



PROCESSO N.º 1368/2023

**SUMÁRIO:**

- I.** O art. 804.º do Código Civil determina que “a simples mora constitui o devedor na obrigação de reparar os danos causados ao credor” (cf. n.º 1), considerando-se o devedor “constituído em mora quando, por causa que lhe seja imputável, a prestação, ainda possível, não foi efetuada no tempo devido (cf. n.º 2).
- II.** Como estatui o art. 808.º do Código Civil, “se o credor, em consequência da mora, perder o interesse que tinha na prestação, ou esta não for realizada dentro do prazo que razoavelmente for fixado pelo credor, considera-se para todos os efeitos não cumprida a obrigação” (cf. n.º 1); a aludida “perda do interesse na prestação é apreciada objetivamente” (cf. n.º 2).
- III.** Conforme decorre do disposto no art. 798.º do Código Civil, os pressupostos da responsabilidade civil contratual são: a) o facto voluntário do agente a que a lei faz menção quando na estatuição se refere ao “devedor que”, ou seja, quando estabelece que o incumprimento é consequência de um comportamento do obrigado; b) a ilicitude traduzida na utilização do verbo faltar como sinónimo de violar não o direito absoluto de outrem, mas um direito de crédito ou relativo; c) a imputação subjetiva, ou seja, a culpa a que a norma legal se refere expressamente quando utiliza o advérbio de modo “culposamente”; d) o dano, uma vez que a lei fala em responsabilidade pelos prejuízos; e, e) a imputação objetiva, isto é, o nexo de causalidade entre o facto e o dano.
- IV.** No n.º 1 do art. 799.º do Código Civil está consagrada uma presunção de culpa do devedor pelo não cumprimento, tendo este de ser provado pelo credor, bem como os demais requisitos, sendo a culpa, nos termos do subsequente n.º 2, “apreciada nos termos aplicáveis à responsabilidade civil”, remetendo-nos, assim, para o n.º 2 do art. 487.º do Código Civil.
- V.** A obrigação de indemnização existe relativamente aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão (cf. art. 563.º do Código Civil).





## SENTENÇA ARBITRAL

### I. RELATÓRIO

1. \_\_\_\_\_, residente na \_\_\_\_\_  
(doravante, *Reclamante* ou *Requerente*), apresentou reclamação de consumo contra \_\_\_\_\_, NIPC \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_ (doravante, *Reclamada* ou *Requerida*), alegando nuclearmente o seguinte que passamos a citar:

- “No dia 28 de setembro de 2022 (...) foi efetuada pela requerente, através da plataforma \_\_\_\_\_ uma reserva para check-in a 30 de setembro 2022 e Check-out no dia 02 de outubro de 2022, no alojamento \_\_\_\_\_, gerida pela requerida.”

- “Visto que a reserva seria para um grupo de amigos, foi escolhida uma casa com vários quartos e espaço para acomodação de várias pessoas. Foi pela requerente recebido um e-mail com a confirmação de reserva 3416786972, a qual menciona explicitamente que caso pretenda cancelar a reserva por motivos de força maior, deveria ser enviada mensagem para o servidor da plataforma \_\_\_\_\_, para que fosse emitido um voucher com o valor da reserva efetuada (...).”

- “Na quinta-feira, dia 29 de setembro de 2022, dois dos casais que iriam acompanhar a requerente, por motivos urgentes e pessoais tiveram que desistir. (...).”

- “(...) foi possível à requerente falar, no dia 30 de setembro de 2022 com o Sr. \_\_\_\_\_, representante da requerida, e explicar a situação e questionando a possibilidade da emissão do voucher referido pelo \_\_\_\_\_.

- “(...) o representante da requerida referiu à requerente que poderia usar o crédito em outra altura, pelo que, a requerente, solicitou a este, o envio do voucher para esse efeito. Nesse momento, o representante da requerida informou que não iria emitir voucher nenhum, que não era obrigado a tal e que se a requerente quisesse teria que acreditar na palavra dele.”

- “(...) amigo da requerente ligou diretamente ao representante da requerida (... no dia 30 de setembro de 2022), para saber como poderia aceder ao alojamento e para evitar mais problemas com o voucher, iria a requerente e os seus amigos para o alojamento com as pessoas que estivessem disponíveis.”





