



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

CACRC - CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS  
DE CONSUMO DA REGIÃO DE COIMBRA

Conclusão, 2023-12-11

#

#

## SENTENÇA

#

Reclamação n.º1.001 /22

**Demandante:** [REDACTED]

**Demandada:** [REDACTED]

### Sumário:

-Contrato prestação de serviço

-Reserva hotel

-Incumprimento contratual

Artigos: Código Civil -496º, 798º.799º

Lei 24/96-31/7- 3º, a),4º e 12º

1-0 devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor.

2-Em sede de responsabilidade contratual, incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento não procede de culpa sua.

3-No âmbito do direito de consumo estamos de uma maneira geral numa área em que a conflitualidade envolve valores de pequena monta, embora com uma incidência significativa, pelo que os transtornos, incómodos, angústia e desgosto merecem a tutela do direito sendo indemnizáveis.

# # # # #

## I- RELATÓRIO

#

1-Na presente reclamação pretende o demandante que a demandada lhe pague uma indemnização de 3.393,23€.

#

2-Alega para tanto e em resumo que fez uma reserva de alojamento na reclamada tendo recebido mail de confirmação.


Chegada a Londres, juntamente com a família, constatou que o alojamento não existia.

Teve dificuldades em arranjar outro alojamento e ficou assustada e desconfortada com a situação e gasto imenso tempo com telefonemas para arranjar novo alojamento.

#

3- A demandada citada contestou pugnando pela improcedência da pretensão do demandante alegando que procedeu ao pagamento de todas as despesas que a reclamante fez.

#



4- Este tribunal é competente e o processo não enferma de nulidades que o invalidem.

As partes têm personalidade judiciária e são legítimas.

A instância é regular e válida nada havendo que impeça o conhecimento do mérito da causa.

#

## II- FUNDAMENTOS

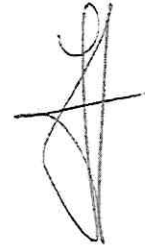
#

### a- **Matéria de facto provada**

1. No dia 20-5-22 a reclamante realizou e pagou reserva de alojamento na reclamada tendo recebido mail de confirmação.
2. No dia 29-6-22 véspera do check in tentou contactar o alojamento quer por telefone, quer por mail sem sucesso.
3. Nesse mesmo dia ligou para a reclamada, tendo ficado mais de uma hora ao telefone, dando conta que não tinha conseguido contactar com o alojamento reservado e pediu para que cancelasse a reserva e permitissem outra.

4. No dia 30-6-22 voltou a ligar para a reclamada, ficando mais de uma hora ao telefone, renovando o pedido de cancelamento e outra reserva.
5. Foi respondido que só o poderia fazer no dia e hora do check in e que se houvesse algum problema a reclamada a recolocaria.
6. Chegada a Londres com a filha de 10 anos e ao local da reserva verificou que o alojamento não existia.
7. Imediatamente entrou em contacto com a reclamada dando conta do sucedido tendo feito outros telefonemas e tendo ficado mais de três horas ao telefone.
8. Por volta das 18 h recebeu contacto da reclamada propondo o alojamento no hotel [REDACTED], com possibilidade de apenas uma noite.
9. No dia 1-7-22 recebeu mensagem da reclamada informando que não conseguia obter alojamento para as noites em falta.
10. A reclamante iniciou então nova busca por alojamento o que conseguiu no [REDACTED].
11. A reclamante em refeições, hotéis e custos com comunicações despendeu 2.498,17€.





12. Em 4-7-22 a reclamada pagou-lhe 320,22 € e em 20-7-22  
1.670,06€
13. A reclamada pelo incómodo causado pagou 116,00€.

#

## **b- O mérito da causa**

### **Danos patrimoniais - Qualidade dos serviços**

Nos termos do artº 3º, a) e 4º da Lei de Defesa do Consumidor (L. 24/96-31/7) este tem direito à qualidade dos serviços.

A questão de fundo desta reclamação consiste em saber se, de acordo com a factualidade apurada, existirá obrigação de indemnizar por parte da reclamada, a título de responsabilidade contratual.

O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor-artº 798º do Código Civil.

