

Sentença

Processo nº 976/26

Reclamante: D

Reclamada: E, Unipessoal, Lda.

Sumário

- I. O prestador de serviços de alojamento deve disponibilizar o imóvel nas condições contratadas e assegurar que este apresenta condições adequadas de higiene, limpeza, conservação, funcionamento, segurança e privacidade.
- II. A existência simultânea de deficiências graves de limpeza, humidade, degradação dos pavimentos, avarias nas instalações sanitárias e falta de segurança no fecho da porta principal constitui cumprimento defeituoso suficientemente grave para justificar a resolução do contrato pelo consumidor.
- III. A falta de contestação e a ausência da parte reclamada na audiência não determinam automaticamente a confissão dos factos alegados, devendo o tribunal apreciar criticamente toda a prova produzida.
- IV. O depoimento de testemunha ligada familiarmente a uma das partes não deve ser desconsiderado apenas por causa dessa relação, devendo a sua credibilidade ser apreciada em função da coerência, objetividade e compatibilidade com os restantes elementos probatórios.
- V. Resolvido o contrato por incumprimento imputável ao prestador, o consumidor tem direito à restituição do preço e ao ressarcimento das despesas causadas pela necessidade de obter uma prestação de serviço substitutiva.

1. Relatório

A Reclamada foi regularmente citada, não apresentou contestação, não juntou documentos e não compareceu na audiência arbitral.

Foi ouvida como testemunha A, irmã da Reclamante.

Município de Vila Nova de Gaia – Tribunal Arbitral de Consumo

Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto



Rua de Álvares Cabral - 4400 – 017 Vila Nova de Gaia
Tel. +351 223749240 - E-mail: tac@cm-gaia.pt

1.1. Audiência

A Reclamante compareceu, manteve integralmente a reclamação apresentada e descreveu as condições encontradas no alojamento.

Foi ouvida a testemunha A, irmã da Reclamante, que declarou ter chegado da Islândia ao aeroporto de Lisboa, onde foi recebida pela Reclamante, deslocando-se ambas posteriormente para o apartamento reservado.

A testemunha confirmou o estado de falta de limpeza, humidade, degradação e insegurança do alojamento descrito pela Reclamante.

Referiu ainda que, quando se deslocaram ao escritório da entidade responsável pelo alojamento, se depararam com toalhas limpas colocadas diretamente no chão, destinadas, segundo lhes foi dado perceber, à utilização nos apartamentos, encontrando-se também um cão a circular livremente naquele espaço.

A Reclamada, apesar de regularmente citada, não compareceu, não se fez representar e não justificou a ausência.

A falta de contestação e de comparência não determina, por si só, a confissão dos factos alegados, prosseguindo o processo e sendo a decisão proferida com base na prova disponível, conforme resulta do artigo 35.º, n.º 2, da Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro.

1.2. Pedido

A Reclamante pede a condenação da Reclamada no pagamento de:

a) 429,23 €, correspondentes à restituição integral do preço pago pela reserva;

- b) 1.000,00 €, a título de indemnização pelas despesas adicionais suportadas com alojamento alternativo e refeições;
- c) No montante global de 1.429,23 €.

1.3. Alegações da Reclamante

A Reclamante alegou, em síntese, que:

- a) Reservou, através da plataforma Booking.com, um apartamento explorado pela Reclamada, para o período de 1 a 4 de janeiro de 2026;
- b) Pagou antecipadamente a quantia de 429,23 €;
- c) A reserva destinava-se a cinco adultos e duas crianças;
- d) O alojamento apresentava humidade excessiva;
- e) O chão apresentava resíduos e lixo visível, existiam teias de aranha e migalhas acumuladas nas gavetas;
- f) As instalações sanitárias se encontravam deficientemente limpas;
- g) Existiam pisos desnivelados e deteriorados, designadamente na cozinha, com buracos e cedência do material;
- h) Os autoclismos de duas casas de banho estavam avariados ou apresentavam funcionamento deficiente;
- i) Não existiam cobertores adicionais, apesar do frio e da humidade;
- j) A porta principal não podia ser adequadamente trancada pelo interior;

- k) Não foram identificados extintores no alojamento;
- l) Não lhe foi disponibilizado o livro de reclamações;
- m) Tentou contactar a Reclamada e obter auxílio através da plataforma Booking.com, sem conseguir uma solução adequada;
- n) Perante as condições existentes, abandonou o alojamento com a sua família na manhã de 2 de janeiro de 2026;
- o) Teve de contratar alojamento alternativo e suportar despesas adicionais de alimentação.

