

Proc. n.º 2391/2022

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: A

Reclamada: B

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 4 de novembro de 2022, a reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à reserva de alojamento no estabelecimento de que a reclamada explora.

Segundo o reclamante, a mesma realizou uma reserva de quatro noites no estabelecimento explorado pela reclamada, ao que procedeu através da plataforma ..com, tendo procedido ao pagamento de 209,96 eur. Uma vez que não foi cumprido o horário de apresentação e entrada na primeira noite, a reclamada recusou o acesso da reclamante ao alojamento para todo o período de reserva, isto é, para as quatro noites, sem direito ao reembolso de qualquer valor. A reclamante pede o pagamento da quantia de 777,18 eur, resultante da soma do valor da reserva (209,96 eur) com o valor que foi obrigada a gastar para providenciar por alojamento alternativo para três noites (567,22 eur).

A reclamada contestou alegando que a reclamante não cumpriu o horário de *check in*, não dispondo a reclamada de recursos humanos que permitam fazer essa operação no período da noite / madrugada.

Resumo

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com realização da audiência arbitral no dia 28 de fevereiro de 2023, diligência a que compareceu a reclamante, a reclamada e uma testemunha apresentada pela reclamante. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

- A) A reclamada explora o estabelecimento de alojamento denominado “X”;
- B) No dia 20 de maio de 2022, a reclamante realizou uma reserva de quatro noites (período compreendido entre 8 e 12 de junho) no estabelecimento referido em A);
- C) Quando realizou a reserva, a reclamante pagou 209,96 eur;
- D) De acordo com as condições divulgadas pela plataforma, a reserva poderia ser cancelada com reembolso total do valor até ao final do dia 31 de maio;
- E) Ainda de acordo com as condições divulgadas na plataforma, o *check in* deveria ser feito até às 21h00;
- F) Quanto realizou a reserva, a reclamada efetuou um pedido através da plataforma no sentido de ser alterada a hora do *check in*, considerando que apenas conseguiria estar no Porto depois das 23h15, hora prevista para chegar ao aeroporto;
- G) Também através da plataforma a reclamante recebeu a seguinte resposta: “O seu pedido não pode ser providenciado com antecedência, mas X informou que fará os possíveis para o satisfazer aquando da sua chegada”;
- H) No dia 8 de junho de 2022, a reclamante, através da plataforma, dirigiu novo pedido de alteração da hora de *check in*;
- I) Às 18h32 desse dia recebeu resposta no sentido de que não seria possível efetuar o *check in* depois das 21h00;
- J) Posteriormente, contactou telefonicamente a reclamada, tendo sido informada de que não poderia aceder ao alojamento depois das 21h00 e que, caso não fizesse o *check in* até essa hora, a reserva seria cancelada para os 4 dias com cobrança de uma taxa de cancelamento correspondente à totalidade do preço da reserva;
- K) A reclamante solicitou a intervenção da plataforma ...com no sentido de ser permitida a alteração da reserva para os 3 últimos dias;
- L) Em resposta ao pedido formulado em K), a reclamante foi informada de que a reclamada não tinha correspondido ao pedido de alteração das datas de reserva e de que a reclamada não tinha correspondido do pedido de não cobrança das taxas de cancelamento;

- M) A reclamante não foi informada antecipadamente que a falta de comparência na hora limite de *check in* da primeira noite implicaria o cancelamento da reserva para a totalidade do período;
- N) Devido à impossibilidade de ficar alojada no estabelecimento da reclamada, a reclamante gastou 567,22 eur, sendo 499,72 eur para as noites do período compreendido entre 9 e 12 de junho de 2022.

Não se consideram outros factos (provados ou não provados) que sejam relevantes para a decisão da causa.

Fundamentação relativa aos factos provados

A matéria de facto nos presentes autos não é substancialmente controvertida. No essencial, as partes concordam com a sucessão de factos dados como provados, com exceção da circunstância de ter sido prestada ou não informação à reclamante relativamente ao cancelamento do período total de reserva com impossibilidade de reembolso do valor pago em caso de incumprimento pela reclamante do horário de *check in* na primeira noite. Quanto a este último facto, não existe qualquer evidência documental de que a informação tenha sido prestada, sendo certo que as declarações de parte da reclamante, que se afiguraram totalmente credíveis, vão no sentido de não ter sido prestada essa informação. Por outro lado, está documentalmente demonstrado que, dentro do período em que a reserva ainda podia ser cancelada com reembolso total, a reclamada assumiu que faria os possíveis por permitir o *check in* depois das 21h00. Note-se que o único documento que poderia suportar a versão carreada pela reclamada é o que consta a fls 36 (comunicação da ...com dirigida à reclamada especificando as condições da reserva). Contudo, desse documento resulta que o cancelamento nos 7 dias anteriores às datas da reserva não conferem direito ao reembolso. Ora, a reclamante não fez qualquer cancelamento, mantendo todo o interesse em aproveitar os dias reservados ainda que não lhe fosse permitido o acesso na primeira noite.

