



Processo n.º 928/2023

Sumário:

I – Por força do art. 4.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços.

II – O instituto da responsabilidade civil assenta sobre vários pressupostos, que se cumpridos obrigam à indemnização dos danos provados.

1. Identificação das partes

Reclamante: xxxxxxxxxx

Reclamada: xxxxxxxxxx

Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa, doravante designado por CAUAL, tem competência para apreciar qualquer litígio, público ou privado, nacional ou internacional que nos termos legais seja passível de ser dirimido por meio de arbitragem e que para tal efeito lhe seja submetido pelas partes, mediante convenção de arbitragem, nos termos do seu Regulamento.

Pelo Despacho n.º 8294/97, de 29 setembro 1997 e ao abrigo do disposto no n.º 1 do art. 1º do Decreto-lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, a C.E.U. – cooperativa de ensino universitário C.R.L. foi dada autorização para a criação do Centro de Arbitragem da UAL, Universidade Autónoma de Lisboa.

Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa

Rua Sta. Marta 43-E, 1.º C - 1150-293 Lisboa
Telf. +351 213 177 660. arbitragem.autonoma.pt
Cooperativa de Ensino Universitário – C.R.L.

O Centro tem competência geral, e âmbito nacional, com sede na UAL em Lisboa.

Nos termos do art. 7º do Regulamento do CAUAL foi indicada a juiz árbitro aqui signatária, Elionora Santos, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 16 de novembro de 2023, pelas 11h30, nas instalações da UAL, em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem, tendo a sessão decorrido via Zoom.

2. Do objeto do litígio

Alega o Reclamante, no contacto de 28.01.2023 com o Centro em síntese que devido a ter feito duas reclamações no livro de reclamações sem resposta pretendia a intervenção do Centro no caso.

Posteriormente a 02.02.2023, vem melhor explicitar os factos que são objeto deste litígio, indicando que em 18.09.2022 fizeram uma reserva através da plataforma xxxxxxx para um quarto nas instalações da Reclamada, designados de xxxxxxxx, com o Código xxxxxxxx, tendo posteriormente recebido um email a confirmar a reserva por um montante de €565.09.

Nos dias 24.10.2023 e 25.10.2023 recebeu várias mensagens da xxxxxxx dizendo que o seu cartão de crédito fora cancelado e precisava de ser validado no prazo de 24h, o que fez dentro do prazo.

Ocorre que no dia 25.10.2023 recebeu um email a informar que a reserva fora cancelada porque o seu cartão de crédito não era válido. Utilizou o canal de resposta fornecido pelo xxxxxxx e o contacto que a unidade de alojamento xxxxx tinha, no sentido de perguntar-lhes porque é que o seu cartão não era válido, e pediu que reativassem a sua reserva, mas nesse mesmo dia recebeu uma resposta da Sra. xxxxxxx que indicou que tinham feito o pagamento sem sucesso, e que não podiam reativar a reserva uma vez que o pagamento não tinha sido feito, já que essas datas já não estavam disponíveis.

O Reclamante alega ter logo respondido no sentido de que pedia que clarificassem o problema específico que tiveram com o cartão de crédito, pois estava

Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa

Rua Sta. Marta 43-E, 1.º C - 1150-293 Lisboa
Telf. +351 213 177 660. arbitragem.autonoma.pt
Cooperativa de Ensino Universitário – C.R.L.

perfeitamente ativo e a funcionar e solicitou contacto. No dia seguinte a 26.10.2022 enviou novamente um email e o seu n.º de telefone, mas nunca recebeu resposta até ao momento que contactou este Centro.

De acordo com a informação fornecida pela sua reserva via xxxxxx a mesma indica que o pagamento seria feito durante a sua estadia no alojamento, sendo que quanto às informações de pagamento refere que garantiu aquando da reserva a mesma através de cartão de crédito, tendo confirmado que o dito cartão estava totalmente operacional no dia em que fez a reserva, e tendo acabado por reservar outro hotel em Lisboa para as mesmas datas (29.10.2022 a 01.11.2022), por um preço mais elevado.

Submeteu segunda queixa pelo Livro de Reclamações a 19.12.2022, por nenhuma resposta ter recebido. Continuando no entender do Reclamante a xxxxxx a ignorar o pedido de justificação feito quanto ao que haviam realizado, o que o levou a solicitar o pagamento da diferença entre o que pagou em excesso nas mesmas datas que esteve em Lisboa e que acabou por ficar noutra hotel, além dos montantes dos pequenos-almoços pagos, já que na reserva com a Reclamada tinha o pequeno-almoço incluído.

Solicitou ainda que fosse paga uma compensação económica por todos os danos causados pela negligência cometida por parte da Reclamada no cancelamento da Reserva, num montante total reclamado de €1200.

Após respostas em sede de mediação pela mandatária da Reclamada, a 08.05.2023 o Reclamante voltou a contactar o Centro no sentido de esclarecer que mantinha o que havia escrito nas duas reclamações feitas no Livro. Acrescenta ainda ter falado com a sua agência bancária há meses, e confirmado com o banco que não houve qualquer tentativa de cobrança feita por parte da empresa Reclamada, sendo que tal tivesse ocorrido o banco teria refletido tal.

Considera ainda que quando efetuou a reserva a 18.09.2022 através do portal esta foi confirmada sem qualquer problema com os dados do seu cartão, tanto o n.º como o código de verificação, o que preencheu obrigatoriamente, reiterando que o cartão funcionava perfeitamente.

Conforme sugestão do Centro e tendo havido contactos do Reclamante com a xxxxxx, juntou aos autos uma imagem, no dia 14.05.2023 onde a mesma demonstra em seu entender, ser da responsabilidade da Reclamada toda a gestão do assunto, pois a imagem da plataforma refere em espanhol:

«Es el xxxxxx quem processa los pagos y no xxxxxx. Si tiene alguna pregunta urgente relacionada com los pagos pongase en contacto com ellos directamente.»

Posteriormente e já a 24.05.2023 houve um email da xxxxx a referir que a propriedade teria tentado carregar o pagamento no cartão e não conseguira, dando a entender ao Reclamante que será sempre a Reclamada a gerir o pagamento da sua reserva, mantendo o mesmo a ideia de que não houve no seu banco qualquer movimento por parte da Reclamada durante esses dias.

Contactada a entidade Reclamada a mesma pronunciou-se numa primeira fase por resposta direta ao Centro a 13.03.2023 no sentido de indicar que atendendo ao recebido e reclamado, informavam em primeiro lugar não ter tido nenhuma notificação quanto às reclamações apresentadas no Livro de Reclamações, pelo que por tal não foi possível prestar resposta dentro dos prazos definidos.

Quanto ao apresentado, para verificação da reserva e da forma de pagamento, procedeu-se à validação do cartão de crédito associado à reserva, considerando que o cartão de crédito deu inválido, a situação foi reportada à xxxxx e ao cliente para proceder a nova tentativa.

Não tendo o cliente dentro do prazo estipulado pela xxxxxx regularizado a forma de pagamento, a reserva foi cancelada, tendo sido seguidos os procedimentos definidos pela plataforma onde foi efetuada a reserva.

De referir ainda que não foi cobrado qualquer valor ao cliente, pelo que não consideram poder assumir qualquer tipo de reembolso.

Posteriormente e porque se mantinha o descontentamento do Reclamante na fase inicial de mediação, houve novas tentativas de contacto com a Reclamada, e a 26.04.2023 veio responder ao processo a mandatária da mesma na altura que procurou responder às questões colocadas no sentido de que:

Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa

Rua Sta. Marta 43-E, 1.º C - 1150-293 Lisboa
Telf. +351 213 177 660. arbitragem.autonoma.pt
Cooperativa de Ensino Universitário – C.R.L.

_ quanto aos motivos de recusa do método de pagamento deverá o Reclamante verificar os mesmos junto da sua instituição bancária, não sendo tal imputável à Reclamada;

_ o método de pagamento com cartão de crédito tem de ser validado após a confirmação da reserva através de uma tentativa de pagamento, sendo este um procedimento standard com o objetivo de averiguar a veracidade da reserva e a validade do cartão de crédito, uma vez que este seria o cartão que cobriria o pagamento em caso de não comparência do Reclamante.

_ caso ocorra algum problema com a validação do cartão de crédito tal é reportado à plataforma de reserva, para que esta dê instruções ao hóspede com vista a regularizar a situação. Caso este assim não proceda a reserva é cancelada de acordo com os procedimentos definidos pela plataforma xxxxxx.