1.4. Defesa da Reclamada

A Reclamada não apresentou contestação, não impugnou os factos alegados, não se pronunciou sobre os documentos juntos e não compareceu na audiência arbitral.

A sua inércia processual não determina automaticamente a procedência do pedido, mas significa que não foi apresentada qualquer versão alternativa dos acontecimentos, nem produzida prova suscetível de contrariar os elementos apresentados pela Reclamante.

2. Objeto do litígio

Cumpra determinar:

- a) Se o alojamento disponibilizado pela Reclamada apresentava deficiências de higiene, conservação, funcionamento e segurança;
- b) Se tais deficiências constituem incumprimento contratual suficientemente grave para justificar a resolução do contrato;

- c) Se a Reclamante tem direito à restituição integral do preço pago;
- d) Se a Reclamada deve indemnizar a Reclamante pelas despesas suportadas com alojamento alternativo e refeições;
- e) Qual o concreto montante dos danos que se encontra demonstrado nos autos.

3. Fundamentação

3.1. Matéria de facto

3.1.1. Factos provados

Consideram-se provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma sociedade comercial que exerce a atividade de exploração de alojamento local.
2. O estabelecimento encontra-se inscrito no Registo Nacional de Estabelecimentos de Alojamento Local sob o n.º 12.../AL.
3. A Reclamante efetuou, através da plataforma Booking.com, uma reserva no alojamento denominado “Lapa Home Comfortable Stay”.
4. A reserva destinava-se ao período compreendido entre 1 e 4 de janeiro de 2026.
5. A reserva destinava-se a cinco adultos e duas crianças, com três e cinco anos de idade.
6. Pela reserva, a Reclamante pagou a quantia de 429,23 €, em 26 de dezembro de 2025.
7. O alojamento foi anunciado como apartamento equipado, incluindo cozinha e instalações sanitárias.

8. A, irmã da Reclamante, chegou da Islândia ao aeroporto de Lisboa.
9. A Reclamante foi buscar a irmã ao aeroporto de Lisboa.
10. A Reclamante e a testemunha deslocaram-se posteriormente para o alojamento reservado.
11. Após a entrada no alojamento, foram detetadas deficiências de limpeza, conservação, funcionamento e segurança.
12. O alojamento apresentava humidade elevada.
13. Existiam resíduos e lixo visível no chão.
14. Existiam teias de aranha no alojamento.
15. Existiam migalhas acumuladas nas gavetas.
16. As instalações sanitárias não apresentavam condições adequadas de limpeza.
17. Existiam zonas do pavimento desniveladas ou deterioradas.
18. O pavimento de madeira da cozinha apresentava degradação, incluindo buracos e cedência do material.
19. Os autoclismos de duas casas de banho estavam avariados ou apresentavam funcionamento deficiente.
20. Não existiam cobertores adicionais que permitissem atenuar o desconforto provocado pelo frio e pela humidade.
21. A porta principal não dispunha de um sistema funcional que permitisse o seu adequado trancamento pelo interior.
22. Não foram identificados extintores no alojamento.
23. A Reclamante tentou contactar a entidade responsável pelo alojamento e procurou obter uma solução através da plataforma Booking.com.
24. A Reclamante e a sua irmã deslocaram-se ao escritório da entidade responsável pelo alojamento.

25. Nesse escritório encontravam-se toalhas limpas colocadas diretamente no chão, destinadas à utilização nos apartamentos.
26. No mesmo escritório encontrava-se um cão a circular livremente.
27. A Reclamante não obteve uma solução que permitisse a continuação da estadia em condições adequadas.
28. Perante as condições existentes, a Reclamante e os seus familiares abandonaram o alojamento na manhã de 2 de janeiro de 2026.
29. A Reclamante contratou alojamento alternativo no Hotel Paulo VI para a noite de 2 para 3 de janeiro de 2026.
30. Pelo referido alojamento alternativo foi paga a quantia de 220,00 €.
31. A Reclamada foi regularmente citada para os presentes autos.
32. A Reclamada não apresentou contestação.
33. A Reclamada não compareceu na audiência arbitral, nem justificou a sua ausência.

