TRIAVE
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

Processo n.º 2862/2021/VQ

Reclamante:

Reclamada:

SUMÁRIO

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

2.º *Para além dos deveres ou obrigações principais do contrato e, por via da sua celebração, encontramos outros deveres a que as partes estão vinculadas, designados por deveres acessórios de conduta, que com aqueles coexistem na estrutura obrigacional;*

3º. *Estes deveres ganham alguma relevância quando inseridos numa relação entre consumidor e prestador/fornecedor de bens ou serviços, atenta a especial protecção que a lei confere àquele;*

4.º *Neste contexto, é importante recorrer ao princípio geral relativo ao cumprimento dos contratos, designadamente o artº 762º do CC, nos termos do qual no cumprimento da obrigação, assim como no exercício do correspondente direto, devem as partes proceder de boa fé; Aquando da celebração de um contrato, as partes criam expectivas de condutas adequadas da outra parte.*

5.º *A responsabilidade civil contratual depende da verificação de pressupostos, a saber: o facto, a ilicitude, a imputação do facto ao lesante, o dano, e o nexo de causalidade entre o facto e o dano.*

6.º *Não tendo este Tribunal dado como provado a culpa das reclamadas, terá necessariamente de improceder o pedido formulado pela reclamante;*

I- Relatório

1.1. A reclamante apresentou reclamação contra as reclamadas nos termos da qual pretende o reembolso do preço pago por um bilhete para o festival que foi cancelado devido à pandemia Covid 19.

1.2. A causa de pedir e o pedido não foram objeto de alteração pelo que o seu conteúdo se dá por integralmente reproduzido para todos os efeitos legais.

1.3. A reclamada nos termos do artigo 14º do Regulamento do Triave não apresentou **Contestação** escrita nem oral na própria audiência de julgamento mas fez-se representar pelo Exmo. Sr. Responsável de Loja do Estabelecimento Comercial

1.4. A reclamada apesar de devidamente notificada não apresentou contestação escrita, não compareceu na audiência arbitral nem se fez representar.

1.5. A reclamante apesar de devidamente notificada também não compareceu na audiência arbitral nem se fez representar.

*

A audiência arbitral realizou-se, assim, apenas com a presença do representante da reclamada não tendo sido promovida a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave) em virtude de, designadamente, a reclamante, não ter comparecido na audiência.

As partes não apresentaram testemunhas.

II- Saneador

Este tribunal é material e territorialmente competente, uma vez que está em causa um conflito de consumo, apresentado por consumidor, decorrente de um contrato de compra e venda celebrado com profissional (pessoa colectiva), dentro da sua área geográfica de competência.

O valor do processo é de €159,00 e corresponde ao montante que a reclamante pagou pela aquisição do bilhete para o festival pelo que enquadra-se no âmbito da competência deste Tribunal, nos termos do disposto nos artºs 4º a 6º do Regulamento do TRIAVE.

O processo está sujeito ao Regime da Arbitragem Necessária, como resulta dos nºs 2 e 3 do artº 14º da Lei 24/96 de 31 de Julho, na redacção da Lei 63/2019 de 16 de Agosto, pois foi submetido à apreciação deste tribunal por opção expressa do consumidor/reclamante.

As partes têm personalidade e capacidade jurídica e judiciária, são capazes e legítimas.

Não foram alegadas excepções.

Cumpre apreciar e decidir.

III- Objeto do litígio

A única questão colocada em apreciação a este Tribunal Arbitral, coincide com a verificação dos pressupostos do direito da reclamante ao pagamento da quantia de €159,00 (cento e cinquenta e nove euros) pagos pela aquisição do bilhete para o festival

IV- Fundamentação

Da Fundamentação De Facto

4.1.Factos provados

Resultaram provados com relevância para a decisão desta causa arbitral, os factos seguintes:

1- Em 13.12.2019, a reclamante comprou na loja da reclamada sita no , um bilhete para o no valor de €159,00 (cento e cinquenta euros); Fato que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação;

2- O Festival foi cancelado a 10 de julho de 2020 devido à Pandemia Covid 19- Fato que se julga provado com base no **doc. n.º 1** junto com a reclamação e confessado pelo representante da reclamada em audiência arbitral;

3- A reclamante a 20 de outubro de 2021 dirigiu-se às instalações da reclamada para solicitar o reembolso do valor pago pelo bilhete adquirido para o festival tendo a reclamada transmitido que o prazo para solicitar o reembolso tinha terminado - Fato que se julga provado com base no **doc. n.º 1** e com base no depoimento do Sr.

4- Consta das Condições Gerais de venda e no site da reclamada os termos e condições para pedidos de devolução de eventos cancelados ou reagendados - Fato que

se julga provado com base na consulta efetuada ao site da reclamada e com base no depoimento dc

4.2 Factos não provados

A reclamante não provou que solicitou a devolução do valor pago pelo bilhete no prazo legal nem apresentou prova que pudesse justificar o motivo do seu pedido após essa data.

Não há outros factos relevantes, provados ou não provados, para conhecimento do objecto do litígio.

V- Motivação

O juiz ou o árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de selecionar apenas a que interessa para a decisão, levando em consideração a causa (ou causas) de pedir que fundamenta(m) o pedido formulado pelo autor (cfr. Artigos 596º n.º 1 e 607º n.º 2 a 4 do CPC, na redação da Lei n.º 41/2013, de 26/6) e consignar se a considera provada e/ou não provada.

