



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 4408 / 2022

TÓPICOS

Serviço: Serviços de infra-estrutura de transportes

Tipo de problema: Outras questões relacionadas com contratos e vendas

Direito aplicável: artigo 334º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Cancelamento do contrato

SENTENÇA Nº 86 / 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 tinha contrato de utilização de identificador de dístico automóvel com a Reclamada indevidamente rescindido por esta. Pede o cancelamento da mencionada rescisão, indicando como valor € 38,02 (reclamação a fls. 1 e ss., esclarecimento do pedido a fls. 35 e esclarecimento do pedido em audiência de discussão e julgamento).

Por sua vez, a Reclamada veio comunicar ao CACCL que o contrato em questão foi rescindido por incumprimento contratual, por motivo de “recusa de pagamento” pela entidade bancária emissora do cartão multibanco associado ao identificador (cf. *email* de 17 de novembro de 2022).



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. O Reclamante celebrou com a Reclamada contrato n.o 439008961 de identificador de --- n.o 60093908998 para veículo automóvel (cf. doc. a fls. 2, doc. a fls. 15 e ficha de substituição junta aos autos pela Reclamada);
2. A adesão ao sistema de pagamento ---, obriga à existência de cartão válido no sistema multibanco onde serão debitadas as taxas devidas pela utilização do identificador (cláusula 1.2. das Condições específicas de adesão ao serviço ---- Modalidade Pagamento Automático juntas aos autos);
3. De acordo com as condições Específicas de Adesão ao Serviço ---, o Contrato pode ser resolvido pela Reclamada "*se, por insuficiência de saldo, e nomeadamente em resultado de incumprimento da obrigação estabelecida na alínea (b) do número 3.3. destas Condições Específicas, não for possível efetuar o pagamento por débito em conta prevista no número 3.2. destas Condições Específicas*" (cf. cláusula 4. das Condições específicas de adesão ao serviço --- Modalidade Pagamento Automático juntas aos autos);
4. Em data não apurada, foi recusado o pagamento por débito em conta de taxa devida pela utilização do identificador de --- n.o 60093908998 em portagem de 2 de fevereiro de 2022, no valor de € 15,30 (cf. depoimento da testemunha ---- e *email* junto a fls. 20-21);
5. A Reclamada enviou ao Reclamante, por *email*, os seguintes alertas para regularização da situação de devolução de transação pela entidade bancária: 29- 03-2022, 13-04-2022 e 05-05-2022 (cf. *emails* a fls. 11-12, 17-18 e 20-22, respetivamente e dados do Reclamante constantes na Ficha de Substituição junta pela Reclamada aos autos);
6. O Reclamante não tomou conhecimento dos mencionados *emails* (cf. declarações do Reclamante);
7. Com data de 23 de maio de 2022, a Reclamada enviou ao Reclamante carta a relativa à devolução de transação pela entidade bancária,



informando-o que, na ausência de regularização da situação, iria proceder ao cancelamento dos serviços (cf. *email* a fls. 3, carta e registo de devolução junto aos autos pelo Reclamante, por comunicação de 26 de fevereiro de 2023);

8. A recusa de pagamento de portagens pela entidade bancária é um dos motivos para, ao passar com identificador de --- nas portagens, o semáforo existente no local assinalar a luz amarela (cf. declarações da testemunha ---- e comunicação da Reclamada junto a fls. 20-21 “a luz amarela do semáforo demora, aproximadamente, 48 hora a regularizar” - SIC);
9. Em data não determinada, mas em maio de 2022, ao passar com o identificador de ---- n.o 60093908998 nas portagens a luz amarela ficou assinalada (cf. declarações do Reclamante);
10. A 27 de maio de 2022, o Reclamante deslocou-se a Loja Reclamada para saber do motivo da luz amarela nas passagens de portagens, tendo, por tal ocasião, sido informado que o aparelho estava operacional e que tudo estava regularizado, com exceção de uma portagem de € 0,35 (cf. declarações do Reclamante e doc. a fls. 2);
11. Em 15 de junho de 2022, o contrato do identificador n.o 600939089998 foi rescindido pela Reclamada (cf. *email* a fls. 3 e depoimento da testemunha ---);
12. A 28 de junho de 2022, deixando de aparecer qualquer luz no semáforo das portagens, o Reclamante regressou à loja da Reclamada, tendo nesta ocasião sido informado que o seu contrato estava cancelado desde 15 de junho de 2022 (cf. declarações do Reclamante);
13. Desconhecendo o motivo do cancelamento, o Reclamante apresentou exposição à Reclamada (cf. doc. junto a fls. 2);
14. A 11 de agosto de 2022, a Reclamada dirigiu comunicação ao Reclamante, comunicando-se que o identificador 60093908998 foi rescindido por incumprimento das obrigações do cliente, por motivo de devolução de transação pela entidade bancária (cf. *email* junto a fls. 3);
15. Posteriormente, em data não apurada, o Reclamante pagou à Reclamada o valor de € 15,30 (cf. declarações do Reclamante e depoimento da testemunha ---).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

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, antes de mais, na análise crítica dos documentos que constam dos autos, com especial relevância para os documentos mencionados a propósito dos factos provados, não havendo indícios que ponham em causa a sua genuinidade.

