



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3793 /2022

TÓPICOS

Serviço: Outros serviços de lazer

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços

Direito aplicável: Lei 24/96, de 31 de Julho, DL 446/85, de 25 de Outubro; art. 60º da CRP

Pedido do Consumidor: Devolução da taxa de serviço, no montante de €8,27 (oito euros e vinte sete cêntimos).

SENTENÇA Nº 72 / 2023

Reclamante
Reclamada

1. RELATÓRIO:

Segundo alega o reclamante:

Tendo adquirido, em 4/10/2021, um bilhete para um concerto através da reclamada, pelo qual pagou um total de € 120,27, aprazado o mesmo para 7/6/2023, foi cancelado pelo artista.

A reclamada reembolsou o reclamante apenas no valor de € 112,00, sem que o fizesse, de igual modo, relativamente ao montante do pedido, por tal se tratar da sua taxa de serviço.

Pretende o reclamante receber todo o valor pago pelo bilhete que comprou.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Entende a reclamada que o valor em causa é relativo à comissão de serviço que cobra, sendo certo que o mesmo, pela sua parte, foi prestado com sucesso, nomeadamente ao fornecer uma plataforma onde o reclamante, com facilidade, adquiriu o seu bilhete, independentemente da não realização do espectáculo. Tal como se encontra indicado no “Termos e Condições” da utilização do seu *site*, por todos os clientes aceites.

2. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Factos provados:

Em 4/10/2021 o reclamante adquiriu através da reclamada, um bilhete para um concerto do artista Shawn Mendes, pelo preço total de €120,27. O espectáculo, depois de um adiamento, ficou marcado para 7/6/2023. O artista cancelou o concerto para o qual foi comprado o bilhete.

A reclamada procedeu ao reembolso do reclamante do valor de € 112,00. O reclamante reclamou junto da reclamada pelo pagamento dos restantes € 8,27 para se perfazer o valor total pago pelo bilhete. A reclamada informou o reclamante, para além do cancelamento do espectáculo, que iria proceder ao reembolso do valor do bilhete para a conta associada à compra.

O valor em causa, de € 8,27, é relativo à comissão de serviço cobrada pela reclamada.

A reclamada, mediante a contrapartida de € 120,27, paga pelo reclamante, forneceu a este uma plataforma onde lhe foi possível obter o bilhete para ingresso e assistência do planeado espectáculo, que não se realizou por cancelamento do artista.

As cláusulas 8a e 11a dos “Termos e Condições de Utilização” adoptadas pela reclamada e aceites pelos seus clientes têm a seguinte e respectiva redacção: “No caso do evento ser cancelado, adiado ou seja solicitada a devolução do valor da compra por motivos de força maior, a ---- não procede ao reembolso dos custos de operação e dos custos de envio da compra”. “Ao adquirir este bilhete estará a aceitar todas as condições acima descritas”. A reclamada tem como actividade, além do mais, a venda de bilhetes para concertos.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3. O DIREITO:

O Tribunal é competente – ars 14.º, nº 2 da Lei 24/96, de 31 de Julho e 4.º, nº 1 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes são legítimas.

Não há nulidades, excepções ou questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa e que cumpra apreciar.

Apenas está aqui em causa saber se, para além dos € 112,00 já reembolsados ao reclamante, respeitantes ao valor do bilhete, a reclamada deve ainda restituir ao mesmo reclamante o valor de € 8,27, relativo à comissão de serviço também cobrada.

Cremos que sim.

Com efeito, o reclamante, para assistir ao dito concerto, pagou pelo respectivo bilhete que, em condições normais, permitiria o ingresso do seu titular no local onde o mesmo se realizaria, a quantia de € 120,27.

Tendo no reembolso devido, na quase totalidade já cumprido, que incluir também os montantes das comissões cobradas.

Pois o reclamante não pagou o preço de € 120,27 para aceder apenas à plataforma da reclamada, mas sim para assistir – ele ou sua filha, é indiferente – ao espectáculo anunciado.

Só assim o reclamante ficará ressarcido da despesa que efectuou e que, sem qualquer culpa sua, ao correspondente espectáculo não logrou assistir¹.

Esta obrigação de restituir constitui-se independentemente do razão pela qual o espectáculo não se realizou, correndo o risco por conta do promotor².

Respondendo este, naturalmente, para com a reclamada pelos prejuízos que a mesma por causa do cancelamento, a que terá sido também alheia, venha a sofrer.

Com efeito, através da transacção entre as partes efectuada comprometeu-se a empresa reclamada a fornecer ao reclamante uma plataforma onde lhe seria – e foi – possível adquirir o bilhete que, em condições normais, daria acesso ao planeado concerto.

¹ A propósito dos cancelamentos dos espectáculos por via do COVID 19, pode ver-se, embora sem qualquer vínculo para este Tribunal, no site da DECO, idêntica posição.

