

Processo n.º 1987/2025

Sentença n.º 426/2025

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificado nos autos;

Reclamada: ----, devidamente identificada nos autos, representada por Dr. ---, conforme procuração junta aos autos.

2. SUMÁRIO

I. Nos termos do artigo 2.º, al. h) da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, o serviço de transporte de passageiros consubstancia um serviço público essencial;

II. De acordo com o artigo 5.º, n.º 1 da referida lei “[a] prestação do serviço não pode ser suspensão sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior” e dispõe o n.º 2 que “[e]m caso de mora do utente que justifique a suspensão do serviço, esta só pode ocorrer após o utente ter sido advertido, por escrito, com a antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que ela venha a ter lugar”;

III. Os direitos estabelecidos na referida Lei têm natureza imperativa, nos termos do artigo 13.º, n.º 1, sendo qualquer cláusula contratual que os viole nula (cf. artigo 13.º, n.º 1 e 2);

IV. Estando o Reclamante a invocar a responsabilidade civil contratual da Reclamada, 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;

V. Ao não ter associado o novo cartão de débito ao serviço ----, foi a conduta do Reclamante que impediu a boa cobrança dos valores, pelo que estamos perante uma situação de culpa do lesado, a qual é de conhecimento oficioso nos termos do artigo 570.º, n.º 2 do CC e que afasta, nos presentes autos, qualquer dever de indemnizar.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante que celebrou um contrato de prestação de serviços com a Reclamada, o qual se traduziu na adesão ao serviço ----. Sucede, porém, que o mesmo alega que em 24.02.2025 o seu cartão de transporte foi bloqueado de forma abrupta e sem qualquer aviso prévio, pese embora estivesse carregado validamente para o período em causa. Alega, ademais, que não lhe foi prestado qualquer aviso prévio quanto à existência de uma dívida associada ao cartão, nem quanto ao facto de o mesmo ir ser bloqueado.

Nesse sentido, alega que em virtude desse bloqueio (i) foi impedido de utilizar títulos válidos previamente adquiridos, (ii) teve de suportar despesas adicionais no montante de 25,90 € (vinte e cinco euros e noventa cêntimos) correspondentes à compra de bilhetes avulsos, (iii) teve de efetuar quatro deslocações presenciais a lojas da entidade reclamada, sem que lhe fosse apresentada qualquer solução eficaz e (iv) sofreu frustração, stress, perda de tempo útil e uma limitação injustificada da sua liberdade de circulação.

Neste sentido, peticiona a condenação da Reclamada nos seguintes termos: (i) no reembolso da quantia de 25,90 € (vinte e cinco euros e noventa cêntimos) referente às despesas adicionais indevidamente suportadas, (ii) no pagamento de uma indemnização por danos morais no montante de 750,00 € (setecentos e cinquenta euros), (iii) determine a revisão e correção dos procedimentos internos da entidade, com obrigação de: assegurar notificação formal, escrita e prévia antes de qualquer bloqueio de serviço; impedir o carregamento de títulos em cartões inativos; criar canais de resolução célere, eficaz e acessível ao utente; e (iv) emita uma recomendação formal, reforçando a obrigação da entidade de cumprir escrupulosamente os deveres legais no âmbito da prestação de serviços públicos essenciais, sob pena de futuras sanções e responsabilizações.

A Reclamada, por seu turno, defende-se por impugnação, alegando que apenas cumpriu os termos e condições do serviço ao qual o Reclamante voluntariamente aderiu e sustentando que o Reclamante não sofreu qualquer limitação à sua liberdade de deslocação, dado que o cartão foi desbloqueado na loja ----, bem como não se verificam quaisquer danos morais. Ademais, alega que respondeu sempre às solicitações do Reclamante e que não lhe pode ser imputada a não cobrança dos valores relativos às viagens, pois procedeu exatamente como deveria ter feito.

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 pessoa coletiva que se dedica, entre outros, ao serviço público de transporte de passageiros da Área Metropolitana de Lisboa;
- b) O Reclamante ativou serviço ---- a 21.01.2024, associando o seu cartão de débito ao mesmo;
- c) O serviço ---- caracteriza-se pela associação de um cartão navegante a um cartão bancário, através do processo de adesão, que possibilita ao aderente efetuar o pagamento, em regime de pós pagamento, através de débito direto em conta bancária, das importâncias devidas em virtude da utilização de viagens ocasionais no serviço público de transportes assegurado pelos operadores, de acordo com o preço em vigor a cada momento;
- d) Entre fevereiro e outubro de 2024, o Reclamante procedeu ao carregamento de títulos mensais ----;
- e) Entre 17.12.2024 e 02.02.2025 não foi efetuado qualquer carregamento de título mensal, pelo que as viagens realizadas, no montante de 75,25 € (setenta e cinco euros e vinte e cinco cêntimos) seriam cobradas através do título ---- associado ao cartão bancário do Reclamante;
- f) No dia 03.02.2025, foi efetuado o carregamento mensal do cartão em causa;
- g) No dia 03.0e.2025, foi efetuado o carregamento mensal do cartão em causa;
- h) O serviço --- era pós-pago e funcionava através de débito direto na conta indicada pelo Reclamante;

- i) Não foi possível efetuar débito na conta do reclamante quanto ao montante de 38,16 € (trinta e oito euros e dezasseis cêntimos), pelo que o cartão foi bloqueado, na data de 04.02.2025;
- j) Não houve qualquer aviso prévio ao bloqueio;
- k) Em data não especificada, mas situada entre o final do ano de 2024 e o início de 2025, o Reclamante procedeu à substituição do seu cartão de débito;
- l) Na data de 12.03.2025, a SIBS lançou na conta do Reclamante um débito de 37,09 € (trinta e sete euros e nove cêntimos), fracionado em duas prestações de 25,47 € (vinte e cinco euros e quarenta e sete cêntimos) e 11,62 € (onze euros e sessenta e dois cêntimos);
- m) O pagamento de 38,16 € (trinta e oito euros e dezasseis cêntimos) foi realizado através de transferência bancária no dia 31.03.2025;
- n) Em 14.02.2025, o Reclamante contactou a Reclamada, através do formulário navegante, pedindo que lhe fossem enviados os saldos em dívida para regularizar os mesmos;
- o) Na data de 19.02.2025, o Reclamante deslocou-se à loja identificada por Loja Mercado sete (CA), sob gestão -----, tendo o cartão sido removido da lista de cartões não autorizados, e sendo transferido para a guia de substituição n.º 223852829, o título mensal navegante Lisboa;
- p) Com esta guia o Reclamante continuou a usufruir do título que anteriormente havia carregado na data de 03.02.2025 (navegante Lisboa);
- q) Em 03.03.2025, o Reclamante voltou a desencadear o mesmo procedimento com vista à atribuição de uma guia de substituição.

4.1.2. Factos não provados

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

- a) A existência de stress ou sofrimento moral, espiritual ou de outra dessa natureza no Reclamante;
- b) Que o Reclamante tenha suportado o valor de 25,90 € (vinte e cinco euros e noventa cêntimos);

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como pelas declarações da Reclamante em sede de audiência de discussão e julgamento. Além disso, foi considerado o testemunho de --- e ----, arrolados pela Reclamada em virtude das funções que desempenham no departamento de marketing e cliente da demandada.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência e atendeu aos elementos juntos aos autos.

De acordo com as regras gerais do ónus da prova estabelecidas no artigo 342.º, n.º 1 do Código Civil (CC), “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”. Neste sentido, o Reclamante demonstrou a celebração do contrato, bem como o facto de ter procedido à associação do seu cartão de débito ao serviço ---. Confessou, ainda em audiência de julgamento, que o seu cartão bancário foi substituído e que não procedeu à associação desse novo cartão. Ademais, em momento algum se impugnam a existência dos montantes em dívida; o foco da discussão está na inexistência de um aviso prévio antes da interrupção do serviço, a qual também foi confessada pela Reclamada.

Quanto aos factos não provados, os mesmos são constitutivos do direito do Reclamante, recaindo o ónus da prova sobre o mesmo, nos termos do artigo 342.º, n.º 1 CC. Sucede, porém, que não foram juntos aos documentos que demonstrem a existência de um sofrimento moral atendível, pelo que se conclui pelo facto não provado a).

Por outro lado, também não foram junto aos autos comprovativos que demonstrem a existência de um prejuízo de 25,90 € (vinte e cinco euros e noventa cêntimos) que o Reclamante alega ter suportado.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como 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 – LDC), 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 ou exceções de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Antes de avançar para a análise do mérito da causa, importa analisar o pedido deduzido pelo Reclamante. O pedido decompõe-se em vários elementos: a condenação da Reclamada (i) no reembolso da quantia de 25,90 € (vinte e cinco euros e noventa cêntimos) referente às despesas adicionais indevidamente suportadas, (ii) no pagamento de uma indemnização por danos morais no montante de 750,00 € (setecentos e cinquenta euros), (iii) determine a revisão e correção dos procedimentos internos da entidade, com obrigação de: assegurar notificação formal, escrita e prévia antes de qualquer bloqueio de serviço; impedir o carregamento de títulos em cartões inativos; criar canais de resolução célere, eficaz e acessível ao utente; e (iv) emita uma recomendação formal, reforçando a obrigação da entidade de cumprir escrupulosamente os deveres legais no âmbito da prestação de serviços públicos essenciais, sob pena de futuras sanções e responsabilizações.

Neste sentido, este pedido não se reconduz em toda a sua extensão à competência jurisdicional deste Tribunal resultante da Lei n.º 24/96, de 31 de julho e da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, pois a função jurisdicional não se confunde com a função regulatória. Assim, no feixe de poderes atribuído ao Tribunal arbitral apenas se integram os pedidos indemnizatórios por danos patrimoniais e não patrimoniais deduzidos contra a Reclamada, sendo incompetente para o demais peticionado.

