

-Sentença Arbitral-

Processo de Arbitragem n.º 1992_2024.

Demandante:

Demandada

Resumo da Sentença Arbitral (elaborado pelo árbitro): **1.º** O prestador de serviços encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade (**artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07); **2.º** “*Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.*” (**artigo 4.º/1**); **3.º** “*1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada (...)*” (**artigo 8.º/1**); “*1 - O consumidor tem direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos. 2 - Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados: a) À redacção clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares; b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor. 3 - A inobservância do disposto no número anterior fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais.*” (**artigo 9.º/1/2/3**); **4.º** Tendo resultado provado para este tribunal que a demandada cumpriu os termos e condições do contrato celebrado com a demandante a mesmo atuou, assim, lícitamente, em cumprimento das normas dos **artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07, não causando danos que mereçam a tutela do direito.

I. - Relatório:

A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:

A demandante, residente na rua de _____, no Porto, apresentou uma reclamação no CICAP, à qual foi atribuída o número **1992_2024**, contra a demandada

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa da demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 14.º/1/2**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes a partir daquela data.

De igual modo os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial da demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, na condenação da demandada no pagamento de uma indemnização no valor de €179,00 pelos danos patrimoniais que lhe foram causados em consequência da atuação daquela.

A demandada contestou a ação arbitral defendendo-se por exceção e impugnação, alegando, para o efeito, que cumpriu, integralmente, o contrato e a lei, pugnando, a final, pela improcedência total, por não provada, da ação arbitral, e a sua absolvição do pedido.

B. – Constituição do Tribunal Arbitral:

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CICAP o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CICAP e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

C. – Audiência Arbitral (artigo 14.º do Regulamento do CICAP):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CICAP as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do referido regulamento.

Nos termos do **artigo 14.º**, acima citado, a demandada poderia apresentar a sua contestação escrita no prazo previsto para o efeito nesta norma e, ainda, produzir toda a prova que considerasse relevante.

A demandada apresentou contestação escrita no prazo concedido para o efeito.

A audiência arbitral realizou-se na sede deste tribunal, no Porto, no dia 19-11-2024, pelas 14:10.

A demandante encontrava-se presente e a demandada representada pelo Sr.º Dr.º
, Advogado, tendo-se frustrado, por isso, a tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do regulamento do CICAP em virtude das partes não terem logrado a composição amigável deste litígio arbitral.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Secretária do CICAP presente na audiência.

II. – Saneamento e Valor da Causa:

Este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Compete a este tribunal fixar o valor da causa arbitral no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CICAP e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

A demandante pretende que este tribunal condene a demandada no pagamento de uma indemnização no valor de €179,00 por conta dos danos patrimoniais lhe causou em consequência da alegada atuação ilícita e a demandada pretende, por sua vez, ser absolvida de tal pedido.

Analisado, assim, o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o seu valor em **€179,00**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 297.º/1**, do CPC, em virtude de ser este o valor da indemnização pretendida pela demandante.

Cumpre, por isso, apreciar e decidir:

III. – Enquadramento de Facto:

Finda a produção de prova e tendo em conta as posições assumidas pelas partes nos seus articulados, as declarações de parte prestadas pela demandante, que se limitou a confirmar o teor da reclamação inicial, os documentos juntos aos autos, os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados por documentos, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida, **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, **os factos seguintes**:

1. No dia 03/04/2024, a demandante reservou o alojamento “*Sobreiras Alentejo Country Hotel – by Unlock Hotels*” de 20/06/2024 a 21/06/2024, pelo valor de 179,00 EUR (cento e setenta e nove euros), através da plataforma Booking.com;
2. Nessa mesma data, logo após efetuar a reserva, a demandante recebeu um email automático de confirmação:
 - a) Preço: 179,00 EUR
 - b) Informações sobre o check-in e check-out: 20/06/2024 (15:00 – 00:00) a 21/06/2024 (08:00 – 11:00)
 - c) Número de hóspedes: 2 pessoas
 - d) Condições de cancelamento: gratuito até às 23:59 de 12/06/2024.

3. No dia do check in, 20/06/2024, procurando aferir a que horas teria lugar, o Prestador de Serviços (“PS”) entrou em contacto com a demandante (por chamada);
4. A demandante afirma ter ficado surpreendida com esse contacto, dado que até esse momento desconhecia por completo a reserva e que, imediatamente após a chamada, procurou averiguar se existiam registos da reserva na aplicação da Booking, que instalara no seu telemóvel;
5. No dia 25/06/2024, a demandante contactou o Serviço de Apoio ao Cliente da Booking.
6. Nessa comunicação, referiu o seguinte:
 - (i) Que tinha sido surpreendida pelo contacto do Prestador de Serviços, uma vez não ter conhecimento da reserva;
 - (ii) Que não havia qualquer registo da reserva na aplicação e que se disponibilizava a enviar printscreen da aplicação, como forma de demonstrar a veracidade do alegado;
 - (iii) Que tinha recebido o email de confirmação, mas que não o tinha visto, dado receber “milhares” de emails da todos os dias e que apenas acompanha o estado das suas reservas por meio da aplicação;
 - (iv) Que contactou o PS no dia seguinte e pediu o reembolso, que este rejeitou.
7. A Demandada respondeu à mencionada comunicação no dia 29/06/2024, dando nota de que a conduta do PS cumpria a política de cancelamento estipulada, isto é, que na circunstância de o hóspede não comparecer ou cancelar a reserva após o período gratuito previsto, o preço da estadia seria cobrado;
8. A Demandada informou ainda que entraria em contacto com o PS e que pediria, excecionalmente, para não cobrar a “*cancellation fee*”.
9. Nesse mesmo dia, a Demandada enviou email ao PS, cujo conteúdo assentou precisamente no referido no parágrafo anterior.

