

SENTENÇA

PROC Nº. 1349/2025

CICAP

PORTO

SUMÁRIO:

- O cumprimento defeituoso do contrato obriga o devedor a indemnizar o credor dos danos patrimoniais que provocou e que ficaram provados em audiência de julgamento arbitral.

- Bem como dos danos não patrimoniais que se entenderam merecedores da tutela do direito, sempre de forma adequada, ajustada, proporcional e equitativa às consequências sofridas.

- Foram assim desrespeitadas a Lei de Defesa do Consumidor bem como as normas contratuais vigentes na lei civil (Código Civil) sobre cumprimento e incumprimento contratual e ainda sobre danos morais.

- Daí a sentença proferida

- Indicação e identificação das partes processuais:

Requerentes: e
devidamente identificados nos autos.

Requerida: devidamente
identificada nos autos.

- Saneamento do processo

Inexistem nulidades ou outras irregularidades que cumpra sanar.

Não foram alegadas exceções que cumpra conhecer.

O tribunal é competente em todas as suas vertentes.

As partes são legítimas.

A matéria encontra-se na livre disponibilidade das partes e encontra-se devidamente disciplinada por lei.

- Valor da causa

Fixa-se o valor da presente reclamação na quantia de 4657,75 €.

- Do pedido formulado pelos requerentes

os requerentes solicitam a condenação da requerida no pagamento da quantia (ora fixada) 4657,75 €. Sendo que a quantia de 2.570,00 € refere-se à quantia paga pela viagem e estadia, e a de 2.000,00 € é relativa a indemnização por danos não patrimoniais, bem como e ainda a de 87,75 € relativa a despesas médicas e medicamentosas.

- com base nos seguintes fundamentos factuais plasmados na reclamação efetuada (em síntese)

Os requerentes contrataram com a requerida uma viagem de férias a Cuba – Varadero, pela quantia global de 2570,00 €. Cfr doc junto

No aeroporto de Lisboa, tiveram notícias de um apagão no local de destino, contudo, embarcaram.

Chegados ao destino verificaram que o hotel não correspondia ao contratado, pois que existiram tomadas penduradas na parede, sangue nas

camas, insetos, estruturas do hotel em risco de queda, falta de higiene, para além de terem permanecido 4 dias sem água e sem luz, devido à falta de energia elétrica – Cfr docs juntos

Solicitaram a mudança de quarto, por 5 vezes, mas a situação mantinha-se inalterada.

Os requerentes viram-se forçados a efetuar nova reserva, num outro hotel que dispunha adas condições mínimas de higiene e estaria a utilizar os geradores para possibilitar o fornecimento de água e eletricidade.

Este custo nunca foi assumido por nenhuma das entidades intervenientes nesta viagem.

Estiveram durante muito tempo incontactáveis devido às más condições atmosféricas.

Não existia água potável.

Face ao exposto os requerentes ficaram doentes ao nível do sistema digestivo e até de candidíase oral.

(cfr toda a documentação junta aos autos em formato digital e em papel)

- A citação da requerida

A requerida foi devidamente citada e não compareceu em audiência arbitral, não se fez representar, todavia apresentou contestação onde impugna os factos descritos de acordo com a defesa considerada na sua globalidade.

- A contestação (em súmula)

Que os requerentes em 29/8/24, comparam uma viagem de 8 dias a Cuba, com início em 19/10/24 e com estadia nc

A viagem incluía ainda voos Lisboa – Varadero – Lisboa, com serviços “quality” tanto a bordo como no processo de “check in” e embarque, bem como transferências aeroporto-hotel-aeroporto.

O hotel é publicitado com a categoria de 5 estrelas.

À chegada dos requerentes ao hotel, estes manifestaram descontentamento pelos motivos acima descritos e a requerida tomou medidas para oferecer uma alternativa.

Todavia, dada a situação generalizada em todo o país, esta tarefa tornou-se difícil.

Os requerentes não aceitaram as mudanças propostas nem para c
nem para c

Em 21/10 os requerentes efetuaram por conta própria a mudança para o hotel de 5 estrelas com um preço muito superior ao contratado, que foi assumido pela agência de viagens.