Tendo existido mediação no processo e lograda a mesma por falta de acordo entre as partes. Da sessão de mediação realizada a 28.06.2023, foi ainda enviado aos autos pelo Reclamante a proposta final e a documentação que entendeu relevante para comprovar tal.

O montante que encerra assim o caso e que reclama à Reclamada seria:

_ €288 – correspondente à diferença de preço entre os dois hotéis;
_ €60 (de três pequenos-almoços para três pessoas em cada um dos dias;
_ €852 correspondentes aos danos morais infringidos à sua pessoa e família, durante todo o tempo que durou a ação;

_ solicita ainda que as custas do processo arbitral seja da responsabilidade da Reclamada.

Avançando o processo para a via arbitral e após marcação da audiência, veio a Reclamada apresentar contestação aos autos, no sentido de:

Apresentar defesa por exceção, face ao que considera ser a ilegitimidade passiva da Demandada.

Considerando que a presente ação deveria ter sido intentada não contra a ora demandada, mas sim contra a plataforma xxxxxx. Por conta de ter sido nesta

Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa

Rua Sta. Marta 43-E, 1.º C - 1150-293 Lisboa
Telf. +351 213 177 660. arbitragem.autonoma.pt
Cooperativa de Ensino Universitário – C.R.L.

plataforma que o Reclamante fez a reserva e aceitou as condições da referida plataforma, e entendendo que foi a plataforma que fez o cancelamento da reserva.

E apresentando defesa por impugnação alegou ser verdadeiro que o Reclamante fez uma reserva via xxxxxx de alojamento da Reclamada. Mas que quanto aos factos alegados para o cancelamento da reserva, são falsos os argumentos, quanto à verificação do cartão de crédito pelo demandante e quanto aos alegados danos.

Impugna-se assim os danos invocados, a fatura do xxxxxx e a fatura de xxxxxx. Bem como impugna a pretensão do valor total de €1200, por entender que a mesma não tem fundamento jurídico-factual.

Considera que a Reclamada celebrou o contrato com o Reclamante para serem prestados serviços de alojamento nas suas instalações da xxxxxx, por €565, por três noites de 29.10.2022 a 01.11.2022.

Sendo prática habitual e independentemente do modo de pagamento da reserva, que se proceda à verificação do cartão de crédito utilizado pelo Reclamante. Tendo o dito cartão sido dado como inválido, por motivos que desconhece a Reclamada e que por isso denunciou o sucedido à Plataforma xxxxxx, a qual terá solicitado a validação do cartão, o que depois seria informado à Reclamada, dando a possibilidade de solicitar a mesma à plataforma o cancelamento da reserva.

Entende a Reclamada que o demandante teve esta informação, alegando que procedeu à validação do dito cartão.

A Reclamada alega ainda desconhecer se houve alguma falha de comunicação entre o Reclamante e a plataforma xxxxxxx.

Tendo sido a Reclamada notificada da existência de fundamento para proceder ao pedido de cancelamento, o que realizou junto da mesma plataforma, por falta de validação do cartão de crédito do reclamante, considerando que foi a plataforma que fez o cancelamento.

Alega ainda que todos estes procedimentos estão previstos nos termos da plataforma on line, a qual permite o cancelamento das reservas pelos exploradores dos alojamentos, em casos muito restritos, nomeadamente quando são utilizados

cartões inválidos, como forma de segurança perante os exploradores de alojamentos, quanto a fraudes no setor, cada vez mais usuais.

O Reclamante não pagou qualquer valor, e o alojamento voltou a estar disponível na plataforma, tendo sido rapidamente reservado por outros hóspedes, não podendo a Reclamada cancelar uma nova reserva, pois a plataforma só permite o cancelamento em certas condições.

Considera assim a Reclamada que não é responsável pelo cancelamento da reserva, pelo que a ação nunca deveria ter-lhe sido endereçada, tendo agido apenas nos termos da plataforma e utilizado os meios ao seu dispor pela mesma.

Motivos pelos quais deve a presente ação ser julgada totalmente improcedente por não provada.

3. Valor da Causa

Nos termos da lei, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido final formulado pelo reclamante.

Assim e de acordo com o apresentado no caso, e compreendendo o pedido reformulado em audiência, com toda a prova realizada, fixa-se o valor da causa em **€1200** (mil e duzentos euros).

4. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou via zoom verificou-se que estava presente o Reclamante, e a Reclamada representada pela ilustre mandatária Dra. xxxxx, com a sua testemunha Sra. xxxxxx enquanto representante da Reclamada.

