

**Processo: 2250/2024**

**Demandantes: A., B. e C.**

**Demandada: D.**

*Resumo: 1. O consumidor tem direito à qualidade dos bens que devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às suas legítimas expectativas (artigos 3º alínea a), e 4º da Lei nº 24/96 de 31 de julho – LDC);*

*2. O cumprimento defeituoso da prestação pode impedir o fim a que a prestação se encontre objetivamente afetada, causando danos ao credor;*

*3. De acordo com o nº 1 do artigo 12º da LDC (Lei nº 24/96 de 31 de julho), o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.*

## **A – Relatório**

### **1. Reclamação dos Demandantes e posição da Demandada**

**1.1.** A Demandante **A.**, por si e em representação dos seus dois filhos menores, **B.** e **C.** formalizou no dia 30 de julho de 2024, junto do CNIACC/Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, reclamação contra a Demandada **D.** nos termos da qual peticiona o reembolso de 50% do valor dos bilhetes de espetáculo, no total de €60

Alega, em síntese,

invoca uma anterior sentença julgada, parcialmente, procedente e com a condenação da Requerida no pagamento de 50% do valor do bilhete do espetáculo foram os Requerentes ao espetáculo OVO do “S” no L, no dia 23 de dezembro com um grupo de amigos e família compararam bilhetes balcão 2, sector 7 e, em nenhum momento, foram informados que esses lugares teriam visibilidade reduzida

ficaram extremamente desapontados com o facto de, durante algumas partes do espetáculo, haver uma luz de palco apontada diretamente aos olhos, que os impediu completamente de ver parte do espetáculo incluindo o desempenho integral de alguns artistas conforme fotografia em anexo



o que foi, também, comentado por outras pessoas reclamaram junto do promotor do espetáculo, através do Livro de Reclamações que, em resposta, admite os seguintes factos:

- era conhecido pelo promotor que o desenho de luz do espetáculo e respetiva montagem afetaria a visibilidade de alguns lugares embora não fosse possível saber quais aquando do momento da venda dos bilhetes
- alguns espectadores dirigiram-se, durante o espetáculo, aos assistentes de sala tendo sido recolocados noutros lugares por não conseguirem ver no sítio original

mas, em momento algum ou sob qualquer forma, foram informados da possibilidade de trocarem de lugar no caso de visibilidade reduzida

o que poderia ter sido feito através da colocação de mensagens afixadas no local ou voz *off* nas recomendações antes do início do espetáculo

o promotor coloca o ónus no espectador, de circular na sala, perturbando os restantes teriam de saber que o local dispõe de um determinado número de lugares destinados a dar satisfação a reclamações fundadas na falta de visibilidade decorrente da montagem do espetáculo - da responsabilidade dos artistas, citando a resposta do promotor acontece que não sabiam

para além das expectativas goradas e dos danos daí decorrentes, a ida ao espetáculo foi um investimento relevante que incluiu os bilhetes de o transporte de 10 pessoas de Aveiro a Lisboa e alimentação

se, antecipadamente soubessem que não poderiam ver parte do espetáculo provavelmente não teriam ido

Juntaram: comprovativo da compra e dos bilhetes e cópia da anterior sentença e um vídeo – fls. 3 a 14.

#### **1.2. A Demandada D., contestou nos seguintes termos:**

o espetáculo O OVO do “S” esteve em cena de 20 a 30 de dezembro de 2023, na L., com lotação sempre esgotada

a sala tem capacidade para 12.500 pessoas sentadas, como no caso

a uma sessão por dia, o espetáculo teve cerca de 125.000 espectadores

a montagem do espetáculo foi, naturalmente, sempre a mesma

dos 120.000 espectadores apenas a reclamante e o seu marido reclamaram da montagem da iluminação e reclamaram uma compensação (1/2 do valor pago)

correu um anterior processo (marido reclamante) e a reclamante vem agora requerer uma compensação para si e seus filhos

não consta que os filhos se tenham queixado da iluminação do espetáculo ou que não tenham usufruído do mesmo

admite-se que tenham gostado mais de uns números do que de outros – o que é normal e não dá, nem nunca daria, aso a qualquer compensação