² Jorge Morais de Carvalho, Manual do Direito de Consumo, p. 69.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Em contrapartida, o ora reclamante pagou o preço devido, no montante de € 120,27, sem distinção, quanto a ele, entre o preço de ingresso e a comissão a que a reclamada teria direito.

Tendo-se como certo que o serviço entre as partes acordado, só se consideraria pela reclamada prestado quando o reclamante pudesse ingressar no recinto e assistir, como era pretendido, ao planeado espectáculo. Não bastando, para o sucesso do acordado, repete-se, o acesso à já aludida plataforma onde foi possível adquirir o bilhete.

Mas, dir-se-á, nos “Termos e Condições” impostos unilateralmente pela reclamada, que os seus clientes têm de aceitar (cláusula 11^a) para concretizarem a compra do bilhete, consta que “No caso de o evento ser cancelado, adiado ou seja solicitada a devolução do valor da compra efectuada por motivos de força maior, a ----- não procede ao reembolso dos custos de operação e dos custos de envio da compra”.

Estamos perante o regime das cláusulas contratuais gerais, que se devem interpretar e integrar de acordo com as regras relativas à interpretação e integração dos negócios jurídicos, dentro do contexto do contrato em que se inserem.

Visando-se aqui apenas o controlo incidental das mesmas.

Não estando aqui em causa, desde logo por falta de alegação do reclamante a propósito, os ónus de comunicação e informação previstos nos arts 5.º e 6.º do DL 446/85, de 25 de Outubro³, que veio instituir e disciplinar o uso, pelo proponente, de cláusulas pré-elaboradas, unilateralmente formuladas, sem negociação prévia e cujo conteúdo o destinatário não pôde influenciar.

Sendo certo que tais cláusulas, fruto das vicissitudes da contratação em massa, nos surgem como desvio ao princípio da autonomia predispostas para uma série de contratos, acabando por integrar-se privada, mediante o qual as partes, dentro dos limites da lei podem livremente fixar o conteúdo dos contratos⁴.

³ Que são instrumentos paradigmáticos do direito à informação contido no art. 60.º, nº 1 da CRP, no âmbito contratual

⁴ Jorge Morais Carvalho, Lições de Direito e Consumo, p. 100.



Sendo certo que no domínio da contratação baseada em condições negociais gerais ocorre tipicamente uma perturbação do equilíbrio negociatório, já que as cláusulas aparecem como unilateralmente no contrato singular sem que a contraparte do utilizador tenha qualquer possibilidade de influir nos respectivos termos.⁵

Ora, a Lei 24/96, de 31 de Julho, que estatui o regime legal aplicável à defesa dos consumidores⁶, ao estabelecer, no seu art. 9.º, n.º 1, o direito do consumidor à protecção dos seus interesse económicos, impõe nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e na vigência dos contratos.

Estando o fornecedor de bens ou o prestador de serviços obrigados à não inclusão de cláusulas que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor – citado art.º, no seu n.º 2, al. b).

Ficando a inobservância de tal desequilíbrio sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais.

Dispondo o regime de tais cláusulas, instituído pelo DL 446/85, de 25 e Outubro, em relação às cláusulas abusivas, no seu art. 15.º, que são proibidas as cláusulas contratuais gerais contrárias à boa fé.

Incidindo este ponto no próprio mérito da cláusula, em função do seu conteúdo, para se determinar se a mesma é ou não abusiva.

Estando aqui em causa a boa fé objectiva, podendo a cláusula ser considerada abusiva mesmo que o predisponente não tivesse consciência da censurabilidade da sua conduta⁷.

Estabelecendo-se no art. 16.º seguinte os critérios para facilitar a concretização do conceito de boa fé, devendo-se, desde logo, ponderar os valores fundamentais do direito, relevantes em face da situação considerada.

Assim, sem necessidade de mais delongas, fácil é ver que a mencionada cláusula 8ª, tal como está estabelecida, dá origem, a despeito da exigência da boa fé, a um desequilíbrio significativo em detrimento do consumidor, entre os direitos e obrigações das partes decorrentes do contrato.

Tal cláusula é, pois, abusiva.

Pelo que não será considerada.

⁵ Almeno de Sá, Cláusulas Contratuais Gerais e Directiva sobre as Cláusulas Abusivas, p. 208

⁶ A qual, desde logo, tem suporte constitucional - art. 60.º da CRP.

⁷ Jorge Morais de Carvalho, Manual do Direito de Consumo, p. 258 e ss.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. A DECISÃO:

Face a todo o exposto, na procedência da reclamação, condena-se a reclamada ---- a, em 15 dias, reembolsar o reclamante ----da quantia de € 8,27 (oito euros e vinte e sete cêntimos).

Sem custas.

Notifique.

27/02/23

O Juiz Árbitro

Henrique Serra Baptista