

Sentença

Processo n.º: 402/25

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

I - A matéria jurídica centra-se na proteção dos direitos dos consumidores em contratos celebrados à distância, nomeadamente em situações de cancelamento unilateral de serviços prestados por terceiros.

II - De acordo com a legislação portuguesa aplicável — em particular os Decretos-Leis n.º 23/2014 e 24/2014 —, o consumidor tem direito ao reembolso integral dos montantes pagos quando o fornecedor não presta o serviço contratado.

III - A responsabilidade do fornecedor pelo cumprimento das obrigações contratuais inclui a devolução dos valores pagos em caso de cancelamento do evento ou serviço, independentemente das causas do cancelamento, salvo situações expressamente previstas em lei.

IV - A atuação das plataformas intermediárias, enquanto meros facilitadores da venda, não transfere para estas a responsabilidade pelo reembolso, que permanece a cargo do fornecedor direto do serviço.

V - Este quadro jurídico visa assegurar a efetividade do direito à restituição, promovendo a defesa do consumidor e a transparência nas relações comerciais eletrónicas, reforçando a confiança no mercado e o respeito pelos direitos contratuais.

1. Relatório

1.1 A Reclamante pede a condenação da Reclamada no pagamento da quantia de 61.06 € Euros relativos ao montante pago e ao dobro desse montante pelo não reembolso dentro do prazo legal e ainda o pagamento de taxas e despesas do processo no valor de 13.15 €.

1.2 Citada a Reclamada, após intervenção provocada, não apresentou contestação escrita, nem esteve presente na audiência de julgamento arbitral.¹

¹ Em arbitragem, a "intervenção provocada" (também conhecida como intervenção principal provocada) refere-se à situação em que um terceiro, não parte no processo arbitral original, é chamado a intervir na qualidade de parte principal (interveniente), devido a uma relação jurídica que o liga ao caso. Esta intervenção é diferente da intervenção voluntária, onde o terceiro, por vontade própria e com consentimento das partes, participa no processo como parte principal. A intervenção provocada, ao contrário, é um pedido

1.3 A Reclamante prestou declarações de parte na audiência de julgamento sublinhando que a Reclamada não devolveu o montante pago pelos bilhetes em virtude do cancelamento do espetáculo.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não à Reclamante direito à devolução em dobro da quantia paga no valor de 61.06 €.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. Em 31.11.24 a Reclamante comprou *online* dois bilhetes para o espetáculo Boeira Wonderland que se iria realizar no dia 26.12.24, pelas 18h, tendo pago o montante global de 61.06 €, docs 1 e 2;
2. A Reclamada alegou que em data que não consegue precisar a Reclamada enquanto promotora do espetáculo cancelou o mesmo, dando nota que procederia ao reembolso do montante dos bilhetes;
3. A Reclamante reclamou varias vezes junto _____, sendo esta uma plataforma de bilheteira online, focada na venda e gestão de bilhetes para eventos culturais, desportivos, recreativos e de entretenimento;
4. A _____ apenas comunicou ao público adquirente o que a promotora lhe transmitiu, limitando-se esta a vender os ingressos para o espetáculo na respetiva plataforma *online*;
5. A promotora, ora Reclamada, não devolveu, até ao momento, à Reclamante a quantia por esta paga por um espetáculo que não aconteceu;
6. A Reclamada difundiu nas redes sociais a seguinte informação:
informa que por motivos alheios à nossa vontade o evento Boeira Wonderland está cancelado. A informação referente ao processamento para realização dos reembolsos será comunicada em breve”.

2

feito por uma das partes existentes no processo, ou mesmo pelo tribunal arbitral, para que um terceiro entre no processo como parte principal, por um interesse legal ou jurídico demonstrado.

2

3.1.2 Dos Factos Provados

Resultam provados todos os factos elencados nos números anteriores.

3.2 Motivação

O Tribunal Arbitral formou a sua convicção do seguinte modo:

- a). Quanto aos factos n.ºs 2, 3, 4, 5 através das declarações da Reclamante.
- b). Quanto aos factos n.ºs 1 e 6 através de prova documental junto aos autos e de acesso público quanto à não realização do espetáculo e devolução dos montantes despendidos com a compra dos bilhetes.

O Tribunal arbitral teve ainda em atenção, na ponderação de todos os interesses, a prova acessória produzida na respetiva audiência.

3.3 Do Direito

O Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, estabelece o regime jurídico aplicável à defesa dos consumidores e utilizadores, prevendo no seu artigo 19.º o direito ao reembolso em situações de cancelamento ou alteração substancial dos contratos celebrados à distância, como é o caso da compra *online* de bilhetes para eventos.

