



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**Processo nº 4106 / 2021**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Artigos de lazer

**Tipo de problema:** Outras questões relacionadas com contratos e vendas

**Direito aplicável:** Decreto-Lei nº 23/2014, de 14 de fevereiro; do DL nº 90/2019, de 5 julho; DL nº 10-I/2020, de 26 de março, DL nº 26-A/2021, de 5 de abril.

**Pedido do Consumidor:** Restituição total do valor de dois bilhetes e do respectivo seguro de bilheteira, no montante total de 153,34€ (cento e cinquenta e três euros e trinta e quatro cêntimos).

---

## **SENTENÇA Nº 205 /2022**

---

### **1. PARTES**

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

**Reclamante:** ----, identificado nos autos

e

**Reclamada:** -----, com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega o Reclamante, em síntese, que comprou bilhetes para um espetáculo a realizar em 2020, posteriormente adiado para 2021 e depois para 2022. Que, entretanto, os artistas principais foram alterados. Que só depois de terminar a possibilidade de devolução dos bilhetes, a Reclamada deu a conhecer o alinhamento dos artistas para 2022. Pede, a final, a condenação da Reclamada na devolução do valor pago pelos bilhetes, de € 380,00. Posteriormente, reduziu o valor reclamado para € 153,34, correspondente à soma dos dois bilhetes e do seguro adquiridos em seu nome [cf. reclamação a fls. 1a) e 1b) e ss.].



Por sua vez, veio a Reclamada, por comunicação dirigida ao CACCL, alegar que, nos termos da lei, informou os seus clientes do adiamento do festival e do prazo para aqueles reclamarem o reembolso. Que a Reclamada ressaltou a possibilidade de o cartaz ser alterado. Conclui, a final, que não é exigível o reembolso ao Reclamante, por o este não o ter sido solicitado dentro dos prazos designados para o efeito (cf. Resposta de 19 de outubro de 2021 a fls. 12 e ss.). Posteriormente, veio a Reclamada por contestação reiterar, no essencial, a sua posição anterior, sustentando não existir qualquer incumprimento imputável à Reclamada (cf. contestação a fls. 26 e ss.).

### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 20 de setembro 2019, o Reclamante comprou dois bilhetes para os dois dias do “VOA 2020 – Heavy Rock Festival” (doravante VOA), evento a realizar em julho 2020, tendo pago € 140,00 pelos mesmos, acrescido de € 13,34 com custo do seguro e da operação (cf. docs. a fls. 2 a 5v);
2. A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica, com intuito lucrativo, à promoção de espetáculos, entre eles o VOA (cf. doc. a fls. 2, 4, *email* a fls. 9 e declarações da Reclamada);
3. O VOA é um festival composto por diversos artistas, inicialmente previsto para dois dias (cf. declarações da Reclamada);
4. Em cada um dos dias atuam vários artistas, existindo um cabeça de cartaz para cada dia (cf. declarações da Reclamada);
5. Em setembro de 2019, quando começaram a ser vendidos bilhetes para o VOA, a Reclamada já tinha anunciado, como uma das bandas cabeça de cartaz, os “System of a Down” (cf. declarações da Reclamada e do Reclamante);
6. Devido à pandemia, o VOA 2020 foi adiado para 2021 (provado por acordo das Partes);
7. Concretamente, em maio de 2020, o evento foi adiado para 1 e 2 de julho de 2021 (cf. declarações da Reclamada);



