PROC. N.º 3166/2022

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. Entende-se por «Falta de conformidade», o incumprimento ou a execução deficiente dos serviços de viagem incluídos numa viagem organizada.

II. A agência de viagens e turismo deve assegurar o suprimento da falta de conformidade.

III. Quando a agência de viagens e turismo não assegure, em tempo útil, a prestação de serviços equivalentes aos contratados ou o suprimento de qualquer outra falta de conformidade, desde que notificada, o viajante pode suprir esta falta e solicitar o reembolso das despesas incorridas à agência de viagens e turismo.

IV. O viajante tem direito a receber, sem demora injustificada, uma indemnização por quaisquer danos sofridos em resultado de uma eventual falta de conformidade.

V. Quando se tratar de viagens organizadas, as agências de viagens e turismo são responsáveis perante os seus clientes, ainda que os serviços devam ser executados por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso.

VI. A indemnização deverá cobrir os danos não materiais, como a compensação pela perda do gozo da viagem ou das férias devido a problemas graves na execução dos serviços de viagem pertinentes.

VII. A indemnização por danos não patrimoniais não é automática. Os Reclamantes têm o ónus de alegar e demonstrar a verificação de um dano suscetível de compensação.

VIII. Os simples incómodos ou contrariedades não justificam a indemnização por danos não patrimoniais.

A) RELATÓRIO:

No dia 07/12/2022, o Reclamante residente na apresentou reclamação contra a Reclamada com sede na (doravante, 1ª Reclamada), e contra a Reclamada com sede na (doravante 2ª Reclamada) alegando, essencialmente, o seguinte:

1) Em 18/08/2022, comprou um pacote de férias à .
2) O pacote consistia em 9 dias em regime TI;
3) O quarto escolhido foi duplo com duas camas e um sofá-cama, dado serem um casal com uma filha adolescente de 15 anos;
4) Chegados ao hotel após o check-in, foram encaminhados para o quarto e ficaram espantados com o quarto apresentado, pois só compreendia duas camas;
5) Questionaram o hotel, o qual respondeu que foi esta a tipologia que a contratou com eles;
6) Pediram para mudar de quarto de acordo com o contratado, quer via email, para a agência, quer para o operador e ninguém resolveu a pretensão;
7) Esta situação foi bastante constrangedora para a sua filha, pois teria de dormir no chão durante uma semana que seria de descanso, alegria e animação;
8) Descanso não tiveram nem o casal nem a adolescente, dado que nem o casal nem ela estavam relaxados, dado que foi com esse propósito que compraram o pacote de férias;
9) Apesar de terem apresentado reclamação no hotel e efetuado também reclamação via email para a e com conhecimento da ninguém resolver a questão;
10) Como a relata num dos emails, o quarto que lhes foi atribuído não correspondia ao produto que adquiriram;
11) Mais ainda, o subdiretor do hotel teve a coragem de dizer que era usual a er esta prática, ou seja, vender uma coisa ao cliente e reservar outra com o hotel;

12) A situação provocou desânimo, frustração e falta de respeito pelos clientes e um tanto ou quanto de humilhação da sua filha ter que dormir no chão de um hotel de 5 estrelas, pois não é de todo aceitável que uma adolescente dormisse no meio dos pais e durante um período de férias.

Peticiona indemnização de €1.000,00 a título compensatório por danos morais.

*

Em **contestação**, a Reclamada contra-alegou, fundamentalmente, nos seguintes termos:

1) O reclamante contratou uma viagem à juntamente com 2 outras pessoas, com partida do Porto a 23 de agosto de 2022 e regresso a 30 de Agosto de 2022, com o que consiste numa estadia no numa numa base de tudo incluído e voos com a companhia aérea

2) O tipo de quarto contratado, reservado e pago pelo e a sua família era um

3) Embora seja verdade que, nas condições referidas pelo próprio cliente, é afirmado o seguinte: "Ao reservar quartos triplos, estes serão geralmente quartos duplos com uma terceira cama extra", isto não se aplica neste caso, porque ele não tinha reservado um quarto triplo, mas um quarto duplo, tal como indicado na reserva;

4) Além disso, o texto afirma a possibilidade e não a garantia de uma terceira cama, afirmando "geralmente";

