

PROCESSO N.º 167/2025

SENTENÇA

SUMÁRIO

Num contrato de prestação de serviços no âmbito de uma relação de consumo, o cumprimento defeituoso legitima pedido de redução do preço – artigos 5.º, 6.º e 7.º do DL 84/2021, de 18 de outubro.

Os incómodos e inconvenientes sofridos por aquele que viu perturbado o seu sono por ruídos e teve de mudar de hotel não constituem consequência típica, provável e normal de graves transtornos emocionais, os quais não podem desse modo ser erigidos em causa adequada destes, para efeito de ressarcimento ao abrigo do disposto no artigo 496.º do Código Civil.

RELATÓRIO

, residente na ,
demandou , com sede na
, pedindo a condenação desta a pagar-
lhe a quantia de 4.627,86 €.

Fundamentou o seu pedido, em síntese, em factos que consubstanciam deficiente cumprimento de contrato de prestação de serviços, legitimador de redução do preço, e danos morais daí decorrentes.

A demandada impugnou parte dos factos e sustentou não haver cumprimento defeituoso da sua parte, desse modo devendo improceder a pretensão contra si formulada.

Frustrada a tentativa de conciliação, teve lugar a audiência, com produção de prova.

FUNDAMENTAÇÃO

Factos Provados

A demandada tem por objeto a exploração de estabelecimentos hoteleiros e apartamentos turísticos sem restaurante, bem como a atividade de bar, serviços de refeições, organização de animação turística e de diversão.

No dia 26.07.2025, o demandante efetuou uma reserva para estadia no alojamento da demandada, de 31.07.2025 a 07.08./2025, pela qual pagou 5.079,00 €.

A reserva do alojamento foi feita para quatro pessoas – o demandante, a esposa e dois filhos.

O tipo de alojamento selecionado foi o “Apartamento Deluxe”, publicitado com as seguintes características: a. Apartamento completo; b. 83 m²; c. Cozinha privativa; d. Casa de banho privativa; e. Varanda; f. Vista cidade; g. Ar condicionado; h. Máquina de lavar louça; i. Televisão de ecrã plano; j. Máquina de café; k. Wi-Fi gratuito.

O web-site do alojamento apresenta-o como um “refúgio turístico em São Miguel”, com “apartamentos modernos, confortáveis e totalmente equipados, com vista sobranceira sobre a cidade e sobre o mar numa localização privilegiada em Ponta Delgada, ideal para escapadinhas românticas, viagens em família ou estadias prolongadas com todo o conforto de casa.”

Em relação ao apartamento selecionado, informa estarem incluídos na reserva:

“No, garantimos uma estadia prática e confortável, com os seguintes serviços incluídos:

- Pequeno-almoço, buffet continental variado e de qualidade;
- Acesso à zona de bem-estar / wellness (SPA);
- Lavandaria com máquina de lavar e secar disponíveis para os nossos hóspedes. Adicionalmente também serviço de lavandaria prestado pelo nosso staff, sem custo adicional.
- Internet Wi-Fi de alta velocidade
- Limpeza profissional diária.
- Toalhas e roupa de cama.

Estacionamento privativo (sujeito a disponibilidade)
Apoio na organização de experiências locais sem custo adicional.
Serviços de apoio (gratuitos)

Estamos disponíveis para ajudar com a reserva de:

Restaurantes

Táxis e transferes

Whale Watching, tracking, BTT, entre outras atividades de animação turística.

Tours pela ilha (excursões privadas ou em grupo)

Rent-a-car local

Serviços adicionais (sob consulta)

Check-in antecipado / Check-out tardio (sujeito a disponibilidade)”

Na plataforma Booking.com, o alojamento apresenta uma classificação de 9,5/10 (Excepcional), com destaque para as pontuações em matéria de conforto (9,8/10) e comodidades (9,7/10).

A reserva efetuada teve por base a oferta de uma unidade de alojamento com padrões elevados de conforto, segurança, higiene e qualidade dos serviços.

O demandante chegou ao alojamento no 31.07.2025, ao final do dia.

O acesso ao hotel revelou-se especialmente difícil devido à forte inclinação da rua e à limitação do estacionamento.

Ao entrar no apartamento, o demandante constatou que:

a. este tinha uma menor dimensão que a anunciada (cerca de 67m², ao invés dos anunciados 83 m²);

b. existia uma divisão inacessível aos hóspedes, sinalizada como “Staff Only”;

c. a casa de banho era mais pequena do que parecia nas fotografias do alojamento.

Nas duas primeiras noites, o ruído do ar condicionado prejudicou o sono do demandante e seus familiares.

O demandante apresentou queixa na receção.

Foi informado que seria enviado um técnico para solucionar o problema.

O qual compareceu nesse mesmo dia 2.08.2025, constatando que a bomba de calor e o ar condicionado se encontravam a funcionar corretamente, sendo o ruído inerente ao seu funcionamento normal.

Pelas 15:20, o demandante recebeu um email do gestor do alojamento a reiterar

estar disponível para desligar o sistema de extração da garagem durante a noite.

