



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

P. n.º 1693/23

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

██████████ pediu que “██████████” fosse condenada a pagar-lhe a quantia de € 4.117,46 para o indemnizar dos danos sofridos devido a falta de cumprimento do dever de informação por parte da reclamada, no âmbito do contrato que com esta celebrou, mediante o qual adquiriu, pelo valor de € 8.580, viagens para 5 seus familiares da ██████████ para a Madeira, no dia 9/08/2022, e de regresso, no dia 11/10 seguinte. Para tanto, alegou: (i) na viagem de regresso, pelas 4h do dia 11/10/22, os seus familiares foram impedidos pela companhia aérea de viajar por não apresentarem o certificado de vacinação para o covid-19 (com duas doses e validade até 270 dias, ou 3ª dose com mais de 14 dias) ou um teste de PCR negativo com o máximo de 72 horas, condições necessárias ao ingresso na ██████████ de que a reclamada não informara o reclamante; (ii) devido a essa falta de informação, o reclamante suportou despesas com as alterações das passagens para o dia 29/10/2022 (€ 3.898,95), com o adiamento das passagens aéreas regionais na ██████████ (€ 118,36) e com a estadia de hotel de mais um dia (€ 100,15).

A reclamada alegou na audiência que os deveres de informação inerentes ao contrato de intermediação que celebrou com o reclamante não se estendem a aspectos laterais, ainda que conexos, como seriam os respeitantes às exigências de natureza sanitária impostas pelo Estado Venezuelano para ingresso no seu território durante a pandemia provocada pelo covid-19.

*

Inexistem nulidades, exceções ou outras questões prévias de que cumpra conhecer e que obstem ao conhecimento de mérito.

II-FUNDAMENTAÇÃO

OS FACTOS

Com relevância para a decisão, provou-se apenas a seguinte factualidade:

1) O reclamante e a reclamada celebraram em 21/6/2022 um contrato mediante o qual esta se obrigou a diligenciar a obtenção de viagens da ██████████ para a Madeira, no dia 9/08/2022, e de





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ADP

regresso, no dia 11/10 seguinte para 5 familiares daquele, que, por sua vez, se obrigou a pagar à mesma a quantia de € 8.580.

2) Quando, pelas 4h do dia 11/10/22, os 5 familiares do reclamante se preparavam para efectuar a viagem de regresso, foram impedidos pela companhia aérea de viajar por não apresentarem o certificado de vacinação para o covid-19 (com duas doses e validade até 270 dias, ou 3ª dose com mais de 14 dias) ou um teste de PCR negativo com o máximo de 72 horas, condições impostas pelo Estado [REDACTED] para o ingresso no seu território, durante aquela fase da pandemia provocada pelo covid-19.

3) Na sequência, tendo os familiares do reclamante alterado as passagens de regresso para o dia 29/10/2022, o reclamante pagou a quantia de € 3.898,95 para essa alteração e os seus familiares suportaram despesas com o adiamento das passagens aéreas regionais na [REDACTED] (€ 118,36) e com a estadia de hotel de mais um dia (€ 100,15).

4) Na 5ª-feira dia 6/10/22 anterior à programada viagem de regresso à [REDACTED], uma funcionária da reclamada informou o reclamante de que os viajantes seus familiares deveriam registar-se no portal da saúde da [REDACTED] para a entrada neste país e que era necessário preencherem um formulário para o efeito, tendo exemplificado como tal se faria.

5) Nunca foi dado conhecimento à reclamada pelo reclamante ou pelos seus familiares viajantes de que a estes não fora administrada qualquer vacina para o covid-19, o que o próprio reclamante ignorava.

*

O Tribunal formou a sua convicção para a decisão fáctica com base, em parte, no acordo das partes e, no demais, a partir do exame e análise crítica do confronto entre o teor dos documentos juntos aos autos – com particular realce para os de fls. 11, 12, 19 a 22 e 23 a 25 – com as declarações prestadas na audiência de julgamento pelo reclamante e pelo representante da reclamada, [REDACTED], tendo a factualidade descrita emergido consistentemente da conjugação de tais elementos probatórios como sendo conforme com a lógica e as regras da experiência comum.

