

SENTENÇA n.º 005/2026

Processo n.º 3444/2025

SUMÁRIO:

1. A lei de defesa do consumidor determinam os ditames a que devem ficar sujeitas genericamente os contratos de consumo.

2. As partes estão assim obrigadas ao cumprimento dos termos do contrato realizado, podendo haver cedências comerciais entre as mesmas.

1. Identificação das partes

Reclamante:

Reclamada:

2. Preâmbulo/ Da Arbitragem

O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Nos termos do Regulamento do CACCL foi indicado a juiz árbitro aqui signatária, para a constituição do tribunal arbitral, e marcada tentativa de conciliação e julgamento arbitral para o dia 13 de janeiro de 2026, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

Contudo a audiência não se virá a realizar em virtude de comunicação aos autos da parte reclamada com os elementos que recebeu da reclamante, em que a título comercial, e mantendo os esclarecimentos dados nos autos decidiu assumir o valor do pedido, indicando que irá transferir a quantia total em causa, que leva à decisão de extinção da instância como abaixo se explicitará.

3. Do valor da causa

Nos termos do art. 6.º do Regulamento do CACCL, o valor da causa corresponde ao valor atribuído ao pedido formulado pela reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa deve ter assim o valor de **€ 72.28** (setenta e dois euros e vinte e oito cêntimos).

4. Do pedido

Atendendo ao que foi enviado ao tribunal, genericamente o pedido da reclamante neste processo cingia-se a que lhe fosse devolvido o valor pago e ainda uma compensação simbólica pelo ocorrido.

A Reclamada procedeu a esclarecimentos em contestação alegando que:

1. *« De acordo com a informação de que dispomos, em sistema o bilhete adquirido foi utilizado, ou seja deu acesso ao evento para o qual foi adquirido*
2. *Embora o serviço de atendimento telefónico seja externo à ---, uma vez que é realizado por um prestador de serviços, iremos assumir os encargos suportados pela cliente.*
3. *Uma que queremos melhorar a experiência da cliente estamos disponíveis para proceder ao reembolsaremos do valor do bilhete (€5,00)*

e da chamada (€17,28), dado que a cliente usufruiu do mesmo, mas com dificuldades.

Assim, solicitamos, por favor, que nos indiquem se permanece a necessidade de presença na audiência agendada e para qual o IBAN que devemos considerar para efetuar a devolução.»

Em resposta a reclamante indicou que prescinde da audiência se a entidade reclamada proceder ao pagamento integral já petitionado de €72.28.

E informa que o **IBAN é ----** para efeitos de reembolso.

A Reclamada veio indicar assim aos autos nesta data que:

« Desde já agradecemos a ajuda e resposta ao email enviado. Iremos proceder à transferência no montante, embora se entenda que da nossa parte o serviço foi concretizado, e a reclamante usufruiu do acesso.»

5. Da Decisão

Conforme comunicação aos autos, e quanto ao reclamado, e uma vez que se considera o pedido realizado nesta ação fica cumprido com o reembolso do valor reclamado, conforma assumido antes de ser realizada a audiência, verifica-se uma inutilidade superveniente da lide, não havendo necessidade do processo se manter, nem de vir a ser realizada qualquer audiência, face a esta assunção do pedido na integralidade, que deve assim ser pago para o IBAN da Reclamante que já foi comunicado à parte Reclamada e consta acima.

Julga-se assim extinta a presente instância arbitral, nos termos do disposto na alínea e) do art. 277.º do Código Processo Civil, por remissão do n.º 3 do art. 19 do Regulamento do CACCL, devendo o processo ser arquivado.

Deposite e notifique.

Lisboa, 09 de janeiro de 2026

A juiz-árbitro

Elionora Santos