

Sentença

Processo nº 2179/2024

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

A responsabilidade da Booking.com, enquanto mera intermediária, não se estende à verificação direta das condições físicas do imóvel.

A plataforma pode, eventualmente, ser responsável por questões relacionadas com a publicidade enganosa ou omissões nas informações prestadas, mas isso não a torna responsável pelas condições materiais do imóvel reservado.

1. Relatório

1.1 O Reclamante pretende o reembolso do pagamento relativo a uma reserva no valor de 700,00 €.

1.2. Não foi possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou, de imediato, à audiência de julgamento arbitral.

1.3. A Reclamada alegou falta de legitimidade dado que exerce apenas a sua atividade na qualidade de operadora da plataforma online, colocando apenas as informações prestadas pelo prestador de serviços.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não ao Reclamante o direito à devolução da quantia que pagou pela reserva.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. O Reclamante efetuou uma reserva para as datas de 26 a 30 de dezembro de 2023 para a _____ Toronto, Canadá, através da plataforma _____, doc 1

2. O check in ficara agendado para o dia 26.12.23 pelas 17h no

3. O Reclamante quando chegara ao endereço fornecido pela Reclamada percebeu que o mesmo estava errado;
4. O Reclamante contactou o número de telefone constante do documento de reserva, o qual pertencia à entidade gestora do imóvel Property;
5. No contacto efetuado foi disponibilizado ao Reclamante um novo endereço, Toronto, que ficava a 450m do primeiro, tendo sido enviado um link para que o Reclamante pudesse efetuar o check-in e pagar a tarifa de caução anteriormente estipulada no valor de 300,00 dólares canadianos, CAN, doc 2;
6. O Reclamante alegou que pelas 17h, hora agendada para o check-in o apartamento não estava pronto, tendo sido informado pelo proprietário, Sr. que a limpeza estava atrasada
7. Trinta minutos depois, o Sr. entregou as chaves do apartamento ao Reclamante;
8. O Reclamante alegou que assim que entrou no apartamento verificou que o mesmo não tinha sido higienizado, havendo cabelos e sujidade na casa de banho, restos de comida no frigorífico, embalagens de remédios no chão do quarto, o sofá apresentava-se sujo e os lençóis da cama não tinham sido trocados, exibindo sangue, doc 3;
9. O Reclamante entrou de imediato em contacto com o proprietário, solicitando limpeza do apartamento, sendo que o proprietário referiu que havia lençóis lavados debaixo da cama e que o proprietário poderia trocá-los;
10. O Reclamante informou o proprietário que esperaria que alguém fosse limpar devidamente o apartamento, sendo que o proprietário referiu que dentro de 1 hora chegaria alguém para higienizar o apartamento, o que, efetivamente, não sucedera;
11. O Reclamante alegou que esperou até as 21h e que ninguém apareceu;
12. O Reclamante informou o proprietário que estavam exaustos e que tinham uma criança de 8 anos e que não iriam esperar mais, tendo solicitado a devolução da quantia paga;
13. O proprietário, Sr. , disse que dado o adiantado da hora não poderia fazer mais nada e que no dia seguinte contactaria a ora Reclamada, doc 4;
14. O Reclamante alegou que ninguém aparecera para levantar as chaves, doc 4;
15. O Reclamante informou ainda que no momento da reserva teve o cuidado de referir a importância da limpeza, pois é asmático, doc 5;
16. O Reclamante na manhã do dia seguinte, contactou a empresa gestora do imóvel, , para expor a situação e que as chaves estavam na sua posse;

17. A colaboradora da _____ Sr. _____, orientou o Reclamante para a entrega das chaves ao proprietário e que iria comunicar a situação à administração;
18. Na mesma manhã o sr. _____ foi ao encontro do Reclamante para receber as chaves e comunicou que a situação deveria ser resolvida com a ora Reclamada, pois o preço tinha sido pago à _____.
19. O Reclamante no dia 30 de dezembro, que seria o dia do check-out recebera um email da Sr. _____ com orientações para realizar o mesmo, ignorando o que se passara, doc 6;
20. O Reclamante desde o dia 27 de dezembro de 2023 fizera várias tentativas de contacto para o proprietário e para a empresa gestora, não tendo conseguido resolver a situação;
21. No email rececionado pelo Reclamante a 02.01.24, enviado pela _____, foi mencionado que o valor da caução 300,00 CAD já teriam sido devolvidos e que os demais valores deveriam ser reclamados junto da ora Reclamada, doc 7;
22. A Reclamada informou o Reclamante que apesar de vários contactos com os gestores do apartamento não seria possível, ele Reclamante, receber o reembolso da quantia paga;
23. Através de um contacto realizado em 09.01.24, pelas 15h08m para o atendimento ao cliente da Reclamada, e já em Portugal, esta propôs ao Reclamante uma compensação de 15% relativamente ao valor pago, o que não foi aceite pelo Reclamante, docs 8 e 9;
24. A Reclamada através de mandatário refutou qualquer responsabilidade dado não ter qualquer relação contratual com o Reclamante.