5) Por outras palavras, a possibilidade de uma terceira cama estar disponível não é uma garantia verificada em qualquer altura, uma vez que nunca é confirmada, nem está confirmada em qualquer documento;

6) Como nem o vale nem a reserva contêm qualquer comentário sobre o pedido de uma possível cama extra/supletora;

7) É de notar que havia a possibilidade de reservar um quarto com um sofá-cama e uma cama 2x2, por um custo mais elevado;

8) Relativamente às imagens enviadas pelo cliente, pedimos-lhe que verifique que no nosso website se todas as salas que vendemos são anunciadas,

incluindo a reservada pelo cliente, ou seja, um quarto duplo standard, onde se pode verificar que existem apenas duas camas;

9) A reclamação apresentada não é admissível uma vez que, como foi devidamente acreditado, o tipo de alojamento oferecido à chegada foi o previsto no contrato, reservado e pago antes da partida.

*

A Reclamada não apresentou contestação.

*

A audiência realizou-se no dia 27/03/2023, na Casa do Território, sita no Parque da Devesa, Rua Fernando Mesquita, n.º 2453, em Vila Nova de Famalicão, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

*

Em audiência, foi admitida a intervenção provocada principal de mulher do Reclamante.

B) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do TRIAVE e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015 (Lei de RAL), de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e está sujeito à arbitragem necessária nos termos do art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do TRIAVE.

Fixa-se, nos termos dos arts.º 297º e 306º do CPC, em €1.000,00 o valor da ação. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00), nos termos do art.º 6 do Regulamento do TRIAVE.

As partes têm legitimidade, definida pelo seu interesse direto em demandar e contradizer, respetivamente, nos termos do art.º 30º do CPC.

Não há nulidades, exceções ou outras questões prévias de que se deva conhecer, pelo que cumpre apreciar e decidir.

C) OBJETO DO LITÍGIO

Pela presente ação cumpre apreciar e decidir se os Reclamantes têm direito a ser compensados no valor de €1.000,00 por danos não patrimoniais que alegam ter sofrido no âmbito da viagem organizada contratada.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

Foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

1) Os Reclamantes contrataram uma viagem junto da 1ª Reclamada, operada pela 2ª Reclamada, à para 3 pessoas, com partida do Porto a 23/08/2022 e regresso a 30/08/2022, em regime de tudo incluído;

2) O quarto escolhido pelos Reclamantes e reservado junto da 1ª Reclamada correspondia a um quarto duplo standard com sofá-cama;

3) Quando chegaram ao hotel, os Reclamantes foram encaminhados para um quarto que só tinha duas camas individuais;

4) Os Reclamantes pediram para mudar de quarto junto do hotel e foi-lhes dito que o quarto atribuído correspondia à tipologia contratada pela 2ª Reclamada;

5) Os Reclamantes contactaram a 1ª Reclamada para solicitar a resolução do assunto;

6) No dia 29/08/2022, os Reclamantes apresentaram reclamação escrita junto do hotel;

7) No dia 30/08/2022 os Reclamantes apresentaram reclamação escrita junto da 1ª Reclamada;

8) Os Reclamantes permaneceram no mesmo quarto até regressarem a Portugal.

Factos não provados:

Não foram provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

a) A situação provocou desânimo, frustração e humilhação à filha dos Reclamantes por ter de dormir no chão de um hotel de 5 estrelas;

b) Os Reclamantes e a sua filha não tiveram descanso durante as férias nem conseguiram relaxar;

c) Nas condições de venda consta que "Ao reservar quartos triplos, estes serão geralmente quartos duplos com uma terceira cama extra";

d) Havia a possibilidade de reservar um quarto com um sofá-cama e uma cama 2x2, por um custo mais elevado.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Nos termos do art.º 14º, n.º 6 do Reg. TRIAVE, é aceite todo o tipo de prova admissível em direito (com limite de 3 e 6 testemunhas conforme o valor da ação não supere ou ultrapasse €5.000,00, respetivamente) sendo que compete ao tribunal arbitral determinar a admissibilidade, pertinência e valor de qualquer prova produzida (art.º 30, n.º 4 da Lei Arbitragem Voluntária, ex vi, art.º 19º, n.º 3 Reg. TRIAVE).

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, a prova testemunhal produzida e as declarações dos Reclamantes, tudo conjugado com as regras da experiência e do senso comum.

