PROC. N.º 1948/2022

SENTENÇA

SUMÁRIO:

I. Nos termos do art.º 2º, n.º 1 do DL n.º 128/2014, de 29 de Agosto que aprovou o REGIME JURÍDICO DA EXPLORAÇÃO DOS ESTABELECIMENTOS DE ALOJAMENTO LOCAL, na sua versão atualizada, consideram-se «estabelecimentos de alojamento local» *aqueles que prestam serviços de alojamento temporário, nomeadamente a turistas, mediante remuneração, e que reúnam os requisitos previstos no presente decreto-lei.*

II. Por via do contrato celebrado, a Reclamada comprometeu-se a disponibilizar o alojamento objeto da reserva, durante o período contratado e mediante o pagamento do preço por parte do Reclamante.

III. Resulta do exposto no art.º 406º CC que "*o contrato deve ser pontualmente cumprido e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento (...) ou nos casos admitidos na lei*".

IV. O devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (art.º 762º CC) e torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor quando falta culposamente ao cumprimento (art.º 798º CC).

V. Nos termos do art.º 12º da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos.

VI. Nos termos do art.º 496º do Código Civil, *na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito,* sendo que cabe a quem invoca um direito o ónus de demonstrar os factos constitutivos do mesmo (art.º 342º CC).

A) RELATÓRIO:

No dia 29/07/2022, o Reclamante residente na , apresentou reclamação contra a Reclamada (também denominada), NIPC com sede no **alegando, essencialmente, o seguinte**:

1) Procedeu ao arrendamento de um alojamento local, numa plataforma informática;

2) O arrendamento foi feito à Reclamada, a 04/04/2022, para um apartamento com a denominação '

3) O arrendamento foi realizado para o período de 01/07/2022 a 04/07/2022, com o valor total de €349,38;

4) Procedeu ao pagamento da parcela requerida pela Reclamada, no valor de €184,64 à data da celebração do arrendamento;

5) Posteriormente, teria de proceder ao pagamento do restante montante, no valor de €164,84, na data da entrada no alojamento, nomeadamente a 01/07/2022;

6) Contactou a Reclamada, por meio eletrónico, confirmando a reserva e informando o horário do check-in, a 05/06/2022;

7) Pelas 17h22, de 28/07/2022, recebeu por meio eletrónico, a comunicação de cancelamento do alojamento, faltando menos de 3 dias para realizar o check-in, não cumprindo o prazo legalmente previsto;

8) Na mesma data contactou a Reclamada, por meio telefónico, para esclarecer a situação apresentada através do correio eletrónico, tendo sido comunicado que a proprietária não queria proceder ao arrendamento do mesmo;

9) Segundo as condições gerais apresentadas na sua plataforma digital, deve a "empresa pôr à disposição do cliente outro alojamento com características iguais ou superiores, sem lugar a reembolso por nenhuma das partes";

10) No dia seguinte ao cancelamento, após contacto para a Reclamada, a Reclamada apenas sugeriu tentar arranjar alojamento noutra área geográfica, que era contra as suas próprias condições e não satisfazia as necessitas do Reclamante;

11) Deparado com esta situação, teve de proceder ao arrendamento de outro alojamento na área para as mesmas datas, no valor de €742,50;

12) Posteriormente à data prevista para a alojamento, realizou várias tentativas, por meio telefónico, para solucionar a situação, mas não obteve qualquer solução, apenas havia a reflexão de má-fé em não solucionar a questão apresentada;

13) Numa última tentativa, procedeu a uma interpelação extrajudicial, por meio eletrónico com o intuito de pôr termo à questão, mas sem sucesso, visto que a Reclamada não respondeu.

Peticiona uma indemnização no valor de €393,12 correspondente à diferença de preços entre o valor despendido na nova alternativa de alojamento e o valor do alojamento contratado, e €100,00 por danos não patrimoniais, decorrentes dos transtornos que o cancelamento da reserva provocou.

*

A Reclamada não apresentou contestação.

*

A audiência realizou-se no dia 18/10/2022, nas instalações do TRIAVE em Guimarães, para a qual as partes foram devidamente convocadas.

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.

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 €493,00 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 e o litígio está sujeito à arbitragem necessária nos termos do art.º 14º da Lei de Defesa do Consumidor.