- “O representante da requerida informou então que já não estava a contar com a requerente e respetiva companhia e que não tinha a limpeza completa do alojamento, ao que foi questionado como poderia a requerente resolver a situação.”

- “O representante da requerida mencionou (...) que para ele seria indiferente que a requerente e companhia fossem naquele dia ou noutra a combinar. Mas sendo que não tinha a limpeza efetuada no alojamento reservado, seria preferível agendar outra altura com mais calma, efetuando-se posteriormente eventuais acertos (ou não) à tarifa que estivesse vigente no momento em que a requerente efetuasse nova marcação. (...) ficou combinado que o crédito seria utilizado posteriormente, sendo que o representante da requerida nunca se mostrou aberto para o envio de voucher.”

- “No dia 11 de outubro de 2022, a plataforma do [redacted] creditou à requerente um reembolso de 50,00€, sendo que o valor total pago na reserva foram 268,00€, (...). No dia 12 de outubro de 2022, para se certificar novamente e não ter dúvidas, a requerente entrou em contacto com o representante da requerida que lhe confirmou novamente que estava tudo correto e que quando quisesse poderia a requerente efetuar a marcação.”

- “Em dezembro de 2022, finalmente, a requerente queria agendar a nova data para usufruir do voucher em janeiro de 2023, mas o representante da requerida não atendeu nem devolveu as chamadas da requerente, nem sequer respondeu às mensagens. (...) o representante da requerida respondeu no dia 16 de dezembro de 2022 com a seguinte mensagem: “Não estou em Portugal. Estou em Angola. Pago Roaming...”, pelo que, tentou a requerente enviar mensagem de texto ao mesmo via Whatsapp, indicando que queria efetuar uma marcação para janeiro de 2023 e utilizar o voucher, ao que o representante da requerida respondeu: “Até janeiro está fechado. Só vou abrir a partir de maio”. (...) na plataforma do [redacted] estava sempre com possibilidade de marcação de estadias nessa unidade.”

- “À requerente (...) aguardou desde dezembro de 2022, mas desde o dia 15 de março de 2023 que tentou contactar o representante da requerida, por mensagem de texto, por Whatsapp, por contacto via chamada telefónica e não obteve qualquer resposta.”

- “Até à data a requerida não apresentou qualquer solução à requerente, não emitiu à mesma qualquer comprovativo de voucher do valor que ficou acordado entre as partes ficar em crédito a descontar em reserva posterior no alojamento da requerida, nem foi permitido à requerente efetuar nova reserva utilizando este valor em crédito (conforme acordado entre





as partes), pois a requerida simplesmente não atende ou responde a qualquer tentativa de contacto com a requerente.”

Termina peticionando o seguinte:

“Condenação da requerida a emitir a favor da requerente um voucher na quantia de 218,00 euros para reserva a agendar em alojamento da requerida, ou, a título subsidiário, condenação da requerida no pagamento à requerente da quantia de 218,00 euros.”

**1.1.** A Reclamante juntou documentos e arrolou uma testemunha, não tendo requerido a produção de quaisquer outras provas.

**2.** Regularmente citada, a Reclamada não apresentou contestação.

**3.** Não houve lugar a tentativa de conciliação, previamente à realização da audiência arbitral (cf. artigo 11.º, n.ºs 1 e 2, do Regulamento do CICAP), pois a Reclamada não compareceu quer para esse efeito, quer para intervir na audiência arbitral.

A audiência arbitral foi realizada com observância do formalismo regulamentar e legal, dando-se aqui por inteiramente reproduzida a respetiva ata.

## **II. SANEAMENTO**

**4.** O Tribunal Arbitral foi regularmente constituído e é competente, atenta a conformação do objeto do processo (cf. artigos 3.º, 4.º, n.ºs 1 e 2, 5.º, n.º 1, 6.º, 10.º, n.ºs 1 e 4 e 13.º, n.º 1, todos do Regulamento do CICAP).

As partes gozam de personalidade e capacidade judiciárias e têm legitimidade (cf. artigos 11.º, 15.º e 30.º do CPC, aplicáveis *ex vi* artigo 19.º, n.º 3, do Regulamento do CICAP).

O processo não enferma de nulidades.