Entende a requerida que agiu corretamente, quer no destino, quer no regresso dos requerentes, quer ainda tratando das reclamações que estes apresentaram, mediante o contacto com o hotel contratado.

Os requerentes solicitam o reembolso integral de 4 dias de viagem, incluindo o voo, que é a parte da viagem mais cara, e que decorreu com total normalidade.

Não se pode esquecer que os factos que fundamentam a reclamação são derivados das consequências do apagão nacional sofrido no destino.

(Cfr documentação junta aos autos)

- A prova

- Declarações de parte dos requerentes

Mostram-se bastante alterados e desagradados com a viagem que efetuaram. Colocaram o acento tónico nas más condições em geral do hotel onde ficaram hospedados - [redacted] - pois que para além da falta de luz e de água, as tomadas estavam penduradas na parede, existia sangue nas camas, insetos nos quartos, estruturas das paredes do hotel em risco de queda, falta de higiene total, para além de terem permanecido 4 dias sem água e sem luz – Cfr docs juntos

Dormiram na receção do hotel, pois aí existia um mini gerador que quando havia check- in de hóspedes, era ligado.

Não aceitaram o reembolso que lhes queriam oferecer porque era uma quantia mínima e que não correspondia ao que tinham gasto.

De seguida mudaram-nos para o [redacted] onde as condições eram idênticas às já descritas.

Deste, mudaram para c [redacted] em 22/10/24, onde conseguiram obter as condições mínimas de higiene e segurança, para que a estadia em hotel e em Varadero - Cuba fosse confortável e dentro dos limites normais do expectável.

Já em Portugal, a requerente necessitou de acompanhamento psicológico em 2 consultas de psicologia (cfr docs juntos)

Foi despendida a quantia de 28,55 € em produtos farmacêuticos (cfr docs juntos)

- Testemunhal

- Testemunhas apresentadas pelos requerentes

[redacted] e [redacted] Conheceram os requerentes na viagem que também efetuaram para Cuba no mesmo momento.

Conheceram os requerentes durante a viagem e posteriormente encontraram-nos a percorrer a praia à procura de um hotel em que existissem

as condições mínimas de higiene e segurança, para se hospedarem, uma vez que estavam totalmente descontentes e desolados com os hotéis onde os hospedaram.

Mostraram-se muito preocupados e sempre em contacto com a agência de viagens para que a situação da hospedagem fosse alterada.

Após a mudança para o a atitude dos requerentes alterou-se pois que já se mostraram menos preocupados e um pouco mais descontraídos.

- Apreciação da prova

As testemunhas indicadas pelos requerentes apresentaram depoimentos claros, precisos, detalhados, consistentes entre si e principalmente a objetividade e descontração demonstradas convenceram o tribunal da veracidade dos depoimentos.

Estes ainda esclareceram devidamente o tribunal de todo o processo negativo vivido pelos requerentes e da desolação destes na viagem para a qual tinham imensas expectativas.

Os próprios requerentes assim reagiram em tribunal e o alarme, a postura corporal e a atitude demonstrada por estes levam o tribunal a aceitar os factos relatados.

Dão-se, assim, como provados os factos constantes da reclamação e que respeitam às condições dos hotéis onde hospedaram os requerentes, que já se relataram supra e aqui se dão por reproduzidas, bem como às despesas médicas e medicamentosas efetuadas e decorrentes da falta de higiene existente nos hotéis acima referidos.

Todavia,

Há que atender ao preço da viagem, ou seja, esta efetuou-se sem qualquer percalço e de acordo com o que é normal e expectável.

Os requerentes efetuaram os voos de ida e de volta sem efetuarem qualquer reclamação.

Daí que, os requerentes suportam o preço das viagens aéreas que se encontra globalizado na fatura nº. 231000345, paga e em nome de Inês Oliveira, na quantia de 2570,00 €.

Ou seja,

a requerida será responsabilizada pelo pagamento aos requerentes da quantia relativa à hospedagem no hotel (que os requerentes não indicam, mas que deveria ter sido discriminada da fatura), e pelo pagamento da quantia de 87,75 € relativa a consultas de psicologia e medicação.