Pela Reclamante foi dito que, quando se deslocaram à agência para comprar a viagem, solicitaram a reserva de um quarto para três pessoas e foi-lhes apresentado um pacote de viagens que incluía um quarto com cama de casal e um sofá-cama para a filha de 15 anos, em regime de tudo incluído, para além da viagem e do transfer. No entanto, quando chegaram ao hotel, verificaram que o quarto só tinha duas camas individuais e que estava preparado apenas para duas pessoas. Referiu que se dirigiram à receção para esclarecer a situação e que julgaram ter havido algum engano na atribuição do quarto. Na receção, foram informados de que não podiam fazer nada naquele momento e que teriam de aguardar, mais dizendo que se quisessem um quarto maior teriam de pagar um custo adicional de 30 dólares. Acrescentou que esperou 2 ou 3 dias por resposta e que tentaram falar com o representante da 2ª Reclamada no local, mas nunca foram contactados. Falaram com c

funcionário da 1ª Reclamada, e este comprometeu-se a entrar em contacto com a 2ª Reclamada. Referiu ainda que falaram com a subdiretora do hotel que lhes disse que era

recorrente a 2ª Reclamada contratar um serviço com um cliente e outro com o hotel. Mais referiu que contactaram apenas a agência de viagens, pois não conseguiram contactar a 2ª Reclamada, mas que o os informou de que contactou a 2ª Reclamada e que esta iria entrar em contacto com o hotel, o que não terá acontecido.

Por , funcionário da 1ª Reclamada, foi dito que tratou da reserva dos Reclamantes e que, na escolha do quarto no sistema informático da 2ª Reclamada, aparecia a informação de "quarto standard uso duplo", apesar de ter feito pesquisa para três pessoas. Por ter dúvidas se o quarto seria adequado para os três viajantes, contactou a 1ª Reclamada em que confirmou ter disponível um sofá-cama para uma terceira pessoa. Referiu que, quando os Reclamantes chegaram ao hotel, contactaram a agência a informar que o quarto só estava preparado para duas pessoas e que, nessa sequência, contactou a 2ª Reclamada que confirmou que a reserva incluía o sofá e que iria contactar o operador local. Mais referiu que, ele próprio, contactou o operador local que o informou que estava a resolver o assunto. Esclareceu, ainda, que, no sistema de reservas da 2ª Reclamada não aparecem fotografias dos quartos e que fez a busca por quartos para três pessoas, tendo o sistema apresentado aquele quarto como disponível para o efeito.

Estas declarações, em conjunto com a fatura, o voucher e o vídeo juntos aos autos foram relevantes para a prova dos factos descritos nos **pontos 1), 2), 3), 4)** e **5).** Do voucher consta a indicação de " para "3 adultos". Apesar de se tratar de quarto duplo, o voucher indica que a estadia é para três pessoas, o que, conjugado com as declarações da testemunha permite concluir que o quarto estaria preparado para os três adultos, com cama ou sofá extra, não colhendo nem se demonstrando a alegação da 2ª Reclamada, em audiência, de que se tratava de uma cama com dimensões maiores, adequada a três pessoas.

Os **pontos 6), 7)** e **8)** ficaram demonstrados pelos emails juntos como doc. 7 e pela cópia da reclamação apresentada no hotel (doc. 2). Verifica-se que o Reclamante enviou email à 1ª Reclamada no dia 29/08, na sequência do qual a 1ª Reclamada, no mesmo dia, sugeriu apresentar reclamação junto do hotel, sendo que no dia seguinte (30/08/2022) o Reclamante enviou novo email através do qual remeteu a cópia da reclamação apresentada no hotel. Considerando que a viagem teve o seu termo no dia 30/08, conclui-se que a reclamação escrita foi apresentada apenas no último dia e que a situação não foi resolvida durante toda a viagem.

O doc. 2 foi também relevante para a prova do ponto 4) já mencionado.

Quanto à matéria não provada, as **alíneas c) e d)** são factos alegados pela 2ª Reclamada que não foram demonstrados. Nenhuma das partes juntou as condições de gerais de venda da 2ª Reclamada, sendo que, consultado o respetivo *site* à data da prolação da presente sentença, verifica-se que as mesmas não apresentam a informação indicada na alínea c), nem a informação que o Reclamante indica no seu email junto como doc. 4.