### **II.1. DA REDUÇÃO DO PEDIDO**

**5.** No decurso da audiência arbitral, a Requerente requereu a modificação do pedido, concretamente a sua redução ao pedido subsidiário de “condenação da requerida no pagamento à requerente da quantia de 218,00 euros”, por ter perdido o interesse na emissão de “um voucher na quantia de 218,00 euros para reserva a agendar em alojamento da requerida”, que consubstancia o pedido principal.

Cumpra apreciar e decidir.





6. Nos termos do disposto no artigo 265.º, n.º 2, do CPC, aplicável *ex vi* artigo 19.º, n.º 3, do Regulamento do CICAP, “o autor pode, em qualquer altura reduzir o pedido e pode ampliá-lo até ao encerramento da discussão em 1.ª instância se a ampliação for o desenvolvimento ou a consequência do pedido primitivo”.

Por outro lado, decorre do disposto no n.º 1 do artigo 283.º do CPC que o autor pode, em qualquer altura, desistir de todo o pedido ou de parte dele.

Destarte, nada obsta à requerida modificação do pedido, a qual configura uma desistência da Requerente quanto ao pedido principal de condenação “da requerida a emitir um voucher a favor da requerente na quantia de 218,00 euros para reserva a agendar em alojamento da requerida”.

Por não estarem em causa direitos indisponíveis e por ser feita por quem para tal tem legitimidade, é julgada válida a desistência do pedido principal e, conseqüentemente, é a mesma homologada, determinando-se a correspondente redução do pedido e o prosseguimento do processo para apreciação do pedido subsidiário deduzido pela Reclamante (cf. artigo 554.º, n.º 1, do CPC).

7. Não existem quaisquer exceções ou outras questões prévias que obstem ao conhecimento de mérito e que cumpra conhecer.

### III. VALOR DA CAUSA

8. Em conformidade com o disposto nos artigos 296.º, n.º 1, 297.º, n.º 1 e 306.º, n.ºs 1 e 2, todos do CPC, aplicáveis *ex vi* artigo 19.º, n.º 3, do Regulamento do CICAP, o valor da causa é fixado em € 218,00 (duzentos e dezoito euros).

### IV. *THEMA DECIDENDUM*

9. O *thema decidendum* do presente litígio de consumo tem por epicentro o contrato celebrado entre as partes, através da plataforma eletrónica \_\_\_\_\_, que teve por objeto a aquisição pela Reclamante de um serviço de alojamento turístico num empreendimento de turismo rural da Reclamada, sendo o Tribunal Arbitral chamado a apreciar se houve, ou não, incumprimento desse contrato por parte da Reclamada.





## V. FUNDAMENTAÇÃO

### V.1. DE FACTO

#### §1. FACTOS PROVADOS

10. Com relevo para a apreciação e decisão da causa, consideram-se provados os seguintes factos:

a) A Requerida tem por objeto, além do mais, atividades turísticas e similares, a exploração de alojamentos, bem como o alojamento mobilado para turistas.

b) No dia 28 de setembro de 2022, a Requerente efetuou, através da plataforma eletrónica , uma reserva para check-in a 30 de setembro 2022 e check-out no dia 02 de outubro de 2022, no alojamento de turismo rural , gerido pela Requerida, no valor total de € 268,00 que foi pago. [cf. documentos anexos à reclamação de consumo e depoimento da testemunha . ]

c) Uma vez que a reserva seria para um grupo de amigos, foi escolhida uma casa com vários quartos e espaço para acomodação de várias pessoas. [cf. documentos anexos à reclamação de consumo e depoimento da testemunha . ]

d) A Requerente recebeu um e-mail com a confirmação de reserva 3416786972, a qual menciona explicitamente que caso se pretendesse cancelar a reserva por motivos de força maior, deveria ser enviada mensagem para o servidor da plataforma , para que fosse emitido um voucher com o valor da reserva efetuada. [cf. documentos anexos à reclamação de consumo e depoimento da testemunha . ]

e) No dia 29 de setembro de 2022, dois dos casais que iriam acompanhar a requerente, por motivos urgentes e pessoais tiveram que desistir. [cf. documentos anexos à reclamação de consumo e depoimento da testemunha . ]

f) Nessa sequência, foi possível à Requerente falar, no dia 30 de setembro de 2022 com José Dias, representante da Requerida, a fim de explicar a situação e questionar a possibilidade da emissão do voucher referido na plataforma [cf. documentos anexos à reclamação de consumo e depoimento da testemunha . ]

g) O dito representante da Requerida referiu então à Requerente que poderia usar o crédito noutra altura, pelo que, a Requerente solicitou-lhe o envio do voucher para esse efeito. [cf. documentos anexos à reclamação de consumo e depoimento da testemunha . ]

h) O mesmo representante da Requerida disse então à Requerente que não iria emitir voucher nenhum, que não era obrigado a tal e que se a Requerente quisesse teria que acreditar





na palavra dele. [cf. documentos anexos à reclamação de consumo e depoimento da testemunha ... ]