um espetáculo circense integra vários números e é um todo

é para este todo que se adquire o bilhete, independentemente de se gostar mais de um número ou de outro, de se conseguir ver melhor um que outro, dependendo do lugar onde se situe o bilhete adquirido e a zona do palco onde o número está a ser executado

como ir ao cinema – não se pode consumir um produto e depois dizer-se que não se paga porque houve partes que não estavam a seu contento

diz que a luz incomodava, mas nada fez – não procurou o assistente de sala para mudar de lugar, nem abandonou a sala reclamando no livro de reclamações e exigindo a devolução do preço do bilhete

ficou no seu lugar até ao fim

não diz concretamente quais os números e que parte desses números foram afetados

é sabido por ser do conhecimento de qualquer espectador que os focos e as luzes de palco estão direcionadas para os artistas que estão a atuar e para serem bem vistos e só no final de cada número é que os focos são direcionados para o público para que os artistas o possam ver

a parte do espetáculo que o marido contabilizou em 30 minutos, numa duração de 2 horas, durante a qual a reclamante diz ter sido afetada pelo foco de luz respeitaram ao final de cada número o que é absolutamente normal

a alegada luz não interferiu com a fruição do espetáculo pela reclamante na sua totalidade e menos ainda pelos seus dois filhos (5 e 12 anos) até porque nada indica que tenham sido afetados pela alegada luz

Juntou, anúncio do espetáculo e da sala L. (fls. 38 e 39).

## **B - Saneador**

### **1. Do Tribunal Arbitral**

A Lei 144/2015 de 8 de setembro transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo (RAL), e estabeleceu os princípios e regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios e o respetivo enquadramento jurídico (artº1º).

Assim, a Lei RAL é aplicável aos procedimentos quando os mesmos sejam iniciados por consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre vendedores ou prestadores e consumidores residentes em Portugal.

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL), o que decorre, desde logo, do artigo 1º do seu Regulamento.

Para prossecução deste fim, o Centro utiliza os procedimentos previstos na Lei RAL, incluindo a arbitragem necessária - sendo certo que, também, está prevista a submissão de litígios de consumo à decisão deste tribunal através de convenção das partes (sob a forma de compromisso arbitral ou clausula compromissória).

São submetidos à arbitragem necessária e à apreciação do tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados, por opção expressa dos consumidores, os litígios de consumo de reduzido valor económico (de montante inferior à alçada dos tribunais de 1ª. instância, €5.000) - conforme nºs 2 e 3 do artigo 14º da Lei 24/96 de 31 de julho (LDC), na redação da Lei nº 63/2019 de 16 de agosto.

Por outro lado, e ainda, o CNIACC tem competência geográfica de âmbito nacional e atuação supletiva, relativamente aos restantes centros de arbitragem de consumo.

Como resulta do respetivo Regulamento, nomeadamente do artigo 3º.

A toda a causa é atribuído um valor certo que representa a utilidade económica imediata do pedido e que determina, nomeadamente, a competência do tribunal, sendo para o efeito atendível o momento em que a ação é proposta (conforme os nºs 1 e 2 do artigo 296º e nº 1 do artigo 299º, ambos do CPC).

Ao juiz compete fixar o valor da causa, sem prejuízo do dever de indicação que impende sobre as partes.

Os Demandantes atribuíram ao processo o valor de €60 (sessenta euros), o que se enquadra no âmbito da competência do tribunal (artigo 6º do Regulamento).

Aplica-se ao processo o Regulamento e, subsidiariamente, a Lei da Arbitragem Voluntária (LAV) – Lei nº 63/2011 de 14 de dezembro

### **C – Delimitação do objeto do Litígio**

Cumprimento (defeituoso) do contrato celebrado entre as partes – artigo 762º do Código Civil