*

O DIREITO

Estamos perante uma relação obrigacional estabelecida no âmbito dum contrato de prestação de serviços, genericamente previsto no art. 1154º do CC e que deve ser considerado de





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

ADP

consumo, atento o disposto no art. 2º/1 da Lei 24/96 (de 31/07), celebrado entre o reclamante, consumidor, e a reclamada, prestadora profissional do serviço em causa,

A referida Lei 24/96, diploma base, para além de reiterar a incumbência constitucionalmente cometida ao Estado de defesa do consumidor e o reconhecimento do direito deste à qualidade dos bens e serviços e à protecção da saúde e da segurança física, afirma o direito à protecção dos seus interesses económicos e o direito à informação, entre outros, procurando a igualdade material dos intervenientes nas relações jurídicas de consumo, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contractos, respondendo o fornecedor de bens ou serviços que, por ex., viole o dever de informar pelos danos que causar ao consumidor (cf. arts. 1º, 3º a 5º, 8º e 9º).

Como se viu, o reclamante sustenta que a reclamada é responsável pelo reembolso de quantias que o mesmo teria suportado devido à violação do dever de informação que impenderia sobre a reclamada, por força do contrato entre ambos celebrado.

Logo, a pretensão do reclamante ao pagamento das quantias 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 integral prestação a que se vinculara, em conformidade com o convencionado entre as partes.

O devedor (só) cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está adstrito, como estatui o art. 762º do CC, e há que não olvidar que, nos termos das disposições conjugadas das normas dos arts. 798º, 799º/1, 483º/1, 562º e 563º do mesmo código, o direito à reparação de dano fundado em responsabilidade contratual implica o preenchimento dos seguintes pressupostos: o incumprimento ou cumprimento defeituoso da prestação e, como tal, a ilicitude da actuação do devedor; a existência de culpa do devedor (embora esta se presuma); o dano; e o nexo de causalidade adequada entre este e aquela actuação ilícita.

É sabido que, em geral, quem negocia com outrem para conclusão de um contrato, nos termos do art. 227º do CC, deve, tanto nos preliminares como na formação dele, proceder segundo as regras da boa-fé, sob pena de responder pelos danos que culposamente causar à outra parte. Essas regras encerram deveres de protecção – que obrigam a procurar evitar causar danos ao parceiro negocial –, de informação – que vinculam as partes à prestação de todos os esclarecimentos necessários à conclusão honesta do contrato – e de lealdade – que adstringem os contraentes a não





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

assumir comportamentos que se desviem de uma negociação correcta e honesta. A tutela da confiança e da expectativa criada entre as partes no caminho negocial constitui a razão pela qual devem as partes adoptar comportamentos conformes às regras da boa-fé mesmo antes de ter surgido qualquer contrato e estende-se para lá da conclusão deste ⁽¹⁾.

Além disso, como se disse, estando em causa uma relação de consumo, o exame sobre o grau de conformidade ou desconformidade com tais ditames da conduta do profissional deve ser visto à luz das garantias da protecção do consumidor – entendido no sentido do n.º 1 do artigo 2.º da lei n.º 24/96 de 31/7 –, o que implica que a formação e execução do contrato sejam acompanhadas do cumprimento de uma série de deveres de comunicação e informação que recaem sobre aquele que desenvolva, no âmbito profissional, uma actividade económica e que representam um papel fulcral em tal protecção.

A obtenção desse objectivo requer, desde logo, que a comunicação do clausulado contratual seja feita com antecedência necessária ao conhecimento completo e efectivo do consumidor, tendo em conta as circunstâncias (objectivas e subjectivas) presentes na negociação e na conclusão do contrato, para que o mesmo, usando da diligência própria do cidadão médio ou comum, as possa analisar e, assim, aceder ao seu conhecimento completo e efectivo, para além de poder pedir algum esclarecimento ou sugerir qualquer alteração.

E, em termos de normalidade e de comum senso jurídico, é até admissível, verificadas determinadas circunstâncias, que os deveres de informação de um contraente se estendam a aspectos laterais ou instrumentais da boa conclusão do contrato, sobretudo se estivermos diante de uma relação de consumo, atendendo à mencionada especial tutela que a lei confere ao consumidor.

