



## **SUMÁRIO:**

Determina o Art . 3 a) da Lei de Defesa do Consumidor que “o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços”.

Concretizando o Art 4º do mesmo diploma, define que:

“Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.”

No caso dos autos resulta claro que o serviço prestado pela Requerida não logrou satisfazer o fim a que se destinava e cumprir as legítimas expectativas do consumidor.

---

## **SENTENÇA**

Proc. n.º 1229/2022 – CNIACC

Requerente: A

Requeridas: B

### **1. Relatório**

1.1 O Requerente adquiriu à Requerida um bilhete para um concerto a ter lugar no Rock in Rio 2022, em Junho de 2022, pelo preço de € 79,56.

1.2 Em 03 de Maio de 2022 a Requerida informou o Requerente que teria direito ao reembolso do bilhete, por morte de um dos artistas, no montante de € 74,00.

1.3 Requer a condenação da Requerida no reembolso integral do bilhete (€ 79,56), bem como, na renovação do período de aderente, por forma a dissuadir comportamentos como o dos autos.

1.4 A Requerida, regularmente citada, não apresentou contestação.

\*

A audiência realizou-se com a presença do Requerente e da Requerida.

\*

## **2. Objeto do litígio**

Por via de ação declarativa de condenação, nos termos em que a define o Art.º 10, ns.º 1, 2 e 3 b) do CPC, a questão colocada em apreciação a este Tribunal Arbitral, coincide com a apreciação da (in)existência de responsabilidade civil contratual da Requerida perante o Requerente.

## **3. Fundamentação**

### **3.1. Factos provados:**

A) O Requerente adquiriu à Requerida um bilhete para um concerto a ter lugar no Rock in Rio 2022, em Junho de 2022, pelo preço global de € 79,56.

B) A Requerida informou o Requerente que teria direito ao reembolso do bilhete por impossibilidade do mesmo se realizar na sua integralidade, sendo que, reteria 6% do valor pago pelo requerente, respeitantes a custos de operação.

### **3.2**

#### **Factos não provados**

Toda a demais factualidade alegada.



### 3.3

#### **Motivação**

A prova positiva e negativa à factualidade levada a apreciação deste Tribunal, prendeu-se, unicamente, com a prova documental carreada para os autos.

Designadamente, o quesito A) resultou provado das facturas juntas aos autos a fls. 3 a 5, por parte do Requerente e não impugnadas pela Requerida.

De igual forma, o quesito B) resultou provado dos documentos juntos aos autos a fls. 8 a 11, de onde se extrai a posição tomada pela Requerida quanto ao reembolso dos bilhetes e as comissões cobradas.

Relativamente à fixação da matéria dada como não provada, a ausência de prova adicional, quer documental quer testemunhal, não permitiu ao Tribunal aferir da veracidade de quaisquer outros factos, justificando-se, desta forma, a resposta negativa dada aos mesmos.

#### **3.4. Do Direito**

No caso dos autos, Requerente e Requerida celebraram um contrato mediante o qual a Requerida prestou um serviço – venda de um bilhete – que permitiria ao primeiro ter acesso a 1 espetáculo composto pela actuação/performance de 1 conjunto de artistas. Verificamos também que, a Requerida comunicou ao Requerente que o espectáculo não seria cumprido na sua globalidade, facto que determinou a possibilidade de reembolso do valor do bilhete adquirido.

Determina o Art . 3 a) da Lei de Defesa do Consumidor que “*o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços*”.

Concretizando o Art 4º do mesmo diploma, define que:

*“Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.”*

No caso dos autos, resulta claro que o serviço prestado pela Requerida não logrou satisfazer o fim a que se destinava e cumprir as legítimas expectativas do consumidor aquando da aquisição do bilhete.

A Requerida não logrou esclarecer os autos – em absolutamente nada, saliente-se – sobre eventuais razões pelas quais as expectativas do consumidor resultaram goradas, por facto que não lhe fosse imputável ao abrigo do contrato celebrado.

Desta forma, considera o Tribunal-arbitral que inexistente qualquer razão objectiva que legitime a cobrança de uma qualquer taxa ou comissão por parte da Requerida, tendo em conta a violação por si demonstrada do vertido nos Arts. 3º, a) e 4º da Lei de Defesa do Consumidor.

Deverá assim a Requerida devolver ao Requerente o valor integral que o mesmo pagou com a aquisição do bilhete - € 79,56.

Relativamente ao demais peticionado pelo Requerente e uma vez que tal pedido não tem qualquer conexão com o serviço prestado e o contrato celebrado entre as partes, fica o conhecimento do mesmo prejudicado e, por isso, o restante pedido declarado improcedente.

#### **4. Decisão**

**Face a todo o exposto, julgo a ação parcialmente procedente, por provada, condenando-se a Requerida a pagar ao Requerente a quantia de € 79,56.**

Notifique-se.

Porto, 10 de dezembro de 2022

**O Juíz-Árbitro,**

(Hugo Telinhos Braga)