## **D – Fundamentos, com interesse para a decisão da causa**

### **I - Factos provados:**

- I. A Demandante, seu marido e dois filhos compraram bilhetes (balcão 2, sector 7) para o espetáculo OVO do “S” no L. no dia 23 de dezembro de 2023, integrados num grupo de 10 pessoas – amigos e familiares;
- II. Os Demandantes, seu grupo de família e amigos, ficaram muito desapontados com o facto de, durante o espetáculo, haver uma luz de palco apontada aos olhos das pessoas no local onde estavam, e aos próprios, o que os impediu de ver parte de números de alguns artistas;
- III. Durante o espetáculo houve um foco de luz direcionado ao local onde estavam os Demandantes, causa do impedimento (II);
- IV. Era conhecido do Promotor que o desenho de luz do espetáculo e respetiva montagem afetaria a visibilidade de alguns lugares, embora não fosse possível saber quais aquando do momento da venda dos bilhetes, como aquele admitiu em resposta à reclamação apresentada no Livro de Reclamações;
- V. Durante o espetáculo alguns dos espectadores dirigiram-se aos assistentes de sala tendo sido recolocados noutros lugares, por não conseguirem ver no seu lugar original, como também admitido pelo Promotor em resposta à reclamação apresentada no Livro de Reclamações;
- VI. Nem a Demandante A. nem o seu grupo de família e amigos tomaram conhecimento, por não terem sido informados, da possibilidade de solicitar a troca de lugar em caso de fundada reclamação.

### **II - Factos não provados**

Com relevância para a decisão não foram identificados os factos não provados.

## **E – Da fundamentação de facto**

As partes foram ouvidas em julgamento e sustentaram as respetivas posições.

A compra dos bilhetes (I) está comprovada pela junção dos respetivos documentos – fls. 3 e 12 a 14, juntos com a reclamação.

Em julgamento foi ouvida uma testemunha, incluída no grupo dos Demandantes, que corroborou o facto de haver um foco apontado ao local onde se encontravam e, em consequência, ter afetado a visibilidade de alguns números do espetáculo – sem, contudo, precisar quantos ou o tempo, com exatidão.

O foco, a reduzida ou afetação da visibilidade é, ainda, manifesta no vídeo junto ao processo.

Ficam, assim, demonstrados os factos vertidos em (II) e (III).

Quanto aos factos (IV) e (V) referidos na Reclamação e que constam da resposta do promotor à reclamação apresentada no Livro de Reclamações não foram postos em causa pela Demandada em momento algum do julgamento, ou do processo.

E que, de resto, admitiu (em audiência) a possibilidade de troca de lugares através de contacto com os assistentes de sala – em caso de fundada reclamação.

Por outro lado, alegou a Demandante que não teve conhecimento (por qualquer meio) da possibilidade de troca de lugar, por causa da reduzida visibilidade – o que, também, não foi contestado pela Demandada.

O facto de haver assistentes de sala no local, por si só, não garante a solução da questão.

O tribunal ouviu e atendeu às declarações prestadas pela Demandante A. e pela mandatária da Demandada, em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artigo 7º), ao abrigo do qual o juiz pode ouvir as partes e os seus representantes ou mandatários, convidando-os a fornecer esclarecimentos sobre a matéria de facto ou de direito que se afigurem pertinentes.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções invocadas (artigo 5º, nº 1 do CPC) sendo, ainda, considerados pelo juiz os factos instrumentais (os que resultem da instrução da causa), e os factos complementares (os que resultem como complemento ou concretização dos que as partes tenham alegado e da instrução da causa, desde que sobre eles tenham tido a possibilidade de se pronunciar).

Ainda, são atendíveis, os factos notórios, aqueles que o tribunal toma conhecimento em virtude do exercício das suas funções (tudo conforme o previsto no artigo 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

#### **F - Da fundamentação de Direito**

O consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, que 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 suas legítimas expectativas.

É o que resulta do disposto nos artigos 3º, alínea a) e 4º da Lei 24/96 de 31 de julho (LDC).

Ainda, (artigo 8º), o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre as características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa (alin. a) do nº 1), e quando se verifique falta de informação, informação insuficiente, ilegível ou ambígua que comprometa a utilização adequada do bem ou do serviço, o consumidor goza do direito de

retratação do contrato relativo à sua aquisição ou prestação, no prazo de sete dias úteis a contar da data de receção do bem ou da data de celebração do contrato de prestação de serviços (nº 4).

E, o fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor, sendo solidariamente responsáveis os demais intervenientes na cadeia da produção à distribuição que hajam igualmente violado o dever de informação (nº 5).