Nos termos do Regulamento, e da LAV deu-se lugar ao andamento da audiência. Foram ouvidas as partes, e a testemunha.

Foi ainda indicado que poderiam as partes juntar no dia da audiência outras provas que entendessem convenientes.

Finda a produção de prova, e, concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

5.Fundamentação:

Dos fundamentos de facto

5.1. Resultam como factos provados:

- a. O reclamante fez uma reserva para se alojar no estabelecimento da Reclamada de 29.10.2022 a 01.11.2022, para dois adultos e uma criança;
- b. Para a referida reserva foi utilizada a plataforma xxxxxx como intermediária;
- c. A reserva teria um pagamento de €565;
- d. A reserva foi garantida por cartão de crédito validado no processo de reserva, no dia 18.09.2023;
- e. A 24.10.2022 e a 25.10.2022 o reclamante foi confrontado com mensagens de que o seu cartão não estava válido e a reserva seria cancelada se não validasse os dados;
- f. Mesmo tendo carregado os mesmos dados do cartão que havia dado de garantia, a reserva foi cancelada a 25.10.2022.
- g. A gestão de toda a reserva cai sobre a Reclamada;
- h. O cancelamento da reserva foi feito pela mesma;
- i. Nos dias 28.10.2022 e 19.12.2022 foram feitas reclamações formais, no Livro Reclamações da Reclamada;
- j. Nunca foram dadas respostas a estas queixas;
- k. O reclamante teve de realizar uma nova reserva noutra unidade hoteleira, que estava disponível para as datas, no valor de €853.

Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa

Rua Sta. Marta 43-E, 1.º C - 1150-293 Lisboa
Telf. +351 213 177 660. arbitragem.autonoma.pt
Cooperativa de Ensino Universitário – C.R.L.



- l. Tendo ficado onerado na nova reserva com um diferencial de € 288;
- m. Nunca foi dada uma efetiva explicação para o cancelamento da reserva;
- n. O cartão em apreço serviu de nova garantia noutra reserva e de pagamento;

Os factos provados tiveram por base os depoimentos do Reclamante, assim como a documentação referenciada junta aos autos, o que devidamente conjugado com as regras da experiência comum e os critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

5.2. Resultam como factos não provados:

- a. O fundamento para a Reclamada proceder ao cancelamento da Reserva;
- b. Existência de documentação da plataforma xxxxx que comprove anomalias no cartão/procedimento de reserva;
- c. Danos morais do Reclamante;
- d. Despesas tidas com os pequenos-almoços;

Os factos não provados resultam da ausência de mobilização probatória credível que permitisse ao Tribunal aferir da veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem como assim perante ausência de outras testemunhas, peritos, ou prova cabal dos mesmos.



6. Do Direito

Entre o Reclamante e a Reclamada, foi celebrado um contrato com vista à prestação do serviço de alojamento turístico, tendo como intermediário para essa realização uma plataforma digital reconhecida para o efeito chamada xxxxxxxx.

Como a reclamada é uma sociedade comercial e o reclamante um consumidor nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 julho.

Nos termos da lei de defesa do consumidor devem ser prestados ao consumidor bens e serviços com a devida qualidade sendo este um direito previsto no art. 4º da respetiva lei.

Considerando o contrato realizado para a prestação de serviços de alojamento, o mesmo enquadra-se no disposto no Código Civil, pelo art. 1154º, como sendo o contrato mediante o qual uma das partes se obriga a proporcionar a outra certo resultado do seu trabalho intelectual ou manual com ou sem retribuição.

Sendo a Reclamada a responsável pela gestão desta prestação de serviços a que se obriga pelo intermediário como plataforma utilizada, é entendimento deste tribunal que toda a gestão desta reserva é feita por responsabilidade da Reclamada, devendo assim apurar-se se a mesma faltou culposamente ou não ao cumprimento da obrigação a que ficou adstrita por força do que havia sido contratado que seria prestado, e não foi, considerando o art. 798.º e ss do CC.

Uma vez que por força do art. 799.º CC a lei determina uma presunção de culpa do devedor, recai sobre o mesmo o ónus da prova de que não faltou ao cumprimento culposamente, o que se entende que não foi feito neste caso.