**i)** No dia 30 de setembro de 2022, [redacted], amigo da Requerente, ligou diretamente ao dito representante da Requerida para saber como poderiam aceder ao alojamento, pois a Requerente e os seus amigos que estivessem disponíveis iriam para o alojamento. [cf. documentos anexos à reclamação de consumo e depoimento da testemunha [redacted]].”

**j)** O dito representante da Requerida informou então que já não estava a contar com a Requerente e respetiva companhia e que não tinha a limpeza completa do alojamento reservado, pelo que seria preferível agendar outra altura com mais calma, efetuando-se posteriormente eventuais acertos à tarifa que estivesse vigente no momento em que a Requerente efetuasse nova marcação. [cf. documentos anexos à reclamação de consumo e depoimento da testemunha [redacted]]

**k)** No dia 11 de outubro de 2022, a plataforma eletrónica [redacted] creditou à Requerente um reembolso de 50,00 €, referente à reserva em apreço. [cf. documentos anexos à reclamação de consumo e depoimento da testemunha [redacted]]

**l)** No dia 12 de outubro de 2022, para dissipar quaisquer dúvidas, a Requerente entrou em contacto com o aludido representante da Requerida que lhe confirmou novamente que estava tudo correto e que quando quisesse poderia efetuar nova marcação. [cf. documentos anexos à reclamação de consumo e depoimento da testemunha [redacted]]

**m)** Em dezembro de 2022, a Requerente pretendeu agendar a nova data para estadia na [redacted] em janeiro de 2023, mas o representante da Requerida não atendeu nem devolveu as chamadas da Requerente, nem sequer respondeu às mensagens. [cf. documentos anexos à reclamação de consumo e depoimento da testemunha [redacted]]

**n)** Após diversas insistências da Requerente, o dito representante da Requerida respondeu-lhe, no dia 16 de dezembro de 2022, com a seguinte mensagem: “Não estou em Portugal. Estou em Angola. Pago Roaming...”, pelo que, tentou a Requerente enviar-lhe mensagem de texto via “WhatsApp”, indicando que queria efetuar uma marcação para janeiro de 2023 e utilizar o voucher, ao que o mesmo representante da Requerida respondeu: “Até janeiro está fechado. Só vou abrir a partir de maio”. [cf. documentos anexos à reclamação de consumo e depoimento da testemunha [redacted]]

**o)** Nessa altura, a Requerente constatou que na plataforma eletrónica [redacted] havia ininterruptamente possibilidade de marcação de estadias na [redacted]. [cf. documentos anexos à reclamação de consumo e depoimento da testemunha [redacted]]





p) A Requerente, a partir do dia 15 de março de 2023, voltou a tentar contactar o aludido representante da Requerida, por mensagem de texto, por “WhatsApp”, por contacto via chamada telefónica, não tendo obtido qualquer resposta. [cf. documentos anexos à reclamação de consumo e depoimento da testemunha . ]

q) Até à presente data, a Requerida não emitiu qualquer comprovativo de voucher do valor que ficou acordado entre as partes ficar em crédito a descontar em reserva a fazer posteriormente na , nem permitiu que a Requerente efetuasse nova reserva utilizando este valor em crédito acordado entre as partes, não atendendo, nem respondendo a qualquer tentativa de contacto por parte da Requerente. [cf. documentos anexos à reclamação de consumo e depoimento da testemunha ]

## §2. FACTOS NÃO PROVADOS

11. Com relevo para a apreciação e decisão da causa, não há factos que se tenham por não provados.

## §3. MOTIVAÇÃO QUANTO À MATÉRIA DE FACTO

12. Os factos pertinentes para o julgamento da causa foram escolhidos e recortados em função da sua relevância jurídica, à face das soluções plausíveis das questões de direito.