Sendo certo que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos /artigo 12º, nº 1).

Posto isto, tendo em conta o enquadramento de proteção dos direitos do consumidor,

Ficou demonstrado que entre a Demandante (por si e em nome dos seus filhos menores) e a Demandada foi celebrado um contrato, de acordo com o qual foi concedido aqueles o acesso à sala e fruição de um espetáculo – O OVO do “S”.

Como se provou a visibilidade do espetáculo, para os Demandantes (e outros espectadores – alguns dos quais acabaram por mudar de lugar por esse motivo), em determinados momentos foi reduzida e, em consequência, a Demandante e os seus filhos ficaram impossibilitados de usufruírem de todo o espetáculo.

E, diga-se, considerando o espetáculo como um todo, deve ser assegurado pelo organizador/promotor que o mesmo seja visionado na globalidade, por quem adquiriu um bilhete.

É razoável esperar que quem compra o bilhete tenha essa garantia assegurada.

O facto de haver outros espectadores que impeçam a visibilidade não é equivalente – neste caso, serão causas atribuídas a outros/terceiros que não ao organizador.

Ainda, e como se provou, o promotor tinha conhecimento que o desenho de luz do espetáculo e respetiva montagem afetaria a visibilidade de alguns lugares.

O que, desde logo, também comprova que o espetáculo não foi visto na globalidade.

E, inclusive, proporcionou a alguns espectadores a possibilidade de trocarem de lugar.

Os Demandantes não o fizeram porque não tiveram conhecimento de tal possibilidade – da qual não foram informados.

Assim sendo, tendo em conta o incumprimento do contrato pela Demandada (de garantir a fruição da totalidade do espetáculo, e como seria expectável aquando da compra do respetivo bilhete), há que considerar que estão reunidos os pressupostos da obrigação de indemnizar.

Note-se, ainda, que os filhos da Demandante estão aqui representados e, na verdade, não está em causa se gostaram mais de um ou outro número, mas o facto de não poderem ter visto determinados números.

Como bem refere A. Varela (*Das Obrigações em geral – Vol. II, pág. 123 a 125*), a propósito do tema do cumprimento defeituoso,

*“(...) Há casos, porém, em que o defeito ou irregularidade da prestação – a má prestação – causa danos ao credor ou pode desvalorizar a prestação, impedir ou dificultar o fim a que esta objetivamente se encontra afetada, estando o credor disposto a usar de outros meios de tutela do seu interesse, que não sejam a recusa pura e simples da aceitação.*

*A telha colocada na cobertura do edifício era de tal qualidade que, à primeira chuvada, este meteu água e várias divisões sofreram estragos.*

(...)

*Em todos estes casos se pode, fundadamente, considerar o cumprimento defeituoso como uma forma de violação sui generis do dever de prestar. O cumprimento defeituoso abrange, assim, os casos em que a falta ou irregularidade da prestação afeta o objeto dela, sem que haja falta de identidade entre a prestação devida e a prestação efetuada, nem falta de cumprimento integral (...).*

*A consequência mais importante do cumprimento defeituoso é a obrigação de ressarcimento dos danos causados ao credor. (...)*”,

Ora, esta obrigação de indemnização está prevista, como se constatou (supra), no nº 1 do artigo 12º da Lei nº 24/96 de 31 de julho (LDC)

Assim sendo, a ação tem de proceder.

## **G – Decisão**

Termos em que se julga a presente reclamação como provada e, como tal procedente e, em consequência, se decide

- a) condenar a Demandada **D.** no pedido formulado pelos Demandantes, e
- b) ao reembolso do correspondente a 50% do valor dos bilhetes (três), no montante de €60.



**ARBITRAGEM DE CONSUMO**

**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**



**RAL**

**CENTROS  
DE ARBITRAGEM**

De acordo com o nº 1 do artigo 44º da Lei 63/2011 de 14 de dezembro (LAV), determino o encerramento do processo.

Notifiquem-se as partes da decisão.

Braga, 21 de novembro de 2024

A Juiz Arbitro

*(Margarida Granwehr de Sousa)*

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI: 253 619 107 Email: geral@cniacc.pt