Este diploma reforça a obrigatoriedade de os fornecedores garantirem a prestação do serviço ou, caso contrário, procedam ao reembolso dos montantes pagos pelo consumidor, no prazo máximo estabelecido por lei.

Por seu lado, o Decreto-Lei n.º 23/2014, de 14 de fevereiro, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva relativa aos contratos celebrados à distância, reforça ainda a proteção do consumidor, especialmente em situações onde o serviço ou produto contratado não é fornecido ou é cancelado unilateralmente pelo fornecedor/promotor.

No caso vertente, verifica-se que:

A Reclamante adquiriu os bilhetes através de plataforma online () para um evento cultural promovido pela Reclamada;

O espetáculo foi cancelado unilateralmente pela Reclamada, de acordo com comunicação pública da promotora, não tendo sido realizado na data inicialmente prevista;

A Reclamada comprometeu-se a proceder ao reembolso do valor pago, porém até à data do julgamento tal reembolso não foi efetuado;

A _____, na qualidade de intermediária na venda dos bilhetes, limitou-se a transmitir a informação recebida da promotora, não efetuando qualquer reembolso nem podendo ser responsabilizada pela falta de reembolso da Reclamada.

Nestes termos, é inequívoco que a Reclamada incorre na violação dos direitos da Reclamante, enquanto consumidora, nomeadamente no que respeita ao direito à restituição do preço pago por um serviço não prestado.

De acordo com o artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 23/2014, o consumidor tem direito a ser informado sobre a eventual alteração ou cancelamento do serviço contratado, e o fornecedor tem o dever de garantir o cumprimento das obrigações contratuais, sob pena de ter de ressarcir o consumidor.

Adicionalmente, o artigo 19.º do Decreto-Lei n.º 24/2014 determina que, em caso de cancelamento do serviço, o consumidor tem direito à devolução integral dos montantes pagos, em prazo adequado e sem encargos adicionais.

“Artigo 19.º

Execução do contrato celebrado à distância

1 - Salvo acordo em contrário entre as partes, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve dar cumprimento à encomenda no prazo máximo de 30 dias, a contar do dia seguinte à celebração do contrato.

*2 - Em caso de incumprimento do contrato devido a indisponibilidade do bem ou serviço encomendado, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve informar o consumidor desse **facto e reembolsá-lo dos montantes pagos, no prazo máximo de 30 dias a contar da data do conhecimento daquela indisponibilidade.***

3 - Decorrido o prazo previsto no número anterior sem que o consumidor tenha sido reembolsado dos montantes pagos, o fornecedor fica obrigado a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do seu direito à indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais que possa ter lugar.” (...)

Assim,

A Reclamada, na qualidade de promotora do espetáculo e fornecedora do serviço, é a única responsável pela não realização do evento e pela ausência de reembolso dos bilhetes vendidos.

A ausência de reembolso configura incumprimento contratual e violação das normas de proteção do consumidor, que obrigam à restituição do valor pago em situações de cancelamento, *in casu*, em dobro por não cumprimento do prazo assinalado.

A posição da F _____, enquanto mera intermediária, limita-se a informar os compradores conforme a informação recebida da promotora, não assumindo responsabilidade pelo reembolso, o que está em consonância com a legislação aplicável.

Face ao exposto, conclui-se que a Reclamada incorreu em incumprimento contratual e infringe as disposições legais aplicáveis à defesa do consumidor, pelo que deverá proceder à devolução imediata do valor de 61,06 €, pago pela Reclamante.

Em suma,

O cancelamento unilateral do espetáculo, mesmo que por motivos alheios à vontade da promotora, não exonera esta da responsabilidade de assegurar a restituição dos montantes pagos pelos consumidores, conforme previsto nos artigos 9.º do DL 23/2014 e 19.º do DL 24/2014.

4. Decisão

Face ao exposto na fundamentação jurídica e tendo em conta os factos provados, o Tribunal Arbitral decide:

Condenar a Reclamada, _____, a proceder ao reembolso da quantia de 61,06 € à Reclamante, correspondente ao valor pago pelos bilhetes para o espetáculo “Boeira Wonderland”, cancelado e não realizado na data prevista.

Determinar que o reembolso referido deve ser efetuado no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis a contar da notificação desta decisão.

Condenar a Reclamada ao pagamento das despesas de processo, fixadas em 13,15 €, a serem igualmente suportadas no prazo máximo referido no parágrafo anterior.

Notique-se nos termos do artigo 15º, nº 2 do Regulamento CICAP

Porto, 05.06.25

A Juiz-Árbitro

Maria João Almeida