A convicção do Tribunal Arbitral fundou-se no acervo probatório de natureza documental e testemunhal que foi carreado para os autos, o qual foi objeto de uma análise crítica e de adequada ponderação à luz das regras da racionalidade, da lógica e da experiência comum e segundo juízos de normalidade e razoabilidade.

13. Relativamente à prova testemunhal produzida, importa começar por referir que a testemunha arrolada pela Requerente depôs de forma objetiva, isenta e revelando conhecimento direto dos factos sobre os quais foi inquirida, pelo que o seu depoimento contribuiu para a formação da convicção do Tribunal Arbitral quanto aos factos provados relativamente aos quais está indicado.

Com efeito, a testemunha teve intervenção pessoal nos factos, pois, para além de ser um dos amigos da Requerente que integrava o grupo que iria passar o dito fim-de-semana na , foi ele quem, a pedido da Requerente, contactou por diversas vezes o representante da Requerida, , após o dia 30 de setembro de





2022, a fim de tentar resolver a situação em apreço. Esta testemunha reiterou e confirmou inteiramente quer a factualidade vertida na reclamação de consumo, tal qual ali está descrita, quer o teor dos diversos contactos com a plataforma e com o indicado representante da Requerida que constam dos documentos juntos à reclamação de consumo.

## V.2. DE DIREITO

14. No presente processo, atenta a factualidade provada, está em causa a celebração entre as partes de um contrato de hospedagem relativo a uma estadia num empreendimento de turismo rural da Reclamada.

Conforme vertido no acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, proferido em 21.03.2006, no processo n.º 299/06 (disponível em [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt)):

“O contrato de hospedagem é hoje [No Código de Seabra era um contrato típico, denominado contrato de *albergaria ou pousada* e com previsão nos artº 1419º a 1423º. Sobre este tipo contratual *vide* CUNHA GONÇALVES, em “*Dos contratos em especial*”, pág. 181-188, da ed. s.d., das Edições Ática, e em “*Tratado de direito civil*”, vol. VII, pág. 727-750, da ed. de 1933, da Coimbra Editora, e PINTO LOUREIRO, em “*Tratado de locação*”, vol. I, pág. 303-304, da ed. de 1946, da Coimbra Editora.] um contrato atípico misto, que integra prestações dos contratos de locação e prestação de serviços, obrigando-se a entidade hospedeira a ceder o gozo de um determinado espaço, durante um determinado período, e a prestar um determinado número de serviços, contra o pagamento duma retribuição [JANUÁRIO GOMES, em “*Constituição da relação de arrendamento urbano*”, pág. 146-147, da ed. de 1980, da Coimbra Editora, PINTO FURTADO, em “*Manual do arrendamento urbano*”, pág. 70-72, da ed. de 1996, da Livraria Almedina, e GALVÃO TELLES, em “*Direito das obrigações*”, pág. 87, da 7ª ed., da Coimbra Editora.]

O contrato de hospedagem relativo a uma estadia numa unidade hoteleira, envolve variados deveres acessórios ou laterais [Sobre estes deveres *vide* MOTA PINTO, em “*Cessão da posição contratual*”, pág. 337-356, da ed. de 1982, da Livraria Almedina, e CARNEIRO DA FRADA, em *Contrato e deveres de protecção*, pág. 36-44, da separata de 1994, do suplemento ao vol. XXXVII, do B.F.D.U.C..] da prestação principal do hospedeiro, entre os quais se encontra o dever de assegurar ao hóspede e seus bens condições de segurança no gozo dos espaços daquela unidade. O reconhecimento deste dever visa a satisfação cabal do interesse do credor na prestação principal, uma vez que não tendo o hóspede o domínio do espaço





onde está hospedado, tem o direito de exigir que o mesmo esteja dotado das condições de segurança que evitem a colocação em risco quer da sua integridade física, quer do património que o acompanha [Na anterior regulamentação específica do contrato de hospedagem constante do Código de Seabra, tal dever resultava da responsabilização do hospedeiro pelos prejuízos sofridos pelo hóspede nas instalações onde ocorria o alojamento, constante do artº 1421º. *Vide* sobre este dever relativo às bagagens do hóspede, CUNHA GONÇALVES, em “*Tratado de direito civil*”, vol. VII, pág. 739-745, da ed. de 1933, da Coimbra Editora.]”