8. Nesta ocasião, a Reclamada comunicou aos espectadores que os cabeças de cartaz para o mencionado festival estavam assegurados (cf. declarações da Reclamada);
9. Posteriormente, de modo a assegurar a presença dos mencionados cabeças de cartaz, a Reclamada mudou a data do festival para 16 e 17 de julho de 2021 (cf. declarações da Reclamada);
10. Porém, em 2021, por motivos de pandemia, a realização do festival voltou a ser adiada, agora para 30 de junho e 1 de julho de 2022 (provado por acordo das Partes);
11. Concretamente, a 26 de abril de 2021, a Reclamada informou os seus clientes do adiamento do VOA para 2022, por motivos de COVID, tendo concedido um prazo para o reembolso dos bilhetes que o Reclamante não solicitou (cf. declarações do Reclamante e *email* de 3 de maio de 2022 a fls. 24);
12. A 26 de abril de 2021, a Reclamada informou ainda os seus clientes que contaria apresentar o cartaz da 11.ª edição tão breve quanto possível (cf. comunicado sob doc. n.º 2 da contestação e declarações da Reclamada);
13. A 9 de agosto de 2021, a Reclamada deu a conhecer o novo alinhamento para o espetáculo de 2022 (cf. declarações do Reclamante e da Reclamada);
14. Neste novo alinhamento, não constava, como banda cabeça de cartaz os “System of a Down”, mas os “Avenge SevenFold” (cf. declarações da Reclamada);
15. Nesta ocasião, o Reclamante solicitou à Reclamada o reembolso do preço dos bilhetes (cf. declarações do Reclamante e *email* a fls. 6);
16. A Reclamada propôs entregar ao Reclamante um vale para outro evento organizado pela Reclamada, para este usar até 31 de dezembro de 2022, que o Reclamante não aceitou (cf. declarações da Reclamada);
17. A Reclamada propôs ao Reclamante a devolução de parte do preço dos bilhetes comprados, continuando o Reclamante a poder usufruir dos mesmos, proposta não aceite por este (cf. declarações da Reclamada);
18. O Reclamante não usou, nem transmitiu a terceiros, os bilhetes comprados para o VOA (cf. declarações do Reclamante).



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### 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 especificamente mencionados a propósito de cada um dos factos dados como provados. Faz-se notar que as Partes estão, no essencial, de acordo quanto à maioria dos factos provados, apenas discordando da solução de direito a aplicar aos mesmos.

Foram ainda tomadas em consideração as declarações de parte do Reclamante e da Reclamada, através de ----, que, no fundamental, estiveram em sintonia. Neste âmbito, apenas se faz notar uma maior precisão da Reclamada quanto à organização e funcionamento do VOA, o que é compreensível e credível, considerando que foi a mesma a responsável pelo tratamento e organização deste evento.

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

### 3.2. DE DIREITO

\*

O Tribunal é competente. Com efeito, de acordo com a relação material controvertida e atendendo à matéria de facto provada, não há dúvidas de que estamos perante um conflito de consumo, sendo o Reclamante um consumidor e a Reclamada um profissional.

Quanto a isto, não colhe o argumento da Reclamada de que só caberia à IGAC a verificação dos pressupostos para a não restituição da importância correspondente ao preço dos bilhetes, nos termos do n.º 4, do artigo 9.º do DL n.º 23/2014. Com efeito, a atribuição de tal competência à IGAC não é, a nosso ver, acompanhada da retirada de competência do CACCL, enquanto tribunal arbitral, para a questão. Apenas que a questão pode ser colocada, em sede extrajudicial, ao mencionado instituto. Caso contrário, a ser correta a posição da Reclamada, teríamos de concluir pela inaplicabilidade do n.º 4 do mencionado artigo, por o mesmo ser inconstitucional. Especificamente, por violação do disposto no artigo 20.º, n.º 1, da Constituição, que assegura a todos o acesso ao direito e aos tribunais (estaduais e arbitrais) para defesa dos seus direitos.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Assim, não procede a alegada incompetência do CACCL para apreciar o litígio em apreço.

\*

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, em primeiro lugar, se o Reclamante tem, ou não, direito a receber de volta o preço dos bilhetes comprados. Posteriormente, na eventualidade de se concluir que o Reclamante tem tal direito, pode ainda discutir-se, para este efeito, qual a quantia a restituir: se o preço dos bilhetes, se ainda o custo do seguro e da operação de aquisição.

O Reclamante adquiriu 2 bilhetes para um evento promovido por sociedade que se dedica, com intuito lucrativo, à comercialização e promoção dos mesmos (cf. factos provados n.ºs 1 e 2).

No caso em concreto, ficou provado que o concerto foi sendo sucessivamente adiado. Mais ficou demonstrado que, na sequência de tais adiamentos, a Reclamada informou os compradores dos bilhetes dos termos e condições em que os mesmos poderiam, querendo, obter o reembolso dos bilhetes. Que, no primeiro adiamento (para 2021), a Reclamada assegurou que os cabeças de cartaz seriam os mesmos, não o tendo feito no segundo adiamento (para 2022).

A questão em análise encontra-se regulada, nos termos gerais, pelo Decreto-Lei n.º 23/2014, de 14 de fevereiro, com a redação do DL n.º 90/2019, de 5 julho, e ainda pelo DL n.º 10-I/2020, de 26 de março, com a redação do DL n.º 26-A/2021, de 5 de abril.

