




REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

  
P. n.º 1815/24

## SENTENÇA

### I - RELATÓRIO

██████████ pediu que a ██████████ seja condenada a pagar-lhe a quantia de € 883,59, alegando que, tendo previamente contratado com esta a realização de passagens aéreas para o dia 8/7/2023 entre o Luxemburgo e o Funchal, para si, para a sua esposa e para um animal (este, no porão), a reclamada não as satisfizes porque a sua aeronave não dispunha de condições para o transporte do animal e, como consequência, o reclamante viu-se obrigado a agendar viagem para o dia seguinte e a deixar o animal com um familiar, que o veio a transportar para o Funchal, propositadamente, no dia 19/07/2023 noutra companhia, no que despendeu, no total, a aludida quantia.

O reclamante alegou, ainda, que a reclamada apenas o reembolsou do valor de € 120, referente ao transporte do animal, e propôs-se também conceder-lhe a quantia de € 400 ou uma compensação equivalente, o que o reclamante não aceitou por ter suportado transtornos e custos mais elevados com a situação provocada pela mesma.

A reclamada contestou alegando, em suma: para além de já ter efectuado o reembolso de € 120, referente ao transporte do animal, propôs ao reclamante restituir-lhe o valor do bilhete (€ 179.61) e pagar-lhe a compensação de € 400 [de acordo com o Regulamento (CE) 261/2004], uma vez que se deveu a opção exclusiva do reclamante a aquisição de novas passagens num voo em que também não era possível o transporte do animal.

\*

Inexistem nulidades, excepções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

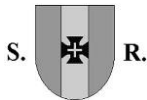
Fixo a este procedimento o valor de € 883,59.

### II-FUNDAMENTAÇÃO

#### OS FACTOS

Com interesse para a decisão, provou-se a seguinte factualidade:





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

*ARR*

1) O reclamante contratou previamente com a reclamada a realização de passagens aéreas para o dia 8/7/2023, entre o Luxemburgo e o Funchal, para si, para a sua esposa e para um animal (este, no porão).

2) No dia aprazado, a reclamada não satisfez tais passagens porque a aeronave que dispunha para o efeito não tinha condições para o transporte do animal, nem nada explicou ao reclamante quanto às alternativas existentes para ultrapassar tal impedimento.

3) Como consequência, o reclamante viu-se obrigado a agendar a viagem para o dia seguinte e a deixar o animal com um familiar, que o veio a transportar para o Funchal, propositadamente, no dia 19/07/2023 noutra companhia aérea,

4) no que o mesmo despendeu as quantias de € 444,61 (passagens do dia seguinte), € 338,50 (transporte do animal) e € 100,48 (viagens do familiar).

5) A reclamada já restituiu ao reclamante o valor de € 120, referente ao transporte do animal.

\*

Para ter por processualmente adquirida a realidade fáctica descrita, o Tribunal formou a sua convicção em parte no acordo expresso nos autos pelos respectivos sujeitos processuais e, no demais, a partir do exame e análise crítica do teor dos documentos juntos aos autos, das declarações do reclamante e, sobretudo, do depoimento da testemunha [REDACTED], genro daquele, na medida em que tais elementos probatórios, entre si conjugados, confluíram seguramente para a afirmação daquela realidade, dada a sua conformidade com as regras da experiência comum.

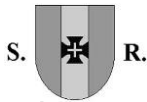
\*

## O DIREITO

Como decorrência do princípio base da nossa República, a dignidade da pessoa humana (art. 1º da CRP), o legislador constituinte consagrou, entre os demais direitos fundamentais, o direito dos consumidores à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à protecção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos, e cometeu ao Estado a incumbência prioritária, no âmbito económico e social, de garantir a defesa dos interesses e os direitos dos consumidores, assumindo que um dos objectivos da política comercial, a par da concorrência salutar dos agentes mercantis, é a protecção dos consumidores (cf. arts. 60º, 81º, 52º e 99º, também da lei fundamental).

Estamos perante um contrato de prestação de serviços (transporte aéreo), genericamente previsto no art. 1154º do CC e que deve ser considerado de consumo, atento o disposto no art. 2º/1





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado entre o reclamante, consumidor, e a reclamada, prestadora profissional do serviço em causa.

A pretensão do reclamante ao pagamento da quantia que indica vem por ele justificada com a necessidade de o mesmo ser ressarcido do dano patrimonial sofrido em consequência do incumprimento pela reclamada da prestação a que se vinculara, em conformidade com o convencionado entre as partes.

Recai sobre o consumidor o ónus da prova da falta de conformidade com o convencionado no contrato (cf. art. 342º/1 do CC), mas, atendendo à matéria de facto provada, é indiscutível que essa prova foi claramente feita.

Estando, como se disse, perante uma relação obrigacional estabelecida no âmbito dum contrato de prestação de serviços (de consumo), há que não olvidar que o devedor (só) cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado, como estatui o art. 762º do CC.