Segundo o princípio da livre apreciação da prova, o Tribunal baseia a sua decisão, em relação às provas produzidas, na sua íntima convicção, formada a partir do exame e avaliação que faz dos meios de prova trazidos ao processo e de acordo com a sua experiência de vida e de conhecimento das pessoas (cfr. artº. 607º n.º 5, do C.P.Civil, na redação da Lei 41/2013, de 26/6).

Somente quando a força probatória de certos meios se encontra pré-estabelecida na lei (v.g.força probatória plena dos documentos autênticos - cfr.artº n.º 371º do C.Civil) é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação.

O tribunal ouviu a parte presente em audiência arbitral, o representante da reclamada e atendeu às declarações prestadas em conformidade com o princípio da cooperação, consagrado no CPC (artº 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 excepções invocadas (artº 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 hajam alegado e resultem 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 artº 5º, nºs 1 e 2, do CPC).

Cabe, também, aqui referir o artº 396º do CC, que dispõe que a força probatória dos depoimentos das testemunhas é apreciada livremente pelo tribunal, sendo certo que, o juiz aprecia livremente as provas segundo a sua prudente convicção acerca de cada facto; a livre apreciação não abrange os factos para cuja prova a lei exija formalidade especial, nem aqueles que só possam ser provados por documentos ou que estejam plenamente provados, quer por documentos, quer por acordo ou confissão das partes (nº 5 do artº 607 do CPC).

No caso concreto, este Tribunal alicerçou a sua convicção nas provas apresentadas (ou na ausência delas) por ambas partes, designadamente no único documento junto aos autos e no depoimento do representante da reclamada em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida.

A matéria dada como provada resulta das declarações do representante da reclamada , do teor do documento junto com a reclamação e bem assim da consulta realizada no site da reclamada.

VI- <u>Da fundamentação de Direito</u>

Para além dos deveres ou obrigações principais do contrato e, por via da sua celebração, encontramos outros deveres a que as partes estão vinculadas e designados por deveres acessórios de conduta, que com aqueles coexistem na estrutura obrigacional.

Estes deveres ganham alguma relevância quando inseridos numa relação entre consumidor e prestador/fornecedor de bens ou serviços, atenta a especial protecção que a lei confere àquele.

Neste contexto, é importante recorrer ao princípio geral relativo ao cumprimento dos contratos, designadamente o artº 762º do CC, nos termos do qual no cumprimento da obrigação, assim como no exercício do correspondente direto, devem as partes proceder de boa fé.

Aquando da celebração de um contrato, as partes criam expectivas de condutas adequadas da outra parte.

Resulta da audiência de julgamento que a reclamada decorrente da legislação aplicável ao presente caso, designadamente o DL 26-A/2021 de 05 de abril e tendo em conta a posição do promotora do evento, aqui reclamada

cumpriu o contrato celebrado com a reclamante uma vez que, publicitou quer em loja quer no site as condições para que operasse a devolução do valor pago pelos bilhetes adquiridos para o

A responsabilidade civil contratual depende da verificação de pressupostos, a saber: o facto, a ilicitude, a imputação do facto ao lesante, o dano, e o nexo de causalidade entre o facto e o dano.

Relativamente ao facto, já consideramos que as reclamadas cumpriram com a obrigação que lhes era imposta indo ao encontro das expetativas dos clientes com os pedidos de devolução ou reagendamento.

Dispõe o artº 798º do CC que *"o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor"* e, incumbe-lhe provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua.

Ainda, a culpa é apreciada nos termos aplicáveis à responsabilidade civil, ou seja, pela diligência de um bom pai de família, em face das circunstâncias de cada caso (nº 2 do artº 799º, e nº 2 do artº 487º).

Entendeu este Tribunal que não ficou provado que as reclamadas tenham agido com negligência, ou que não tivessem diligenciado como deviam atentas as circunstâncias do caso concreto.

O CC consagra a teoria da culpa em abstrato (artº 487º do CC) – entendendo-se que *"o comércio jurídico não pode estar atreito à capacidade pessoal de prestação do devedor"* (A. Varela, *obra citada*).

Assim sendo, a diligencia relevante para a determinação da culpa é a que um homem normal (o bom pai de família) teria em face do condicionalismo do caso concreto.

Cabia assim à reclamante alegar e provar os motivos pelos quais não solicitou a devolução do bilhete no prazo estabelecido, prova que não logrou fazer, não tendo este Tribunal considerado, por outro lado, existir qualquer culpa por parte das reclamadas que pudesse sustentar o pedido formulado pela reclamante, pelo que necessariamente este terá de improceder.

VII- <u>Decisão</u>

Termos em que se decide julgar a ação como não provada e como tal improcedente e, em consequência, absolver as reclamadas do pedido contra si formulado pela reclamante.

O valor do processo fixa-se em €189,00 (cento e cinquenta e nove euros), nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.

Não há lugar à condenação em custas por as mesmas não serem devidas nos termos do artigo 16º do regulamento do Triave.

Notifique-se as partes com cópia da decisão, depositando-se original da mesma nos termos e para os efeitos do regulamento do Triave.

Guimarães, 18 de fevereiro de 2022

A Juiz-Árbitro,

Andreia Ribeiro

(Andreia Ribeiro)