Sentença

Processo n.º 1878/2020/VQ/SC

Reclamante:

Reclamada:

I. Sumário:

1. Nos termos da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), o consumidor tem direito à qualidade de bens e serviços, assim como à informação para o consumo, nos termos do disposto nas alíneas *a)* e *d)*, do artigo 3.º da Lei de Defesa do Consumidor.

2. Nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 801.º do Código Civil português, que é o DL n.º 47344/66, de 25 de novembro, artigo que tem por epígrafe «Impossibilidade culposa», "tornando-se impossível a prestação por causa imputável ao devedor, é este responsável como se faltasse culposamente ao cumprimento da obrigação".

3. No caso em concreto, entende este douto tribunal que assiste razão ao ora reclamante.

II. Relatório:

1. No dia 02 de fevereiro de 2020, o ora reclamante, melhor identificado *supra*, adquiriu na melhor identificada *supra*, um bilhete pelo valor de € 65,00 para um concerto a realizar-se no dia 17 de agosto de 2020.

2. Sucede que, posteriormente, após ter sido alertado por um amigo seu, o ora reclamante fez uma pesquisa no *site* da onde pôde verificar que o concerto a que iria assistir havia sido cancelado.

3. Referiu a este douto tribunal o ora reclamante que, nunca fora alertado pela para o cancelamento do concerto, ou seja, se o ora reclamante não tivesse sido alertado pelo seu amigo, não iria de todo ter conhecimento do cancelamento do dito concerto.

4. Já conhecedor de que o concerto não se iria realizar, o ora reclamante dirigiu-se à loja da com a intenção que o valor que pagara pelo bilhete lhe fosse devolvido.

5. Sucede que, a devolução do valor pago foi-lhe negada pela porque o ora reclamante não tinha o bilhete na sua posse, uma vez que o mesmo foi perdido, tendo o ora reclamante já feito de tudo para o encontrar.

6. Mas, o ora reclamante tem em sua posse a fatura comprovativa do pagamento do bilhete adquirido, ou seja, a Fatura Simplificada n.º emitida pela no dia 02.02.2020, pelas 15 horas e 07 minutos, no valor de € 65,00 (cfr. Doc. 1 anexo ao Processo pelo ora reclamante).

7. Tem o ora reclamante conhecimento de que a reclamada pode fazer a reimpressão do bilhete, contudo, esta informou o ora reclamante de que não o poderia fazer porque a '

8. O ora reclamante, melhor identificada *supra*, na qualidade de consumidor diretamente lesado, tem legitimidade ativa para intentar a presente ação (reclamação) neste tribunal arbitral, nos moldes do disposto na alínea *a)*, do artigo 13.º da Lei de defesa do consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho).

9. O tribunal arbitral (TRIAVE) é competente para dirimir este litígio material, territorialmente e em razão do valor, isto nos termos dos artigos 4.º, 5.º e 6.º, respetivamente, do Regulamento do TRIAVE, e ainda é competente em respeito pela aplicação do n.º 2 do artigo 209.º da Constituição da República Portuguesa (CRP), e ainda é este tribunal competente nos termos do artigo 14.º da Lei de defesa do consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho, alterada pontualmente pela Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto).

III. Do objeto do litígio emergente

Pretende o ora reclamante que lhe seja devolvido o valor pago pelo bilhete na quantia de € 65,00.

IV. Da factualidade
Fundamentação:

Factos provados e não provados:

Em audiência de julgamento realizada no TRIAVE, no dia 30 de abril de 2021, pelas 12 horas e 30 minutos da manhã, procedeu-se à inquirição da testemunha apresentada pelo ora reclamante, a Senhora

Estando ausente a Senhora Dra na qualidade de mandatária da e estando presente o Senhor na qualidade de representante legal da

Fora agendada nova data para a segunda sessão de audiência de julgamento, a qual se realizou nas instalações do TRIAVE, no dia 19 de julho de 2021, pelas 11 horas da

manhã. Apenas compareceu o ora reclamante, tendo firmado a sua intenção de que lhe seja devolvido o valor que havia pago pelo bilhete que ascende à quantia de € 65,00.

