Processo n.º 637/2026

Sentença n.º 327/2026

---

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificado nos autos;

Reclamada: --- devidamente identificada nos autos, representado pela sua mandatária Dra. --- conforme procuração junta aos autos.

2. SUMÁRIO

I. Ao abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, "[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos";

II. As partes vinculam-se aos termos que lhes parecem como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente e de acordo com o princípio da boa-fé.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 17.12.2019, o Reclamante adquiriu junto da Reclamada dois bilhetes para o concerto dos Mumford&Sons, agendado para o dia 25.11.2025. Suportou o preço de 82 € (oitenta e dois euros), o qual liquidou na íntegra no dia 01.04.2025.

Na data do concerto, o Reclamante dirigiu-se ao Campo Pequeno e não lhe foi permitida a entrada, dado que os bilhetes surgiam como anulados devido a um fator externo à entidade organizadora. Com vista a não perder o concerto, o Reclamante adquiriu um novo conjunto de bilhetes no valor de 126 € (cento e vinte seis euros), tendo terminado a compra pelas 20:29.

Face ao exposto, peticiona a condenação da Reclamada na devolução do valor dos novos bilhetes, na devolução de metade do preço dos bilhetes originais e no valor da taxa de utilização dos serviços do centro de arbitragem.

A Reclamada não apresentou contestação escrita e, em sede de audiência, propôs ao Reclamante devolver-lhe o valor dos primeiros bilhetes adquiridos, acrescido de cinquenta euros para compensar a diferença do valor de aquisição dos novos bilhetes. Também concordou em suportar as taxas de utilização do serviço suportadas pelo Reclamante, mas este último recusou a proposta por não corresponder à totalidade do peticionado.
Não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

a) A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de aparelhos para o lar, bem como de bilhetes para espetáculos, entre outros;
b) No dia 17.12.2019, o Reclamante adquiriu junto da Reclamada dois bilhetes para o concerto dos Mumford&Sons, agendado para o dia 25.11.2025;
c) O preço de aquisição foi de 82 € (oitenta e dois euros), o qual liquidou na íntegra no dia 01.04.2025;
d) O concerto teria lugar no Campo Pequeno;
e) O concerto estava previsto para as 20:00;
f) Na data do concerto, o Reclamante dirigiu-se ao Campo Pequeno e a entrada não lhe foi permitida, dado que os bilhetes surgiam como anulados no sistema;
g) Os bilhetes surgiam como anulados devido a um erro no sistema alheio à entidade organizadora;
h) O Reclamante adquiriu um novo conjunto de bilhetes no valor de 126 € (cento e vinte seis euros), tendo terminado a compra pelas 20:29.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, não resultaram como não provados, com interesse para a causa, quaisquer factos.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se na apreciação crítica e conjugada da prova produzida, designadamente dos documentos juntos aos autos e das declarações prestadas pelo Reclamante em audiência de discussão e julgamento, valoradas à luz das regras da experiência comum, da normalidade da vida e do princípio da livre apreciação da prova.

Na apreciação da prova, o Tribunal observou igualmente as regras relativas à repartição do ónus da prova. Assim, nos termos do artigo 342.º, n.º 1, do Código Civil, «àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado», competindo, por sua vez, à parte contrária, nos termos do n.º 2 do mesmo preceito, a prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado.

No caso dos autos, o Reclamante logrou demonstrar a celebração do contrato de compra e venda dos bilhetes para o concerto, que lhe foi recusada a entrada no evento, que, em consequência dessa recusa, se viu obrigado a adquirir novos bilhetes e, bem assim, o momento em que procedeu ao respetivo pagamento. Por seu turno, a Reclamada não impugnou essa factualidade, nem produziu qualquer prova suscetível de a infirmar ou de demonstrar a verificação de factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado pelo Reclamante.

Nestes termos, e em face da prova produzida, formou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria de facto considerada provada e não provada.

4.2. De Direito

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual "os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados", bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.
As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.
Não há nulidades de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Entre as partes celebrou-se um contrato de prestação de serviços, tendo o Reclamante adquirido bilhetes para assistir ao concerto dos Mumford&Sons, agendado para o dia 25.11.2025. Neste contexto, é possível afirmar que estamos perante um contrato de prestação de serviços com natureza de relação de consumo, na medida em que nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho[1] (LDC), artigo 2.º se considera "consumidor todo aquele a quem sejam (...) prestados serviços (...) destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios". Tal como resulta da matéria considerada como provada, a situação que se encontra em discussão reconduz-se ao âmbito definido por aquela norma, pois a Reclamada, dedica-se, de forma profissional, à comercialização de bilhetes de espetáculos e o Reclamante adquiriu os bilhetes com uma finalidade não profissional.

[1] Considere-se o diploma na sua redação mais atual.