15. Feito este enquadramento do contrato celebrado entre as partes e antes de apreciarmos o seu (in)cumprimento pela Reclamada, importa que façamos uma alusão à responsabilidade civil e, particularmente, à responsabilidade civil contratual, atenta a causa de pedir invocada neste processo.

Na responsabilidade civil cabe distinguir a responsabilidade civil contratual (obrigacional) que é a que decorre da falta de cumprimento das obrigações emergentes dos contratos e a responsabilidade civil extracontratual (delitual/aquiliana) que é a que advém da violação de direitos absolutos (violação de deveres genéricos de respeito, violação de normas gerais destinadas à proteção de outrem) ou da prática de certos atos que, embora lícitos, causam prejuízo a outrem.

Assim, a responsabilidade extracontratual surge como consequência da violação de direitos absolutos, que se encontram desligados de qualquer relação pré-existente entre o lesante e o lesado e a responsabilidade contratual pressupõe a existência duma relação intersubjetiva, que atribuíra ao lesado um direito à prestação, surgindo como consequência da violação de um dever emergente dessa mesma relação (caso típico da violação de um contrato).

As duas aludidas categorias de responsabilidade civil, porque diferentes, foram tratadas pelo Código Civil em secções diferentes quanto à regulação da sua fonte, concretamente, nos artigos 483.º e seguintes para a responsabilidade civil extracontratual e nos artigos 798.º e seguintes para a responsabilidade contratual; contudo, existem normas atinentes à responsabilidade delitual que se aplicam, manifestamente, à responsabilidade contratual, como é o caso das referentes à obrigação de indemnizar, que foi objeto de um tratamento unitário pelo legislador nos artigos 562.º e seguintes do Código Civil.





Por outro lado, importa frisar que a responsabilidade civil obrigacional deve ser considerada como sendo uma fonte de obrigações, tal como a delitual, e não como uma mera modificação da obrigação inicialmente constituída. A sua especificidade resulta da circunstância de a sua fonte ser a frustração ilícita de um direito de crédito. No entanto, o dever de prestar, violado, não se confunde com o dever de indemnizar originado em consequência dessa violação tendo antes uma fonte autónoma: a responsabilidade obrigacional.

No caso concreto, uma vez que o litígio entre as partes emerge estritamente de um contrato de hospedagem relativo a uma estadia num empreendimento de turismo rural da Reclamada, estamos pois no domínio da responsabilidade civil contratual, na qual, como dissemos, está em causa a violação de direitos de crédito ou de obrigações em sentido técnico, nelas se incluindo não só os deveres primários de prestação, mas também deveres secundários.

Conforme decorre do disposto no artigo 798.º do Código Civil, os pressupostos da responsabilidade civil contratual em pouco ou nada diferem dos da responsabilidade extracontratual (cf. artigo 483.º, n.º 1, do Código Civil); são eles: a) o facto voluntário do agente a que a lei faz menção quando na estatuição se refere ao “devedor que”, ou seja, quando estabelece que o incumprimento é consequência de um comportamento do obrigado; b) a ilicitude traduzida na utilização do verbo faltar como sinónimo de violar não o direito absoluto de outrem, mas um direito de crédito ou relativo: “falta ao cumprimento da obrigação”; c) a imputação subjetiva, ou seja, a culpa a que a norma legal se refere expressamente quando utiliza o advérbio de modo “culposamente”; d) o dano, uma vez que a lei fala em responsabilidade pelos prejuízos; e, e) a imputação objetiva, isto é, o nexos de causalidade entre o facto e o dano, que no texto da norma legal decorre da fórmula “que causa ao credor”. As diferenças residem essencialmente no facto de na responsabilidade contratual a culpa do lesante se presumir, como estatui o n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil.

**16.** Aqui chegados, importa verificarmos se ocorreu a violação de quaisquer obrigações contratualmente assumidas pela Reclamada e se a mesma foi causadora de danos à Reclamante, sendo que, se assim for, teremos ainda de verificar qual a medida da respetiva responsabilidade a cargo da Reclamada.