*

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços, que se traduziu na ativação pelo Reclamante do serviço ----a 21.01.2024, associando o seu cartão de débito ao mesmo. Este contrato permite ao Reclamante mediante carregamentos mensais ou, noutra hipótese, através do serviço pós-pago utilizar a rede de transportes públicos aderente ao mesmo na Área Metropolitana de Lisboa.

Estamos, portanto, perante a utilização de um serviço de transporte de passageiros, o qual nos termos do artigo 2.º, al. h) da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, consubstancia um serviço público essencial, ficando, portanto, sujeito a este diploma.

Neste sentido, e de acordo com o artigo 5.º, n.º 1 da referida lei “[a] prestação do serviço não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior” e dispõe o n.º 2 que “[e]m caso de mora do utente que justifique a suspensão do serviço, esta só pode ocorrer após o utente ter sido advertido, por escrito, com a antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que ela venha a ter lugar”. E este é o ponto central da argumentação esteada pelo Reclamante, ou seja, não impugna que não tivesse valores em atraso, apenas destaca de forma reiterada que não lhe foi comunicada nem a dívida, nem a futura suspensão do cartão (a chamada inserção do mesmo na lista negra).

A este propósito, a Reclamada alega que ao aderir ao serviço, o Reclamante aceitou os termos e condições do mesmo. Com efeito, na cláusula 8.3. dispõe-se que “O---- cessa ainda: a) Se, por qualquer motivo, se verificar o cancelamento e / ou inibição do Cartão --- sem que o Aderente tenha promovido a respetiva substituição ou reativação; b) Se, por qualquer motivo, se verificar a inibição do cartão bancário associado ao ---, pelo Banco emissor do cartão, sem que o Aderente tenha suprido a causa que lhe deu origem; c) Se, por qualquer motivo, o Aderente a sua adesão ao ---- nos termos previstos na Cláusula 4.3.2.”.

Não obstante, segundo o artigo 13.º da Lei n.º 23/96, os direitos estabelecidos na referida Lei têm natureza imperativa, dispondo o n.º 1 da referida norma que “[é] nula qualquer convenção ou disposição que exclua ou limite os direitos atribuídos aos utentes pela presente lei”. Portanto, ainda que os termos e condições previssessem a possibilidade de suspensão automática do cartão uma vez atingido um determinado montante em falta e decorrido o prazo sem a regularização, a lei continuava a existir um pré-aviso. Pelo exposto, neste ponto concede-se a razão à argumentação do Reclamante: deveria ter havido um pré-aviso à interrupção da utilização do cartão.

Contudo, daqui não se extrai a uma conclusão automática da existência de responsabilidade da Reclamada. Estando o Reclamante a invocar a responsabilidade civil contratual da Reclamada, 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.

É certo que a Reclamada não emitiu o pré-aviso a que estava legalmente prevista, contudo a própria conduta do Reclamante não se apresentou consentânea com o do bom pai de família (que consubstancia o critério legal de apreciação da culpa nos termos do artigo 487.º CC): mudou de cartão bancário sem assegurar que associava o novo cartão ao serviço, não verificou os seus extratos ou movimentos bancários com frequência e apenas contactou a Reclamada por escrito em 14.02.2025. Ademais, quando se deslocou a lojas físicas para procurar uma possível situação não foi a um ponto gerido pela Reclamada, mas por outra pessoa coletiva distinta: a ----.

Nestes termos, ao não ter associado o novo cartão de débito ao serviço ----, foi a conduta do Reclamante que impediu a boa cobrança dos valores, pelo que estamos perante uma situação de culpa do lesado, a qual é de conhecimento oficioso nos termos do artigo 570.º, n.º 2 do CC e que afasta, nos presentes autos, qualquer dever de indemnizar.

Por outro lado, também não demonstra o Reclamante a existência de danos patrimoniais, pois no processo arbitral não consta qualquer comprovativo dessa natureza.

No que concerne ao pedido de indemnização por danos não patrimoniais. Os danos não patrimoniais são tutelados, em sede de responsabilidade civil, no artigo 496.º do Código Civil, onde se dispõe no seu n.º 1 que “[n]a fixação da indemnização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito”.

Com efeito, nesta sede e tal como tem sido entendido pela jurisprudência dos tribunais superiores, que o mero incómodo não configura um dano não patrimonial. Estamos perante um Reclamante teve de trocar e-mails com a Reclamada, deslocar-se quatro vezes a uma loja, e apresentar várias reclamações. Logo, é normal que o Reclamante sinta algum desgaste com tudo o que sucedeu. Não obstante, o que aqui se verifica é a mera angústia relativa a um aspeto particular de um contrato e necessidade de desencadear mecanismos para tentar compor a situação. Estamos perante um mero incómodo que faz parte do plano social e que não merece a tutela do Direito. Ou seja, o critério geral do artigo 496.º, n.º 1, do CC assenta na tutela dos “danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam a tutela do direito” e, no caso concreto, essa gravidade não se verifica.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente, por não provada, a presente reclamação, absolvendo-se a Reclamada do pedido.

6. VALOR

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 775 € (setecentos e setenta e cinco euros) que corresponde ao pedido do Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 30 de outubro de 2025

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)