial saliência para a correspondência trocada – com o das declarações da reclamante e da representante da reclamada e do depoimento da testemunha [REDACTED], funcionária da reclamada. Todos estes elementos, no essencial concordantes e entre si conjugados, confluíram consistentemente para a afirmação daquela realidade, dada a sua conformidade com a lógica e as regras da experiência comum, seguramente asseverada pela referida testemunha, que, no circunstancialismo em causa, atendeu a reclamante.

*

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 referida Lei 24/96, diploma base, para além de reiterar a incumbência constitucionalmente cometida ao Estado de defesa do consumidor e o reconhecimento do direito deste à qualidade dos bens e serviços e à protecção da saúde e da segurança física, afirma o direito à protecção dos seus interesses económicos e o direito à informação, entre outros – procurando a igualdade material dos intervenientes nas relações jurídicas de consumo, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e na vigência dos contractos –, e que o profissional (fornecedor de bens ou serviços) que, por ex., viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor (cf. art. 1º, 3º, 4º, 5º, 8º e 9º).

Como se viu, uma vez celebrado o contrato em questão entre reclamante e reclamada, esta ficou adstrita a prestar àquela o serviço de quarto para 2 adultos e um bebé no seu indicado hotel, no período compreendido entre 30/12/22 e 2/01/23, e aquela ao pagamento da quantia de € 2.196 se viesse a cancelar a reserva que efectuou desse serviço decorrido o prazo de 14 dias contados até 30/12/22.

A reclamada cobrou à reclamante essa quantia, invocando que esta procedeu ao questionado cancelamento apenas em 29/12/22, o que realmente sucedeu.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

Estando, como se disse, perante uma relação obrigacional estabelecida no âmbito do dito contrato (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.

A reclamante, efectivamente, só muito depois de esgotado o prazo para o fazer procedeu ao cancelamento da reserva que concretizara, pelo que a reclamada, ao cobrar-lhe a penalização, agiu em conformidade com o convencionado entre ambas as partes.

Ora, recaía sobre a reclamante o ónus da prova da falta de conformidade dessa cobrança com o convencionado no contrato (cf. art. 342º/1 do CC).

Porém, a reclamante nada provou ou, sequer, alegou sobre essa putativa desconformidade.

Para se eximir ao cumprimento da obrigação estipulada com a reclamada, a reclamante invocou apenas a frustração da expectativa que criou com a celebração dum contrato que teve por objecto o serviço de quarto num hotel que, supostamente, deveria dispor de elevados padrões de qualidade, requinte, luxo, comodidade e conforto, incompatíveis com a não oferta de condições para que os hóspedes possam jantar no hotel, mesmo nos dias festivos, ou da alternativa da rescisão do contrato sem penalização, apesar da reserva não ter essa condição expressa.

Contudo, essa mera expectativa não estriba qualquer direito, pois radica num mero estado psicológico e subjectivo, o qual, aliás, a factualidade (cf. itens 3 a 7, sobretudo, o 5) até evidencia ser não só totalmente estranho e inoponível à boa fé da outra contraente – que, em devido tempo (logo em 22/11/22), aconselhou a reclamante a reservar assim que possível o jantar, pois estava já com lugares limitados – como ter sido fluido e não linear no decurso do período compreendido entre 22/11 e 29/12/22.

Assim, não sendo a aludida frustração invocável para legitimar o incumprimento pela reclamante do estipulado contratualmente, improcede a sua pretensão.

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo improcedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, por consequência, absolvo a “[REDACTED]” do pedido contra ela formulado.

Sem custas.

Notifique.



|| Rua Direita • N.º 27 – 1.º Andar • 9050-450 Funchal || Tel.: (+351) 291 750 330 Fax: (+351) 291 750 339

|| www.madeira.gov.pt/cacc • centroarbitragem.srem@madeira.gov.pt



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

Funchal, 6/12/23

Alexandre Reis