Quanto às **alíneas a)** e **b)**, são factos alegados pelos Reclamantes sobre os quais não foi produzida prova, sendo que, valorada a matéria provada sob o ponto de vista das regras da experiência e da normalidade, ter-se-ão de entender como não demonstrados. Com efeito, apesar de alegarem que a situação causou grande desânimo e frustração à filha pela circunstância de ter de dormir no chão, não ficou demonstrado que a filha tenha, de facto, dormido no chão do hotel durante a estadia, nem que a situação tenha causado frustração, desanimo e limitação na fruição das férias. Por outro lado, e contrariamente ao alegado pelos Reclamantes, parece-nos mais aceitável que uma filha adolescente partilhe a cama com os pais do que durma no chão, apesar de nenhuma das situações ser a ideal e sem prejuízo de não ter sido o contratado pelos Reclamantes. Acresce que, ainda que tenha ficado demonstrado que os Reclamantes solicitaram a alteração do quarto junto do hotel e contactaram a 1ª Reclamada com vista à resolução do assunto quando chegaram ao hotel, não foi provado de forma alguma que a situação tenha frustrado o relaxamento, descanso e a fruição das férias, sendo que a reclamação escrita surgiu apenas no dia 29/08/2022, isto é, no último dia de férias e por sugestão da 1ª Reclamada. Importa ainda aclarar que, segundo os Reclamantes, o hotel disponibilizaria um outro quarto ou um sofá-cama por um custo extra, pelo que, perante a inércia das Reclamadas em resolver o assunto, poderiam os Reclamantes ter assumido esse custo com vista a melhorar as condições da estadia ou exigir que esse custo fosse suportado pelas Reclamadas, ainda durante as férias, o que não fizeram. Além disso, referiu a Reclamante que aguardaram 2 ou 3 dias para que a situação fosse resolvida, o que não é compatível com a urgência e gravidade que atribuem à falha na atribuição do quarto.

Em audiência, os Reclamantes descreveram as diligências tomadas junto do hotel e das Reclamadas e afirmaram que não era aceitável que a filha dormisse na mesma cama nem no chão, mas não reportaram qualquer frustração, angústia ou desgosto com a situação, nem se retirou das suas declarações qualquer privação ou limitação no gozo das férias por essa

circunstância. Na verdade, foi criada a convicção de que, apesar do constrangimento de não ter o quarto com as condições que haviam contratado, tal circunstância não assumiu a gravidade que os Reclamantes alegam nesta ação nem impediu a fruição e gozo das férias.

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

Para a decisão da causa relevam as disposições do Decreto-Lei n.º 17/2018 de 8 de março que transpôs para o ordenamento jurídico português a DIRETIVA (UE) 2015/2302 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO de 25 de novembro de 2015.

Entre os Reclamantes e a 2ª Reclamada foi celebrado um contrato de viagem organizada [na aceção da alínea p) do n.º 1, do art.º 2], entendido como *um contrato relativo à globalidade da viagem organizada ou, se esta for fornecida ao abrigo de contratos distintos, todos os contratos que abranjam os serviços de viagem incluídos na viagem organizada* [art.º 2º, n.º 1 d)].

A viagem organizada pressupõe a combinação de, pelo menos, dois tipos diferentes de serviços de viagem para efeitos da mesma viagem ou férias. Por «serviços de viagem» entende-se: i) O transporte de passageiros; ii) O alojamento; iii) O aluguer de carros ou de outros veículos a motor; iv) Qualquer outro serviço turístico que não seja parte integrante de um serviço de viagem, na aceção das subalíneas anteriores.

A agência de viagens, na aceção da alínea b), do n.º 1 do art.º 2º está vinculada ao dever de informação previsto nos art.º 15º e 17º.

Nos termos do art.º 16º, as agências devem entregar aos clientes todos os documentos necessários para a obtenção do serviço vendido. Aquando da venda de qualquer serviço, as agências devem entregar aos clientes a documentação que mencione o objeto e caraterísticas do serviço, a data da prestação, o preço e os pagamentos já efetuados.

Nos termos do art.º 20º, o contrato deve ser formulado numa linguagem clara e compreensível e caso seja reduzido a escrito deve ser legível. O contrato considera-se celebrado com a entrega ao viajante do documento de reserva, programa, caso exista, e respetivas informações normalizadas, desde que se tenha verificado o pagamento, ainda que parcial, da viagem. O contrato ou a sua confirmação estabelece o conteúdo integral do acordo, ficando a agência de viagens e turismo vinculada ao pontual cumprimento do mesmo.