Estando qualificada juridicamente a relação entre Reclamante e Reclamada, importa responder à questão colocada perante o Tribunal: deve proceder o pedido indemnizatório deduzido pelo Reclamante.
Com efeito, o Reclamante suportou atempadamente o preço de 82 € (oitenta e dois euros) correspondente aos bilhetes adquiridos, quantia que liquidou integralmente no dia 01.04.2025. Sucede, porém, que, na data do concerto, ao dirigir-se ao Campo Pequeno, foi-lhe recusada a entrada no evento, uma vez que os bilhetes apresentados constavam como anulados, por motivo alheio à entidade organizadora.
Com o intuito de não perder o espetáculo, o Reclamante viu-se obrigado a adquirir novos bilhetes, no valor total de 126 € (cento e vinte e seis euros), tendo concluído essa nova aquisição pelas 20h29.

Ao abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, "[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver". Deste modo, as contraentes vinculam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente.

Estava, portanto, a Reclamada obrigada a ter permitido a entrada ao Reclamante conforme contratualizado, o que não sucedeu. Atendendo a que o concerto já teve lugar e a prestação se tornou impossível, nos termos do artigo 795.º, n.º 1 CC, a Reclamada deve proceder à devolução do valor de 82 € (oitenta e dois euros) ao consumidor.

Quanto à diferença de valor de aquisição dos segundos bilhetes (44 €, quarenta e quatro euros) e à indemnização de 41 € (quarenta e um euros) peticionada, importa decidir. Numa situação de responsabilidade civil temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC.

O facto traduz-se no incumprimento da obrigação, pois o Reclamante deveria ter tido acesso ao espetáculo com base nos bilhetes adquiridos, o que não se sucedeu. No que concerne à ilicitude, esta reside na desconformidade entre a prestação que era devida pelo devedor (a Reclamada) e aquela que foi efetivamente realizada ou praticada, sem que exista uma qualquer causa de justificação da ilicitude: deveria ter acedido ao espetáculo sem lhe ser impedido o acesso. Contudo, não foi esta a realidade dos factos, pelo que a ilicitude se tem por verificada. Por outro lado, a culpa está presumida (cf. artigo 799.º, n.º 2 CC), cabendo, portanto, à Reclamada demostrar que agiu sem culpa (quanto à apreciação da culpa, cf. artigo 487.º, n.º 2 CC), o que não logrou fazer.

Resta, por fim, analisar os danos alegados e o respetivo nexo de causalidade. Principiemos pelos danos não patrimoniais.

Tem sido entendimento consolidado da jurisprudência dos tribunais superiores que o mero incómodo, contrariedade ou transtorno não assumem, por si só, relevância suficiente para integrar o conceito de dano não patrimonial indemnizável. Sem prejuízo de se admitir que a situação em causa possa ter causado ao Reclamante algum incómodo ou estado de agastamento, não se vislumbra que os mesmos revistam uma gravidade bastante para merecer a tutela do direito, nos termos do artigo 496.º, n.º 1, do Código Civil. Com efeito, o referido preceito apenas abrange os danos não patrimoniais que pela sua gravidade sejam merecedores de tutela jurídica, não bastando, para esse efeito, a mera ocorrência de transtornos ou desagrado.
No caso dos autos, não resultaram provados factos suscetíveis de demonstrar a existência de uma lesão relevante da esfera pessoal do Reclamante que ultrapasse os limites dos meros incómodos inerentes à situação vivenciada. Assim, não se consideram provados danos não patrimoniais indemnizáveis.

Quanto aos danos patrimoniais, resultaram demonstrados dois prejuízos na esfera jurídica do Reclamante. Em primeiro lugar, verifica-se um dano patrimonial correspondente à diferença entre o preço dos bilhetes originalmente adquiridos e o valor suportado na aquisição dos novos bilhetes no próprio dia do espetáculo, no montante de 44 € (quarenta e quatro euros). Com efeito, o Reclamante viu o seu património diminuído nesse valor em consequência direta da impossibilidade de utilização dos bilhetes inicialmente adquiridos, circunstância imputável à Reclamada.

Em segundo lugar, ficou demonstrado que o Reclamante não conseguiu usufruir integralmente do espetáculo a que legitimamente pretendia assistir. Tendo o concerto início pelas 20h00 e tendo apenas concluído a aquisição dos novos bilhetes pelas 20h29, ficou privado de uma parte do evento, em resultado da impossibilidade de entrada com os bilhetes inicialmente adquiridos.

Assim, encontra-se igualmente demonstrada a existência de um prejuízo decorrente da privação parcial da fruição do espetáculo contratado, verificando-se, em consequência, o dano alegado, embora sem quantificação exata do seu valor.

Neste sentido, emerge a obrigação de indemnizar nos termos do artigo 562.º CC, podendo o respetivo *quantum* ser fixado segundo a equidade, nos termos do artigo 566.º, n.º 3, do mesmo diploma. Assim, ponderando os factos provados, considera o Tribunal adequada a fixação de uma compensação de 41 € (quarenta e um euros), a acrescer aos valores atrás apresentados.

6. Decisão

Pelo exposto, julga-se totalmente presente a presente reclamação, por provada, e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento de uma indemnização no valor de 167 € (cento e sessenta e sete euros) acrescida dos 10 € (dez euros) suportados a título de taxa de utilização dos serviços, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, através de transferência bancária.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 177 € (cento e setenta e sete euros), que corresponde à soma dos pedidos do Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 21 de julho de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)