



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 2270/ 2023

TÓPICOS

Serviço: Serviços de infra-estrutura de transportes

Tipo de problema: Cobrança de dívidas

Direito aplicável: Lei n.º 24/96, de 31 de julho; Lei nº 25/2006, de 30 de junho

Pedido do Consumidor: Anulação dos custos administrativos.

SENTENÇA Nº 531 / 2023

SUMÁRIO:

1. Nos termos da lei de defesa dos consumidores os mesmos têm direito à informação e à qualidade dos bens e serviços.
2. A cobrança de portagens fica sujeita à lei – Lei 25/2006 – e ao respetivo contrato entre as partes.
3. O devedor deve diligenciar o respetivo pagamento de serviços prestados a fim de evitar cobrança contenciosa.

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 transpõe 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.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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 05 de dezembro de 2023, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. Do objeto do litígio

Alega a Reclamante no seu pedido, em síntese que pretende a anulação dos custos administrativos em processo movido pela ---.

Para tal alega que por não ter conseguido chegar a uma resolução com a entidade, necessita da intervenção do tribunal considerando que a viatura ---- teve um acidente e esteve na oficina de 04.04.2022 a 20.04.2022 tendo- lhe sido atribuída a viatura ---.

Por forma a evitar incongruências com o identificador e a viatura utilizada, foi efetuada a substituição por telefone, tendo sido informada a Reclamada de que a viatura era apenas de substituição. Foi feita uma primeira tentativa desta troca de viaturas no site da --- para colocar a informação correta, e foi detetado no identificador da viatura ---- um registo de passagens que não foram efetuadas pela Reclamante, pelo que esta pressupôs: ou que a alteração solicitada pelo site não havia sido efetivamente concretizada, por alguma anomalia técnica, ou que o identificador havia sido clonado.

Importa referir que o identificado após o dia 20.04.2023 circulou sempre na viatura ---

Por forma a não ser alvo de pagamentos abusivos, suspendeu a Reclamante a autorização de débito e expôs a situação à reclamada, abordando as duas hipóteses acima referidas, para que a Reclamada rejeitasse os débitos que não tinham ocorrido através do identificador.

A Reclamada rejeitou essa opção informando passados dois meses que teria de liquidar as passagens que não eram suas. Mais tarde a --- enviou uma carta registada a informar do cancelamento do contrato do identificador, que não foi levantada por impossibilidade pessoal da reclamante.

Posteriormente e já no início de 2023, aquando das suas férias, a reclamante dirigiu-se aos serviços da ---- e por espanto tinham cancelado o contrato alegando que teria sido notificada, na dita carta que não havia levantado. A reclamante presume que a lei não tenha sido alterada, mas considera que só poderia ser notificada ao fim do 5o dia útil através de correio simples.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Sendo a Reclamada a entidade que aplica os custos administrativos nos processos em causa, correspondem estes a 48% do valor total que apresentaram à Reclamante, não tendo chegado a efetuar nenhum contacto por carta, por forma a notificarem a reclamante do problema existente e se chegar a uma resolução.

No dia 12.01.2023 a reclamante esteve numa loja --- a expor a situação e demonstrou que estaria disposta a pagar as portagens associadas apenas à viatura ---, pedindo que fossem anulados os custos administrativos, tendo em consideração que nunca a notificaram por carta do que estava a suceder.

Obeve resposta de que a tentaram notificar por email (apesar de nunca ter informado que essa fosse a forma de contacto mais fiável por ter acesso limitado ao mesmo, e por carta em anexo a esse email (a que não fora levantada).

Na carta a reclamada menciona o identificador com a matrícula da viatura de substituição, que aquando do envio da carta de cancelamento já se encontrava alterada no site da ---, e por isso considera que não pode aceitar uma decisão que vem por parte de uma empresa que nem lê o que envia.

A Reclamante foi notificada para pagamentos de portagens e sua liquidação, quando não é nem nunca foi a proprietária da referida viatura. Era apenas a portadora do identificador associado à mesma.

Considerando que a forma de atuar da reclamada não é correta, nem considerando que deva liquidar os custos administrativos, quando a empresa em questão parece fazer de forma deliberada para os angariar, na forma propositada de não notificação dos interessados.

Tendo efetuado reclamação no livro de reclamações on line, a Reclamada vem reiterar o envio da comunicação apenas por emails e pela carta, mantendo a posição da decisão das custas administrativas.

A reclamante entende que não houve cumprimento da lei, pelo envio de carta simples, e que a resposta da reclamada não menciona a não notificação recorre a reclamante a este centro, depois de ter feito queixa à AMT – Autoridade Mobilidade Transportes, a 10.02.2023, que formalmente não se pronunciou até à data nos autos.

Pretende por isso a anulação parcial do valor a pagar, no sentido de reconhecer dever apenas €140, conforme indicação em audiência, sem contabilizar os custos administrativos a que foi sujeita.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

A reclamada pronunciou-se ainda em mediação, a 25.07.2023 e a 18.08.2022 sumariamente no sentido de que:

Conforme referido pela Reclamante a mesma foi titular de um identificador da -- associado à matrícula --- Em 08.04.2022 através do apoio ao cliente foi feito pela Reclamante um pedido de associar o identificador a outra matrícula – ----.

A reclamante alega que a 20.04.2022 voltou a estar na posse do veículo --- e que terá revertido o anterior pedido de alteração solicitando que o identificador voltasse a ficar associado à matrícula inicial. Contudo a Reclamada apenas dispõe de registo dessa alteração via site a 21.06.2022, desconhecendo a mesma qualquer ocorrência ou problema ou anomalia técnica verificada suscetível de impedir que tal alteração pudesse ter sido feita pela Reclamante em momento anterior.

A reclamante reconhece ter inibido as autorizações de débito junto do seu banco que permitiriam a cobrança de tais valores.

Na impossibilidade de cobrança dos montantes devidos ao abrigo do contrato de adesão ao serviço --, a reclamada iniciou os contactos destinados a solicitar a regularização da situação de incumprimento contratual verificada, os quais foram enviados para os dados contratuais (email e morada) fornecidos pela reclamante e feitos de acordo com o previsto nas Condições Gerais de Adesão ao Serviço ---, disponíveis a todos o tempo no site da ---, designadamente as respetivas cláusulas 12.2 e 12.3.

Tais comunicações foram enviadas em 30.06.2022, 26.07.2022, 18.08.2022 por email e por último foi enviada uma carta registada de rescisão do identificador --- n.o 600939075989, em 19.10.2022.

A ausência de resposta ou de regularização dos valores em dívida no prazo estipulado nas comunicações remetidas, levou a que o Identificador ---- fosse rescindido, a 21.11.2022 nos termos da al. c) da Cláusula 4. das condições específicas de adesão ao serviço da --- – modalidade de pagamento automático, conjugado com a cláusula 9.2 das condições gerais de adesão ao serviço ---, pelo facto de as transações estarem a ser devolvidas pela entidade bancária através da qual a reclamante associou um cartão ao sistema ----, impedindo os débitos previstos na clausula 3.6 das referidas condições (como estava previsto na carta de rescisão remetida pela reclamada).

Notando que as comunicações remetidas pela Reclamada dando nota de incumprimento contratual foram referentes a transações realizadas com ambos os veículos, o de matrícula --- e o de matrícula ---, durante os períodos temporais em que cada um deles esteve associado ao identificador da reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Esclarece a Reclamada que na data da comunicação apenas se encontram pendentes de regularização pela reclamante dois processos – 7469552 e 7498793, referentes a passagens realizadas pelo veículo de matrícula ---- no valor total de €394,33.

A Reclamada indicar que quanto às transações realizadas pelo veículo com a matrícula -- entre 20.04.2022 e 21.06.2022, e porque a reclamante fez prova de que durante esse período não circulou com a mesma, fez assim a 27.06.2023 a devolução dos valores relativos a transações realizadas durante este intervalo.

Por fim e quanto ao alegado sobre o envio das comunicações por carta simples, esclarece a Reclamada que as comunicações são realizadas ao abrigo e no contexto do contrato de adesão ao serviço da ----. Nomeadamente de acordo com o que se encontra previsto nas respetivas condições gerais de adesão (clausula 12.2 e 12.3). Diferente procedimento seguirão as comunicações relativas às notificações para pagamento de taxas de portagem em dívida, feitas ao abrigo do disposto no art. 14.o da Lei n.o 25/2006, de 30 junho.

Esclarece a Reclamada que os processos pendentes em nome da Reclamante e ainda pendentes correspondiam a três, tendo um deles, com o n.o 7503354 sido já regularizado em 28.04.2023 no seguimento precisamente de notificação corretamente expedida e recebida.

Sublinha também que nos termos da Lei n.o 25/2006 de 30 junho o não pagamento de taxas de portagem devidas constitui contraordenação punível com coima, pelo que na falta de pagamento voluntário ao montante das taxas de portagem em dívida, acrescerá necessariamente o valor da coima, juros, encargos, com o processo e custos administrativos associados.

Termina a reclamada na primeira resposta em causa com a indicação de não alcançar o sentido da pretensão da reclamante, atento o facto de os processos referentes a transações em dívida a esta data serem relativos a passagens efetivamente realizadas com o veículo ---, no período entre 22.06.2022 a 04.01.2023.

Em 18.08.2023 a --- veio reiterar a resposta anterior, insistindo que as comunicações foram realizadas ao abrigo e no contexto do contrato e considerando a cláusula 12.

Nas demais comunicações o pagamento de taxas de portagem em dívida segue um procedimento autónomo em conformidade com o disposto na Lei n.o 25/2006 de 30 junho.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Quanto ao período em que comprovou a reclamante não ter circulado com o veículo de matrícula ---, a Reclamada já devolveu os valores das transações efetuadas, tendo existido um lapso no processo de transferência.

A Reclamada requer assim em audiência que a ação seja declarada totalmente improcedente por não provada e consequentemente seja a reclamada absolvida do pedido.

4. 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 tem o valor total de €140 (cento e quarenta euros).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, que se realizou parcialmente via Zoom, verificou-se estar presente a Reclamante, e a Reclamada, representada pela sua ilustre mandatária Dra. ---, e a sua testemunha Sra. ---, na qualidade de funcionária da ---.

Nos termos do Regulamento deu-se lugar ao andamento da audiência, lograda a hipótese de acordo entre as partes.

Foram ouvidas as mesmas e a testemunha.

Finda a produção de prova, e concluídas as alegações finais, foi encerrada a audiência de discussão e julgamento, tendo as Partes sido informadas que posteriormente seriam notificadas da Sentença.

6. Do Saneador

Este tribunal arbitral é competente considerando a vontade manifestada pelo Reclamante consumidor, a natureza do litígio.

O processo é assim o próprio e as partes legítimas e capazes.

Não há assim exceções ou outras questões prévias de que cumpra preliminarmente conhecer.

Passa-se assim à apreciação e decisão do mérito da causa.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto:

7.1. Resultam como factos provados:

- a. A reclamante teve contrato celebrado com a reclamada, para a adesão ao pagamento de cobrança eletrónica de portagens desde 04.01.2019;
- b. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação nos termos da lei;
- c. A 08.04.2022 houve confirmação da alteração de dados;
- d. De 04.04.2022 a 20.04.2022 houve outra viatura de cortesia a circular com o mesmo identificador;
- e. Em data não confirmada houve cancelamento do débito direto de pagamento;
- f. A 18.10.2022 houve uma resposta da Reclamada que considerou a alteração a 08.04.2022 e a 21.06.2022;
- g. Foi assim considerada uma dívida de €411,17 correspondendo a €216,69 de passagens, e €194,48 de custos administrativos.
- h. A 11.08.2023 foram debitados €26,25;
- i. À data existe uma dívida de €394,33, correspondente a €108 de passagens e o restante a custos administrativos;
- j. A reclamante foi notificada por carta registada para a resolução do contrato datada de 19.10.2022;
- k. Mas a mesma carta não foi levantada e foi devolvida, sendo o seu conteúdo do desconhecimento da mesma;
- l. Foram enviados emails com comunicações de cobrança a 30.06.2022, 26.07.2022, 18.08.2022
- m. A reclamante não pagou os valores finais reclamados;
- n. A lei impõe a obrigação de pagamento de taxas e serviços administrativos em casos de portagens eletrónicas não pagas tempestivamente;



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

7.2. Resultam como factos não provados:

- a. Que a Reclamada tenha violado os deveres legais impostos pela lei referente aos serviços de cobrança eletrónica de portagens;
- b. Que o contrato obrigue ao envio e receção de carta registada para a receção;
- c. A existência de pagamentos feitos quanto às referentes passagens em falta.

Os factos provados e não provados são motivados pela convicção que este tribunal alicerça nas provas ou ausência delas, apresentadas por ambas as partes no processo.

Concretamente tiveram por base os depoimentos das partes, e a documentação entregue, conjugadas com os conhecimentos da situação objeto do litígio, de modo a convencer o Tribunal da causa.

8. Do Direito

A Lei n.º 24/96, de 26 de julho, na sua redação atual vem determinar os direitos do consumidor, nomeadamente à proteção dos interesses económicos, e ao direito à informação.

Contudo o contrato em apreço, para a aquisição de serviços de passagens e cobranças eletrónicas de portagens é regido pelo contrato celebrado entre as partes.

A lei regula a cobrança eletrónica de casos em que haja incumprimento de pagamento dessas mesmas portagens, criando um sistema de cobrança que leva à exigência de custos e despesas administrativas, pela Lei n.º 25/2006, de 30 de junho, nomeadamente pelo seu art. 14.º

Desta feita e o cerne da questão passará por precisar da resolução do contrato e dos efeitos do não pagamento das portagens, que levam à existência à data de uma dívida por parte da Reclamante.

A mesma insiste na não receção da referida carta, mas a lei não obriga para estas situações, e existindo incumprimento, que seja enviada carta registada com aviso de receção e que a mesma seja levantada.

O ónus e encargo da decisão e consequência desse levantamento corre por conta do devedor, desde que o credor, no caso a Reclamada, comprove o envio, atendendo ao disposto nas condições contratadas.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Em bom rigor, o motivo da resolução deve ser do conhecimento do devedor, a partir do momento em que sabe que está ou esteve a utilizar um serviço e não o pagou, tendo sido reconhecido nos autos o cancelamento do débito direto.

Mesmo que se entendam os motivos morais para tal, não há à luz do direito justificação para esse procedimento que acautele o consumidor.

Podendo a Reclamada escolher qual a forma de comunicação que quer usar, desde que envie a carta ou email servirá o propósito, embora o contrato seja resolvido não pela ausência de comunicação, mas pela ausência de pagamento.

Sendo que a carta data de 19.10.2022 e só em janeiro de 2023 há prova de contacto da Reclamante (por email) com a empresa, quando tinha de conhecer do aviso dos correios da carta que não levantou e deveria ter diligenciado – para não sofrer consequências – nesse contacto direto com a ---.

O contrato refere que:

« 12.1. Sem prejuízo do disposto no número 12.3, todas as comunicações ou notificações entre a --- e o Cliente serão endereçadas, consoante o caso, para a sede social da primeira ou residência/sede social do segundo, considerando-se as mesmas recebidas no terceiro dia útil a contar da expedição (sublinhado nosso).

12.2. Para os efeitos de comunicações ou notificações ao Cliente, a ---- atenderá aos dados de contacto que a cada momento se encontrarem registados na sua base de dados, sendo obrigação do Cliente comunicar de imediato à --- qualquer alteração dos referidos dados. A --- declina qualquer responsabilidade pela perda, extravio ou não receção de correspondência (incluindo, mas não se limitando a, comunicação de infrações, informação sobre valores em dívida, envio de extratos, etc.) em virtude de os dados estarem desatualizados ou não estarem corretos por facto imputável ao Cliente.

12.3. Inexistindo oposição do Cliente, a --- poderá optar por enviar quaisquer comunicações por correio eletrónico telefax ou SMS, desde que o Cliente faculte à ---- os elementos necessários para o efeito.»

Desta forma o contrato desresponsabiliza a reclamada, e isso é aceite aquando da adesão pela Reclamante, pelo envio em causa, mantendo-se assim a referida resolução.

De acordo com informações em audiência, a mesma resolução só produziu efeitos 30 dias depois.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Das referidas passagens e sua falta de pagamento, independentemente dos motivos do devedor, obriga a lei supramencionada ao pagamento de custas

e taxas administrativas, receitas do Estado e por isso autónomas à cobrança da própria passagem das referidas portagens pela reclamante.

Não se contestando que as passagens ocorreram são assim as mesmas devidas quanto ao período ainda em apreço de 08.04.2022 a 21.06.2022, o que poderá levar o contribuinte devedor a ser visado num processo de cobrança em execução fiscal, o que à data ainda não havia ocorrido.

Permitindo também a legislação, se requerido, que o valor em dívida seja pago em prestações, o que se aconselha a reclamante devedora a realizar, uma vez que não fica demonstrada a responsabilidade da reclamada na dívida acumulada.

Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não pode assim a Reclamante fazer prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada.

Pelo que, e sem mais considerações, decai a pretensão da Reclamantes, tendo o pedido necessariamente de improceder.

9. Das custas

Nos termos do n.o 5 do artigo 42.o da Lei da Arbitragem Voluntária, “a menos que as partes hajam convencionado de outro modo, da sentença deve constar a repartição pelas partes dos encargos diretamente resultantes do processo arbitral.

Os árbitros podem ainda decidir na sentença, se o entenderem justo e adequado, que uma ou algumas das partes compense a outra ou outras pela totalidade ou parte dos custos e despesas razoáveis que demonstrem ter suportado por causa da sua intervenção na arbitragem.”

Nos termos do art. 16o do Regulamento do CACCL é determinado que “ os procedimentos de resolução de litígios poderão estar sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência de obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança.”

Tendo em conta o supramencionado são assim devidas as respetivas custas repartidas pelas partes envolvidas.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

10. Da Decisão

Atento ao exposto, e sem necessidade de mais considerações, considera-se a ação totalmente improcedente, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

Deposite e notifique.

Lisboa, 18 de dezembro 2023

A juiz-árbitro

Eleonora Santos