



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 521 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Outros (incluindo bens e serviços)

Tipo de problema: Outras questões

Pedido do Consumidor: Renovação gratuita do passe (25,00€), assim como restituição do valor pago, no montante de 5,00€.

SENTENÇA Nº 226 / 2023

1. PARTES

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

Reclamante: -----, com identificação nos autos;

e

Reclamada: ---- com identificação nos autos também.

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega o Reclamante, em síntese, que é subscritor do serviço ----, proporcionado pela Reclamada, mediante pagamento. Que o mencionado serviço deveria permitir aos seus utilizadores *wi-fi* em todas as docas, mas que tal não sucede ou ainda que o serviço é prestado de forma deficiente. Que a situação já originou o bloqueio do acesso ao serviço ou a continuação do registo de utilização de bicicleta quando o Reclamante já tinha terminado o acesso ao serviço. Pede, a final, a condenação na Reclamada na renovação gratuita do passe, no valor de € 25,00, e na restituição do valor pago pelo Reclamante à Reclamada, de € 5,00.

A Reclamada notificada da reclamação e da audiência de discussão e julgamento não contestou, não obstante ter comparecido na mesma.



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A Reclamada é uma empresa municipal que proporciona o serviço --- mediante contrato (facto do conhecimento público e deste Tribunal);
2. Os utilizados do serviço ---têm acesso, através de aplicação informática (App ---), a bicicletas que estão presas em docas/estações dispersas em diferentes sítios da cidade de Lisboa (facto do conhecimento público e deste Tribunal);
3. Em data não apurada, o Reclamante subscreveu junto da Reclamada o serviço --- (provado pelos *emails* trocados entre as Partes);
4. A 27 de outubro de 2022, a Reclamada comunicou ao Reclamante problemas na reparação e manutenção das bicicletas e nas estações --- (cf. doc. a fls. 9);
5. Em 12 de novembro de 2022, o serviço *wi-fi* de acesso a uma das docas onde estão as bicicletas ---não esteve operacional (cf. imagem junta no *email* de 12 de novembro de 2022 junto a fls.);
6. A 15 de novembro de 2022, o Reclamante solicitou à Reclamada o desconto de 500 pontos para poder usar a APP --- (cf. *email* a fls. 7);
7. A 7 de dezembro de 2022, a Reclamada comunicou ao Reclamante que o cliente deve terminar a viagem na App e, não sendo possível, deve contactar a Reclamada, tendo o Reclamante efetuado tal comunicação 2 horas após o início da viagem, tendo a devolução do valor da viagem mesma sido uma exceção (cf. doc. a fls. 10);
8. A 17 de dezembro de 2022, o Reclamante solicitou à Reclamada a restituição de pontos que considerou indevidamente cobrados pela Reclamada por viagem de 15 de dezembro de 2022 (cf. *email* a fls. 5-6);
9. A 2 de janeiro de 2023, o Reclamante solicitou à Reclamada a atribuição de pontos por viagem efetuadas com as bicicletas --- em dezembro de 2022 (cf. *email* a fls. 2-4);
10. A 17 de janeiro de 2023, a Reclamada comunicou ao Reclamante que a 16 de janeiro de 2023 foi verificada uma incorreta atracagem da bicicleta ---. Mais comunicou ao Reclamante que no término da viagem a mesma deve ser sempre verificada mediante a classificação da viagem na App -- (cf. doc. a fls. 12);

