

SENTENÇA n.º 469/2025

Processo n.º 2239/2025

SUMÁRIO:

1. Nos termos da lei de defesa dos consumidores os mesmos têm direito à informação e à qualidade dos bens e serviços, mas têm também o dever de cumprimento dos contratos que realizam e dos serviços que lhe sejam prestados.

2. A cobrança de portagens fica sujeita à lei – Lei n.º 25/2006, de 30 junho e DL n.º 84-C/2022, de 09 de dezembro, relativo à interoperabilidade dos sistemas eletrónicos de portagem rodoviária, que no seu art. 54 n.º 9 veio manter até à publicação da portaria a que se refere o artigo 43.º a aplicação dos custos previstos no artigo 21.º da Portaria n.º 314-B/2010, de 14 de junho.

3. Cabe ao devedor diligenciar o respetivo pagamento de serviços prestados a fim de evitar cobrança contenciosa.

4. A falta de pagamento gera custos administrativos que têm de ser pagos.

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.

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 14 de outubro de 2025, nas instalações do CACCL em Lisboa, que se fixa como lugar da arbitragem.

3. *Do objeto do litígio*

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

Os motivos e os pormenores da alegação podem ser consultados nos autos e este tribunal abster-se-á de reproduzir em pormenor.

Com relevância para este tribunal e para a decisão em apreço entendemos ser de sublinhar que o consumidor tinha contrato com a reclamada, a decorrer entre fevereiro 2024 e dezembro 2024, data em que foi rescindido por falta de pagamento.

O Reclamante usou o serviço de portagens eletrónicas, e passou em pórticos sem pagar.

Tentou e apresentou diversas reclamações sobre os procedimentos da reclamada, mas não se absteve de usar as portagens nas datas que estão a ser cobradas em acordo prestacional que está em vigor desde julho 2025, que se reportam a uso entre 01.03.2024 e 02.12.2024, perfazendo uma dívida de €983.32, dos quais estão os custos administrativos reclamados a este tribunal a anulação na quantia de €523.77.

Não há prova documental de que as portagens em causa tenham sido pagas.

O acordo está a decorrer até junho de 2026.

A Reclamada em sede de mediação veio também pronunciar-se e informar o tribunal da sua posição, confirmando que o mesmo foi cliente, resposta esta que pode ser consultada nos autos.

Sumariamente e com relevância para a nossa decisão sempre se indicou que o cliente subscreveu a 15.02.2024 contrato para o seu identificador na modalidade de --- mobilidade mensal, tendo como meio de pagamento um cartão, mas nunca tendo sido este ativado, o que levou à rescisão por incumprimento contratual.

O cliente tem uma conta mobilidade ativada em 02.02.2024 com meio de pagamento débito direto assegurado, mas que não foi contratado para pagamento de portagens, mas apenas para serviços complementares, o que se veio a confirmar já após a audiência, com o envio aos autos a 20.10.2025 dessa informação.

As passagens realizadas estão ao abrigo da Lei n.º 25/2006 de 30 junho e constituem contraordenação punível com coima.

Ali também decorre a obrigatoriedade de suportar os custos administrativos, motivo pelo qual estes não são passíveis de revisão e não estão na disponibilidade da reclamada.

A Reclamada entende que cumpriu com as condições gerais de adesão ao serviço nomeadamente com os deveres de informação que impedem sobre a mesma.

O Reclamante não cumpriu em tempo útil com as instruções, e com o pagamento, o que levou a que a dívida não tenha sido regularizada.

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 pelo reclamante, não podendo o valor ser superior a €5000.

A presente causa tem o valor total de **€523.77** (quinhentos e vinte e três euros e setenta e sete cêntimos).

5. Da tentativa de conciliação e do julgamento arbitral

Na data e hora designada para a audiência, verificou-se estar presente o Reclamante, e a Reclamada, representada pela sua ilustre mandatária.

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

Foi solicitado e enviado posteriormente aos autos - que ficaram suspensos até 20.10.2025 - a verificação do motivo de pagamento de valores de estacionamento e não de portagens, explicação constante no processo.

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.

7. Da Fundamentação:

Dos fundamentos de facto com relevância para a decisão tidos como provados e não provados:

- a. O reclamante teve contrato celebrado com a reclamada, para a adesão ao pagamento de cobrança eletrónica de portagens desde 15.02.2024 a 27.12.2024.
- b. Manteve contrato de mobilidade para outros pagamento adicionais, conforme explicitado nos autos, mas independente do contrato principal para pagamento de portagens,
- c. Usou dos serviços da reclamada, realizando passagens com datas entre 01.03.2024 e 02.12.2024,
- d. Que não pagou, porque não tinha forma ativa de pagamento ou validade
- e. Tendo usado conscientemente os serviços, não prova ter deixado de os utilizar ou de os ter pago.
- f. Motivo que leva à verificação da dívida que não está prescrita.
- g. A reclamada é a entidade comercializadora que procedeu à emissão de faturação nos termos da lei;
- h. À data existe uma dívida a ser paga em acordo prestacional firmado entre as partes, com data-valor de julho de 2025, correspondente a um total em dívida de €983.32, onde constam de passagens e custos administrativos;

- i. O reclamante foi notificado da resolução do contrato a partir de 27.12.2024,
- j. E houve emails de avisos de que os débitos não estavam a ocorrer a 07.03.2024, 06.11.2024, 05.11.2024, 11.11.2024, 14.11.2024, 06.12.2024 e 14.12.2024
- k. Tendo respondido e sempre mostrado a sua versão dos factos,
- l. Mas não procedeu ao pagamento atempado das passagens,
- m. Que lhe é imputado tão só porque é o cliente devedor e tem a obrigação legal e contratual de pagar os serviços que lhe são prestados,
- n. Não tendo a entidade legalmente de lhe dar meios alternativos de pagamento,
- o. Nem de realizar outro tipo de comunicações, para além das que foram feitas,
- p. Pois a lei imputa que a falta de pagamento de uma passagem em portagens seja uma contraordenação.
- q. A lei impõe a obrigação de pagamento de taxas e serviços administrativos em casos de portagens eletrónicas não pagas tempestivamente;
- r. Entende o tribunal não haver prova de que a reclamada tenha violado os deveres legais impostos pela lei, referente aos serviços de cobrança eletrónica de portagens;
- s. Que o contrato obrigue a outro tipo de procedimento que não o realizado,
- t. Que haja uma questão alusiva à garantia ou falta de conformidade do bem imputável à reclamada;
- u. E não há prova de terem sido feitos os pagamentos que são devidos quanto às passagens em causa.

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.

Sublinhe-se que nos termos da lei arbitral o juiz decide de acordo com a sua livre convicção e apreciação dos factos que lhe são submetidos, não sendo este tribunal um organismo de defesa do consumidor nem com tal dever ser confundido, mas na fase arbitral tratar-se de um tribunal que decide apenas com base no direito, e na apreciação da prova realizada.

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.

Tendo também o consumidor obrigações que não pode descurar e que sobre o mesmo recaem como devedor, e utilizador que deve atuar de forma diligente.

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

Nos termos legais foi mais recentemente transposta Diretiva que levou à aplicação ainda nos ditames deste processo à manutenção do art. 54 n.º 9 do anterior regime existente em portaria, por força do DL n.º 84-C/2022, de 09 de dezembro, que veio tratar da interoperabilidade dos sistemas eletrónicos de portagem rodoviária.

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

Esta resolução por parte da Reclamada ocorreu com efeitos a 27.12.2024 por comunicação escrita remetida, e ficou a dever-se à ausência de pagamentos de portagens.

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 que existiram passagens, tanto que de forma compelida ou não nesta data o reclamante já tem um acordo prestacional em vigor e a pagar, e este tribunal nunca teria sequer competência para pôr fim a um acordo já assumido.

A apreciação de direito recai assim sobre os custos administrativos que o reclamante pretendia não pagar, mas esquecendo ou desconhecendo que este valor - €523.77 – resulta do incumprimento contratual de pagamento de passagens/portagens, e nos termos da lei supra referida nem sequer é lucro para a reclamada, mas sim uma consequência para o devedor, que o legislador impôs na medida da penalização pela ausência do pagamento.

Mesmo que se entendam os motivos morais para tal, não há à luz do direito justificação para esse procedimento de não pagamento que acautele o consumidor, sendo que parte da sua argumentação não tem cabimento à luz da lei que tutela o pagamento de portagens e esteja por isso quanto ao quesito do pagamento a mesma reclamada sempre protegida, já que como credora prestou o serviço.

Ainda que pudesse provar-se a falta de informação – o que não entendemos ser o caso – é entendimento deste tribunal que nunca levaria à isenção dos custos administrativos, pois o consumidor usou conscientemente e seja por confusão sua ou induzida, a verdade é que entre 01.03.2024 e 02.12.2024 passou nas portagens e não tem prova nos autos de as ter pago.

E é só isso que interessa para o Direito: se o devedor pagou, pois se utiliza um bem está informado pelo contrato e pela relação em causa que tem de o pagar, sem que a legislação obrigue nestes serviços a qualquer envio formal de pagamento em outros meios.

Se tinha dúvidas dos pagamentos, das informações ou outros cabia ao devedor não utilizar o serviço.

Assim e sem mais delongas está provado que as referidas passagens ocorreram e da sua falta de pagamento, que 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.

Permitindo também a legislação, se requerido, que o valor em dívida seja pago em prestações, o que já está a decorrer. Ora, e como se deixou já antever em sede de fundamentação factual e respetiva motivação, não pode assim o Reclamante fazer prova de qualquer incumprimento contratual da Reclamada.

Pelo que, e sem mais considerações, decai a pretensão do Reclamante, 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.

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, 12 de novembro 2025

A juiz-árbitro

Doutora Eleonora Santos