3.1.2. Factos não provados

Não se considera provado:

1. O concreto montante das despesas com refeições suportadas pela Reclamante e pelos seus familiares;
2. Que a Reclamante tenha suportado despesas de alojamento alternativo em montante superior a 220,00 €;
3. Que os danos patrimoniais adicionais, para além do preço da reserva e da despesa comprovada com alojamento alternativo, tenham ascendido a 1.000,00 €;
4. A existência de outros prejuízos concretamente quantificados e documentalmente demonstrados.

3.2. Motivação da matéria de facto

A convicção do Tribunal formou-se a partir da apreciação conjunta e crítica das declarações prestadas pela Reclamante, do depoimento da testemunha Adriana Magalhães e da documentação junta aos autos.

A celebração do contrato, o período da reserva, o número de hóspedes e o respetivo preço resultam da confirmação emitida pela plataforma Booking.com e do comprovativo da transação no montante de 429,23 €.

A qualidade da Reclamada como entidade exploradora do alojamento resulta do documento extraído do Registo Nacional de Estabelecimentos de Alojamento Local.

A Reclamante descreveu de forma circunstanciada e coerente as condições do apartamento, designadamente a humidade, sujidade, degradação dos pavimentos, deficiências das instalações sanitárias e falta de segurança da porta principal.

O seu relato foi corroborado pela testemunha A, que esteve presencialmente no apartamento e observou diretamente o respetivo estado.

A circunstância de a testemunha ser irmã da Reclamante foi ponderada pelo Tribunal, mas não constitui fundamento para afastar o seu depoimento. A relação familiar impõe uma apreciação prudente, mas não retira, por si só, credibilidade ao relato.

O depoimento revelou-se espontâneo, coerente e compatível com a descrição efetuada pela Reclamante e com a documentação junta. A testemunha explicou ainda as circunstâncias concretas em que chegou a Lisboa, tendo sido recebida pela irmã no aeroporto, e confirmou que ambas se deslocaram ao apartamento.

Foi igualmente valorado o seu relato quanto ao escritório da entidade responsável pelo alojamento, onde observou toalhas limpas colocadas diretamente no chão, destinadas aos apartamentos, e um cão a circular livremente. Estes factos, embora não demonstrem por si só o estado do concreto apartamento, são compatíveis com a deficiente organização e com a falta de cuidado higiénico relatadas.

A saída antecipada do alojamento mostra-se coerente com a natureza e acumulação das deficiências verificadas, especialmente tendo em conta que o grupo incluía duas crianças.

A despesa de 220,00 € encontra-se suportada pelo documento relativo à contratação do alojamento alternativo no Hotel Paulo VI.

Não foram, porém, juntos recibos, faturas ou outros elementos que permitam apurar o montante efetivamente gasto com refeições ou com outros alojamentos.

A ausência de contestação e de comparência da Reclamada não foi considerada como confissão automática, mas implicou que os factos e documentos apresentados pela Reclamante não fossem objeto de qualquer impugnação ou contradita.

4. Direito

4.1. Qualificação da relação jurídica

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato oneroso de prestação de serviços de alojamento temporário.

A Reclamante atuou como destinatária final do serviço, para fins pessoais e familiares, enquanto a Reclamada interveio no exercício profissional da atividade de exploração de alojamento local.

Trata-se, por isso, de uma relação jurídica de consumo, à qual são aplicáveis a Lei n.º 24/96, de 31 de julho, o Decreto-Lei n.º 128/2014, de 29 de agosto, que regula a exploração dos estabelecimentos de alojamento local, e, subsidiariamente, as disposições gerais do Código Civil.

O facto de a contratação e o pagamento terem sido efetuados através da plataforma Booking.com não afasta a responsabilidade da Reclamada, enquanto entidade exploradora do estabelecimento e devedora da prestação concreta de alojamento.

4.2. Obrigação de prestar um serviço adequado

O artigo 4.º da Lei n.º 24/96 consagra o direito do consumidor à qualidade dos bens e serviços, determinando que estes devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que legitimamente deles se esperam.

Num contrato de alojamento, a obrigação do prestador não se limita a facultar ao consumidor o acesso físico a um imóvel.

O serviço deve ser prestado de modo a permitir uma utilização normal, segura e digna do espaço, garantindo, nomeadamente:

- condições adequadas de higiene e limpeza;
- conservação das instalações;
- funcionamento dos equipamentos sanitários;
- segurança dos pavimentos;
- privacidade;
- possibilidade de fecho seguro das portas;

- condições mínimas de conforto.

O artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 128/2014 determina que os estabelecimentos de alojamento local devem apresentar adequadas condições de conservação e funcionamento das instalações e equipamentos e reunir sempre condições de higiene e limpeza.

