

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;

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

4.º Neste contexto, é importante recorrer ao princípio geral relativo ao cumprimento dos contratos, designadamente o art.º 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 pelo que aquando da celebração de um contrato, as partes criam expectativas 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 da reclamada, terá necessariamente de improceder o pedido formulado pelo reclamante;

I- RELATÓRIO

1.1. O reclamante apresentou reclamação contra a reclamada nos termos da qual pretende uma indemnização no valor de €910,11 (novecentos e dez euros e onze cêntimos) que correspondem a €309,20 do bilhete, €364,00 da estadia e €236,61 dos voos.

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, não apresentou qualquer prova no prazo estabelecido no Regulamento deste Tribunal Arbitral (art.º 14.º n.º 5), não marcou presença, nem se fez representar, na audiência de discussão e julgamento.

Pelo que, os autos prosseguiram os seus termos, em conformidade com o estatuído no art.º 35.º n.ºs 2 e 3 da Lei n.º 63/2011 de 14 de dezembro (aplicável *ex vi* o disposto no art.º 19.º n.º 3 do Regulamento deste Tribunal Arbitral dado tratar-se de arbitragem necessária).

*

A audiência realizou-se, assim, com a presença do reclamante e com a ausência da reclamada que devidamente notificada não compareceu nem se fez representar.

Declarada aberta a audiência não foi possível realizar-se a Tentativa de Conciliação (nos termos do artigo 11º do Regulamento do Triave), porquanto a reclamada não se encontrava presente, tendo a mesma, se frustrado.

II- OBJETO DO LITÍGIO

O objeto do litígio corporiza-se na questão de saber se assiste ou não ao reclamante o direito que se arroga titular e que se reconduz à verificação da (in)existência do direito do reclamante à devolução da quantia peticionada.

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 €910,11 e corresponde ao montante que o reclamante pagou pela aquisição do bilhete para o festival estadia e voos, pelo que se enquadra 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.

Cumprе apreciar e decidir.

III- FUNDAMENTAÇÃO

Da Fundamentação De Facto

4.1. Factos provados

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

- 1- Em 02.05.2023, o reclamante adquiriu no site da reclamada um bilhete para o espetáculo musical denominado por _____ no valor de €309,20 (trezentos e nove euros e vinte cêntimos) - Facto que se julga provado com base no **doc. n.º 1 e 2** junto com a reclamação;
- 2- O espetáculo musical denominado por _____ foi cancelado a 20 de julho de 2023 tendo a reclamada enviado email ao reclamante nesse mesmo dia às 23h53m - Fato que se julga provado com base no depoimento do reclamante;
- 3- A reclamada a 28 de setembro de 2023 devolveu ao reclamante o valor de €309,20 que este tinha pago pela aquisição do bilhete para o espetáculo identificado em 1) - Fato que se julga provado com base no depoimento do reclamante;
- 4- O reclamante viajou para _____ no dia 20 de julho de 2023 e regressou ao _____ a 24 de julho de 2023 - facto que se julga provado com base nos **doc. n.º 4 e 5** juntos com a reclamação;
- 5- O reclamante entre os dias 20 de julho de 2023 e 24 de julho de 2023 esteve hospedado no _____ tendo pago pela estadia de 4 noites a quantia de €364,00 (trezentos e sessenta e quatro euros) – facto que se julga provado com base no **doc. n.º 3** junto com a reclamação;

4.2 Factos essenciais não provados

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

IV- MOTIVAÇÃO

O juiz ou o árbitro não tem o dever de pronúncia sobre toda a matéria alegada, tendo antes o dever de seleccionar 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. art.º 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 é que não domina na apreciação das provas produzidas o princípio da livre apreciação.

Às partes cabe alegar os factos essenciais que constituem a causa de pedir e aqueles em que se baseiam as exceções 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 que 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 nos documentos juntos aos autos e no depoimento do reclamante em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida.

A matéria dada como provada resulta assim da prova do teor desses documentos e das declarações do reclamante.

V- DA FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO

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 proteção que a lei confere àquele.

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

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

Resulta da audiência de julgamento que a reclamada cumpriu o contrato celebrado com o reclamante uma vez que, publicitou no site e remeteu email ao reclamante, em data prévia à realização do evento, a informar que o espetáculo seria cancelado.

Mais decorreu das declarações do reclamante que a reclamada procedeu à devolução do pagamento do bilhete adquirido para o espetáculo.

No mais resultou ainda provado que a estadia e os voos não foram adquiridos à reclamada num pacote único sendo que, como atrás referido, apenas o bilhete para o espetáculo foi adquirido à aqui reclamada.

No mais resultou ainda provado que o reclamante a dia 20 de julho já se encontrava em tendo regressado a 24 de julho e usufruído da estadia antecipadamente adquirida.

Nenhuma prova foi trazida a este tribunal que sustentasse que os voos e a estadia eram única e exclusivamente para usufruir do espetáculo agendado para os dias 21 e 22 de julho de 2023.

Na verdade, as provas têm por função a demonstração da realidade dos factos e, é àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado (artºs 341º e 342º do CC) – pelo que, ao reclamante competia a prova dos factos relativos aos voos e à reserva de hotel, o que não fez.

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 a reclamada cumpriu com a obrigação que lhes era imposta indo ao encontro das expectativas dos clientes com o pedido de devolução do bilhete adquirido para o espetáculo.

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 a reclamada tenha agido com negligência, ou que não tivesse diligenciado como devia 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 diligência 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.

Face ao exposto terá necessariamente de improceder o pedido do reclamante.

VI- DECISÃO

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

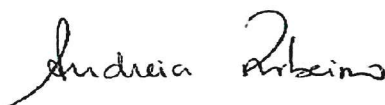
O valor do processo fixa-se em €910,11 (novecentos e dez euros e onze cêntimos), nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 296º e 297º n.º 2 do CPC.

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, 08 de abril de 2024

A Juiz-Árbitro,



(Andreia Ribeiro)