11. A 23 de janeiro de 2023, a Reclamada voltou a comunicar ao Reclamante que a 16 de janeiro de 2023 foi verificada uma incorreta atracagem da bicicleta ---. Mais comunicou ao Reclamante que no término da viagem a mesma deve ser sempre verificada mediante a classificação da viagem na App --- e que, enquanto a viagem não for terminada, a mesma é da responsabilidade do utilizador (cf. doc. a fls. 13);
12. A 24 de janeiro de 2023, a Reclamada comunicou ao Reclamante que não detetou qualquer anomalia no sistema ---com a viagem que o Reclamante fez a 23 de janeiro de 2023 (cf. doc. a fls. 14);
13. A 26 de janeiro de 2023, a Reclamada comunicou ao Reclamante que o mesmo, ao atracar a bicicleta, deve certificar-se sempre que a mesma está devidamente bloqueada. Mais informou o Reclamante que o pagamento de viagens com pontos só é permitido no prazo máximo de 24 hora após o fim da viagem, através da App --- (cf. doc. a fls. 15);
14. A 3 de fevereiro de 2023, a Reclamada comunicou ao Reclamante que só efetua a troca de pontos de título excepcional aquando de uma primeira ocorrência, não sendo possível efetuar a conversão de pontos por viagens (cf. doc. a fls. 16);
15. A 16 de fevereiro de 2023, a Reclamada comunicou ao Reclamante que a Reclamada não está obrigada a disponibilizar rede *wi-fi* nas estações/docas das bicicletas, mas que o faz, exceto quando existe anomalia por parte da operação (cf. doc. junto a fls. 17);

3.1.2. Factos Não Provados

Da discussão da causa, não resultaram provados os seguintes factos:

1. Que o Reclamante, por deficiência do sistema de *software* da Reclamada, tivesse sido informado na aplicação de que a bicicleta estava presa na doca no final do trajeto terminado, mas que tal não aconteceu;
2. Que o Reclamante tenha ficado com a utilização ao serviço --- Bloqueado pela Reclamada, com fundamento em quantias em dívida;
3. Que, nos termos do contrato celebrado, a Reclamada esteja obrigada a proporcionar *wi-fi* aos seus utilizadores;
4. Que o Reclamante tenha pago à Reclamada € 5,00, quantia por esta exigida, para reativar o acesso à utilização do serviço ---;
5. O valor da subscrição do serviço --- ou da respetiva renovação;
6. As condições gerais de subscrição do serviço ----.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



3.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.

Tal prova consistiu exclusivamente na análise crítica dos documentos que constam dos autos, com destaque para aqueles mencionados a propósito dos factos provados, não havendo indícios que ponham em causa a sua genuinidade, não tendo o Reclamante comparecido em julgamento, apesar de notificado para tal, e a Reclamada limitando-se a remeter para os documentos juntos ao processo.

Quanto aos factos não provados, caberia ao Reclamante ou à Reclamada, nos termos gerais de distribuição do ónus da prova, a demonstração dos mesmos. Designadamente juntando aos autos as condições gerais do contrato celebrado entre as Partes, recibo ou comprovativo de transferência do pagamento efetuado à Reclamada, ou documento/imagem comprovativo do bloqueio do acesso do Reclamante à aplicação subscrita junto da Reclamada e do respetivo desbloqueio. Tal prova não foi produzida.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

3.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente.

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas. Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

O Reclamante celebrou com a Reclamada, profissional, um contrato de prestação de serviços de consumo.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



A questão a apreciar por este Tribunal consiste em saber se o Reclamante tem, ou não, direito à renovação gratuita do passe de acesso ao serviço --- e à restituição do valor pago à Reclamada, de € 5,00, para desbloquear um acesso ao serviço --- que, no seu entender, foi indevidamente bloqueado.

Estes pedidos assentam, em nosso entender, num serviço que o Reclamante considera defeituosamente prestado pela Reclamada, ao nível do *software* da aplicação e do *wi-fi*, por um lado, e num alegado pagamento indevido, por outro.

Ora, não tendo o Reclamante logrado provar os termos concretos do contrato celebrado, a prestação de serviço defeituosa, nem tão-pouco qualquer pagamento indevido solicitado pela Reclamada, apenas se pode concluir pela improcedência da reclamação. Com efeito, não ficou provado que a Reclamada tivesse assumido a obrigação perante o Reclamante de proporcionar o serviço *wi-fi* aos subscritores da Aplicação -- nas diferentes docas/estações, nem que a bicicleta usada pelo Reclamante não tivesse ficado registada como atracada nas estações de estacionamento de bicicletas por erro no *software* da bicicleta ou da aplicação.

4. DECISÃO

Pelo exposto, por não provada, julga-se improcedente a presente reclamação e, em consequência, absolve-se a Reclamada dos pedidos.

Fixa-se à ação o valor de € 30,00 (trinta euros), o valor dos pedidos do Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 7 de junho de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)