O artigo 13.º do mesmo diploma estabelece os requisitos de segurança aplicáveis aos estabelecimentos de alojamento local.

No presente caso, não está em causa uma pequena imperfeição, uma preferência subjetiva dos hóspedes ou uma deficiência isolada.

Ficou demonstrada uma acumulação de anomalias relativas a aspetos essenciais da prestação:

- humidade excessiva;
- resíduos e lixo no chão;
- teias de aranha;
- migalhas acumuladas em gavetas;
- limpeza insuficiente das casas de banho;
- pavimentos desnivelados e deteriorados;
- buracos e cedência do pavimento da cozinha;
- avaria ou funcionamento deficiente dos autoclismos;
- inexistência de cobertores adicionais;
- impossibilidade de trancar adequadamente a porta principal pelo interior;

- falta de identificação de extintores.

A situação observada no escritório, onde se encontravam toalhas limpas colocadas no chão e um cão a circular, reforça a conclusão de que não estavam assegurados procedimentos adequados de higiene e conservação dos materiais destinados aos hóspedes.

O serviço prestado não correspondia, conseqüentemente, às condições contratadas nem às expectativas legítimas de um consumidor médio.

4.3. Incumprimento contratual

Nos termos do artigo 406.º, n.º 1, do Código Civil, os contratos devem ser pontualmente cumpridos.

O cumprimento pontual não significa apenas que a prestação seja realizada no momento acordado. Exige também que seja efetuada integralmente e de acordo com as características e qualidades contratadas.

O artigo 762.º do Código Civil estabelece que o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que se encontra vinculado, devendo ambas as partes proceder de boa-fé no cumprimento da obrigação e no exercício dos correspondentes direitos.

A Reclamada estava obrigada a disponibilizar durante três noites um alojamento limpo, funcional, conservado e seguro.

A mera entrega das chaves ou a possibilidade de entrada no apartamento não representa cumprimento quando o espaço disponibilizado não reúne condições adequadas de utilização.

A pluralidade e gravidade das deficiências existentes configuram cumprimento defeituoso da prestação principal.

Nos termos do artigo 798.º do Código Civil, o devedor que falte culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelos prejuízos causados ao credor.

O artigo 799.º, n.º 1, estabelece uma presunção de culpa do devedor, cabendo a este demonstrar que o incumprimento não procede de culpa sua.

A Reclamada nada alegou ou provou que permita afastar essa presunção.

4.4. Gravidade do incumprimento e resolução do contrato

A resolução do contrato constitui uma consequência adequada quando o incumprimento assume gravidade bastante para frustrar o interesse do credor na prestação.

Nos termos do artigo 432.º do Código Civil, a resolução do contrato é admitida quando fundada na lei ou em convenção.

O artigo 801.º, n.º 2, reconhece ao credor, perante uma situação de incumprimento imputável ao devedor, o direito de resolver o contrato e exigir indemnização.

A apreciação da gravidade do incumprimento deve ser efetuada objetivamente, considerando-se se, perante as circunstâncias concretas, seria razoável exigir ao consumidor que permanecesse vinculado ao contrato.

A Reclamante encontrava-se acompanhada por familiares, incluindo duas crianças de três e cinco anos. Não lhe era razoavelmente exigível que permanecesse durante três noites num espaço com falta de higiene, humidade, pavimentos degradados, casas de banho deficientes e uma porta que não podia ser adequadamente trancada pelo interior.

A saída na manhã seguinte à entrada não configura desistência imotivada ou mera alteração de vontade. Constitui uma reação proporcionada a um incumprimento grave e atual da Reclamada.

Também não era exigível à Reclamante que aguardasse indefinidamente por uma solução, sobretudo quando as tentativas de contacto não conduziram à substituição do alojamento nem à reparação imediata das deficiências.

A finalidade essencial do contrato — proporcionar uma estadia segura, higiénica e adequada à família — ficou frustrada.

Existia, por isso, fundamento para a resolução do contrato.

4.5. Restituição do preço

A resolução produz, em regra, efeitos retroativos, nos termos dos artigos 433.º e 434.º do Código Civil, aplicando-se à restituição das prestações o regime previsto no artigo 289.º do mesmo diploma.

A Reclamante pagou 429,23 € por uma estadia de três noites, mas apenas permaneceu no alojamento até à manhã seguinte porque as condições encontradas impediram o normal aproveitamento da prestação.

Não se mostra adequada a dedução do valor correspondente à primeira noite.