A reclamante prestou declarações de parte em que descreveu o procedimento de reserva. Realizou a reserva no dia 30 de maio e solicitou alteração do horário de chegada o que, no seu entender, corresponde a um procedimento *standard* na plataforma ...com. O pedido de alteração foi feito através da funcionalidade de *chat* da plataforma. A resposta foi no sentido de que fariam todos os possíveis, não tendo percebido se era proveniente da plataforma ou já da reclamada. A reserva podia ser cancelada com reembolso total em 24 horas. Valorizou muito o “faremos os possíveis”. Por isso, não cancelou. No dia 8 voltou a perguntar, em português, a hora do *check in*. Em inglês, responderam que os hostel fecha às 21h00. Falou por telefone com o Senhor J e ele informou que não podia entrar nesse dia 8 nem em nenhum dos dias seguintes. O Senhor J explicou que tinha assinalado na plataforma que a hóspede não

tinha feito o *check in*. Contactou telefonicamente o ...com e disseram-lhe que iam alterar a reserva para o dia 9. Isso resolvia o problema do ponto de vista da ...com. Contudo, posteriormente a ...com respondeu dizendo que o alojamento não permitia a alteração de datas e que a ...com lamentava. No dia 9 voltou a contactar o hostel e voltaram a dizer-lhe que não podia entrar. Pediu também o reembolso à ...com e disseram-lhe que tinha de ser o hostel a autorizar. O hostel não autorizou. Mais tarde a ...com informou que não tinha direito a reembolso e que isso estava indicado nas condições de reserva.

A testemunha D, mãe da reclamante, acompanhou o que a filha foi dizendo e a certa altura ajudou-a a encontrar sítio para dormir uma vez que ficou sem solução. A filha tinha marcado um hostel para 4 noites, pediu para chegar mais tarde por causa do horário do avião, no próprio dia (8 de junho) disseram-lhe que isso não seria possível. Posteriormente foi-lhe dito que mesmo as noites seguintes já não poderiam ser utilizadas. O que aparece no ...com é a hora de entrada. Para alterações é sugerido que se fale com o hostel. A questão da alteração da hora de chegada foi formulada pelo...com e a resposta foi também dada pela plataforma; disseram-lhe que iam fazer os possíveis para que isso lhe fosse facultado (resposta do próprio ...com). A mãe providenciou por uma solução para a primeira noite. Depois na segunda noite tentou ir na mesma para o hostel, mas recusaram a entrada. Como o período era de festival de música foi muito difícil encontrar alternativa e a que encontraram ficou muito mais cara do que o inicialmente planeado. O pedido para chegar mais tarde foi feito antes das 21h00, ainda no aeroporto de partida (Londres). Não houve reembolso de valores pagos. Quando foi feita a reserva, estava previsto o horário de 21h00. Mas também aparecia a possibilidade de indicar ao hostel a hora a que pretendem chegar ou pedidos de alteração. A reserva podia ser cancelada sem pagamento até determinada altura. A resposta do faremos todos os possíveis foi ainda antes de terminado o prazo para cancelamento sem custos. A filha fez uma reserva para os vários dias e não múltiplas reservas. Quem anulou a reserva foi o hostel – foi-lhe dito diretamente pela pessoa do hostel com quem falou por telefone. Não sabe quem cancelou a reserva, se foi o hostel ou se foi a plataforma ..com. Não sabe se a filha foi ao hostel no dia 9, mas sabe que ligou para lá. A plataforma disse que o hostel tinha sido contactado pelo próprio .. e que não tinha aceitado a alteração. Não sabe a quem a filha pediu o reembolso da reserva. Julga que a filha terá pagado na ordem dos 200,00 eur. A filha teve de pedir a fatura ao hostel.