O cumprimento e não cumprimento das obrigações vem regulado nos artigos 762.º e seguintes do Código Civil, sendo que o princípio da pontualidade no cumprimento das obrigações que tenham por fonte contratos se encontra materializado quer no n.º 1 do artigo 763.º, quer no n.º 1 do artigo 406.º, ambos do Código Civil.

O cumprimento, de acordo com o n.º 1 do artigo 762º do Código Civil, consiste na realização da prestação devida, ou seja, na realização voluntária da prestação pelo devedor, que a ela se vinculou, impondo o subsequente n.º 2 que a conduta de ambas as partes na relação obrigacional se pautar pelas regras da boa fé; atuar de boa fé no cumprimento da obrigação é agir com o maior empenho, lealdade e correção na realização da prestação a que o devedor se encontra adstrito. Assim, o vínculo obrigacional é uma realidade complexa, que não se reconduz ao mero dever de prestar a cargo do devedor, englobando deveres acessórios de conduta, baseados na boa fé, designadamente, deveres de lealdade, de esclarecimento, de colaboração e de proteção.

O artigo 798.º do Código Civil, ao estatuir que “o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”, enuncia o princípio geral da responsabilidade obrigacional subjetiva que, tal como a responsabilidade delitual (cf. artigo 483º do Código Civil), supõe um ilícito (o incumprimento), a culpa, um dano e uma relação causal entre aquele e este, sendo que neste regime há uma presunção geral de culpa do devedor (cf. artigo 799.º, n.º 1, do Código Civil). Com efeito, decorre do n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil uma presunção de culpa do devedor pelo não cumprimento, tendo, contudo, este de ser, efetivamente, provado pelo credor, bem como os demais requisitos, sendo a culpa, nos termos do subsequente n.º 2, “apreciada nos termos aplicáveis à responsabilidade civil”, remetendo-nos, assim, para o n.º 2 do artigo 487.º do Código Civil. Nesta conformidade, impende sobre o agente um dever de diligência que, constituindo um dever legal de conteúdo indeterminado (diligência juridicamente devida), é a que teria tido um bom pai de família colocado nas circunstâncias do agente, daí decorrendo, designadamente, que tal diligência tem necessariamente uma medida diversa para o mesmo ato se o agente for um profissional ou não, exigindo-se àquele uma perícia, conhecimento, qualificações não esperáveis deste. Ademais, pode o incumprimento resultar da não observância de deveres principais e essenciais ou de deveres acessórios e secundários.





Cumpra, pois, aferir se houve falta de cumprimento do contrato celebrado entre as partes e, em caso afirmativo, determinar as consequências daí advenientes, particularmente as de índole indemnizatória.

São três as formas/modalidades de não cumprimento do contrato: o incumprimento definitivo, a mora e o cumprimento defeituoso. O incumprimento em sentido amplo, no qual se inclui o cumprimento defeituoso, vem previsto nos artigos 798.º e 799.º do Código Civil, estatuinto n.º 1 deste último artigo que incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua. Porém, para que o devedor incorra em responsabilidade contratual e em obrigação de indemnizar é necessário que se encontrem preenchidos os sobreditos pressupostos, cuja verificação cumpre aferir.

Na análise do requisito da ilicitude é essencial determinar quais as obrigações das partes, decorrentes do contrato celebrado, e comparar o conteúdo das mesmas com os comportamentos efetivamente adotados, a fim de aferir se estes traduzem violações daquelas; sendo certo que o devedor está obrigado não só ao que expressamente se estipulou, mas também ao que decorra das regras da boa fé, como resulta do referido n.º 2 do artigo 762.º do Código Civil.

O credor tem, pois, de provar a ilicitude bem como o dano e o nexo de causalidade entre o facto ilícito e o dano, presumindo-se, contudo, a culpa (cf. n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil).