Como se viu, a reclamada obrigara-se a proporcionar ao reclamante a realização de passagens aéreas para o dia 8/7/2023, entre o Luxemburgo e o Funchal, para si, para a sua esposa e para um animal (este, no porão), mas, nesse dia, a reclamada não cumpriu essa sua prestação, nem nada explicou ao reclamante quanto às alternativas existentes para ultrapassar esse seu incumprimento.

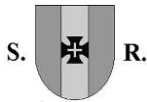
É, pois, indubitável que a reclamada não realizou o interesse do credor na prestação contratualmente estipulada, que, por isso, foi por ela patentemente incumprida.

Demonstrado o incumprimento e, como tal, a ilicitude da actuação da reclamada, cumpre lembrar que, embora a responsabilidade do devedor pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso da obrigação emergente de contrato também dependa da existência de culpa, esta presume-se (cf. arts. 798º e 799º/1 do CC). Ou seja, é ao devedor que compete provar que o não cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua, o que a reclamada não fez.

E daí que seja a mesma a responsável pela reparação do dano demonstrado e tido por adequadamente causado por tal incumprimento, nos termos das disposições conjugadas das citadas normas com as dos arts. 483º/1, 562º e 563º do CC.

É consensual o entendimento de que o nosso sistema jurídico, com a norma do citado art. 563º, acolheu a doutrina da causalidade adequada, segundo a qual, para que um facto seja causa de





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

um dano, é necessário que, no plano naturalístico, ele seja uma condição sem a qual o dano não se teria verificado e, além disso, que, no plano geral e abstracto, ele seja causa adequada desse mesmo dano.

É matéria de facto o nexo causal naturalístico e é matéria de direito o juízo sobre o segundo momento da causalidade, referente ao nexo de adequação, de harmonia com o qual o facto que actuou como condição do dano deixa de ser considerado como causa adequada quando para a sua produção tiverem contribuído decisivamente circunstâncias anormais ou extraordinárias.

Segundo a referida doutrina, essa aferição global da adequação deve partir de um juízo de prognose posterior objectiva, formulado em função das circunstâncias conhecidas e cognoscíveis de todo o processo factual que, em concreto, desencadeou a lesão e o dano, no âmbito da sua aptidão geral ou abstracta para produzir esse dano, pois que a causalidade adequada não se refere a um facto e ao dano isoladamente considerados.

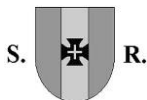
A causa (adequada) pode ser, não necessariamente directa e imediata, mas indirecta, bastando que a acção causal desencadeie outra condição que, directamente, suscite o dano.

O STJ já considerou no seu Ac. de 2-11-2010 <sup>(1)</sup>: «O artigo 563.º do Código Civil consagrou a doutrina da causalidade adequada, na formulação negativa nos termos da qual a inadequação de uma dada causa para um resultado deriva da sua total indiferença para a produção dele, que, por isso mesmo, só ocorreu por circunstâncias excepcionais ou extraordinárias. De acordo com essa doutrina, o facto gerador do dano só pode deixar de ser considerado sua causa adequada se se mostrar inidóneo para o provocar ou se apenas o tiver provocado por intercessão de circunstâncias anormais, anómalas ou imprevisíveis.». E também ponderou no Ac. de 13-01-2009 <sup>(2)</sup> que o «facto que actuou como condição do dano só não deverá ser considerado causa adequada do mesmo se, dada a sua natureza geral e em face das regras da experiência comum se mostra indiferente para a verificação do dano, não modificando o “círculo de riscos” da sua verificação, tendo presente que a causalidade adequada “não se refere ao facto e ao dano isoladamente considerados, mas ao processo factual que, em concreto, conduziu ao dano” no âmbito da aptidão geral ou abstracta desse facto para produzir o dano.».

Por conseguinte, não é pressuposta a existência de uma causa ou condição exclusiva na produção do dano, no sentido de que a mesma tenha, só por si, determinado o dano, porquanto podem ter intervindo outros factos, contemporâneos ou não. Na verdade, a lesão e a consequente

1 P.2290/04.0TBBCL.G1.S1, in [www.dgsi](http://www.dgsi.gov.pt). No mesmo sentido, Ac. de 23/05/2017 (p. 1249/14.4TVLSB.L1.S1).  
2 P. 08A3747.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

produção do dano podem resultar de um concurso real de causas, da contribuição de vários factos, não sendo qualquer deles, singularmente considerado, suficiente para alcançar o efeito danoso, embora se imponha que um deles seja causa adequada do efeito por ele desencadeado, imputável a outro agente.