Vejamos, pois, cada um destes diplomas.

Começando por este último regime (o especial), podemos ler, nos termos do n.º 2 artigo 5.º-C do DL n.º 10-I/2020, de 26 de março, que 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 foi assegurado ao Reclamante que, contudo, conforme reconheceu, não solicitou à Reclamada a sua devolução dentro do respetivo prazo.

Avançando para regime geral, previsto no Decreto-Lei n.º 23/2014, de 14 de fevereiro, importa, em primeiro lugar, responder se o mesmo se aplica ou não.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Neste âmbito, sustenta a Reclamada que *“o desígnio que o legislador teve em vista com a instituição deste regime foi assegurar uma proteção especial aos portadores de bilhete nos casos de alteração do artista principal de um concerto, e não de um festival”* (SIC). Tal interpretação, salvo melhor entendimento, não tem suporte no texto da lei, que se limita a falar em “espetáculos”, compreendendo os “concertos”, os “festivais” e ainda todos os eventos equivalentes a estes dois. Dúvidas subsistissem quanto ao significado e às realidades compreendidas no “espetáculo”, teriam as mesmas de ser esclarecidas à luz do disposto no artigo 2.º, n.º 1, alínea b), deste Decreto-Lei que nos apresenta uma noção de “espetáculo de natureza artística”, que compreende os festivais de música. Identicamente, a interpretação propugnada pela Reclamada não colhe no espírito do diploma, que é a de proteger os espectadores que, habitualmente, determinam a sua vontade de comprar bilhetes para certos espetáculos em função dos artistas que vão atuar nos mesmos. Assim, é indiferente se o artista do evento alterado ia atuar num “concerto” ou num “festival”.

Segundo o previsto na alínea b) do n.º 1 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 23/2014, de 14 de fevereiro, pode ler-se que o promotor do espetáculo se constitui na obrigação de restituir aos espetadores a importância correspondente ao preço dos bilhetes nos casos de “substituição do programa ou de artistas principais”. Este direito do espectador pressupõe, pela natureza das coisas, que este saiba, de antemão, isto é, antes de comprar os bilhetes, qual o programa/artistas principais. Apenas nestes cenários é que se compreende e justifica o direito à restituição do preço dos bilhetes, pois só nestes casos é que se poderá dizer que o espectador determinou a sua vontade de comprar bilhetes em função dos programas os dos artistas do espetáculo.

Regressando ao caso em análise, está provado que a Reclamada alterou a data da realização do VOA por duas vezes: primeiro, de 2020 para 2021; segundo, de 2021 para 2022. Que, na primeira vez que reagendou o espetáculo manteve o cartaz principal. Que, na segunda vez que reagendou o espetáculo não disse qual seria o cartaz e concedeu aos espectadores a oportunidade de pedirem o reembolso do preço durante certo período de tempo. Que, só passado esse período de tempo o Reclamante solicitou à Reclamada a restituição do preço dos bilhetes.

Nestas circunstâncias, considera este Tribunal que o Reclamante não tem direito à restituição do preço dos bilhetes. Na verdade, quando, em 2021, a Reclamada voltou a adiar o VOA, além de informar os espectadores que poderiam exigir o reembolso do preço dos bilhetes dentro de certo prazo, comunicou ainda que o cartaz seria anunciado logo que possível. Ou seja, não comunicou, ao contrário do que tinha feito no adiamento para 2021, qual seria o cartaz do VOA. Assim,



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



um declaratório normal, colocado na real posição do Reclamante não poderia ignorar que se não pedisse, dentro do prazo fixado, a restituição do preço dos bilhetes para um evento que foi adiado e cujo cartaz não estava anunciado, sujeitava-se a ficar com bilhetes para um evento onde estariam presentes os artistas que a Reclamada viesse a apresentar. Logo, ao optar por continuar com os mencionados bilhetes, tendo-lhe sido dada a oportunidade de pedir a restituição do preço dos mesmos, quer por o evento ter sido (novamente) adiado, quer por não se saber qual seria o cartaz da nova data, apenas se pode concluir que o Reclamante aceitou não só o reagendamento do evento, mas também o cartaz que viesse a ser determinado pela Reclamada.

#### **4. DECISÃO**

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

Fixa-se à ação o valor de € 153,34 (cento e cinquenta e três euros e trinta e quatro cêntimos) o valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 18 de julho de 2022.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**