Por outro lado, estatui o artigo 804.º do Código Civil que “a simples mora constitui o devedor na obrigação de reparar os danos causados ao credor” (cf. n.º 1), sendo que “o devedor considera-se constituído em mora quando, por causa que lhe seja imputável, a prestação, ainda possível, não foi efetuada no tempo devido (cf. n.º 2); relativamente ao momento da constituição em mora, “o devedor só fica constituído em mora depois de ter sido judicial ou extrajudicialmente interpelado para cumprir” (cf. artigo 805.º, n.º 1, do Código Civil)

Ademais, como decorre do disposto no artigo 808.º do Código Civil, “se o credor, em consequência da mora, perder o interesse que tinha na prestação, ou esta não for realizada dentro do prazo que razoavelmente for fixado pelo credor, considera-se para todos os efeitos não cumprida a obrigação” (cf. n.º 1); a aludida “perda do interesse na prestação é apreciada objetivamente” (cf. n.º 2). Neste caso, a obrigação considera-se como não cumprida, ou seja,





a mora transforma-se em não cumprimento definitivo, sendo que, como resulta do acórdão do Tribunal da Relação de Évora, proferido em 19.12.2019, no processo n.º 125/14.5TBEVR.E1 (disponível em [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt)): “A parte que invoca perda objetiva de interesse na celebração do contrato prometido tem o ónus da alegação e prova da factualidade de suporte de tal perda objetiva de interesse, segundo um critério de razoabilidade. O critério legal da apreciação objetiva significa que a importância de tal interesse, embora aferida em função da utilidade concreta que a prestação teria para o credor, não se determina de acordo com o seu juízo arbitrário, mas considerando elementos suscetíveis de valoração pelo comum das pessoas.”

Na situação *sub judice*, face aos factos provados, afigura-se que a Reclamada incorreu em mora no cumprimento das obrigações contratuais a seu cargo, designadamente a de proporcionar à Reclamante a estadia, durante o período de tempo contratado, na

, tendo já recebido a respetiva contraprestação, ou seja, o pagamento do respetivo preço; efetivamente, por motivos que apenas são imputáveis à Requerida, esta não correspondeu aos múltiplos contactos e tentativas de contactos por parte da Reclamante, no sentido de efetuar nova reserva de estadia na , impedindo assim que a Reclamante usufruísse da prestação de serviços que contratou e que pagou.

Como consequência direta e necessária dessa conduta inadimplente da Reclamada, a Reclamante perdeu o interesse em hospedar-se na , o que se afigura absolutamente legítimo e razoável pois, objetivamente, para o comum das pessoas, não é exigível que se esteja há mais de um ano a tentar, pelas mais diversas formas possíveis, reagendar uma estadia num empreendimento de turismo rural, pela qual já se pagou o respetivo valor, sem o conseguir fazer em virtude de a respetiva entidade proprietária, sem motivo justificativo, obstar a que tal aconteça.

Destarte, o contrato celebrado entre as partes considera-se resolvido por incumprimento definitivo e culposo da Reclamada; com efeito, dúvidas não subsistem de que a conduta da Reclamada é ilícita e culposa, por violação das obrigações para si decorrentes do aludido contrato celebrado com a Reclamante, verificando-se todos os requisitos da responsabilidade civil contratual, ou seja, o facto, a ilicitude, a imputação subjetiva (culpa), a imputação objetiva (nexo de causalidade) e os danos; nos termos do n.º 1 do artigo 799.º do Código Civil, presume-se a culpa da Reclamada.





17. Não tendo a Reclamada ilidido tal presunção legal de culpa e como consequência do incumprimento definitivo e culposo do aludido contrato, aquela constituiu-se na obrigação de indemnizar a Requerente pelos danos sofridos por esta em consequência de tal conduta inadimplente (cf. artigo 562.º do Código Civil); sendo que a obrigação de indemnização só existe relativamente aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão (cf. artigo 563.º do Código Civil) e o dever de indemnizar compreende, desde logo, o prejuízo causado (cf. artigo 564.º, n.º 1, do Código Civil).

Como resultou provado, a Requerente pagou o valor de € 268,00 pela estadia na \_\_\_\_\_, sendo que, desse valor, a quantia de € 50,00 já lhe foi devolvida pela plataforma eletrónica \_\_\_\_\_, pelo que a Requerente tem a haver da Reclamada o montante remanescente de € 218,00, sendo esse o *quantum* indemnizatório a cargo da Reclamada.

## VI. DECISÃO

Nos termos expostos, este Tribunal Arbitral decide julgar procedente a reclamação de consumo e, conseqüentemente, condenar a Reclamada a pagar à Reclamante a quantia de € 218,00 (duzentos e dezoito euros).

Sem custas (cf. artigo 16.º do Regulamento do CICAP).

Notifique.

Porto, 11 de dezembro de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Ricardo Rodrigues Pereira)