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 o Reclamante tem direito ao reembolso do valor da diferença entre as duas reservas e à compensação dos danos não patrimoniais reclamados.

D) MATÉRIA DE FACTO

Factos provados:

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

1) A Reclamada dedica-se à prestação de alojamento local, gestão de propriedades e à comercialização de todos os bens e serviços relacionados com a atividade turística;

2) A 04/04/2022, o Reclamante reservou um apartamento com a denominação , para o período de 01/07/2022 a 04/07/2022, com o valor total de €349,28;

3) O Reclamante procedeu ao pagamento de €184,64 à data da reserva;

4) A 05/06/2022, o Reclamante contactou a Reclamada, por meio eletrónico, confirmando a reserva e informando o horário do check-in;

5) No dia 28/06/2022, o Reclamante recebeu, por meio eletrónico, a comunicação de cancelamento da reserva;

6) A Reclamada comunicou que a proprietária do alojamento não queria proceder ao arrendamento do mesmo;

7) Segundo as condições gerais apresentadas na plataforma digital da Reclamada, deve a "empresa pôr à disposição do cliente outro alojamento com características iguais ou superiores, sem lugar a reembolso por nenhuma das partes";

8) A Reclamada não disponibilizou outro alojamento;

9) O Reclamante teve de proceder ao arrendamento de outro alojamento na área para as mesmas datas, no valor de €742,50;

10) O Reclamante procedeu a uma interpelação extrajudicial, por meio eletrónico, mas a Reclamada não respondeu;

11) A Reclamada procedeu ao reembolso ao Reclamante do montante pago pela reserva.

Factos <u>não provados:</u>

Embora o Reclamante peticione o pagamento de compensação por danos não patrimoniais, não demonstrou, tampouco alegou, que tenha sofrido danos desta natureza.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO

Para a fixação da matéria de facto foram relevantes os documentos juntos aos autos pelo Reclamante, as suas declarações em audiência e a prova testemunhal produzida.

O facto de a Reclamada não ter apresentado contestação, não importa a confissão dos factos, tal como dispõe o art.º 35º, n.º 2 da LAV.

Assim, através do doc. 1 ficaram demonstrados os dados da reserva – local, preço, período e dados das partes. Muito embora o Reclamante tenha indicado que a reserva se fixou no valor de €349,**38**, do documento é possível verificar que o custo se fixou em €349,**28**.

O doc. 2 demonstra o preço pago pelo Reclamante (€184,64). Pelo Reclamante e pelas testemunhas foi dito que este montante foi devolvido, mais tarde, já depois de ter apresentado reclamação. O doc. 3 comprova o cancelamento da reserva, sendo que, embora o Reclamante tenha referido o dia 28/07/2022, em audiência esclareceu que se tratou de lapso e que pretendia referir-se ao dia 28/06/2022. O doc. 4 foi relevante para provar a interpelação realizada pelo Reclamante, com vista a obter compensação pela diferença entre o valor pago pela reserva original e o valor pago pela reserva subsequente. O doc. 5 serviu para demonstrar a confirmação da reserva e a hora a que o Reclamante pretendia aceder ao apartamento. O doc. 6 demonstra o pagamento de €742,50, realizado pelo Reclamante, para alojamento, sendo que pelas testemunhas também foi dito que houve necessidade de reservar um outro local para as mesmas datas, esclarecendo que o alojamento seria ocupado por 5 amigos que iriam a um festival de música a decorrer, naquela altura, na cidade do

Pelas testemunhas e pelo Reclamante foi ainda dito que a Reclamada se limitou a informar que a proprietária do alojamento não pretendia ter o local ocupado naquelas datas e que não apresentou qualquer alternativa, vendo-se obrigados a procurar, pelos seus próprios meios, um local perto do festival que pudessem reservar para as mesmas datas, acrescentando ainda que,

face à proximidade das datas pretendidas, os alojamentos disponíveis eram já muito caros em comparação com a reserva que haviam realizado junto da Reclamada.

Quanto à atividade desenvolvida pela Reclamada, é facto demonstrado pela consulta no Portal das Publicações de Atos Societários e de outras entidades.

