

**Proc. n.º 1392/2020**

## **DECISÃO ARBITRAL**

### Identificação das partes

Reclamante: A, residente na R. S, 00, QC, 0000 – 000 RR, contribuinte fiscal 000.

Reclamada: B, sociedade anónima com sede no X, 0000 – 000 F, titular do NIPC 000.

### Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 1 de junho de 2020, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à reserva de alojamento e estadia no estabelecimento hoteleiro da reclamada denominado C.

Segundo o reclamante, no dia 17 de dezembro de 2019 efetuou uma reserva para 4 noites (de 12 de janeiro de 2020 a 16 de janeiro de 2020) no hotel da reclamada, ao que procedeu através da plataforma K. Quando chegou ao hotel foi surpreendido pelo facto de no tanque da piscina se encontrar montada uma estrutura de andaime afeta à realização de obras no edifício. Mais foi surpreendido pelo facto de o jacúzi não estar em funcionamento. Em qualquer caso, o reclamante não foi antecipadamente informado das duas circunstâncias tendo das mesmas tomado conhecimento por avisos afixados na porta de acesso ao equipamento em causa, quanto à piscina, e por constatação direta, quanto ao jacuzzi. O reclamante queixa-se da falta de condições de segurança proporcionadas pela colocação do andaime. Queixa-se ainda da falta de sinal *wi-fi* (falta de intensidade do sinal e intermitência) e de ter sido necessária uma reparação na instalação sanitária do quarto pela qual teve de esperar 90 minutos. Finalmente, o reclamante reporta a dificuldade de contacto com a entidade responsável pelo hotel (que ali não estava presente) e da falta de cordialidade com que a mesma lidou com a reclamação apresentada.

A reclamada respondeu impugnando a factualidade alegada pelo reclamante. Relativamente à piscina, invocou que a mesma estava em funcionamento, acessível aos clientes do hotel e que não estava minimamente posta em causa a segurança das pessoas que a frequentassem. Relativamente ao jacuzzi referiu estar em causa um acidente recente alusivo a um cliente se ter “atirado” para dentro do equipamento provocando a danificação do seu interior, o que ocorreu na véspera da chegada do reclamante. Referiu que a reparação do equipamento pode atrasar fruto de estar dependente da chegada de materiais provenientes de Portugal Continental. Alegou ainda que não existe nenhum problema com o sinal de *wi-fi* mas que essa matéria ultrapassa a sua capacidade de intervenção, estando relacionada com a empresa que providencia esses serviços, neste caso a M.

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

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

Tl:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

### 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 9 de novembro de 2020, diligência a que compareceram o reclamante e a respetiva e Ilustre mandatária, o Ilustre mandatário da reclamada e as testemunhas oferecidas pelas partes. 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:

- A) No dia 17 de dezembro de 2019, por intermédio da plataforma digital denominada *Booking*, o reclamante reservou a estadia no hotel da reclamada (C, anunciado como sendo de 5 estrelas) pelo período compreendido entre os dias 12 de janeiro de 2020 e 16 de janeiro de 2020;
- B) Pela estadia, o reclamante pagou a quantia de € 240,24;
- C) No período de estadia do reclamante, encontrava-se montado um andaime de grandes dimensões assente no tanque da piscina do hotel, em serviço a obras que na ocasião ali decorriam;
- D) No período de estadia do reclamante, o *jacuzzi* não estava em funcionamento, devido a um incidente relacionado com a circunstância de um cliente ter saltado para o seu interior, danificando-o;
- E) Quando fez a reserva, o hotel foi anunciado como dispondendo de piscina interior e exterior, spa e hidroterapia;
- F) O reclamante não foi antecipadamente informado das circunstâncias referidas em C) e D), tendo tomado conhecimento das mesmas quando pretendeu utilizar os ditos equipamentos, já instalado no hotel; quanto à piscina, encontrava-se afixado um anúncio alusivo ao andaime na porta de acesso ao equipamento;
- G) Não obstante o referido em C), a piscina estava acessível para ser utilizada pelos clientes do hotel;

H) O reclamante queixou-se das vicissitudes descritas em C) a G) junto dos serviços do Hotel, tendo procurado contactar a Diretora que se encontrava na G (por correio eletrónico e por telefone), e queixou-se também junto das autoridades regionais responsáveis pelo turismo.

Não se consideram provados outros factos com interesse para a decisão do litígio, designadamente a data em que foram decididas ou iniciadas as obras que implicaram a instalação do andaime no tanque da piscina, a data em que ocorreu o incidente relativo ao jacuzzi ou a insuficiência / deficiência do sinal e *wi-fi*.