Não sendo neste caso concreto necessária a intervenção processual da plataforma, que sendo uma intermediária, juridicamente não tem responsabilidade pelo cancelamento e gestão das reservas feitas com os consumidores, o que é imputável à Reclamada. Devendo assim analisar-se à luz do instituto da

responsabilidade civil, se há ou não obrigação de indemnizar o credor, no caso Reclamante, dos danos alegados.

Para ser apurada a existência destes danos, e se os mesmos devem ser compensados, devendo aplicar-se as normas gerais da Lei de Defesa do Consumidor e do Código Civil.

O artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho) determina que “*o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos*”.

São requisitos gerais da responsabilidade contratual: o incumprimento do contrato, a culpa (que se presume – artigo 799.º do Código Civil, como já mencionado), a existência de danos e o nexo de causalidade entre o incumprimento contratual e os danos.

Tais presunções fazem apelo a conceitos indeterminados que terão de ser densificados através de factos concretos que razoavelmente, de acordo com as regras da experiência comum, permitam inferir a falta de qualidade, conformidade e de desempenho normal que é de esperar de bens daquela natureza (Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 20-03-2014, relator: Moreira Alves, Processo n.º 783/11.2TBMGR.C1.S1).

Pelo exposto, é possível concluir que tenha havido um incumprimento do contrato de prestação de serviços, no apuramento da falta de conformidade do procedimento da unidade hoteleira reclamada, o que permite a verificação da existência de responsabilidade civil.

Acrescente-se que por força do art. 12.º, n.º 1, da Lei de Defesa do Consumidor, em sede de responsabilidade civil contratual, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do

fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos, desde que preenchidos determinados requisitos legais.

Com efeito, a questão fulcral na responsabilidade civil consiste em saber quando e em que termos alguém deve indemnizar um prejuízo sofrido por outrem, que é o mesmo que responder à difícil questão da imputação de um dano a uma pessoa por ele responsável, que não se integre no âmbito dos danos social e juridicamente aceites.

Para que possamos falar em responsabilidade civil, certos pressupostos têm de estar reunidos.

Estes pressupostos, genéricos, aplicam-se indiscriminadamente a todas as modalidades de responsabilidade civil, cuja existência é, por sua vez, determinada pelas diferentes normas de imputação.

Várias categorizações de pressupostos foram sendo elencadas pela doutrina, sendo que a mais comum enumera cinco pressupostos cumulativos da responsabilidade civil enquanto fonte de obrigações, a saber:

1) Facto voluntário, objetivamente controlável ou dominável pela vontade, que tanto pode consistir numa ação (facto positivo) que viole o dever geral de abstenção ou de não intervenção na esfera do titular do direito absoluto, como numa omissão ou abstenção (facto negativo);

2) Illicitude, enquanto reprovação da conduta do agente, nuns casos por violação de um direito absoluto de terceiro ou violação de uma norma destinada a proteger interesses alheios, noutros casos pelo incumprimento das suas obrigações pelo devedor;

3) Culpa, enquanto juízo de reprovação ou censura do agente que, em face das circunstâncias do caso concreto, e atendendo às suas capacidades, podia e devia ter agido de modo diferente;

4) Dano, entendida como “toda a perda causada em bens jurídicos, legalmente tutelados, de carácter patrimonial ou não” e, para os efeitos da obrigação

Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa

Rua Sta. Marta 43-E, 1.º C - 1150-293 Lisboa

Telf. +351 213 177 660. arbitragem.autonoma.pt

Cooperativa de Ensino Universitário – C.R.L.

de indemnizar, enquanto reflexo ou efeito do dano natural no património do lesado, por via da destruição, subtração ou deterioração de uma coisa, correspondente à diferença entre o estado atual do património do lesado e o estado em que ele estaria, no mesmo momento, se a lesão não tivesse ocorrido, abrangendo, portanto, a diminuição do património já existente (dano emergente) como o seu não aumento (lucro cessante); e

5) Nexo de causalidade, entre o facto gerador da responsabilidade e o dano infligido na esfera jurídica do lesado, sendo o primeiro, no processo factual que, em concreto, conduziu ao dano, condição *sine qua non* e causa adequada do segundo, ou, por outras palavras, é, pois, necessário escolher, de entre todos os factos que conduziram à produção do dano (condições necessárias), aquele que, segundo o curso normal das coisas, se pode considerar apto a produzir o dano (condição adequada), afastando-se todos os demais que só por virtude de circunstâncias extraordinárias ou excepcionais o passam ter determinado.

