

Proc. n.º 797/2022

SENTENÇA

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral necessário em que são

Reclamante: A, com identificação nos autos.

e

Reclamada: B, com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que adquiriu à Reclamada 5 *vouchers* para o Rock in Rio 2020, posteriormente trocados por 5 bilhetes. Que, tendo o mencionado concerto sido cancelado, pretendeu devolver os bilhetes e receber o valor dos mesmos. Que o fez várias vezes junto da Reclamada, mas sem sucesso. Pede, a final, a condenação da Reclamada na devolução do valor pago ou na substituição dos bilhetes adquiridos por bilhetes, no total de € 345,00 (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, veio a Reclamada, por comunicação dirigida ao CNIACC, informar que os prazos para solicitar as devoluções dos bilhetes foram comunicados pela Reclamada no seu *site* e que, no caso em concreto, o Reclamante apresentou pedido de devolução fora do prazo. Sugere, a final, o contacto direto do Reclamante com o promotor (cf. *email* de 22 de abril de 2022, a fls. 10-11). Posteriormente, por nova comunicação dirigida ao CNIACC, veio a Reclamada reiterar que não pode aplicar outro procedimento diferente das instruções remetidas pelo promotor (cf. *email* de 28 de maio de 2022).

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. O Reclamante adquiriu à Reclamada, na loja física, 5 *vouchers* para o Rock in Rio 2020, cada um no valor de € 69,00 (cf. docs. a fls. 3 e 4 e declarações do Reclamante);
2. Posteriormente, o Reclamante trocou os 5 *vouchers* por 5 bilhetes para o dia 20 de junho de 2020 (cf. doc. a fls. 3 e 4 e declarações do Reclamante);
3. A Reclamada dedica-se, com intuito lucrativo, entre outras atividades, à comercialização de bilhetes para concertos (facto do conhecimento público e deste Tribunal);
4. Em data não apurada, o concerto agendado para 20 de junho de 2020 não se realizou por motivos de pandemia, tendo sido adiado para 20 de junho 2021 (cf. declarações do Reclamante);
5. O cartaz dos cantores para o concerto de 20 de junho de 2020 é diferente do cartaz dos cantores/artistas para 2021 e 2022 (cf. doc. a fls. 20 e 21);
6. Concretamente, o Reclamante pretendia ouvir a cantora Camila Cabello que deixou de constar no cartaz de 2022 (cf. *email* de 24 de maio de 2022 e declarações do Reclamante);
7. As condições dos cancelamentos e dos reagendamentos de eventos, bem como os prazos para solicitar devoluções de bilhetes são os anunciados no *site* da Reclamada, disponível em -----.
8. Nos termos do mencionado *site*, pode ler-se que o reembolso dos bilhetes era permitido até ao “*dia 15 de julho de 2021, mediante apresentação dos bilhetes e talão de compra numa loja*”;

9. Adicionalmente, nos temos do mesmo *site*, pode ainda ler-se que os bilhetes com data 20/06/2020, têm uma correspondência direta para o dia 19/06/2022, ficando automaticamente válidos, sem necessidade de qualquer validação adicional;
10. A 3 de agosto de 2021, o Reclamante contactou a Reclamada com vista à devolução dos bilhetes e reembolso dos bilhetes (provado por acordo);
11. A 9 de dezembro de 2021, o Reclamante apresentou uma reclamação no livro de reclamações da Reclamante (cf. doc. a fls. 6);
12. A 30 de dezembro de 2021, a Reclamada respondeu ao Reclamante (cf. *email* a fls. 7-8).

3.1.2. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto provada e não provada assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, tendo assumido especial relevância os documentos concretamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte do Reclamante, esclarecendo o Tribunal que comprou os bilhetes para assistir, juntamente com os seus filhos, ao concerto da cantora Camila Cabello, e que posteriormente, quando soube que esta artista já não iria atuar, solicitou junto da Reclamada, sem sucesso, a devolução do preço. Concretamente, quanto mês de junho/julho de 2021, esclareceu o Reclamante não ter a certeza se contactou a Reclamante sobre esta questão, apenas tendo a certeza que o fez em agosto de 2021.

Quanto ao facto não provado A, limitou-se o Reclamante a informar que contactou a Reclamada antes de 15 de julho de 2021 com vista à troca dos seus bilhetes. Contudo, não tendo a Reclamada reconhecido tal facto, impunha-se, a nosso ver, prova adicional.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

A questão a apreciar nestes autos consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, direito a receber de volta o preço dos bilhetes comprados à Reclamada.

O Reclamante adquiriu 5 bilhetes para um concerto a sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à comercialização dos mesmos (cf. factos provados n.ºs 1 a 3).

Desta feita, o negócio jurídico em apreço é *uma compra e venda de bens de consumo*.

No caso em concreto, ficou provado que o concerto em questão foi sendo sucessivamente adiado, por motivos que são do conhecimento público. Isto é, de pandemia. Mais ficou provado que, na sequência de tais adiamentos o promotor do concerto e a Reclamada informaram os compradores dos bilhetes dos termos e condições em que os mesmos poderiam, querendo, obter de volta o pedido de reembolso dos bilhetes adquiridos.

Concretamente, no que diz respeito à questão em causa, a mesma encontra-se regulada, no que à Reclamada diz respeito, pelo disposto Decreto-Lei (DL) n.º 10-I/2020, de 26 de março, com a redação do DL n.º 26-A/2021, de 5 de abril. Nos termos do n.º 2 artigo 5.º-C do DL n.º 10-I/2020, de 26 de março, com a redação do DL n.º 26-A/2021, de 5 de abril, foi estabelecido que, nos casos de reagendamento de espetáculos, o portador do bilhete tem o direito a solicitar a devolução do respetivo preço no prazo de 14 dias úteis a contar da data prevista para a realização do evento. O que, conforme provado, foi assegurado pela Reclamada através do seu *site*. Aliás, ainda que a Reclamada não o tivesse assegurado, tratando-se de um direito que a lei reconhece aos portadores de bilhetes e que não depende da sua publicidade, não podia o Reclamante ignorar que tinha o direito de solicitar a devolução do respetivo preço no prazo de 14 dias úteis a contar da data prevista para a realização do evento no ano de 2021 (cf. artigo 6.º do Código Civil). Contudo, apesar disso, o Reclamante não solicitou junto da Reclamada a devolução do respetivo preço antes do termo do prazo para o fazer. Na falta de pedido de reembolso nos prazos referidos considera-se que o portador do bilhete aceita o reagendamento do espetáculo, festival ou espetáculo de natureza análoga, sem direito ao reembolso do respetivo valor (cf. n.º 5 do artigo 5.º-C do DL 10-I/2020, de 26 de março).

Assim, apenas se pode concluir não ter o Reclamante direito ao reembolso ora peticionado.

Contra o que se acabou de dizer, não procede o facto de o Reclamante ter alegado que o fundamento para pedir a restituição do preço dos bilhetes foi a alteração do respetivo cartaz. Com efeito, a alteração do cartaz do espetáculo, enquanto causa específica de restituição do preço dos bilhetes, seria apenas permitida contra o promotor, nos termos da alínea *b)* do n.º 1 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 23/2012, de 14 de fevereiro. Contudo, a presente ação não se mostra proposta contra o promotor, mas sim contra o vendedor.

4. DECISÃO

Julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada B, do pedido.

Fixa-se à ação o valor de € 345,00 (trezentos e quarenta e cinco euros) o valor indicado pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 12 de julho de 2022.

O Juiz Árbitro,

Tiago Soares da Fonseca