No momento da celebração do contrato ou posteriormente, logo que possível, a agência de viagens e turismo deve fornecer, ao viajante, cópia ou confirmação do contrato num suporte

duradouro, podendo este exigir cópia em papel caso o contrato tenha sido celebrado na presença física simultânea das partes (20º, n.º 4).

O ónus da prova relativamente ao cumprimento dos requisitos de informação recai sobre as agências de viagens e turismo (art.º 21º).

Qualquer falta de conformidade na execução de serviço de viagem incluído no contrato de viagem organizada deve ser comunicada à agência de viagens e turismo por escrito ou de outra forma adequada, sem demora injustificada (art.º 28º, n.º 1). Entende-se por «Falta de conformidade», o incumprimento ou a execução deficiente dos serviços de viagem incluídos numa viagem organizada [art.º 2º, n.º 1, f)]. **A agência de viagens e turismo deve assegurar o suprimento da falta de conformidade**, salvo quando tal seja impossível ou implique custos desproporcionados, tendo em conta o valor dos serviços afetados e a relevância da falta de conformidade em causa. **O cliente tem direito à restituição da diferença entre o preço das prestações previstas e o das efetivamente fornecidas, bem como a ser indemnizado** (n.º 2 e 3). Caso uma parte significativa dos serviços de viagem não possa ser prestada como acordado no contrato de viagem organizada, **a agência de viagens e turismo deve propor alternativas adequadas**, sem custos suplementares para o viajante, sempre que possível de qualidade equivalente ou superior à especificada no contrato, a fim de dar continuidade à viagem organizada, inclusive se o regresso do viajante ao local de partida não for assegurado como acordado (art.º 28º, n.º 4). Quando a agência de viagens e turismo não assegure em tempo útil, a prestação de serviços equivalentes aos contratados ou o suprimento de qualquer outra falta de conformidade, desde que notificada, **o viajante pode suprir esta falta e solicitar o reembolso das despesas incorridas à agência de viagens e turismo** (n.º 8)

Nos termos do art.º 29º, n.º 1, o viajante **tem direito à redução do preço durante todo o período em que se verifique a falta de conformidade**, salvo se a agência de viagens e turismo provar que a mesma é imputável ao viajante. Ao abrigo do n.º 2, **o viajante tem direito a receber,** sem demora injustificada, **uma indemnização por quaisquer danos sofridos em resultado de uma eventual falta de conformidade,** salvo se a agência de viagens e turismo provar que a falta de conformidade é: a) Imputável ao viajante; b) Imputável a um terceiro alheio à prestação dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem organizada e é imprevisível ou inevitável; ou c) Devida a circunstâncias inevitáveis e excecionais.

O viajante pode enviar mensagens, pedidos ou apresentar reclamações relacionadas com a execução da viagem organizada diretamente à agência de viagens e turismo retalhista por intermédio da qual a viagem foi adquirida, caso em que esta transmite à agência de viagens e turismo organizadora essas mensagens, pedidos ou reclamações, sem demora injustificada. «Organizador» é qualquer operador que combine, venda ou proponha para venda viagens organizadas, diretamente, por intermédio de outro operador ou conjuntamente com outro operador, ou o operador que transmite os dados do viajante a outro operador. Por «Retalhista» entende-se um operador distinto do organizador que venda ou proponha para venda viagens organizadas combinadas por um organizador [art.º 2º, n.º 1, i) e l)].

As agências de viagens e turismo são responsáveis perante os seus clientes pela execução dos serviços de viagem incluídos no contrato de viagem. **Quando se tratar de viagens organizadas, as agências de viagens e turismo são responsáveis perante os seus clientes, ainda que os serviços devam ser executados por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso**, nos termos gerais aplicáveis (art.º 35º, n.º 1 e 2)

Nos termos do art.º 36º, n.º 1, a responsabilidade da agência de viagens e turismo tem como limite o montante máximo exigível às entidades prestadoras dos serviços, nos termos da Convenção de Montreal, de 28 de maio de 1999, sobre transporte aéreo internacional, e da Convenção de Berna, de 1961, sobre transporte ferroviário. As agências de viagens e turismo têm direito de regresso sobre os fornecedores de bens e serviços relativamente às quantias pagas no cumprimento da obrigação de indemnizar prevista nos números anteriores, nos termos gerais aplicáveis (art.º 36º, n.º 4).