Em sede de responsabilidade contratual, importa convocar o disposto no art.º 799.º do Código Civil, segundo o qual incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento não procede de culpa sua.

Nos presentes autos, demonstrado ficou que entre as partes foi celebrado um contrato de prestação de serviços, pelo qual a

reclamada se comprometeu a realizar reservas de hotel mediante retribuição.

Na responsabilidade contratual incumbiria à reclamada ao provar que não procedeu de culpa sua.

Deste modo impõe-se concluir que não ilidiu a presunção de culpa, devendo considerar-se sujeita à obrigação de indemnizar, por incumprimento contratual.

Não há dúvidas que existiram danos decorrentes da falha grave da reclamada.

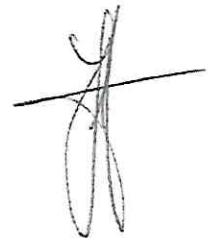
Assim, neste ponto estão em dívida 507,93€ (2.498,17-1.990,24).

### **Danos não patrimoniais**

Teremos que apreciar os danos não patrimoniais referentes aos incómodos, transtornos, angústia e desgosto sofridos pela reclamante, já que a reclamada pagou os danos patrimoniais.

De acordo com o artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil, cabe àquele que invoca um direito o ónus de provar os factos constitutivos desse direito, não bastando, assim, a mera alegação.

Seguindo a orientação doutrinária e jurisprudencial de que na área da responsabilidade contratual, é lícito ao credor a reparação



de danos não patrimoniais, sem desrespeitar o artº 496º do Código Civil<sup>(1)</sup> onde se utiliza a palavra “gravidade”, temos vindo a atribuir indemnização por danos não patrimoniais, relativos aos incómodos, transtornos, angústia e desgosto, sofridos pelos reclamantes.

Merece consenso generalizado o reconhecimento de que os consumidores, porque actuam no mercado de forma atomizada, se encontram em situação de desfavor relativamente à especialização e ao poder técnico - económico dos produtores e demais agentes económicos que ocupam o lado da oferta. ( 2) Por outro lado estamos de uma maneira geral numa área em que a conflitualidade envolve valores de pequena monta, embora com uma incidência significativa. Neste âmbito entendemos que os transtornos, incómodos, angústia e desgosto merecem a tutela do direito pelo que são indemnizáveis.

O artº 12º da Lei 24/96-31/7, que surge no âmbito da defesa do consumidor, parece-nos não deixar dúvidas: *“O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”*.

O dano moral resta configurado sempre que preenchidos seus requisitos, isto é, verifique-se a violação à dignidade da pessoa humana e aos direitos da personalidade.

---

<sup>1</sup> -“Na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que pela sua gravidade ,mereçam a tutela do direito.”

<sup>2</sup>Joaquim Carrapiço, Arbitragem de Conflitos de Consumo,pag.11.



O dano moral é a lesão a um bem integrante da personalidade, que interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio no seu bem-estar.

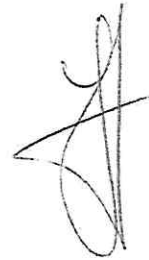
É exactamente o que acontece, além do mais, no excesso de tempo despendido em ligações telefónicas, atraso de companhias aéreas com sofrimento ao indivíduo, o qual decorre de perda não pecuniária, mas de tratamento indiferente ao homem.

Pela sua pertinência e acuidade não queremos deixar de transcrever a posição de Carlos Filipe Costa **A ressarcibilidade de danos não patrimoniais no direito civil e no direito do consumo-30-7-21**

*Durante muito tempo, a doutrina viu-se animada por um intenso debate sobre a ressarcibilidade dos danos não patrimoniais (também designados “danos morais”), atenta a sua insuscetibilidade de avaliação em dinheiro, a inelutável subjetividade inerente à sua valoração e o risco de arbitrariedade na fixação do valor a pagar pelo lesante. Ainda assim, sob pena de afronta ao valor e virtude cardeal da justiça e atento o princípio-regra de tutela geral da personalidade previsto no art. 70.º do Código Civil, não podiam os interesses imateriais permanecer desprovidos de qualquer tutela ressarcitória.*

*Pelo mesmo fundamento relevante, também constitui, actualmente, entendimento pacífico, após uma acesa querela*





*doutrinal e jurisprudencial, que deve proceder-se à aplicação analógica do princípio da ressarcibilidade dos danos não patrimoniais, expresso na secção do Código Civil dedicada à responsabilidade extracontratual (art. 496.º), à responsabilidade contratual. Já no âmbito da disciplina especialmente aplicável às relações jurídicas de consumo, o legislador assumiu inequivocamente posição sobre a referida controvérsia, determinando no art. 12.º-1 da Lei n.º 24/96, que “[o] consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”.*

*Assente que está a reparabilidade dos danos não patrimoniais, importa sublinhar que, nos termos do art. 496.º-1 do Código Civil, o arbitramento de uma compensação (e não de uma indemnização, dado tratar-se de danos insuscetíveis de eliminação por meio de reposição ou reconstituição natural ou de conversão direta numa quantia pecuniária equivalente) só se coloca em relação aos prejuízos que, pela sua gravidade, justifiquem a tutela do direito (art. 496.º-1 do Código Civil).*

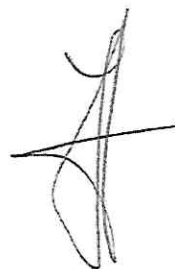
*Ora, como ensina Antunes Varela, aquela “gravidade” deve “medir-se por um padrão objectivo (conquanto a apreciação deva ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de factores subjectivos (de uma sensibilidade particularmente embotada ou especialmente requintada)”, pelo que “o dano deve ser de tal modo grave que justifique a concessão de uma satisfação de ordem*

*A este propósito, cumpre notar que o juízo de equidade, ao promover uma justiça individualizadora, atenta às particularidades do caso concreto, encerra necessariamente uma margem de discricionariedade consentida pela norma que legitima o recurso àquele critério de fixação do valor da compensação. Tal não significa, contudo, a concessão de um poder arbitrário e insindicável ao julgador, devendo o mesmo obediência, em última instância, ao princípio da igualdade material (tratar de forma igual o que é igual e desigualmente o que é desigual).*

*Sem prejuízo, ultrapassada que está a adopção de um critério miserabilista na fixação do montante equitativo da compensação por danos não patrimoniais, não deve, contudo, o julgador ir além do arbitramento de uma quantia que, “dentro dos limites que foi possível ter por provados”, se revele suficientemente elevada para proporcionar ao lesado a necessária reparação, por apelo a “parâmetros de razoabilidade, adequação e justa proporção” e “tendo em conta os dados da experiência comum e um padrão de normal diligência”<sup>(7)</sup>. Como tal, não é de incluir na compensação por danos morais os denominados “danos punitivos” (punitivedamages), teleologicamente funcionalizados a castigar o profissional pela sua conduta e a servir de exemplo para práticas similares de outros agentes económicos.*

---

<sup>7</sup> Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 01.10.2014.



Importa agora debruçarmo-nos na determinação do quantum da compensação por danos não patrimoniais.

Deve atender-se à culpabilidade do responsável, à sua situação económica e à do lesado e à gravidade do dano, tendo em conta as lesões, as suas sequelas e o sofrimento físico-psíquico experimentado pela vítima, sob o critério objectivo da equidade, envolvente da justa medida das coisas, com exclusão da influência da subjectividade inerente a particular sensibilidade humana.

Tudo ponderado afigura-se-nos adequada, neste particular, uma indemnização de 800,00€.

Tendo recebido a este título 116,00 € resta pagar 684,00 €

#



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

CACRC - CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS  
DE CONSUMO DA REGIÃO DE COIMBRA

### III- DECISÃO

#

Julgando parcialmente procedente a presente reclamação condena-se a reclamada [REDACTED] a pagar a reclamante [REDACTED] a indemnização de 1.191,93 € (mil cento e noventa e um euros e noventa e três cêntimos

Sem custas.

Valor: € 3.393,23

Notifique.

Coimbra, 2023-12-12

  
\_\_\_\_\_  
(João Carlos Pires Trindade)