No que respeita aos danos não patrimoniais ou danos morais, entendidos como prejuízos que afetam bens imateriais, como a integridade pessoal, a saúde, a honra, a liberdade ou a dignidade da pessoa, não tendo um valor económico direto são, por isso, insuscetíveis de avaliação pecuniária.

Estes danos, embora não possam ser quantificados em dinheiro, podem e devem ser objeto de compensação através de uma indemnização fixada judicialmente, que deve ser equitativa, proporcional à gravidade da lesão e atendendo às circunstâncias do caso.

Artigo 496.º - (Danos não patrimoniais)

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

Ficou o tribunal convencido que os danos não patrimoniais sofridos pelos requerentes nos hotéis onde estiveram hospedados, são indemnizáveis, nos termos legais (art 496º. nº. 1 CC)

Basta atentar nas fotos juntas, no relato destes e no depoimento das testemunhas para perceber que os requerentes viveram uma situação deveras desagradável, que ninguém quer passar, muito menos em férias.

No entanto, a quantia solicitada será desproporcionada na medida em que terá de se ter em conta a situação factual em que o país se encontrava e afinal o estado generalizado de escassez, que lá se vive.

Por isso o tribunal entende que a quantia de 1000,00 € será suficiente para compensar os requerentes pelos danos não patrimoniais sofridos, para além de cumprir os critérios da proporcionalidade, da gravidade e da equidade.

- A legislação aplicável

Desde logo a LDC, Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, na sua versão atualizada, dispõe no artigo 2.º, sob a epígrafe, “definição e âmbito” que considera como consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios (1). No artigo 3.º, sobre os direitos do consumidor, refere-se que o consumidor tem direito, entre outros: (a) à qualidade dos bens e serviços, (f) à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos; (g) à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta. O artigo 4.º, relativo ao direito à qualidade dos bens e serviços, refere-se que os serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor. Por sua vez, o art. 12.º, n.º. 1, dispõe que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

A factualidade provada configura também a existência de um incumprimento contratual “defeituoso” da requerida que ocorreu por não ter realizado devidamente a prestação a que se vinculou, mais objetivamente, trata-se de um cumprimento defeituoso ou imperfeito, que ocorreu quando a

requerida realizou a prestação a que se vinculou com irregularidades ou deficiências.

Neste caso, o Código Civil dispõe nos artigos 798.º (responsabilidade do devedor) em que o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor; art.º 799.º (presunção de culpa e apreciação desta) em que Incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua sendo a culpa apreciada nos termos aplicáveis à responsabilidade civil (1 e 2). Por último, o art. 817.º (princípio geral) refere que não sendo a obrigação voluntariamente cumprida, tem o credor o direito de a exigir.

A requerida não conseguiu afastar a responsabilidade que a lei de consumo e a lei civil preconizam.

Cumpra decidir

Face ao exposto,

Julga-se a presente reclamação parcialmente procedente e, conseqüentemente, condena-se a requerida a efetuar o pagamento aos requerentes da quantia relativa:

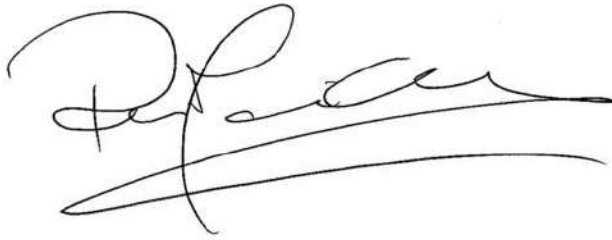
- a) à hospedagem no _____ e no _____, (para onde os mudaram), que deverá ser expurgada da fatura paga pelos requerentes.
- b) aos serviços de psicologia prestados, e à medicação comprada, no total de 87,75 €.
- c) aos danos não patrimoniais sofridos pelos requerentes, no total de 1000,00 €

e absolve-se a requerida do pagamento aos requerentes do pedido remanescente.

Custas a cargo da requerida na proporção do decaimento

Registe e notifique

Porto, 10 de setembro de 2025



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro