



PROPOSTA DE REVISÃO **LEI DOS ESPETÁCULOS**

Julho 2026

DECO
SEMPRE CONSIGO

O mercado dos espetáculos ao vivo tem sofrido, ao longo das últimas décadas, transformações profundas. Segundo dados da Aporfest, realizaram-se em Portugal 328 festivais apenas em 2023, um número que ilustra a dimensão que este setor atingiu e o volume de consumidores a ele exposto. Para além disso, os Festivais de Verão assumem um impacto significativo no turismo nacional e na nossa economia, tendo em conta que constam de roteiros internacionais e encontram-se, cada vez mais, associados a viagens organizadas e movimentos de turismo em massa.

Este crescimento tem sido acompanhado por práticas de comercialização disruptivas (por exemplo, a possibilidade de compra de bilhetes sem conhecimento prévio dos artistas), por um aumento visível de situações de cancelamento e de alteração de programas, nem sempre acompanhadas de informação clara aos consumidores nem de reembolsos tempestivos e sobretudo, por um aumento, sem precedentes, de queixas por parte dos consumidores, queixas essas que nem sempre são acompanhadas de uma verdadeira resolução por parte dos respetivos promotores.

As propostas que se seguem estão organizadas de acordo com a sistemática do próprio Decreto-Lei n.º 23/2014, de 14 de fevereiro, percorrendo os seus capítulos e artigos pela ordem em que neles se inserem as matérias em causa.

I. Definições (artigo 2.º)

1. Multi evento ou multi espetáculo

Propõe-se a introdução, no artigo 2.º, de uma definição de "multi evento" ou "multi espetáculo", que deverá abranger qualquer evento que combine, num mesmo recinto, período e bilhete, uma multiplicidade de espetáculos, atuações ou atividades, incluindo, mas não se limitando a, festivais de música com vários artistas, dias ou palcos. A ausência desta definição tem permitido interpretações divergentes entre a DECO e a IGAC quanto à aplicação do regime de restituição do artigo 9.º a este tipo de eventos, sendo entendimento da DECO que o atual conceito de espetáculo de natureza artística já os abrange, mas que uma definição expressa eliminaria essa margem de controvérsia.

2. Artista principal

Propõe-se a definição legal de "artista principal", conceito atualmente indeterminado e cuja falta de clareza tem sido aproveitada por promotores para restringir o alcance do direito ao reembolso previsto no artigo 9.º, n.º 1, alínea b). Sugere-se que sejam qualificados como artistas principais todos os artistas que reúnam, pelo menos, um dos seguintes critérios, entre si independentes:

- a) Constarem do cartaz promocional do evento ou serem identificados, por nome, na respetiva publicidade, independentemente da posição, hierarquia ou destaque gráfico que lhes seja atribuído no cartaz; ou
- b) Atuarem no palco principal do evento, ou no palco identificado como principal pela organização, independentemente de constarem ou não do cartaz promocional com igual destaque.

Estes critérios são alternativos e não cumulativos: um artista identificado no cartaz promocional mantém-se "principal" ainda que, por qualquer razão, atue em palco secundário, e um artista que atue no palco principal do evento deve ser considerado "principal" para este efeito, ainda que a sua menção publicitária tenha sido, por opção da organização, menos destacada. O objetivo desta dupla via de qualificação é impedir que o promotor esvazie o direito ao reembolso através da manipulação, a posteriori, da hierarquia do cartaz ou da atribuição de palco. No caso do cancelamento dos Megadeth no festival "Evil Live", por exemplo, a banda cumpria ambos os critérios — constava do cartaz promocional como cabeça de cartaz e estava anunciada para atuar no palco principal —, pelo que a sua qualificação como artista principal não oferece dúvidas; a nova definição visa, precisamente, prevenir situações menos claras.

3. Distinção entre "cancelamento de espetáculo" e "interrupção do espetáculo", em multi eventos

Esta é, na perspetiva da DECO, a clarificação mais relevante a introduzir no diploma. O artigo 9.º, n.º 1, distingue atualmente três situações que dão lugar a restituição do preço do bilhete, não definindo, porém, o que se entende por "interrupção do

espetáculo”: a não realização do espetáculo (alínea a), a substituição do programa ou de artistas principais (alínea b), e a interrupção do espetáculo (alínea c). Apenas esta última admite, nos termos do n.º 2 do mesmo artigo, uma exceção por motivo de força maior verificado após o início do espetáculo à obrigação de restituição do preço do bilhete — exceção que a letra da lei não estende às alíneas a) e b).

Sucedem que, em multi eventos, a não atuação de um artista incluído no programa nem sequer tem sido tratada pelas entidades fiscalizadoras como uma "interrupção do espetáculo", alegando as mesmas que se trata de um evento que envolve diversas atividades, aplicando, consequentemente, o regime da redução previsto no Código Civil, entendimento com o qual a DECO não concorda. Por isso, atenta a divergência de entendimentos, a não existência de uma regra clara torna-se particularmente gravosa para os consumidores, na medida em que permite a um promotor eximir-se ao reembolso relativo a um artista que, na verdade, foi cancelado ou substituído.

Propõe-se, por isso, que o diploma clarifique expressamente que, num multi evento, a não atuação de um dos espetáculos, atuações ou artistas do programa constitui, consoante os casos, uma "não realização" (se o espetáculo em causa não chega a ter lugar) ou uma "substituição de artista principal" (se o artista programado é substituído ou simplesmente não atua), para efeitos das alíneas a) e b) do n.º 1 do artigo 9.º, e não uma "interrupção do espetáculo" para efeitos da alínea c) do mesmo número — devendo esta última qualificação ficar reservada às situações em que o multi evento, considerado como um todo, é suspenso ou encerrado antecipadamente, ou em que um espetáculo já iniciado é interrompido a meio. Como consequência, o cancelamento do artista dará sempre lugar a reembolso — integral, se se tratar de artista principal, nos termos do ponto II.2; proporcional, nos demais casos —, independentemente de invocação de força maior.

III. Registo e obrigações do promotor e das plataformas de venda (artigos 3.º e 4.º)

1. Licenciamento e representante das plataformas eletrónicas de venda de bilhetes

Propõe-se que as plataformas eletrónicas de venda de bilhetes fiquem sujeitas a um regime de registo ou licenciamento prévio junto da entidade competente, à semelhança do que já sucede com o promotor nos termos do artigo 3.º, permitindo um controlo efetivo da sua idoneidade e capacidade financeira. Propõe-se ainda que as plataformas que não tenham sede em Portugal sejam obrigadas a designar um representante em território nacional, com poderes bastantes para assegurar, perante as autoridades e os consumidores, o cumprimento das regras aplicáveis — solução paralela à obrigação de designação de representante legal na União Europeia, já consagrada para prestadores de serviços intermediários estabelecidos fora da UE no Regulamento (UE) 2022/2065 (Regulamento dos Serviços Digitais).

2. Responsabilidade solidária

Propõe-se o reforço expresso, no artigo 4.º, da responsabilidade solidária entre o promotor, as plataformas eletrónicas de venda e as agências ou demais intervenientes na cadeia de comercialização de bilhetes, perante o consumidor, quanto ao cumprimento das obrigações previstas no artigo 9.º, sem prejuízo do direito de regresso entre aqueles intervenientes. Esta solução visa impedir que o consumidor seja confrontado com a remessa sucessiva de responsabilidades entre promotor e plataforma, assegurando-lhe um interlocutor único e efetivo para o exercício do seu direito ao reembolso.

3. Seguro ou garantia em caso de insolvência do promotor

Propõe-se que o promotor seja obrigado a subscrever um seguro, ou instrumento de garantia equivalente, que assegure a restituição do preço dos bilhetes em caso de não realização do evento associada à sua insolvência, sem prejuízo da responsabilidade

solidária referida no ponto anterior. Esta solução inspira-se no regime de proteção em caso de insolvência já consagrado para as viagens organizadas pela Diretiva (UE) 2015/2302, transposta pelo Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, e assegurada em Portugal através do Fundo de Garantia de Viagens e Turismo, cuja lógica poderá ser adaptada ao setor dos espetáculos e multi eventos.

IV. Venda de bilhetes e informação ao consumidor (artigo 6.º)

1. Reforço do elenco de informação obrigatória

Propõe-se o alargamento da informação a disponibilizar nos termos do artigo 6.º, n.º 1, de modo a incluir a identificação dos artistas e do palco em que a respetiva atuação decorrerá, a duração prevista do espetáculo ou espetáculos (no caso de multi eventos), a acessibilidade do recinto a pessoas com mobilidade reduzida ou condicionada, os contactos do promotor para efeitos de apoio ao cliente, e informação sobre o processo de reclamação, incluindo os contactos da IGAC e a existência de livro de reclamações eletrónico.

2. Preço total e limitação de custos e comissões

Propõe-se a consagração de um dever de indicação do preço total do bilhete, incluindo todas as taxas e comissões de carácter obrigatório, de forma clara e destacada, desde a primeira apresentação do preço — evitando práticas de *drip pricing* e tomando como inspiração algumas medidas adotadas internacionalmente, como a regra de "preço total" recentemente adotada nos Estados Unidos pela Federal Trade Commission (Rule on Unfair or Deceptive Fees, de dezembro de 2024) e a orientação seguida pelo Ministério do Consumo espanhol, em 2024, quanto à venda à distância de bilhetes para espetáculos públicos. Propõe-se, adicionalmente, a clarificação de limites máximos aos montantes cobrados ao consumidor a título de comissão, gestão, processamento ou emissão do bilhete ou qualquer denominação equivalente, e a proibição expressa de práticas que induzam artificialmente a procura ou a oferta de bilhetes, designadamente através de programas informáticos automatizados ("bots"), matéria já regulada, com diferentes soluções, na Irlanda (Sale of Tickets Act 2021) e

em Espanha (artigo 27.º, n.º 6, da Lei da Concorrência Desleal, com reforço previsto na Ley de Consumo Sostenible).

3. Âmbito da restituição — todos os montantes associados à aquisição do bilhete

Propõe-se clarificar expressamente que a restituição prevista no artigo 9.º abrange todos os montantes cobrados ao consumidor como condição da aquisição do bilhete, e sem os quais essa aquisição não seria possível — incluindo comissões, taxas de gestão, de processamento ou de emissão —, independentemente do canal de compra (físico ou eletrónico) e da entidade que efetivamente cobra tais montantes. Esta clarificação visa pôr termo à prática, verificada junto de algumas plataformas de venda, de restituir apenas o preço nominal do bilhete, excluindo os custos adicionais sem os quais o consumidor não teria podido concluir a compra.

4. Serviços acessórios em multi eventos

Propõe-se que, nos multi eventos em que sejam disponibilizados outros serviços aos consumidores — designadamente refeições, bebidas ou outras atividades —, vigorem, dentro do recinto, as mesmas regras aplicáveis a esses serviços fora do espaço do evento, não podendo o promotor ou os seus concessionários impor condições mais restritivas ou onerosas, e sancionando-se este incumprimento. É o que sucede, a título de exemplo, com: a limitação ou exclusão de meios de pagamento habitualmente aceites no comércio em geral, obrigando ao uso de sistemas de pré-carregamento ou de moeda própria do evento sem que essa opção seja clara, voluntária e gratuita; a imposição de preços manifestamente superiores aos praticados no mercado, sem correspondência a custos efetivos de operação no recinto; a proibição de entrada com água, sem alternativa gratuita de acesso a água potável;

V. Acesso aos espetáculos de natureza artística (artigo 8.º)

Quanto a uma eventual bilhética nominativa, que poderá justificar-se por razões de segurança, mas que a DECO entende ser contrária ao dinamismo do mercado e prejudicial aos interesses dos consumidores, propõe-se que tal apenas seja admissível desde que seja permitida a sua alteração sem custos para o consumidor. Por outro lado, face à tendência crescente para a imposição, por parte de artistas e promotores, de requisitos adicionais de acesso — como a exigência de apresentação do comprovativo de compra e do cartão de débito ou crédito usado na compra —, a DECO reitera não poder concordar com previsão legal que consagre semelhante prática, por constituir ónus excessivo e injustificado para o consumidor, devendo apenas ser exigível que este se encontre acompanhado de documento de identificação que permita a sua identificação, além do próprio bilhete.

5. VI. Restituição do preço dos bilhetes (artigo 9.º)

1. Regime de restituição em multi eventos

Em articulação com as clarificações conceptuais propostas no ponto II supra, propõe-se que o artigo 9.º passe a prever expressamente que, em caso de cancelamento ou substituição de um espetáculo, atuação ou artista integrado num multi evento, comunicados antes do início deste, o consumidor tenha direito a optar entre a restituição integral do preço do bilhete e a redução adequada do preço, sendo esta última aplicável quando o bilhete se refira a vários dias, i.e, o promotor deverá ficar obrigado à restituição do valor proporcional correspondente ao dia ou dias que foram objeto de incumprimento. Caso a alteração ou o cancelamento sejam apenas conhecidos e comunicados após o início do multi evento e a entrada do consumidor no recinto, o reembolso deve ser:

- a) integral, quando esteja em causa um artista principal, nos termos da definição proposta no ponto II.2; ou
- b) de valor proporcional, nos demais casos.

Qualquer alteração ao programa deve ser informada e comunicada através dos mesmos meios utilizados para a publicitação do evento, permitindo aos consumidores exercer atempadamente o direito ao reembolso ou à redução do preço. Previsão idêntica deve aplicar-se aos espetáculos e atuações de natureza artística na sua aceção tradicional, e não apenas aos multi eventos.

2. Prazo de restituição

Propõe-se a redução do prazo de restituição atualmente previsto no artigo 9.º, n.º 5 (30 dias) para 14 dias após a verificação do ato que deu origem à obrigação de reembolso, pelo facto de o prazo atual se afigurar excessivo. O estabelecimento de um prazo de 14 dias para reembolso deve ser acompanhado da obrigação de devolução em dobro do valor correspondente à aquisição do bilhete caso este prazo seja ultrapassado. Propõe-se ainda a disponibilização, no sítio da internet da IGAC, de um formulário eletrónico que torne mais expedito o processo de reclamação a que se refere o n.º 4 do mesmo artigo, devendo a notificação da decisão ser dirigida não só ao promotor, mas também ao consumidor, com informação sobre o prazo para o respetivo cumprimento.

3. Extensão a atividades recreativas, lúdicas, culturais e de lazer

Propõe-se que o regime de restituição e compensação previsto no artigo 9.º seja expressamente alargado a multi eventos que incluam atividades recreativas e outros eventos de natureza lúdica, cultural ou de lazer, ainda que não se subsumam ao conceito tradicional de espetáculo de natureza artística consagrado no artigo 2.º, sempre que as condições anunciadas ao consumidor não se verifiquem, permitindo-se o reembolso parcial ou total consoante a natureza e a essencialidade da atividade em causa para a decisão de compra.

4. Extensão a outros eventos pagos com impacto significativo nos consumidores

Propõe-se, ainda, o alargamento do âmbito do diploma a outro tipo de eventos pagos que, embora não se enquadrem na noção tradicional de espetáculo de natureza artística, tenham um impacto significativo nos consumidores — como conferências, cimeiras ou convenções de natureza empresarial, tecnológica ou de entretenimento, de que são exemplo a Web Summit, realizada anualmente em Lisboa, ou eventos de natureza análoga dirigidos ao público em geral, como a Lisboa Games Week ou a Comic Con Portugal. Nestes casos, deverão vigorar regras equivalentes às previstas para os espetáculos de natureza artística em matéria de cancelamento e de incumprimento total ou parcial do programa anunciado, com direito à restituição integral do preço ou à sua redução adequada.

Importa, contudo, delimitar claramente o âmbito subjetivo desta proteção: deve ser assegurada aos consumidores — pessoas singulares que adquirem o bilhete fora do âmbito da sua atividade profissional —, e não aos profissionais ou às empresas que participam nestes eventos no exercício da sua atividade. A Web Summit ilustra bem esta dualidade de públicos: a par de bilhetes de acesso geral e de bilhetes promocionais destinados a jovens e estudantes, a preços simbólicos (na ordem dos 5 a 10 euros), coexistem bilhetes empresariais e de investidor, cujo preço pode ultrapassar os 20 000 euros, claramente destinados a profissionais e empresas que participam no evento no âmbito da sua atividade comercial. Apenas os primeiros — os que revistam natureza de consumo — devem beneficiar da proteção ora proposta, devendo o diploma prever expressamente esta delimitação, em linha com o conceito de "consumidor" já consagrado na Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor), e no artigo 3.º, alínea c), do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

VII. Fiscalização (artigo 34.º)

Propõe-se que a competência de fiscalização do cumprimento do presente diploma seja expressamente atribuída, em conjunto, à IGAC e à ASAE — Autoridade de Segurança Alimentar e Económica, sem prejuízo das competências atribuídas por lei a outras autoridades públicas e policiais. Esta solução permitiria conjugar a experiência

da IGAC na tutela específica dos espetáculos de natureza artística com as atribuições da ASAE em matéria de segurança económica, de fiscalização de recintos de diversão e de espetáculos, e de proteção dos agentes económicos e dos consumidores, nos termos do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 194/2012, de 23 de agosto (Lei Orgânica da ASAE), assegurando uma resposta mais robusta perante situações de incumprimento reiterado ou de maior gravidade, como as identificadas na presente proposta.

IX. Resolução de litígios em caso de incumprimento em massa

Propõe-se, por fim, a introdução no diploma de uma norma que permita, nas situações de incumprimento em massa do dever de restituição do preço dos bilhetes, em que o dano seja facilmente quantificável e comum a um conjunto alargado de consumidores, a apreciação coletiva destes casos pelos mecanismos de resolução alternativa de litígios de consumo, desde que a ação seja acompanhada por uma associação de consumidores qualificada, nos termos do Decreto-Lei n.º 114-A/2023, de 5 de dezembro (que transpõe a Diretiva (UE) 2020/1828 relativa às ações coletivas para proteção dos interesses coletivos dos consumidores). Esta solução permitiria uma resposta mais célere e menos onerosa do que o recurso aos tribunais, sem prejuízo do recurso à ação coletiva judicial nos termos gerais.

Conclusão

A DECO entende que os casos recentes no setor dos espetáculos e multi eventos de grande dimensão confirmam a urgência de uma revisão do Decreto-Lei n.º 23/2014, de 14 de fevereiro, que clarifique conceitos hoje indeterminados, feche as vias de escape que a indeterminação legal tem permitido a alguns promotores, e acompanhe a evolução do mercado — incluindo a generalização das plataformas eletrónicas de venda e o alargamento do universo de eventos pagos de grande dimensão. As propostas ora apresentadas visam assegurar uma proteção mais efetiva dos consumidores, sem descuidar a necessária proporcionalidade e clareza para os demais agentes do setor.

DECO
SEMPRE CONSIGO