Já o legal representante da reclamada limitou-se a referir que a reserva foi cancelada por motivo de não comparência da reclamante e que a hora do *check in* era explícita na plataforma ...com. O pedido de alteração do *check in* é um pedido especial, pode ser ou não atendido. De resto, confirmou no essencial a versão de factos apresentada pela reclamante.

Relativamente a todos os factos provados, foram ainda considerados os documentos juntos pela reclamante designadamente os de fls 6 a 13, 15 a 17, 19, 21 a 24, 26, 28, 36, 38 a 50, 52 a

56, 58 e 60. Especificamente em relação ao facto provado N), foi considerado o teor do documento de fls 62 a 70 e 72 e 73.

Fundamentação jurídica

Desde já se adianta que a pretensão da reclamante não pode deixar de ser julgada procedente. Ainda que não houvesse outra fundamentação jurídica, sempre seria de aplicar aqui o instituto do abuso de direito. Não se compreende que numa reserva de quatro dias, a reclamante tenha ficado impedida de usufruir os três dias seguintes ao primeiro apenas pelo facto de não ter comparecido atempadamente ao *check in*. Ou seja, admitindo-se como plausível a estipulação de uma hora limite para a realização do *check in*, não se admite que o incumprimento do horário no primeiro dia bloqueie a estadia total, quando a estadia tinha a duração de 4 dias. A conduta da reclamada é ainda mais censurável pela circunstância de não ter sido clara desde o início sobre a possibilidade de, excecionalmente, permitir a entrada depois da hora limite do *check in*. A reclamada assume uma postura de aparente colaboração no período em que a reclamante ainda pode cancelar a reserva com reembolso total do valor (refere concretamente que fará os possíveis por conseguir adiar a hora limite do *check in*). Já no período em que a reclamante não pode cancelar voluntariamente a reserva com reembolso, a reclamada assume uma postura de intransigência total. A conduta da reclamada é de molde a incutir a ideia de que pretendeu deliberadamente evitar o cancelamento pela reclamante quando ainda haveria lugar a reembolso total, nunca tendo tido a intenção real de alterar a hora do *check in*. Mesmo que a reclamada tivesse direito, o exercício desse direito é ilegítimo se exceder manifestamente os limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito. Acrescenta-se que se compreenderia perfeitamente que não houvesse lugar a reembolso se o cancelamento fosse feito no dia do *check in*, mas por vontade expressa ou desinteresse inequívoco da reclamante, isto é, se a reclamante tivesse comunicado que já não pretendia a estadia ou se não tivesse comparecido sem qualquer notícia do motivo, da causa do não aparecimento. Mas não é essa a situação dos autos. No caso dos autos, a reclamante assumiu sempre uma postura perfeitamente leal do ponto de vista contratual, solicitando num primeiro momento a alteração da hora do *check in*, conformando-se (ainda que a contragosto) com a impossibilidade de concretização da alteração, mas pretendendo, como é justo e normal, usufruir da estadia nos dias seguintes.

De qualquer modo, ainda pela aplicação das regras contratuais normais, parece evidente que assiste razão à reclamante. Em nenhum momento surge divulgada de forma clara (pela plataforma ou pela reclamada) a circunstância (inusitada do ponto de vista de um declaratório normal) de haver bloqueio total da estadia por incumprimento pontual da hora do *check in*. De onde resulta que essa disposição não integra o acordo de vontades das partes, não as vinculando. Obstando a reclamada ao acesso da reclamante nos dias seguintes ao primeiro,

incorre em incumprimento contratual culposos, sendo obrigada a indemnizar os danos causados (art. 798.º do Código Civil [CCiv]).

Recorde-se que o art. 8.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, obriga o fornecedor de bens ou serviços a informar o consumidor relativamente a todos os elementos relevantes do contrato, devendo essa informação ser prestada, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, de forma clara, objetiva e adequada. Por outro lado, 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.

Relativamente à quantificação da obrigação de indemnização e recuperando aqui o entendimento segundo o qual a recusa de ingresso na primeira noite é plausível, a reclamada terá direito a ser ressarcida relativamente ao que despendeu para pernoitar nas três noites seguintes. À luz da matéria de facto dada como provada, esse valor é de 499,72 eur.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação parcialmente procedente e condena-se a reclamada a pagar à reclamante a quantia de 499,72 eur (quatrocentos e noventa e nove euros e setenta e dois cêntimos) acrescida de juros à taxa legal sobre aquele montante, contados desde a data da notificação da decisão arbitral até efetivo e integral pagamento.

Notifique-se.

Braga, 15 de março de 2023

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto