

Pº nº 2609/2025

Reclamante: C e P

Reclamada: S (Casa – Alojamento Local)

SENTENÇA

Sumário:

- I – A caução constitui uma garantia destinada a assegurar o cumprimento das obrigações assumidas pelos hóspedes e a ressarcir o explorador do alojamento pelos prejuízos efetivamente sofridos em consequência de danos imputáveis àqueles.**
- II – A retenção da caução apenas é legítima na medida necessária para compensar prejuízos concretos, efetivos e devidamente demonstrados.**
- III – Nos termos do artigo 342.º, n.º 2, do Código Civil, incumbia ao reclamado provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado pelos reclamantes à restituição da quantia entregue a título de caução**

I – Relatório

- 1 - Os Reclamantes pretendem que o Reclamado seja condenado a devolver-lhes o valor da caução por si paga, ou seja, o montante de 270,00 euros;
- 2 - O Reclamado, devidamente citado, não apresentou contestação;
- 3 - Não foi possível obter conciliação das partes;

II - Saneamento

O Tribunal Arbitral foi regularmente constituído, as partes gozam de personalidade e capacidade judiciárias, são legítimas e estão devidamente identificadas nos presentes autos.

O processo não enferma de nulidades ou exceções de que cumpra conhecer.

III - O objeto do litígio

O objeto do litígio reside em saber se o reclamado pode reter o valor (ou parte dele) da caução prestada pelos reclamantes no âmbito do uso do espaço locado para as suas férias;

IV- Fundamentação

1- Dos Factos provados:

Com relevância para a decisão resultam provados os seguintes factos:

- a) o reclamado possui um alojamento local em Vieira do Minho que explora a título pessoal para fins turísticos;
- b) Os reclamantes reservaram no empreendimento turístico denominado “Casas” uma estadia para o período de 7 a 13 de julho de 2025, pela qual pagaram a quantia de 900,00 euros;
- c) No dia do “chek-in” procederam à entrega de 270,00 euros a título de caução;
- d) Durante a estadia nada foi reportado de anormal pelo reclamado;
- e) No dia do “chek-out”, dia 13 de julho de 2025, os administradores do empreendimento agradeceram a estadia e solicitaram indicação do IBAN para efeitos de devolução do valor da caução prestada;

- f) O “chek-out” foi feito sem a presença simultânea dos administradores do AL e dos clientes;
- g) Após a saída dos clientes o reclamado e a sua mulher foram fazer uma vistoria ao espaço locado aos reclamantes e constataram que nada estava estragado, mas deram conta que faltavam duas toalhas de rosto e duas toalhas de banho, no valor global de 60,00 euros;
- h) Nesse mesmo dia o reclamado enviou aos reclamantes uma mensagem via watts-app pela qual solicitava que estes verificassem na sua bagagem se tinham consigo duas toalhas e banho e duas toalhas de rosto a mais;
- i) Os reclamantes solicitaram, por várias vezes, a devolução da caução por si prestada, devolução que sempre ficou pendente do apuro do custo das toalhas em falta;
- j) Como as relações se foram deteriorando, o reclamado resolveu reter todo o valor da caução, alegando outros prejuízos;
- k) Em 17 de julho de 2025 remeteram ao reclamado uma carta registada, por meio da qual reclamavam a devolução do valor integral da caução por si prestada;
- l) No dia 23 de julho o reclamado respondeu à carta dos reclamantes alegando que reteve o valor da caução por força do não cumprimento reiterado das regras da piscina e pela falta das toalhas;
- m) No dia 13 de agosto de 2025 os reclamantes apresentaram uma reclamação contra o reclamado,
- n) No dia 13 de outubro os reclamantes verteram uma nova reclamação no livro eletrónico de reclamações;
- o) O reclamado nunca indicou aos reclamantes o valor das tolhas desaparecidas;
- p) Os reclamantes nunca assumiram o descaminho das referidas toalhas;
- q) O valor das toalhas é de aproximadamente 60,00 euros;

- r) O reclamado instalou no seu empreendimento turístico câmaras de vigilância que abrangem as entradas, as zonas de estacionamento, a zona da piscina e varandas e logradouro dos apartamentos, zonas de lazer e janelas da casa e apartamentos;

V – Motivação

A convicção do Tribunal formou-se com base na análise crítica e conjugada dos documentos juntos aos autos pelos reclamantes, designadamente comprovativos da reserva, comprovativo da prestação da caução, correspondência trocada entre as partes, comunicações via WhatsApp e reclamações apresentadas, bem como das declarações prestadas em audiência pelas partes presentes e pelas testemunhas apresentadas.

Os factos constantes das alíneas a) a f) resultam da conjugação dos documentos juntos aos autos com a posição assumida pelas partes, não tendo sido objeto de controvérsia relevante.

Os factos constantes das alíneas g), h), i), j), l), o), p) e q) resultaram das declarações prestadas pelo reclamado e pela sua mulher em audiência, conjugadas com a documentação junta aos autos, designadamente as mensagens eletrónicas trocadas entre as partes após o termo da estadia. Com efeito, o próprio reclamado admitiu que, após a vistoria efetuada ao imóvel, não foram detetados danos materiais na habitação ou respetivos equipamentos, tendo apenas sido constatada a falta de duas toalhas de banho e duas toalhas de rosto, cujo valor global estimou em cerca de €60,00.