A este propósito, a Diretiva 2015/2302 estabelece que "na medida em que as convenções internacionais que vinculam a União limitem o âmbito ou as condições da indemnização a pagar pelos prestadores de serviços de viagem integrados numa viagem organizada, os mesmos limites são aplicáveis ao organizador. Na medida em que as convenções internacionais não vinculativas para a União limitem a indemnização a pagar pelos prestadores de serviços, os Estados-Membros podem limitar em conformidade a indemnização a pagar pelo organizador. Nos outros casos, o contrato de viagem organizada pode limitar a indemnização a pagar pelo organizador desde que esse limite não seja aplicável às lesões corporais nem aos danos causados de forma deliberada ou por negligência e não represente menos do que o triplo do preço total da viagem organizada" (art.º 14º, n.º 4). Entende-se que na elaboração desta Diretiva

procurou-se não criar disposições contraditórias com as demais convenções que estabelecem limites indemnizatórios, nomeadamente, a Convenção de Montreal, quanto ao transporte aéreo internacional, e a convenção de Berna, quanto ao transporte ferroviário.

A Convenção de Montreal limita os valores indemnizatórias a pagar em caso de morte ou lesão corporal (art.º 21º) e em caso de atraso, bagagens e mercadorias (art.º 22º). Ora, o caso em apreço em nada se relaciona com atraso de transporte, avaria, perda ou destruição de bagagem e/ou de mercadoria. Na verdade, os Reclamantes pretendem ser compensados por danos não patrimoniais que alegam ter sofrido pela execução defeituosa do serviço, nomeadamente, pelo incumprimento de um dos elementos essenciais do contrato. Quanto à indemnização de danos não patrimoniais, no ponto 34 da Diretiva pode ler-se que "**A indemnização deverá cobrir igualmente os danos não materiais, como a compensação pela perda do gozo da viagem ou das férias devido a problemas graves na execução dos serviços de viagem pertinentes.**" Neste sentido, está a agência de viagens igualmente obrigada a indemnizar o viajante por danos não patrimoniais, sem qualquer limite estabelecido, a não ser o limite previsto no art.º 496º, n.º 1 Código Civil, isto é, aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito.

De facto, a indemnização por danos não patrimoniais não é automática. Os Reclamantes têm o ónus de alegar e demonstrar a verificação de um dano suscetível de compensação, assim como o nexo de causalidade entre o facto (ilícito) e o dano, ainda que haja presunção de culpa por estarmos perante responsabilidade civil contratual (ao abrigo do art.º 799º CC).

Conforme elucidam Pires de Lima e Antunes Varela[1], que "o Código Civil aceitou, em termos gerais, a tese da ressarcibilidade dos danos não patrimoniais, embora limitando-a àqueles que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito. A gravidade do dano há-de 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". Neste sentido, compete ao Tribunal apreciar, em cada caso, se o dano é ou não merecedor da tutela jurídica. Neste âmbito, **os simples incómodos ou contrariedades não justificam a indemnização por danos não patrimoniais**[2]". Também se lê no Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 20/10/2005[3], que "**só são indemnizáveis os danos que afectam profundamente os valores ou interesses**

[1] In Código Civil Anotado, Vol. I, 4.ª edição, Coimbra, 1987, p. 499.
[2] In Ac. Tribunal da Relação de Lisboa, no proc. n.º 2018/19.0T8PDL.L1-2, de, 03/12/2020.
[3] Proc. n.º 1082/2005-8.

da personalidade jurídica ou moral; os meros transtornos, incómodos, desgostos e preocupações, cuja gravidade e consequências se desconhecem, não podem constituir danos não patrimoniais ressarcíveis." Conforme já aclarado na fundamentação da matéria de facto, os Reclamantes não lograram demonstrar que a situação tenha causado frustração, angústia ou que se viram limitados na fruição das suas férias.

DECISÃO:

Julgo a ação totalmente improcedente e, em consequência, absolvo as Reclamadas do pedido.

Sem encargos nem despesas – art.º 42º, n.º 5 da LAV.

Notifique.

Vila Nova de Famalicão, 29 de abril de 2023

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)