Todavia, as exigências especiais inerentes a tais deveres de informação e comunicação têm como contrapartida, também por imposição do princípio da boa-fé, o aludido dever de diligência média por banda do destinatário da informação – com intensidade e grau dependentes da importância do contrato, da extensão e da complexidade (maior ou menor) das respectivas cláusulas e do nível de instrução ou conhecimento daquele –, de quem se espera um comportamento leal e

1 «Toda a conduta, todo o agir ou interagir comunicativo, além de carrear uma pretensão de verdade ou de autenticidade (de fidelidade à própria identidade pessoal) desperta nos outros expectativas quanto à futura conduta do agente» e «todo o agir comunicativo implica uma auto-vinculação (uma exigência de fidelidade à pretensão que lhe é inerente), na medida em que desperta nos outros determinadas expectativas quanto a uma conduta futura. Mas esta auto-vinculação não tem que ter em todos os casos a mesma força» (Baptista Machado in RLJ 117º-233).





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

AR.P.

correcto, nomeadamente pedindo esclarecimentos, depois de materializado que seja o seu efectivo conhecimento e informação sobre o conteúdo de tais cláusulas.

Posto isto, vejamos o caso em apreço.

Subjaz à tese do reclamante a possibilidade de apodar de ilícita a actuação da reclamada, por violação dos deveres de informação.

Contudo, desde logo, inexistente normativo legal que possa ser configurado como fonte do dever de informação em cuja putativa violação o reclamante estriba o direito a que se arroga.

Depois, perscrutada a factualidade assente, afigura-se-me que esta careceria de uma melhor concretização para se poder atingir a qualificação como ilícita da actuação da reclamada, por incumprimento ou cumprimento defeituoso da sua prestação: ignorando-se o conteúdo das negociações que, na conhecida situação da pandemia provocada pelo covid-19, conduziram à celebração do contrato de simples intermediação em causa, também se desconhece se o concreto alcance da prestação a que a reclamada por via dele se vinculou perante o reclamante abarcaria o efeito por este ora almejado, ou seja, a informação aos seus familiares sobre as exigências de natureza sanitária impostas pelo Estado [REDACTED] para ingresso no seu território durante tal pandemia.

Ademais, estão ainda bem presentes na memória de todos as dificuldades criadas ao longo de tal pandemia aos que pretendiam viajar entre diversos países pelas desconformes exigências de natureza sanitária impostas por cada estado para ingresso no respectivo território.

Não se extrai da factualidade assente a obrigação da reclamada a informar os familiares do reclamante, através deste, das condições necessárias, nesse âmbito, ao ingresso na [REDACTED] ou, sequer, que a mesma tivesse conhecimento antecipado dessas condições.

Mas, mesmo admitindo que assim fosse, o certo é que a reclamada informou o reclamante de que os viajantes seus familiares deveriam registar-se no portal da saúde da [REDACTED] para a entrada neste país e que era necessário preencherem um formulário para o efeito, pelo que, assim tendo procedido, não lhe seria exigível, em termos de normalidade, que previsse (prevenisse) o facto – que, aparentemente, surpreendeu o próprio reclamante – de àqueles não ter sido administrada qualquer vacina para o covid-19.

Não só os referidos viajantes seriam quem estaria em melhores condições para conhecer as exigências de natureza sanitária impostas pelo Estado [REDACTED] como os mesmos não poderiam





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

TRIBUNAL ARBITRAL

AR

ignorar a falta da sua vacinação e que, tendo eles omitido o dever de diligência média que sobre eles impendia de dessa falta informarem a reclamada, esta não poderia ter providenciado o que quer que se impusesse para a suprir.

Assim sendo, ponderando todo o contexto factual apurado à luz do exposto enquadramento jurídico da questão, entendo que não ocorreu a violação que o reclamante assaca à conduta da reclamada e em que o mesmo radica a causa dos danos que invocou e, por isso, o fundamento do direito exercido.

III-DECISÃO

Pelo exposto, julgo totalmente improcedente a reclamação apresentada por [REDACTED] e, conseqüentemente, absolvo a reclamada “[REDACTED]” do pedido nela formulada.

Sem custas.

Notifique.

Funchal, 27/6/23

Alexandre Reis

Alexandre Reis