No sítio da internet da Reclamada é possível verificar que a mesma se compromete a disponibilizar outro alojamento com características iguais ou superiores, "Caso surjam situações imprevisíveis e não imputáveis à empresa, resultando de que o alojamento não possa ser ocupado".

F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

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

Nos termos do art.º 2º, n.º 1 do DL n.º 128/2014, de 29 de Agosto que aprovou o REGIME JURÍDICO DA EXPLORAÇÃO DOS ESTABELECIMENTOS DE ALOJAMENTO LOCAL, na sua versão atualizada, consideram-se «estabelecimentos de alojamento local» *aqueles que prestam serviços de alojamento temporário, nomeadamente a turistas, mediante remuneração, e que reúnam os requisitos previstos no presente decreto-lei.*

Ao abrigo do art.º 4º, *a exploração de estabelecimento de alojamento local corresponde ao exercício, por pessoa singular ou coletiva, da atividade de prestação de serviços de alojamento e presume-se existir exploração e intermediação de estabelecimento de alojamento local quando um imóvel ou fração deste: a) Seja publicitado, disponibilizado ou objeto de intermediação, por qualquer forma, entidade ou meio, nomeadamente em agências de viagens e turismo ou sites da Internet, como alojamento para turistas ou como alojamento temporário; ou b) Estando mobilado e equipado, neste sejam oferecidos ao público em geral, além de dormida, serviços complementares ao alojamento, nomeadamente limpeza, por períodos inferiores a 30 dias.*

Por via do contrato celebrado, a Reclamada comprometeu-se a disponibilizar o alojamento objeto da reserva, durante o período contratado e mediante o pagamento do preço por parte do Reclamante.

Resulta do exposto no art.º 406º CC que "*o contrato deve ser pontualmente cumprido e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento (...) ou nos casos admitidos na lei*".

Por outro lado, na qualidade de consumidor em que o Reclamante atua, tem direito à qualidade dos bens e serviços prestados, bem como à proteção dos seus interesses económicos (art.º 3º, alíneas a) e e) do DL n.º 24/96, de 31/07 que aprova a **Lei de Defesa do Consumidor**). Ao abrigo do direito à proteção dos interesses económicos (art.º 9º LDC), impõe-se a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa-fé na formação e na vigência dos contratos.

O devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado (art.º 762º CC) e torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor quando falta culposamente ao cumprimento (art.º 798º CC). Nos termos do art.º 12º da Lei de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos.

Assim, dispõe o art.º 562º do Código Civil que *quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação.* No dever de indemnizar inclui-se, não só o prejuízo causado, como os benefícios que o lesado deixou de obter em consequência da lesão (art.º 564º CC). A indemnização é fixada em dinheiro sempre que a reconstituição natural não seja possível, não repare integralmente os danos ou seja excessivamente onerosa para o devedor (art.º 566º CC).

Nos termos do art.º 496º do Código Civil, *na fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito,* sendo que cabe a quem invoca um direito o ónus de demonstrar os factos constitutivos do mesmo (art.º 342º CC). O Reclamante não demonstrou a produção de danos não patrimoniais que mereçam ser compensados. Referiu apenas que pretende o pagamento de indemnização pelos transtornos causados, no entanto, tais transtornos, que são na verdade facto notório, não assumem gravidade suficiente para merecer compensação pecuniária.

Neste sentido, uma vez que o Reclamante reservou o alojamento pelo preço de €349,28 e se viu obrigado a reservar um outro alojamento pelo preço de €742,50 na sequência do cancelamento operado pela Reclamada, o prejuízo em que incorreu equivale à diferença entre os dois montantes, pois se a Reclamada não tivesse cancelado a reserva ou se tivesse disponibilizado outro alojamento nas mesmas condições contratadas, o Reclamante não teria de despender o montante de €742,50 pela segunda reserva. Não obstante a diferença entre os dois valores corresponder a €393,22, tendo o Reclamante peticionado o reembolso de €393,12, este Tribunal está limitado ao valor do pedido.

DECISÃO:

Julgo a reclamação parcialmente procedente e, em consequência, condeno a Reclamada a proceder à compensação de €393,12 ao Reclamante.

Notifique.

Guimarães, 20 de novembro de 2022

O Árbitro,

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)