10. No dia 15/07/2024, a demandante enviou novo email ao Serviço de Apoio ao Cliente da _____ no qual tornou a pedir o reembolso do montante cobrado pelo PS;
11. O PS informou a Demandada de que não aceitava devolver o valor retido a título de “cancellation fee”, informação que foi reencaminhada à demandante;
12. É o PS quem se encontra na posse do montante cobrado à demandante;
13. As informações sobre os PS e as respetivas experiências de viagem que se propõem oferecer, designadamente o custo associado à correspondente experiência e a política de cancelamento, são estabelecidas pelos próprios PS e estão disponíveis na plataforma, antes de efetuar a reserva;
14. Uma vez realizada, os utilizadores recebem um email de confirmação reiterando as condições específicas daquela reserva;
15. As reservas através da plataforma envolvem a execução de vários passos, o preenchimento de diversas informações e a aceitação do conteúdo específico da reserva em apreço;
16. A demandante, utilizadora recorrente da plataforma, conhecia os procedimentos de reserva e cancelamento;
17. Sabia, por isso, que para cancelar a reserva era necessário apresentar um pedido de cancelamento, sujeito a aprovação (a verificarem-se as condições exigíveis para o cancelamento gratuito);
18. Logo que aprovado, receberia um email automático de confirmação de que teve lugar o cancelamento gratuito e que o montante pago seria devolvido. De seguida, receberia o reembolso imediato do valor despendido;
19. A demandante não recebeu nenhum e-mail de confirmação do cancelamento da reserva;

20. A demandante não apresentou outro pedido de cancelamento, não contactou o PS ou o Serviço de Apoio ao Cliente da

Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.

IV. – Motivação:

Este Tribunal Arbitral **formou a sua convicção** do modo seguinte:

a) Quanto aos factos n.ºs 1-20 por acordo das partes, pelas declarações de parte prestadas pela demandante e pelos documentos juntos com a reclamação inicial.

Deste modo, a demandante não cumpriu o ónus da prova que encontra consagrado no **artigo 342.º/1**, do Código Civil, quanto os factos constitutivos do direito a ser indemnizada pelos danos patrimoniais que alegou ter sofrido em consequência da atuação da demandada.

Pelo contrário, a demandada cumpriu o ónus da prova previsto no **artigo 342.º/2**, do Código Civil, relativamente aos factos impeditivos do direito invocado pela demandante, como resulta, claramente, dos documentos juntos aos autos.

V. – Enquadramento de Direito:

A questão objeto deste litígio arbitral resume-se em saber se a atuação da demandada é ilícita e, conseqüentemente, se estará obrigada ao pagamento do valor reclamado pela demandante a título de indemnização dos danos patrimoniais que alega lhe terem sido causados.

Da matéria de facto dada como provada resulta, suficientemente, para este tribunal que a atuação da demandada cumpriu os princípios e os deveres enunciados na Lei n.º24/96, de 31/07.

O prestador de serviços encontra-se vinculado ao princípio geral da boa-fé, ao dever de informação e a prestar os serviços contratados segundo padrões de qualidade (**artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º**, da Lei n.º24/96, de 31/07).

“O consumidor tem direito: a) À qualidade dos bens e serviços; d) À informação para o consumo; e) À proteção dos interesses económicos; f) À prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos;” (artigo 3.º / alíneas a), d), e) e f)).

“Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.” (artigo 4.º/1),

“1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada (...)” (artigo 8.º/1).

“1 - O consumidor tem direito à proteção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos. 2 - Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados: a) À redação clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares; b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor. 3 - A inobservância do disposto no número anterior fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais.” (artigo 9.º/1/2/3).

“1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.” (artigo 12.º/1).

“O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causar ao credor”, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 798.º, do Código Civil.

Do **artigo 799.º/1**, do Código Civil, resulta, igualmente, uma presunção de culpa do devedor, incumbindo-lhe, por isso, “...*provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso não procede de culpa sua.*”.

A demandada afastou estas presunções legais na medida em que provou os factos que demonstram o cumprimento do contrato de prestação de serviços celebrado com a demandante.

Tendo resultado provado, a partir dos documentos juntos aos autos, que a demandada cumpriu o contrato e as normas legais acima citadas, por um lado, e que a demandante não logrou provar a sua versão dos factos, ou seja, a atuação ilegal da demandada, concluiu-se, então, que a atuação da demandada não merece qualquer censura, em desfavor da tese apresentada pela demandante.

Resultou provado, também, que a atuação da demandada não provocou qualquer dano à demandante, pelo contrário, se porventura a demandante sofreu qualquer dano o mesmo terá sido causado por conta da sua atuação.

Resultou, assim, provado para este tribunal arbitral que a demandada atuou licitamente, e por isso, não violou as normas dos **artigos 3.º, 4.º, 8.º e 9.º** da Lei n.º24/96, de 31/07.

VI. – Decisão:

Assim, em face do exposto **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, conseqüentemente, **absolvo a demandada do pedido**, nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CICAP.

VII. – Depósito da decisão arbitral:

O valor da causa fixa-se, assim, em **€179,00** (cento e setenta e nove euros), nos termos dos **artigos 297.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CICAP para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CICAP nos termos do artigo 15.º/2 do referido regulamento.

Braga, 26-12-2024.

O Árbitro,

Alexandre Maciel,