Adicionalmente, foi ouvido o Reclamante e a testemunha ----, técnico operacional da Reclamada.

Começando pelo Reclamante, reiterou, no essencial, os factos invocados na reclamação. Isto é, que tinha um identificador de ----e que, a dado momento, ao passar nas portagens o semáforo ficou amarelo. Que, por tal ocasião, foi à Loja da --- tendo sido informado que estava tudo bem normal e que estava por pagar €0,35, não lhe tendo sido transmitido a existência de qualquer recusa de pagamento. Que, mais tarde, soube que o contrato foi rescindo, com fundamento na recusa de pagamento da entidade bancária.

No que concerne à testemunha ----, técnico operacional da Reclamada, descreveu o procedimento de pagamento com adesão ao sistema de pagamento automático, esclarecendo que, consultado o processo do identificador do Reclamante, verificou que houve uma recusa de pagamento que motivou, após insistência de pagamento novamente recusada, contactos, por *email* e por escrito, com o Reclamante quanto ao valor por regularizar. Que, por falta de regularização do valor recusado, o contrato foi rescindido, tendo o Reclamante procedido ao pagamento do valor recusado após a rescisão do contrato. Por fim, declarou ainda a testemunha que, nos casos de recusa de pagamento automático, os semáforos das portagens podem passar a assinalar a luz amarela nas posteriores utilizações do identificador --- e que os funcionários de atendimento de clientes nas lojas da Reclamada estão em condições de poderem ver no sistema se há transações em dívida e recusa de pagamento, através de consulta específica.

A restante matéria alegada pelas Partes não foi julgada provada ou não provada por não relevar para a decisão da causa.

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



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.2. DE DIREITO

*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Em nosso entender, perante os factos provados, a rescisão do contrato efetuada pela Reclamada é *formalmente* permitida nos termos do contrato, mas *materialmente* ilícita, por abusiva.

A rescisão do contrato efetuada pela Reclamada é formalmente permitida por assentar em motivo que, nos termos do contrato, constitui fundamento de rescisão: a devolução de transação por entidade bancária (cf. factos provados 3, 4 e 5).

Contudo, ficou também provado que, apesar de a Reclamada ter fundamento para rescindir o contrato e de ter alertado o Reclamante para tal possibilidade, foi a mesma Reclamada que, antes da rescisão ocorrida, através dos seus funcionários de loja, asseverou ao Reclamante que tudo estava bem com o identificador e que apenas haveria um valor por pagar (cf. factos provados 8 a 10). Isto é, a Reclamada, que previamente tinha transmitido ao Reclamante a intenção de rescindir o contrato com o Reclamante veio posteriormente criar no Reclamante a convicção, fundada, de que tudo estaria bem com o seu contrato, não havendo recusa de pagamento. Perante isto, apenas se pode concluir que a posterior rescisão do contrato, ocorrida a 15 de junho de 2022, é um comportamento contraditório, abusivo, na modalidade *de venire contra factum proprium* (cf. artigo 334.o do Código Civil), com a conduta anteriormente comunicada ao Reclamante, em loja. Assim, sendo abusiva a rescisão do contrato efetuada pela Reclamada, nos termos em que foi exercido tal direito, a consequência deve ser a paralisação de tal ato e a consequente ineficácia do mesmo.

A questão a apreciar por este Tribunal consiste em saber se a rescisão do contrato que a Reclamada fez do contrato que celebrou com o Reclamante é, ou não, eficaz, produzindo os seus efeitos.

Termos em que, procede a pretensão do Reclamante.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

4. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente a presente reclamação, e, em consequência, por abusivo, declara-se ineficaz a rescisão do contrato de identificador de ---- n.o ----- efetuada pela Reclamada.

Fixa-se o valor da presente reclamação em € 38,02 (trinta e oito euros e dois cêntimos), o valor indicado pelo Reclamante e não impugnado pela Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 2 de março de 2023.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)