Com tais parâmetros, cumpre retirar a pertinente conclusão sobre a questão da causalidade, por referência ao referido juízo de prognose: perscrutada a factualidade, constata-se que o reclamante sofreu adequadamente o dano patrimonial por cuja reparação peticionou. Segundo penso, a razão está do seu lado, pois extrai-se, patentemente, daquela factualidade que os danos aludidos no item 4) resultam adequadamente do incumprimento pela reclamada da obrigação a que se encontrava contratualmente adstrita: não só esse incumprimento foi a condição sem a qual tais danos não se desencadeariam, como a ausência de explicações por parte da reclamada quanto às alternativas ao dispor do reclamante para ultrapassar o impedimento à mesma imputável tornaram inexigível ao reclamante um comportamento diferente do descrito no item 3) da factualidade.

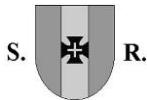
Na verdade, a apreciação da prova do nexo de causalidade deve assentar num critério de verosimilhança e de probabilidade de o facto danoso ser apto a produzir a lesão verificada, tendo em conta as circunstâncias do caso concreto e considerando, em especial, o grau de risco e de perigo e a normalidade da acção lesiva. É o que, em suma, também nos transmite o ensinamento do Prof. Vaz Serra <sup>(3)</sup> de que a causa em sentido jurídico se deve restringir àquelas condições que se encontrem para com o resultado numa relação tal que seja razoável impor ao agente a responsabilidade por esse mesmo resultado, independentemente de este ter sido, exclusivamente, condicionado por tal causa: *«O problema não é um problema de ordem física, ou, de um modo geral, um problema de causalidade tal como pode ser havido nas ciências da natureza, mas um problema de política legislativa: saber quando é que a conduta do agente deve ser tida como causa do resultado, a ponto dele ser obrigado a indemnizar. Ora, sendo assim, parece razoável que o agente só responda pelos resultados para cuja produção a sua conduta era adequada e não por aqueles que tal conduta, de acordo com a sua natureza geral e o curso normal das coisas, não era apta para produzir e que só se produziram em virtude de uma circunstância extraordinária.»*

Nessa senda, deve atentar-se a que é claro que o incumprimento da reclamada foi a condição sem a qual não se desencadearia a dinâmica geradora dos danos, ainda que nesta tivesse emergido

---

3 Cit. in CC Anotado, de P. Lima e A. Varela, I, 4ª ed. p. 578.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ARR

uma outra condição ou acção causal que, pelo menos nalguma medida, também pudesse ter causado os danos. Realmente, em termos de normalidade, a eventual anomalia da conduta do reclamante, embora possa intervir como condição do evento danoso, não afasta a causa que desencadeou a sua intervenção e que não é contemplável como um caso de força maior ou fortuito, ou seja, como um factor (necessário) que não se pode evitar.

Posto isto, os danos criados na esfera do reclamante são adequadamente decorrentes da desconformidade da prestação contratual da reclamada.

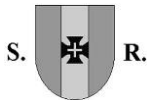
É certo que a reclamada sustenta que a sua responsabilidade deve ser circunscrita ao valor do bilhete (€ 179.61) e à compensação de € 400 prevista no Regulamento (CE) 261/2004, uma vez que se deveu a opção exclusiva do reclamante a aquisição de novas passagens num voo em que também não era possível o transporte do animal.

Como já ponderei, em face das apuradas circunstâncias, era inexigível ao reclamante um comportamento diferente do correspondente a tal opção.

E no que concerne, estritamente, ao que a reclamada designa de compensação (€ 400) resultante da aplicação ao caso do Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho (que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos), essa defesa também improcede.

Perscrutada a letra e a *ratio* de tal complexo normativo, tanto no seu articulado como na sua motivação (considerandos), afigura-se-me que nele se consagra um direito a uma reparação fundado em responsabilidade objectiva e cujo exercício, por isso, não depende do preenchimento de todos os pressupostos da responsabilidade contratual impostos quando apenas está em causa a aplicabilidade, em exclusivo, do nosso ordenamento interno, embora resultando do texto do Regulamento que o reconhecimento aquele direito deve ser excluído em caso de força maior ou fortuito, ou seja, quando a recusa de embarque ou cancelamento do voo se ficar a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis, tais como «*condições meteorológicas incompatíveis com a realização do voo em causa*».





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

*ARR*

Porém, no caso em apreço, mais do que os fundamentos de tal tipo de responsabilidade, estão preenchidos todos os pressupostos da responsabilidade contratual impostos para o reconhecimento do direito exercido pelo reclamante, como já anteriormente expus.

Por isso, mantém-se a responsabilidade da reclamada pela reparação pretendida pelo reclamante, deduzida da quantia, entretanto, paga (€ 120).

### III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo procedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, consequentemente, condeno a reclamada [REDACTED] a pagar-lhe a quantia de € 763,59 (setecentos e sessenta e três euros e cinquenta e nove cêntimos).

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 1/7/24

*Alexandre Reis*

Alexandre Reis