#### Fundamentação relativa aos factos provados

Os factos provados assentam na análise dos documentos de fls. 3 a 9, bem como no depoimento das testemunhas ouvidas em sede de audiência arbitral.

A testemunha O é amiga do reclamante e esteve hospedada com ele no período a que reportam os autos. Relata que escolheram o hotel devido ao facto de ter 5 estrelas e que procuravam piscina e tudo o que um hotel de 5 estrelas normalmente oferece. Tinham a melhor expectativa. Quando chegaram ao hotel, foi-lhes dito que teriam de pagar no check in. Nessa ocasião ninguém avisou de qualquer intervenção ou qualquer outra vicissitude. No dia seguinte programaram aproveitar o hotel, mas constataram que a piscina estava em obras através de um letreiro na porta. Apesar das obras a piscina mantinha-se disponível, mas havia um andaime montado no interior do tanque. Fruto dessa circunstância, optaram por experimentar o jacuzzi mas esse equipamento estava vazio e avariado. Também neste caso havia um aviso na porta. O andaime estava literalmente dentro da água e era visível que não oferecia condições mínimas de segurança. Quanto ao jacuzzi, foram informados que um hóspede, há alguns meses, tinha saltado para dentro do mesmo e que estavam à espera do material para reparação. A hidromassagem no quarto estava avariada. Demoraram 90 minutos para efetuar a reparação. O reclamante e a testemunha pediram para falar com a direção, mas foram informados que a direção estava na G e deram um telefone para ligar para um hotel nessa ilha. Quando ligaram, foram informados que deveriam enviar email. Fizeram isso e receberam respostas “não muito boas”. Pediram a devolução do valor relativamente ao período não gozado e o hotel não aceitou essa solução. Foram ao centro de turismo dos I para pedir ajuda e os inspetores disseram que a obra que estava a ser feita era para vedar a piscina para passar a ser interna.

A testemunha S é diretora do hotel e tem conhecimento da reclamação. Referiu que no inverno os I estão em época baixa, havendo dias de poucos ou nenhuns clientes e que esse período é aproveitado para fazer manutenção em hotéis, sempre assim tendo atuado nos hotéis que já têm há mais de 20 anos. A intervenção na piscina era necessária e não invalidava

a sua utilização já que se trata de uma piscina de grandes dimensões e os trabalhos não eram dentro da piscina, eram do lado esquerdo. Era uma piscina interior. O trabalho estava programado e foi feito no lado esquerdo nos vidros. Para isso era necessário colocar andaimes dentro da piscina, à largura de 0,5 metros dentro da piscina e comprimento cerca de 2 metros. Ora, a piscina tem mais de 50 metros de comprimento. Ninguém ficava em perigo. Foi posto um aviso na porta da piscina a pedir desculpa pelo incómodo e a dizer para terem cuidado. Foi também colocado um aviso nos elevadores. Referiu que os hotéis podem fazer manutenção e que isso é normal. Na altura havia outros clientes e mais ninguém reclamou. Quanto ao jacuzzi, houve uma avaria porque um cliente utilizou o jacuzzi como piscina, saltando para dentro dele e partiu o fundo. Foi a parte de baixo que rachou. Estava sem água, estavam à espera de uma peça, como são ilhas estas questões podem demorar mais. Esta parte nem sequer é visível pelo cliente. Acrescentou que o hotel tem internet em todos os quartos e zonas comuns e funciona. Por vezes pode acontecer que haja alguma falta ou dificuldade de rede, mas a responsabilidade é da M. Pode também ter a ver com os equipamentos, designadamente telemóveis. Não esteve pessoalmente com o reclamante, mas falou com ele por telefone. Reconhece que o senhor reclamou, mas transmitiu estas explicações ao cliente e disse que o jacuzzi tinha sido um problema inesperado. Como a reclamação não foi aceite, os clientes começaram a “pegar por tudo” no hotel.

A testemunha R é trabalhadora, há cerca de 40 anos, do grupo de hotéis denominado CH que é detentor deste hotel. Referiu que os andaimes foram montados para fazer a manutenção dos vidros junto à piscina e era uma intervenção necessária. Não ocupavam muito espaço, quase nada se comparado com o tamanho da piscina, 70 /80 cms de largo, com 30 / 40 dentro da piscina e têm 3 metros de comprimento. O andaime foi montado com a supervisão da testemunha e não colocava em risco a segurança de clientes ou trabalhadores. Os andaimes são sempre montados quando é necessária uma intervenção em altura. Já os usam há alguns anos e nunca tiveram problemas. O jacuzzi teve um problema e foi necessário virem peças do continente, o que normalmente demora. A manutenção do jacuzzi também não punha em risco a segurança de ninguém porque não estava a ser utilizado. Admite que pudesse haver alguma ferrugem por causa do cloro da água. Não se recorda de existirem braçadeiras de plástico, mas se elas existiam não era seguramente para segurar o andaime.

Quanto à matéria dada como não provada, não foi produzida prova que pudesse sustentar esses factos.

#### Fundamentação jurídica

De acordo com a factualidade dada como provada, as partes celebraram entre si um contrato de hospedagem, sendo o reclamante com a condição de consumidor.

Seguindo de perto as conclusões do Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 21.3.2006 (sendo relator o Juiz Desembargador Cura Mariano), disponível em [dgsi.pt](http://dgsi.pt) com o n.º de proc 299/06, “O contrato de hospedagem é hoje um contrato atípico misto, que integra prestações dos contratos de locação e de 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 de uma retribuição. O contrato de hospedagem relativo a uma estadia numa unidade hoteleira envolve variados deveres acessórios ou laterais 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 ( com o que se 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).”

Mediante a celebração deste tipo de contrato, a reclamada obrigou-se a proporcionar ao reclamante uma estadia em conformidade com as características associadas ao estabelecimento hoteleiro em apreço, características essa publicamente divulgadas pelos canais de divulgação comercial do estabelecimento. Recorda-se a este respeito que está em causa um hotel classificado como sendo de 5 estrelas, sendo certo que essa circunstância contribui para criar no cliente a expectativa de uma estadia com determinadas características de conforto e requinte, proporcionando-lhe o acesso aos equipamentos de que o mesmo normalmente dispõe.

Terá a reclamada cumprido as obrigações que para ela decorriam do contrato? Salvo o devido respeito, entende-se que não cumpriu. Com efeito, a indisponibilidade dos equipamentos piscina e jacuzzi é suscetível de condicionar a estadia do reclamante na unidade hoteleira e, nessa medida, configura um incumprimento, mesmo que apenas parcial, do contrato em apreço. A este propósito recorda-se que o reclamante contava com a disponibilidade dos equipamentos e com as características que estavam associadas ao estabelecimento nos anúncios aos quais correspondeu ao contratar e que não foi antecipadamente prevenido do que veio a encontrar. É certo que a piscina estava acessível ao público. Mas é inusitado ser confrontado com um andaime implantado no tanque da piscina sendo certo que, independentemente do perigo de queda da estrutura de andaime, não parece seguro que os utilizadores da piscina convivam com o cenário das obras, que, por natureza, é um cenário que envolve riscos. De onde resulta que, pelo menos parcialmente, houve efetivamente incumprimento do contrato por parte da reclamada

E o incumprimento é culposo? Quanto a este aspeto e estando em causa um quadro de responsabilidade contratual, era à reclamada que competia a prova de que o incumprimento

não procedeu de culpa sua (art. 799.º, n.º 1 do Código Civil [CCiv]), ónus que a mesma não logrou cumprir, tanto mais que a intervenção ao nível da piscina foi programada, desconhece-se a origem temporal do problema relativo ao jacuzzi e não há elementos que permitam concluir que não era possível prevenir antecipadamente os clientes destas vicissitudes.

Nos termos do art. 801.º do CCiv, tornando-se impossível a prestação por causa imputável ao devedor, é este responsável como se faltasse culposamente ao cumprimento da obrigação. Por outro lado, e sem prejuízo do direito à indemnização, nos termos do art. 802.º, n.º 1 do CCiv, se a prestação se tornar parcialmente impossível, pode haver lugar à redução da contraprestação a cargo da parte cumpridora.

Posto isto, o reclamante peticiona o pagamento de € 600,00 a título de indemnização. Considerando a matéria de facto dada como provada, designadamente no que se refere ao preço pago pela estadia, ao grau de incumprimento e aos transtornos dele resultantes para o reclamante, entende-se adequado fixar a título de indemnização o valor de € 180,00, sensivelmente correspondente a  $\frac{3}{4}$  do preço do serviço prestado.

#### Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação parcialmente procedente e condena-se a reclamada a pagar ao reclamante a quantia de € 180,00 (cento e oitenta euros).

Notifique-se.

Braga, 26 de novembro de 2020

O Juiz-Árbitro