Por outro lado, no quadro da tipologia das modalidades de responsabilidade civil, é típica a adoção entre responsabilidade civil contratual ou obrigacional e responsabilidade civil extracontratual, extra-obrigacional. Emergindo a primeira do incumprimento ou violação de uma obrigação, fundada num contrato, num negócio jurídico unilateral ou na própria lei, enquanto a segunda radica na violação de direitos absolutos ou de normas legais de proteção de interesses alheios.

Sendo certo que qualquer uma das modalidades enunciadas despoleta a mesma consequência – a obrigação de indemnizar –, regulada, em termos comuns, nos artigos 562.º a 572.º do Código Civil, foi também o próprio legislador que autonomizou, a responsabilidade contratual da responsabilidade extracontratual, remetendo aquela para os artigos 798.º e seguintes, e esta última para os artigos 483.º e seguintes do mesmo diploma.

Outro conjunto de modalidades da responsabilidade civil é aquele que distingue entre responsabilidade civil por factos ilícitos e culposos (artigos 483.º a 498.º do Código Civil), responsabilidade (civil) pelo risco (artigos 499.º a 510.º do Código Civil) e responsabilidade civil por atos lícitos ou responsabilidade pelo sacrifício.

A primeira modalidade corresponde à responsabilidade civil subjetiva, baseada na ideia da culpa individual do autor do facto, enquanto a segunda e terceira modalidades traduzem uma responsabilidade objetiva, isto é, independente de culpa ou de outros fatores pessoais, apenas associada à verificação de certos fatores objetivos.

No caso da responsabilidade pelo risco, a mesma não é alheia, antes mantém estreita conexão com a ideia de que, com a evolução técnica e tecnológica inerente à mundividência atual, vivemos numa “sociedade de risco”, pelo que a convivência em sociedade implica sempre uma perigosidade, ainda que diminuta.

Assim, consolidou-se a ideia de que quem aproveita em seu benefício ou detém a direção efetiva de uma atividade que implica um risco de causar prejuízos a outrem, deve responsabilizar-se pelos prejuízos que essa atividade cause.

Já no que respeita à responsabilidade por factos lícitos, em certos casos, a ordem jurídica permite que alguém sacrifique um bem jurídico de menor relevância em ordem a proteger um bem jurídico de maior valor, porém, o facto de o Direito substantivo suportar tal conduta não exime o seu autor de, na medida em que ela implicou a violação de um direito de outrem, ressarcir o lesado dos prejuízos causados.

Isto posto, revertendo ao caso dos autos, como já vimos, dado que a Reclamada se encontra obrigacionalmente ligada ao Reclamante, a questão de saber se se concretizam, no caso, os pressupostos da obrigação de indemnizar, quanto a

Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa

Rua Sta. Marta 43-E, 1.º C - 1150-293 Lisboa
Telf. +351 213 177 660. arbitragem.autonoma.pt
Cooperativa de Ensino Universitário – C.R.L.

todos os danos alegados, identifica-se com a questão do apuramento dos pressupostos de que depende a responsabilidade civil contratual.

Constitui um dos princípios fundamentais em que assenta toda a disciplina jurídica relativa aos contratos o princípio *pacta sunt servanda*, o qual encontra consagração expressa, entre nós, no artigo 406.º do Código Civil e do qual se podem extrair dois subprincípios:

- i) princípio da pontualidade, de acordo com o qual os contratos têm de ser cumpridos, ponto por ponto, nos seus exatos termos; e o
- ii) princípio da estabilidade do cumprimento dos contratos, o qual determina a imodificabilidade ou intangibilidade do conteúdo contratual, i.e., as partes não podem modificar unilateralmente o conteúdo do negócio jurídico bilateral, exceto se houver consenso nesse sentido ou nos casos que a lei o admita.

Em obséquio e como emanação daquele princípio, verificada a não realização de uma obrigação (prestação positiva ou negativa) por um dos contraentes, encontra-se configurada uma situação de não cumprimento da prestação devida que, numa tentativa de arrumação tipológica, pode subsumir-se a dois critérios:

- a) quanto à causa, o não cumprimento pode proceder de facto não imputável ao devedor (facto de terceiro, de circunstância fortuita, de causa de força maior ou radicada na própria lei ou mesmo de facto do credor) ou pode assentar em facto imputável ao devedor, sendo que apenas neste último caso se pode falar, em falta de cumprimento do devedor;
- b) quanto ao efeito, podemos distinguir três modalidades: a impossibilidade da prestação ou incumprimento definitivo, caso em que a prestação não efetuada já não é realizável ou se tornou impossível, ou o credor perdeu o direito à sua realização ou, ainda que seja possível, o credor perdeu o

Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa

Rua Sta. Marta 43-E, 1.º C - 1150-293 Lisboa

Telf. +351 213 177 660. arbitragem.autonoma.pt

Cooperativa de Ensino Universitário – C.R.L.



interesse nela; a mora, hipótese em que a prestação não é executada no momento próprio, mas ainda é possível realizá-la, visto que ela é capaz de satisfazer o interesse do credor, sendo, portanto, um mero atraso ou retardamento no cumprimento da obrigação; e o cumprimento defeituoso, enquanto “categoria heterogénea – entre a mora e o incumprimento definitivo”, que «a doutrina tem procurado definir ou desenhar os contornos da figura do cumprimento defeituoso, afirmando que “na execução defeituosa o devedor realiza a totalidade da prestação (ou parte dela) mas cumpre mal, sem ser nas condições devidas,” valorando a sua autonomia para os “danos que credor não teria sofrido se o devedor de todo não tivesse cumprido a obrigação” ou exigindo certos pressupostos, a saber: realização da prestação contra a pontualidade, aceitação da prestação pelo credor, não conhecendo este o vício ou, em caso de conhecimento, emitindo reservas, relevância do vício e verificação de danos específicos”»

Assim, não tendo a Reclamada logrado demonstrar o motivo do não cumprimento da obrigação a que se encontrava adstrita, opôs-se ao Reclamante na presente ação, nos termos e para os efeitos do artigo 449.º do Código Civil, e por isso impõe-se asseverar que a Reclamada incorreu em incumprimento definitivo daquela obrigação.

Este incumprimento corresponde na responsabilidade contratual, ao facto ilícito e, bem assim, à luz do critério da diligência exigível ao *bonus pater familias* e em face das circunstâncias do caso concreto, não se revelou capaz, com a atividade probatória desenvolvida, de ilidir a presunção de culpa prevista no n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil, pelo que a sua atuação merece, também no plano subjetivo, a reprovação do Direito.

Quanto aos danos, o Reclamante alegou que, em consequência do cancelamento da reserva teve diversos prejuízos. E por isso importa submeter os

danos alegados ao derradeiro crivo do nexu de causalidade para aferir da eventual responsabilização da requerida pelos prejuízos invocados.

Assim, o nexu de causalidade (adequada) pode ser apreciado de acordo com duas formulações: a formulação positiva de causalidade adequada, segundo a qual é causa adequada de um resultado danoso todo e qualquer facto que, segundo um observador experiente na altura da sua prática e de acordo com um critério de normalidade do acontecer, se possa prever que terá como consequência natural ou efeito provável a produção do correspondente dano.

E a formulação negativa de causalidade adequada, de acordo com a qual um facto só é inadequado a produzir um dano sempre que ele seja indiferente para a sua produção, tendo esse dano ocorrido apenas por circunstâncias excepcionais, anormais, extraordinárias ou anómalas, não previsíveis ou previstas, de modo algum, por um observador experiente na altura em que o facto se verificou.

Entre nós, quer a jurisprudência dos Tribunais superiores, quer a doutrina mais autorizada, sufraga o entendimento de que, por ser mais criteriosa e mais ampla, deve reputar-se adotada, pelo artigo 563.º do Código Civil, a formulação negativa da teoria da causalidade adequada, aplicável, nomeadamente, à responsabilidade delitual e à responsabilidade obrigacional, que pressupõem um facto ilícito e culposu do agente.

Revertendo, de novo, à situação em apreço, cremos que a pretensão indemnizatória do Requerente supera apenas parcialmente o “teste” último do nexu de causalidade.

Uma vez que os danos alegados com o cancelamento da reserva e a necessidade de fazer uma nova reserva constituem um prejuízo sofrido passível de avaliação pecuniária (o diferencial das reservas) e por isso mesmo, podendo ser indemnizados por via da reconstituição natural ou, não sendo esta possível, de indemnização por equivalente pecuniário – artigo 566.º, n.º 1 do Código Civil), sendo de natureza patrimonial (danos convertíveis diretamente numa quantia pecuniária

Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa

Rua Sta. Marta 43-E, 1.º C - 1150-293 Lisboa
Telf. +351 213 177 660. arbitragem.autonoma.pt
Cooperativa de Ensino Universitário – C.R.L.

equivalente, merecem a tutela do direito, mediante o arbitramento de uma compensação – artigo 496.º, n.º 1 do Código Civil).

Pelo que só com o seu ressarcimento, por via de equivalente pecuniário, se revela possível reconstituir a situação patrimonial que existiria caso não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação (artigos 562.º e 566.º, n.º 2 do Código Civil).

Mas o mesmo não acontece quanto aos danos morais alegados, e a despesas tidas, que o Reclamante não prova a esta tribunal de forma adequada.

De acordo com o artº 762º do CC, o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (nº 1).

Ora, o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor (artº 798º) e incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento delituoso da obrigação não procede de culpa sua (nº 1 do artº 799º).

Não obstante, e quando ao ónus da prova, determina o artº 342º que àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado e a provas dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito compete àquele contra quem a invocação é feita.

É ponto assente que a reserva não foi cumprida, por motivos a que o Reclamante é alheio no âmbito do contrato celebrado, e que a Reclamada deve assim assumir a devida responsabilidade pelo seu comportamento. Como já referido a obrigação de indemnizar assenta na verificação, em concreto, de determinados pressupostos, que se podem aqui considerar parcialmente cumpridos.

Mas tal não ocorre para todos os valores reclamados, nomeadamente entendendo este tribunal que não foi feita prova dos valores pagos pelo Reclamante (com os seus dados, datas e discriminação) para os pequenos almoços que alega ter feito em família.

Bem como entendemos não estarem verificados os pressupostos da responsabilidade civil para haver uma compensação por danos morais no valor peticionado, uma vez que a viagem acabou por ocorrer, como programado, apesar do diferencial em apreço.

Conjuga-se assim como relevante que a entidade que se prontificou a prestar o serviço de alojamento, teve responsabilidade no cancelamento da reserva, mesmo que não houvesse intenção dolosa, e que por tal deve ressarcir o Reclamante, consumidor, do diferencial em apreço solicitado, com a realização de uma nova reserva.

Ainda que as unidades hoteleiras em causa não sejam iguais, idênticas, ou comparáveis, deverá atender-se de acordo com os pressupostos supra indicados da responsabilidade, que o consumidor confiou na reserva que garantiu, e viu-se com uma despesa extra, em cima da hora, face ao cancelamento da reserva inicial.

Mesmo nada lhe tendo sido cobrado, é convicção deste tribunal que o valor de €288 que teve de despender noutra local poderia ter sido evitado, e está devidamente documentado (ao contrário da despesa com os pequenos almoços, cujo documento não serve de prova fiscal), se toda a situação de cancelamento de reserva não tivesse sido despoletada por motivos que são alheios ao Reclamante.

Assim e sem mais delongas entendemos ser de repor compensar o Reclamante deste diferencial provado nos autos, cuja responsabilidade se imputa à Reclamada.

7. Das custas

Nos termos do art. 42.º do Regulamento do CAUAL, em relação aos encargos, é determinado que são devidas custas pelo processo arbitral nos termos do Regulamento de Custas.

Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa

Rua Sta. Marta 43-E, 1.º C - 1150-293 Lisboa

Telf. +351 213 177 660. arbitragem.autonoma.pt

Cooperativa de Ensino Universitário – C.R.L.

Sendo que também por força da LAV, Lei da Arbitragem Voluntária, nos termos do n.º 5 do artigo 42.º, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Determina-se, pois, que são assim devidas as custas já pagas no presente processo, e que estas devem ser repartidas por cada uma das partes.

8. Da decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação parcialmente procedente:

- a. condenando-se a Reclamada ao pagamento de uma compensação no valor de €288.**
- b. considerando a exceção dilatória improcedente;**

Deposite e notifique.

Lisboa, 06 de dezembro 2023

A juiz-árbitro



Elionora Santos

Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa

Rua Sta. Marta 43-E, 1.º C - 1150-293 Lisboa
Telf. +351 213 177 660. arbitragem.autonoma.pt
Cooperativa de Ensino Universitário – C.R.L.