O demandante, não confiando na possibilidade de os funcionários da demandada resolverem o problema, realizou o check-out do alojamento e solicitou a devolução do montante referente às 5 noites não usufruídas.

O manager do hotel informou o demandante que aguardava instruções da direção e que não podia tomar decisão imediata quanto ao pedido de cancelamento e reembolso.

O demandante apresentou reclamação no livro de reclamações da demandada, tendo-lhe sido prestados os seguintes esclarecimentos: a. O apartamento possui aproximadamente 83 m²; b. A área sinalizada como “staff only” é acessível aos hóspedes, contendo máquina de lavar roupa e materiais de lavandaria, podendo os hóspedes utilizá-la ou solicitar serviço gratuito de lavandaria; c. O sistema de ar condicionado foi verificado por um técnico e encontrava-se em perfeitas condições, emitindo apenas sons normais e expectáveis; d. O ruído do sistema de exaustão da garagem encontrava-se dentro dos padrões técnicos, embora tenha sido desligado temporariamente para teste, tendo o demandante confirmado a redução do ruído; e. O ruído da bomba de calor encontrava-se dentro dos parâmetros técnicos normais, explicando que o equipamento repõe a temperatura da água quente após utilização, tendo sido proposta a instalação de temporizador para mitigar o impacto durante períodos de descanso. Concluiu indicando que a equipa atuou “de forma imediata” e manteve-se disponível para atender às suas preocupações.

Não obstante tal justificação, o demandante abandonou as instalações da demandada e procurou um outro estabelecimento para os restantes 5 dias da sua permanência em S. Miguel.

Não se provaram os restantes factos alegados por demandante e demandada com relevância para a decisão a proferir.

Motivação de Facto

O apuramento dos factos resultou de convicção formada a partir dos elementos que seguidamente se enunciam.

Documentos juntos aos autos por demandante e demandada, que ilustrativamente confirmam parte do por si alegado. Declarações do demandante, que pormenorizou as razões pelas quais procurou outro alojamento. Esclarecimentos prestados pelas testemunhas. _____, mulher do demandante, reiterou o por este declarado.

e , funcionários da empresa demandada, asseveraram ter atendido prontamente as reclamações do demandante, nomeadamente no que concerne à relativa ao ruído do ar condicionado. , técnico de ar condicionado e ventilação, que foi chamado para apurar eventual avaria e controlar a dimensão desse ruído.

Motivação de Direito

Demandante e demandada pactuaram um contrato de prestação de serviços, no âmbito de uma relação de consumo (serviços destinados a uso não profissional fornecidos por quem exerce com carácter profissional atividade económica que visa obtenção de benefícios) – artigos 1154.º do Código Civil e 2.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei da Defesa do Consumidor).

Concorda-se com a alegada aplicabilidade *in casu* do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que estabelece expressamente no seu artigo 3.º, n.º 1, alínea b), visar também os bens fornecidos no âmbito de uma prestação de serviços.

O artigo 5.º desse diploma estipula que o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º do mesmo diploma legal. Do artigo 6.º e sua alínea a) decorre que o bem/serviço se diz conforme quando corresponde à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e as demais características previstas no contrato. Acrescentado a alínea d) do artigo 7.º, n.º 1, que deve corresponder à descrição e possuir as qualidades e outras características habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

No presente caso, as características do alojamento anunciadas pela demandada relativamente às condições adequadas de conforto, silêncio e descanso, ou ao estacionamento acessível, não correspondiam inteiramente ao anunciado. O que consubstancia incumprimento contratual. Tal legitimando ao demandante, nos termos do n.º 1, alínea b) do artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, o pedido de redução do preço. No entanto, o grau da desconformidade da qualidade do serviço não se nos afigura justificar a dimensão da redução por si pretendida. Julgando-se mais ponderada a redução do preço em uma terça parte. Ou seja, para 3.386,00 € (= 5.079 € x 2/3). Devendo a demandada devolver ao demandante o restante – 1.693,00 €.

No que concerne aos danos morais que o demandante peticiona, dispõe o artigo 496º, n.º 1, do Código Civil, que «na fixação a indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito». Sendo que, conforme ao preceituado no artigo 563º do mesmo código, «a obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido se não fosse a lesão». Consagrou-se a teoria da causalidade adequada: consideram-se ressarcíveis os danos que são consequência “típica, normal e provável” da lesão – Antunes Varela, Das Obrigações em Geral, Coimbra Editora, Vol. 1º, 4ª Ed., pág. 476.

Com tal pressuposto, afigurando-se-nos que o incumprimento da demandada não configura causa típica ou normal de eventuais graves transtornos emocionais decorrentes dos incómodos relativos ao ruído e à mudança de hotel, não atenderemos essa sua pretensão.

DISPOSITIVO

Na procedência parcial do pedido, condeno a demandada a pagar ao demandante a quantia de 1.693,00 €, no mais a absolvendo.

Sem custas.

Notifique e deposite.

Ponta Delgada, 20 de fevereiro de 2025

O juiz árbitro
(José Manuel de Araújo Barros)