1. Foi junta ao Processo pelo ora reclamante a Fatura Simplificada n.º emitida pela Lda, no dia 02.02.2020, pelas 15 horas e 07 minutos, no valor de € 65,00 (cfr. Doc. 1 anexo ao Processo pelo ora reclamante).

2. Posto isto, o ora reclamante alegou que comprou o bilhete na para assistir ao concerto musical da banda musical

3. Ficou provado que a ' contestou, declinando toda e qualquer responsabilidade nos autos.

4. Ficou ainda provado que o ora reclamante de facto pagou os € 65,00 de bilhete para assistir ao dito concerto musical, tendo apresentado a fatura de pagamento como comprovativo a este douto tribunal (cfr. Doc. 1 anexo ao Processo pelo ora reclamante).

5. Ficou provado que o ora reclamante perdeu o bilhete.

6. Ficou provado que *supra* referida não se opõe à devolução da quantia paga pelo bilhete pelo ora reclamante, mas que apenas o poderá fazer quando a utorizar a reimpressão da segunda via do bilhete, o que, aliás, é possível.

V. Do Direito em causa
Fundamentação:

Nos termos da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), o consumidor tem direito à qualidade de bens e serviços, assim como à informação para o consumo, nos termos do disposto nas alíneas *a)* e *d)*, do artigo 3.º da Lei de Defesa do Consumidor. As ora reclamadas têm a obrigação de informar bem os seus clientes acerca

dos serviços que se compromete a prestar, devendo atuar a sua conduta sempre de boa-fé.

Note-se que o concerto musical em causa foi cancelado devido à situação pandémica e não devido a facto imputável ao ora reclamante, pelo que o mesmo não tem culpa de tal situação. Caso o ora reclamante não tivesse perdido o bilhete, este teria direito a que lhe fosse devolvida a quantia paga pelo mesmo, no valor de € 65,00. Assim, a pode perfeitamente reimprimir o bilhete para que a quantia de € 65,00 seja devolvida ao ora reclamante, uma vez que em circunstâncias ditas normais o ora reclamante iria assistir ao concerto musical. O ora reclamante prova mesmo o pagamento do dito bilhete mediante a apresentação da fatura de pagamento melhor identificada *supra*, estando de boa-fé. O ora reclamante apenas não apresentou queixa na polícia porque o que aconteceu foi a mera perda do bilhete em causa, e não uma situação de furto ou de roubo.

Já João de Matos Antunes Varela referia que: "Aos casos de não cumprimento definitivo, em que a prestação conserva ainda todo o interesse para o credor, corresponde a sanção específica da *realização coactiva* da prestação, prevista e regulada, quanto ao seu aspecto substantivo, nos artigos 817.º e seguinte ([1])".

VI. Da decisão

Nestes termos, julga-se a presente ação totalmente procedente, por provada, condenando-se a a autorizar a reimpressão da segunda via do bilhete em causa, e que o ora reclamante seja ressarcido da quantia de € 65,00, por parte da ora reclamada , uma vez que apenas não assistiu ao concerto musical em causa porque o mesmo foi cancelado devido à pandemia, e, decretando-se a extinção da instância.

Quanto às custas processuais, em respeito pelo disposto no artigo 16.º e respetiva nota de rodapé n.º 1 do Regulamento do TRIAVE, não há lugar a pagamento de taxas nesta entidade de RAL.

Notifique-se.

---

[1] Cfr., e para mais desenvolvimentos, João de Matos ANTUNES VARELA, *Das Obrigações em Geral*, Volume II, (Reimpressão da 7.ª Edição – 1997), Almedina, julho, 2001, p. 92 e seguintes. Os itálicos pertencem a este autor.

Guimarães, 21 de julho de 2021.

A Juiz-Árbitra,

Patrícia Pinto Alves