3.1.1 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos elencados.

3.2. Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção do seguinte modo:

- a) Quanto aos factos n.ºs 1, 5, 13, 14, 15, 19, 21 e 23 por documentos juntos aos autos;
- b) Quanto aos factos 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 16, 17, 18, 20, 22 e 24 por declarações em sede de audiência arbitral.

4. Do Direito

Questão prévia

Falta de Legitimidade Substantiva da em uma Relação entre o Cliente Consumidor e o Apartamento Reservado Através da Plataforma

A falta de legitimidade substantiva é uma questão importante no âmbito do direito processual civil, que se refere à capacidade de uma parte para demandar ou ser demandada em relação ao direito material envolvido na causa.

A , embora desempenhe um papel relevante na intermediação da reserva do alojamento, não possui legitimidade substantiva para ser parte em um litígio relativo à salubridade ou à qualidade do imóvel reservado, uma vez que não é a parte responsável pela condição física do imóvel, nem assume a responsabilidade direta sobre o cumprimento das obrigações contratuais do proprietário.

A. A Legitimidade Substantiva

A legitimidade substancial ou substantiva respeita à efetividade da relação material. Prende-se com o concreto pedido e a causa de pedir que o fundamenta e, por isso, com o mérito da causa, sendo requisito da procedência do pedido.

Vejamos,

A legitimidade substantiva refere-se à relação substancial que uma parte tem com o objeto da ação. Em outras palavras, é a aptidão de uma pessoa para demandar ou ser demandada com base em um direito ou relação jurídica substancialmente relevante.

No âmbito do direito português, a legitimidade substantiva é um dos requisitos essenciais para que uma parte possa figurar como autora ou ré em uma ação judicial, ou Reclamante ou Reclamada em uma ação arbitral, conforme disposto no Código de Processo Civil (CPC), nomeadamente no artigo 30.º.

B. O Papel da Booking.com na Relação Contratual

A funciona como uma plataforma digital que permite aos consumidores “buscar”, comparar e reservar alojamentos.

No entanto, a relação contratual efetiva é estabelecida diretamente entre o consumidor e o proprietário ou prestador de serviços de alojamento. A Booking.com não é parte contratante nesse acordo, mas apenas facilita a transação, funcionando como intermediária.

De acordo com o Código Civil Português, a responsabilidade pelo cumprimento das condições de habitabilidade, segurança e salubridade do imóvel recai exclusivamente sobre o proprietário ou o prestador do serviço de alojamento. Esta responsabilidade inclui garantir que o imóvel esteja em conformidade com as exigências legais de segurança e salubridade, conforme estipulado nas normas de direito do consumidor, nomeadamente no Código da Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho).

por sua vez, não é responsável pelo estado físico do imóvel, nem pelas condições materiais de salubridade e segurança, limitando-se a fornecer informações sobre os alojamentos oferecidos. Ela não é parte na relação jurídica que rege o contrato de prestação de serviços de alojamento, pois sua função resume-se à mediação entre as partes (consumidor e proprietário).

C. A Falta de Legitimidade Substantiva da

A não pode ser considerada responsável pelas condições materiais do imóvel reservado, o que implica na ausência de legitimidade substantiva para ser demandada por questões relacionadas à salubridade ou qualidade do apartamento reservado.

O direito à salubridade do imóvel e à sua conformidade com as normas de segurança são direitos do consumidor que devem ser reivindicados diretamente contra o proprietário do imóvel ou o prestador do serviço de alojamento.

A Booking.com, enquanto intermediária, não assume responsabilidades sobre as condições físicas do imóvel, nem está obrigada a garantir que o mesmo atenda aos requisitos de segurança e salubridade exigidos por lei.

5. Decisão

Em face do exposto, absolve-se a Reclamada do pedido.

Notique-se nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento CICAP.

Porto, 01.03.25

A Juiz-Árbitro