Particular relevância assumiu o facto de o reclamado nunca ter procedido à quantificação concreta e tempestiva dos alegados prejuízos nem ter comunicado aos reclamantes o respetivo valor, apesar das sucessivas interpelações para devolução da caução. Resultou igualmente demonstrado que a retenção integral da caução apenas veio a ser justificada posteriormente com a invocação genérica de incumprimentos das regras de utilização

da piscina, sendo que os fotogramas das câmaras de vigilância existentes não podem ser considerados por que, no nosso entender, estas abrangem zonas de lazer e de estar, assim violando a reserva da intimidade privada e os consequentes direitos de personalidade dos visados.

Os factos descritos nas alíneas k), m) e n) resultam da documentação junta aos autos, cuja autenticidade não foi impugnada.

Relativamente ao facto constante da alínea r), o mesmo resultou das declarações prestadas pelo reclamado e pela sua mulher e, ainda, da observação da documentação fotográfica junta ao processo, da qual resulta a existência de câmaras de vigilância instaladas em diversas áreas do empreendimento.

Importa ainda salientar que o reclamado, apesar de invocar a existência de outros prejuízos para além do desaparecimento das toalhas, não apresentou qualquer elemento documental, pericial suscetível de demonstrar a efetiva ocorrência desses danos, a sua extensão ou o respetivo valor. Tal circunstância foi valorada pelo Tribunal à luz do princípio da livre apreciação da prova e das regras do ónus probatório, não tendo, nessa parte, merecido qualquer crédito as declarações do reclamado e da sua mulher e filho, as quais foram tendenciosas e resultaram, reconhecidamente, da animosidade decorrente da troca de mensagens existente entre reclamado e reclamantes. Aliás, o próprio reclamado reconheceu que nada exigiria dos reclamados se estes tivessem reconhecido o descaminho das tolhas.

Assim, a factualidade dada como provada resulta da apreciação crítica e conjugada de toda a prova produzida, segundo critérios de razoabilidade, experiência comum e normalidade da vida.

VI – Do Direito

Entre as partes foi celebrado um contrato de alojamento turístico, mediante o qual os reclamantes utilizaram uma unidade de alojamento local explorada pelo reclamado, tendo pago o preço acordado para a estadia e prestado uma caução no montante de €270,00.

A caução constitui uma garantia destinada a assegurar o cumprimento das obrigações assumidas pelos hóspedes e a ressarcir o explorador do alojamento pelos prejuízos efetivamente sofridos em consequência de danos imputáveis àqueles. Todavia, a retenção da caução apenas é legítima na medida necessária para compensar prejuízos concretos, efetivos e devidamente demonstrados.

Nos termos do artigo 342.º, n.º 2, do Código Civil, incumbia ao reclamado provar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado pelos reclamantes à restituição da quantia entregue a título de caução. Cabia-lhe, por conseguinte, demonstrar a existência dos danos alegados, a sua imputação aos reclamantes e o respetivo valor.

Da matéria de facto provada resulta que, após a vistoria realizada ao imóvel, não foram detetados estragos ou deteriorações na habitação, mobiliário ou equipamentos, tendo apenas sido constatada a falta de duas toalhas de banho e duas toalhas de rosto, cujo valor global ascende a aproximadamente €60,00.

Por outro lado, não foi produzida prova bastante da existência de quaisquer outros prejuízos suscetíveis de justificar a retenção da restante quantia entregue a título de caução. A invocação genérica de incumprimentos das regras da piscina ou da casa não permite, por si só, fundamentar a retenção de uma garantia destinada a ressarcir danos patrimoniais, tanto mais que não foi demonstrada a ocorrência de qualquer dano concreto decorrente desse comportamento.

Ainda que se admitisse a imputação aos reclamantes da perda das toalhas em causa, a retenção da caução apenas poderia operar até ao limite do prejuízo efetivamente demonstrado, não encontrando suporte factual ou jurídico a retenção integral do montante de €270,00.

Acresce que o princípio da boa-fé, consagrado no artigo 762.º, n.º 2, do Código Civil, impunha ao reclamado o dever de informar os reclamantes, de forma clara e tempestiva, acerca da natureza, extensão e quantificação dos prejuízos invocados, facultando-lhes os elementos necessários à sua verificação, o que manifestamente não ocorreu.

Deste modo, apenas se mostra justificada a dedução do valor correspondente às toalhas desaparecidas, devendo o remanescente da caução ser restituído aos reclamantes.

VI – Decisão

Pelo exposto, julga-se a presente ação parcialmente procedente por provada e, em consequência, condena-se o reclamado S..... a restituir aos reclamantes C.... e P..... a quantia de €210,00 (duzentos e dez euros), correspondente ao remanescente da caução prestada, acrescida de juros de mora, à taxa legal civil, desde a data da citação até efetivo e integral pagamento.

Absolve-se o reclamado do restante pedido.

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

Porto, 08/06/2026



CICAP
TRIBUNAL ARBITRAL
DE CONSUMO



RAL
Resolução Alternativa de Litígios



CENTROS
DE ARBITRAGEM

O Juiz Árbitro,

(A. Soares Carneiro)