A permanência inicial não representou uma utilização livre e conforme do alojamento, tendo ocorrido num contexto em que a Reclamante e os familiares necessitavam de entrar no apartamento, verificar as suas condições e procurar uma alternativa para sete pessoas.

Não pode, assim, considerar-se que a Reclamada tenha prestado autonomamente e em conformidade uma noite de alojamento.

A Reclamante tem direito à restituição integral do preço pago, no montante de 429,23€.

4.6. Responsabilidade pelos danos

O artigo 12.º da Lei n.º 24/96 reconhece ao consumidor o direito à indemnização pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes da prestação de serviços defeituosos.

Nos termos do artigo 562.º do Código Civil, quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação.

O artigo 563.º limita a obrigação de indemnização aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão.

O artigo 564.º, n.º 1, determina que o dever de indemnizar compreende tanto o prejuízo causado como os benefícios que o lesado deixou de obter.

A contratação de alojamento alternativo constitui consequência direta, necessária e previsível do incumprimento da Reclamada.

Se o apartamento contratado não apresentava condições que permitissem a permanência da família, era natural que a Reclamante tivesse de encontrar, com urgência, outro local para pernoitar.

Ficou comprovado o pagamento de 220,00 € pelo alojamento alternativo no Hotel Paulo VI.

Encontram-se verificados, relativamente a esta despesa:

Município de Vila Nova de Gaia – Tribunal Arbitral de Consumo

Protocolo com o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto



Rua de Álvares Cabral - 4400 – 017 Vila Nova de Gaia
Tel. +351 223749240 - E-mail: tac@cm-gaia.pt

- a) O incumprimento contratual da Reclamada;
- b) A culpa, legalmente presumida e não ilidida;
- c) A existência de um dano patrimonial;
- d) O nexo causal entre o incumprimento e a necessidade de contratar outro alojamento.

A Reclamada deve, por isso, indemnizar a Reclamante no montante de 220,00 €.

4.7. Despesas de alimentação e demais prejuízos

A Reclamante pediu uma indemnização global de 1.000,00 €, destinada a compensar despesas com alojamento alternativo e refeições.

Nos termos do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil, compete àquele que invoca um direito provar os factos constitutivos desse direito.

A prova produzida demonstra que a Reclamante teve de contratar outro alojamento, mas apenas permite quantificar essa despesa em 220,00 €.

Não foram apresentados recibos ou faturas respeitantes a refeições, nem elementos que permitam distinguir as despesas alimentares normais daquelas que tenham resultado especificamente do incumprimento.

É plausível que a impossibilidade de utilizar a cozinha contratada tenha causado despesas acrescidas. Todavia, a plausibilidade do dano não permite ao Tribunal fixar uma indemnização sem qualquer elemento mínimo que demonstre a sua existência e dimensão.

O artigo 566.º, n.º 3, do Código Civil permite ao tribunal recorrer à equidade quando esteja demonstrada a existência do dano, mas não seja possível determinar o respetivo valor exato.

A equidade não substitui, contudo, a prova da existência do dano, nem permite atribuir uma quantia global com fundamento apenas numa alegação genérica.

O pedido indemnizatório procede, portanto, somente quanto à despesa de alojamento alternativo documentalmente comprovada.

5. Decisão

Pelo exposto, julga-se a reclamação parcialmente procedente e, em consequência, decide-se:

1. Declarar resolvido, por incumprimento imputável à Reclamada, o contrato de prestação de serviços de alojamento celebrado entre as partes;
2. Condenar a Reclamada, E, Unipessoal, Lda., a restituir à Reclamante, D, a quantia de 429,23 €, correspondente ao preço pago pela reserva;
3. Condenar a Reclamada a pagar à Reclamante a quantia de 220,00 €, a título de indemnização pela despesa suportada com o alojamento alternativo;
4. Condenar a Reclamada a pagar à Reclamante o montante global de 649,23 € — seiscentos e quarenta e nove euros e vinte e três cêntimos;
5. Absolver a Reclamada do restante pedido, por falta de prova dos demais prejuízos alegados;
6. Determinar que o pagamento seja efetuado no prazo de 10 dias após a notificação da presente sentença.

Atento o decaimento de cada uma das partes, os encargos do processo são suportados pela Reclamante na proporção de 54,57 % e pela Reclamada na proporção de 45,43 %, nos termos do Regulamento do Centro

Notifique-se.

Porto 14.07.26

A Juiz-Árbitro

