



## SENTENÇA

Proc nº. 1339/2023

TAC

MAIA

**Requerentes:** e outros,  
devidamente identificados nos autos

**Requerida:** devidamente  
identificada nos autos.

SUMÁRIO: Danos não patrimoniais decorrentes de “overbooking”.  
Art 496º. do CC.

Os requerentes solicitam a condenação da requerida no pagamento de indemnização no valor de 100,00 € a cada um, totalizando a quantia global de 800,00 €.

Pois que,

Em 17/5/23, os requerentes contrataram com a requerida uma viagem organizada para Palma de Maiorca, para os dias 19 a 26/6/23, com estadia no hotel – doc 1

**MAIA**

CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA



Tratou-se de uma viagem de família e o preço ascendeu à quantia de 5199,00 €. – Doc 1

Em 8/5/23 a requerida informou os requerentes que por razões de overbooking não ficariam alojados no hotel contratado mas noutra hotel, com as mesmas características – doc 2

Sucedeu que o segundo hotel não possuía as mesmas características, pois que situava-se junto de um local com águas paradas e com muitos insetos. Não possuía espaços ao ar livre para convívio e os que existiam não se podiam utilizar devido aos insetos existentes.

Desta feita a requerida não cumpriu pontualmente o contrato celebrado, o que causou incómodos e angústia aos requerentes que não puderam disfrutar das férias conforme planeado.

A requerida não alterou posição assumida daí que vêm os requerentes solicitar indemnização por danos morais, na quantia acima referida.

A requerida devidamente citada apresentou contestação e fez-se representar em audiência arbitral. Impugna os factos que estejam em contradição com a defesa considerada no seu conjunto e conclui pela improcedência do pedido.

Assim refere,



que a requerida no estrito cumprimento das obrigações assumidas, informou a situação de “overbooking”, apresentou um hotel alternativo, que pertence ao mesmo grupo, com a mesma classificação e localizado a 500 mts do hotel inicial, sem qualquer custo adicional e disponibilizou o cancelamento imediato das reservas, sem custos e devolução integral do valor pago.

Apesar da insistência da requerida, só em 12/6, os requerentes contactaram a agência para se informarem sobre a existência de “transfer” gratuito para a praia, que não existia e ainda que não poderiam usar o “transfer” do hotel inicial, todavia, os requerentes não manifestaram discordância com esta situação.

Durante a estada os requerentes nunca entraram em contacto com a requerida, nunca comunicaram qualquer desconformidade ou problema, para permitirem à requerida sanar eventuais problemas que se pudessem ter verificado.

A requerida desconhece as questões apresentadas, que se reconduzem a factos exteriores ao hotel (questões ambientais) e não terá possibilidade de as apurar.

Ainda, que o hotel disponibilizado é de preço superior ao inicialmente contratado. Foi remodelado em 2019, tem 11 piscinas e parque aquático para as crianças, enquanto o inicial apenas tinha 3 piscinas.

Foram ouvidas as partes em sede de declarações de parte. Em nada contribuíram para o esclarecimento da situação em apreço.



Cumpra decidir

De facto, ficou apurado que os requerentes usufruíram das férias contratadas, durante todo o tempo e ainda que não pretenderam cancelar a reserva com a consequente devolução do valor pago, quando foram informados pela requerida da situação de overbooking e da necessidade de mudar o hotel inicialmente contratado.

Os requerentes não se manifestaram contra a alteração, nem antes, nem durante a estadia.

Ainda, que o hotel em causa é do mesmo grupo do anterior, tem a mesma classificação, situa-se no mesmo local e o valor da diária é superior.

Portanto, os requerentes não foram prejudicados com a substituição de hotel.

No que se refere aos insetos que rodeavam o hotel, tal reconduz-se a uma questão externa à requerida, à qual não pode ser assacada qualquer responsabilidade.

Aliás, o pedido alicerça-se numa questão não patrimonial e o art 496º. nº. 1 do CC, refere expressamente que:

Na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.



Considera-se que os factos indicados pelos requerentes como fundamento da indemnização solicitada, não foram impeditivos do gozo de férias, pois que se assim fosse, o contacto e a reclamação para os serviços da requerida teria sido imediata. O que não aconteceu.

Considera-se, pois, que não merecem a tutela jurídica.

Julga-se

A presente reclamação totalmente improcedente por improvada e em consequência absolve-se a requerida do pedido formulado.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique

Maia, 16/1/24

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro