

**-Sentença Arbitral-**

**Processo de Arbitragem n.º2250\_2024.**

Demandante: \_\_\_\_\_

Demandada: \_\_\_\_\_

**Resumo da Sentença Arbitral** (elaborado pelo árbitro): **1.º** O incumprimento pelo prestador de serviços do serviço de transporte nos termos e condições acordados com o consumidor constitui-o na obrigação de indemniza-lo pelos danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe causou em consequência da sua atuação ilícita, nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 12.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada; **2.º** Quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação (**artigo 562.º** do Código Civil); **3.º** A obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido e senão fosse a lesão (**artigo 563.º** do Código Civil); **4.º** Aquele que invocar um direito cabe fazer prova dos factos constitutivos do direito alegado (**artigo 342.º/1**, do Código Civil); **5.º** Não tendo o demandante logrado provar os factos constitutivos do seu direito, designadamente a ilicitude da atuação da demandada, não cumprindo, por isso, o ónus da prova previsto no citado **artigo 342.º**, do Código Civil, e não lhe assiste, consequentemente, o direito a ser indemnizado pela quantia peticionada.

**I. - Relatório:**

**A. - Das Partes e do Objeto da Ação Arbitral:**

O demandante \_\_\_\_\_, residente na \_\_\_\_\_  
Porto, apresentou uma reclamação no CICAP, à qual foi atribuída o número **2250\_2024**, contra a demandada:

Tendo-se frustrado a possibilidade de celebração de um acordo entre as partes o processo prosseguiu, então, para a sua fase arbitral, por vontade expressa do demandante.

Por se tratar de arbitragem necessária, nos termos e para os efeitos do disposto no **artigo 15.º**, da Lei n.º23/96, de 26/07, na sua redação atualizada, compete a este tribunal julgar e decidir este litígio.

A instância arbitral estabilizou-se, por isso, com as partes acima identificadas, não se tendo verificado qualquer modificação subjetiva decorrente da intervenção de novas partes a partir daquela data.

De igual modo os pedidos e causa de pedir constantes da reclamação inicial do demandante não foram objeto de alteração, que se dão aqui por integralmente reproduzidos para todos os efeitos, e consistem, em suma, no pagamento de uma indemnização no valor de €4.999,99 por conta dos danos patrimoniais que alega ter sofrido em consequência do serviço da demandada não ter sido prestado nos termos e condições acordados.

Por sua vez, a demandada contestou a ação arbitral, defendendo-se por exceção e impugnação, alegando, para o efeito, que atuou licitamente sem causar qualquer dano ao demandante, pugnando, a final, pela improcedência total da ação arbitral e pela sua absolvição do pedido.

#### **B. – Constituição do Tribunal Arbitral:**

Nos termos do **artigo 13.º** do regulamento do CICAP o tribunal arbitral é constituído por um único Árbitro.

O árbitro signatário da presente sentença arbitral foi designado para o efeito pelo CICAP e aceitou a nomeação na data mencionada nos autos deste processo.

#### **C. – Audiência Arbitral** (artigo 14.º do Regulamento do CICAP):

Nos termos do **artigo 14.º** do Regulamento do CICAP as partes foram notificadas da data, hora e local da audiência arbitral, precedida da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do referido regulamento.

Nos termos do **artigo 14.º**, acima citado, as demandadas poderiam apresentar a sua contestação no prazo previsto para o efeito e, ainda, produzir toda a prova que considerem relevante.

A demandada contestou a ação arbitral no prazo concedido para o efeito.

A audiência arbitral realizou-se no Porto, na sede do tribunal, no dia 05-12-2024, pelas 14:05.

O demandante encontrava-se presente e a demandada representada pelo Sr.º Correia, Advogado, não tendo as partes logrado a composição amigável do litúgio arbitral no âmbito da tentativa de conciliação prevista no **artigo 11.º** do regulamento do CICAP.

Finda a audiência arbitral foi elaborada a respetiva ata e assinada pelo árbitro signatário e pela Ex.ma Senhora Secretária do CICAP presente na audiência.

## **II. – Saneamento e Valor da Causa:**

Este tribunal arbitral é competente, foi validamente constituído, as partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

O processo é o próprio tendo em conta a causa de pedir e o pedido e está isento de quaisquer nulidades que tenham de ser apreciadas ou questões que obstem ao conhecimento do mérito da causa.

Compete a este tribunal fixar o valor da causa arbitral no uso dos poderes que lhe são conferidos pelo disposto no **artigo 14.º** do regulamento do CICAP e, subsidiariamente, pela remissão operada pelo disposto no **artigo 19.º**, nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária e do Código do Processo Civil (**artigo 306.º/1**).

O demandante pretende que este tribunal condene a demandada no pagamento de uma indemnização no valor de **€4.999,99** pelos danos patrimoniais que alega lhe terem sido causados em consequência do incumprimento do contrato de prestação de serviços.

Analisando o pedido e a causa de pedir à luz das regras previstas no CPC para a verificação do valor da causa fixa-se o valor da causa em **€4.999,99**, recorrendo ao critério previsto no **artigo 296.º/1**, do CPC, em virtude de ser o valor que o demandante pretende que a demandada seja condenada a pagar-lhe a título de indemnização.

**Cumpra, por isso, apreciar e decidir:**

### **III. – Enquadramento de Facto:**

Finda a produção de prova e tendo em conta a posição assumida pelas partes nos seus articulados, as declarações de parte prestadas pelo demandante na audiência arbitral, os depoimentos das testemunhas arroladas pela demandada, os documentos juntos aos autos, os factos admitidos por acordo, confessados e/ou provados por documentos, em conjugação, ainda, com as regras da experiência e com os juízos da normalidade da vida, **resultaram provados**, com relevância para a decisão desta causa arbitral, os **factos seguintes**:

1. O ' ', doravante designado ' ', é um Agrupamento Complementar de Empresas, composto pela ' ' e pela ' ';
2. O respetivo objeto social consiste na implantação comum de bilhética intermodal comum das Entidades Agrupadas, bem como a definição da estrutura tarifária, intermodal comum e a correspondente gestão da receita, para os serviços de transporte público de passageiros explorados direta ou indiretamente pelas Agrupadas;
3. No âmbito da prossecução do seu objeto social, o ' ' promoveu o desenvolvimento de uma aplicação eletrónica, designad ' ' que visa a disponibilização de um sistema de pagamento da utilização de transportes públicos, na Área Metropolitana do Porto, através do recurso a smartphones;
4. A aludida aplicação permite uma utilização simplificada do sistema de transportes públicos do Grande Porto, desmaterializando o título de transporte, dispensando-se o recurso ao cartão físico e o conhecimento das regras de zonamento e tarifário;
5. A utilização da aplicação em apreço inicia-se com o respetivo descarregamento da plataforma playstore, pelo utilizador, para o seu dispositivo móvel;

6. Com efeito, uma vez instalada a aplicação, é solicitado ao utilizador que crie uma conta pessoal, indicando os dados necessários para o efeito, designadamente nome, endereço de correio eletrónico, número de identificação fiscal e número de telefone;
7. Após indicação dos dados, é enviada uma mensagem automática para o endereço de correio eletrónico fornecido pelo utilizador e, simultaneamente, uma mensagem de texto (SMS) com o código de confirmação do registo.
8. Acresce que, aquando a criação da conta na aplicação é solicitada a definição de uma palavra-chave;
9. A aludida aplicação apresenta o custo das deslocações efetuadas até aomomento, detalhando as tarifas;
10. Aquando da criação da conta, o utilizador associa uma forma de pagamento, designadamente débito no cartão Multibanco definido ou através de cartão de débito/crédito;
11. A 04-11-2020, o Demandante entrou em contacto com a Linhandante via e-mail a solicitar informações sobre um alerta recebido acerca de valores em dívida quando tinha um débito efetuado pelc      ' no valor de €9,70 (nove euros e setenta cêntimos);
12. Contudo, uma vez que da conta      identificada pelo Demandante, com o endereço eletrónico –      – não era possível constatar o débito reclamado, foi solicitado o envio do comprovativo da transação;
13. Por sua vez, a 09-11-2020, o      constatou que o Demandante criou um total de 7 (sete), contas na APP associadas ao mesmo contacto telefónico;



Nome						
Contacto						
Email						
NIF						
Morada						
Equipamento						
Adesão	06/10/2020	08/09/2020	29/06/2018	08/09/2020	05/10/2020	05/10/2020
Conta bloqueada	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Método de pagamento no Portal	Cartão crédito	Sem método ativo	Débito direto	Cartão crédito	Sem método ativo	Sem método ativo
Valores em dívida						
Setembro 2020	0.00			80.30 - pago		
Outubro 2020	40.30 - 1.50 = 38.80	Sem viagens registadas	Sem viagens registadas desde outubro/18	9.70 - pago	Sem viagens registadas	Sem viagens registadas
Novembro 2020	14.80 Ainda se encontra a viajar com esta conta			0.00		

14. Uma dessas contas, o Demandante não procedeu ao pagamento da quantia em dívida no montante de €38,80 (trinta e oito euros e oitenta cêntimos), referente às viagens efetuadas em outubro de 2020;
15. A 10-11-2020, foi o Demandante devidamente informado dos montantes em dívida;
16. Contudo, o Demandante desconsiderou as informações prestadas, nessa conformidade e atendendo ao valor em dívida, foram as contas bloqueadas;
17. Posto isto, a 14-07-2021, o Demandante contactou os serviços do a solicitar a alteração do número de telemóvel de uma das 7 (sete) contas da plataforma.
18. A 23-09-2021, o Demandante entrou novamente em contacto com os serviços do , tendo em vista a reativação da conta;
19. No âmbito do aludido contacto, o Demandante informou que altera o contacto telefónico mensalmente, perdendo o acesso à plataforma
20. Solicitou, ainda, a ativação da conta associada ao contacto , sendo, nessa sequência, advertido para os valores em dívida;

21. Por sua vez, a 01-10-2021, o Demandante remeteu um email, questionando os montantes em dívida e as datas em que foram realizadas as viagens que lhes deram origem;
22. Nessa sequência, foi a informação solicitada devidamente prestada e, conseqüentemente, definido um acordo de pagamento prestacional de €40,00 (quarenta euros), a pagar até 30 de outubro de 2021 e € 32,40 (trinta e dois euros e quarenta cêntimos), a pagar até 31 de dezembro de 2021;
23. O Demandante respondeu, indicando que criou as contas na Plataforma . para utilização de amigos, contudo, iria proceder ao respetivo pagamento;
24. A 04-01-2022, o Demandante efetuou uma exposição no Livro Vermelho de Reclamações, alegando estar desempregado e a solicitar o alargamento do prazo de pagamento até 31-03-2022;
25. Tendo em conta a incapacidade económica alegada pelo Demandante, foi excecionalmente autorizado o pagamento do valor em dívida em duas prestações, a primeira de € 37,40 (trinta e sete euros e quarenta cêntimos), a pagar até janeiro de 2022 e a segunda de € 35,00 (trinta e cinco euros) até fevereiro de 2022;
26. No passado dia 28-01-2022, o Demandante deslocou-se à Loja ., explorada pelo ., e efetuou o pagamento da primeira prestação;
27. A 01-03-2022, o Demandante efetuou o restante pagamento na mesma Loja e solicitou a emissão de um passe para realizar as suas viagens, tendo a situação sido considerada como ultrapassada;
28. A 26-09-2024, enviou duas comunicações de endereços eletrónicos distintos a referir que estavam a ser realizadas cativações indevidas na sua conta bancária;

29. Através do endereço correio eletrónico zeluissantosmonteiro@gmail.com e contacto 969091148 o Cliente indicou: *“Peço o desbloqueio da conta associada ao email: [redacted], já tenho andado para solicitar o mesmo a 2 meses, contudo como acabo sempre por ter valores debitados, acabo por deixar passar, mas como agora está tudo em dia, só falta 4,90€€ que ainda estão em dia tb, e o mês começa terça, venho por este meio solicitar o desbloqueio. Obrigado*
30. Por sua vez, mediante o endereço correio eletrónico [redacted] e contacto [redacted] o Demandante referiu: *“A luz da situação reportada hoje, tendo tudo em dia da app [redacted] inclusive o pagamento de segunda feira, neste momento a app encontrasse com barramento para nao usar, ora como nao querem resolver, e está tudo em dia, vou viajar, qualquer multa ira ser contestada e se mesmo assim insistirem no pagamento da mesma vai para tribunal, o que como se trata de um serviço pós pago, e esta tudo pago até agora, voces perdem o caso, e poder-se a dar caso de me terem de indimizar, mas isso já será tratado se chegar a esse ponto”;*
31. Sucede, porém, que, apenas a conta referente ao correio eletrónico [redacted] possui registo de realização de cativações e descativações, bem como valores por liquidar referentes a outubro de 2024;
32. Posto isto, nos dias 3 e 4 de outubro de 2024, o Demandante entrou em contacto com os serviços do [redacted], através do contacto [redacted] para questionar os movimentos realizados na sua conta bancária, tendo sido informado que o valor cativo de € 4,90 (quatro euros e noventa cêntimos) se reporta ao pagamento das viagens realizadas em setembro de 2024 com a conta [redacted];
33. Desse modo, foi, ainda, informado do funcionamento das cativações e descativações, esclarecendo que o Banco emissor do cartão bancário associado à conta é responsável por libertar os valores;

34. O cartão bancário associado à conta em utilização, apresenta erros de cativação, o que revela que o Demandante altera o cartão bancário, no sentido de se furtar ao pagamento;

35. A alteração sucessiva dos cartões resulta no atraso da liquidação dos montantes em dívida;

36. A seguinte tabela permite averiguar os problemas decorrentes da alteração do método de pagamento:

▶ 15/10/2024		37,75 €	Cativação	Insucesso
▶ 09/10/2024		18,50 €	Cativação	Insucesso
▶ 07/10/2024		15,75 €	Cativação	Insucesso
▶ 06/10/2024		0,10 €	Descativação	Sucesso
▶ 06/10/2024		0,10 €	Cativação	Sucesso
▶ 06/10/2024		14,90 €	Descativação	Sucesso
▶ 06/10/2024		9,30 €	Descativação	Sucesso
▶ 05/10/2024		14,90 €	Cativação	Sucesso
▶ 04/10/2024		9,30 €	Cativação	Sucesso
▶ 04/10/2024		9,30 €	Descativação	Sucesso
▶ 03/10/2024	Setembro 2024	4,90 €	Pago	Sucesso
▶ 03/10/2024		14,20 €	Cativação	Sucesso
▶ 30/09/2024		0,10 €	Descativação	Sucesso
▶ 30/09/2024		0,10 €	Cativação	Sucesso
▶ 30/09/2024		0,10 €	Cativação	Insucesso
▶ 18/09/2024	Setembro 2024	35,20 €	Pago	Sucesso
▶ 04/09/2024	Agosto 2024	34,30 €	Pago	Sucesso
▶ 21/08/2024		32,90 €	Cativação	Insucesso
▶ 15/08/2024		26,15 €	Cativação	Insucesso
▶ 07/08/2024		13,60 €	Cativação	Insucesso
▶ 05/08/2024		9,45 €	Cativação	Insucesso
▶ 03/08/2024		0,10 €	Descativação	Sucesso
▶ 03/08/2024		0,10 €	Cativação	Sucesso
▶ 03/08/2024		0,10 €	Cativação	Insucesso

37. A 15-10-2024, o Demandante dirigiu-se à loja da Trindade, tendo apresentado uma nova reclamação no Livro Vermelho de Reclamações, de teor semelhante à presente;

38. Face à impossibilidade de cativação, os serviços do enviam referência bancária, para pagamento voluntário, conforme sucedeu em 2020, na situação atrás exposta;

39. Encontra-se, na presente data, em dívida, o montante de €80,20 (oitenta euros e vinte cêntimos), uma vez que continua a viajar, sem proceder ao respetivo pagamento;

40. O Demandante foi, ainda, informado do funcionamento das cativações e descativações, esclarecendo-se que o Banco Emissor do cartão bancário associado à conta é o responsável por libertar os valores;

41. Decorre da informação prestada pelo serviço \_\_\_\_\_, do Grupo \_\_\_\_\_ ao Demandante, que se junta e cujo teor se dá integralmente por reproduzido:

a. “(...) este tipo de cativo apenas pode ser eliminado caso o comerciante comunique à Instituição a operação de pagamento (a compra) que corresponde à autorização ou o seu cancelamento, o que não aconteceu em nenhuma das operações em causa na reclamação apresentada”;

b. “(...) tendo sido verificado que não foram realizadas quaisquer operações de pagamento correspondentes às pré-autorizações, decorrido o referido prazo de 30 dias, o que aconteceu, respetivamente, em 03-11-2024 e 04-11-2024, as operações foram automaticamente canceladas e os cativos foram eliminados, tendo ficado os montantes em causa disponíveis na conta à ordem”.

**Não existem outros factos, provados ou não provados, com relevância para esta sentença arbitral.**

Este Tribunal Arbitral **formou a sua convicção** do modo seguinte:

a) Quanto aos factos n.ºs 1-41 pelos documentos juntos com a contestação e pelos depoimentos das testemunhas

Para o apuramento da matéria de facto que resultou provada revelaram-se essenciais os documentos juntos aos autos com a contestação e os depoimentos das testemunhas arroladas pela demandada.

O demandante não logrou provar os factos por si alegados, não tendo, por isso, dado cumprimento ao ónus da prova consagrado no **artigo 342.º/1**, do Código Civil.

A demandada, por sua vez, conseguiu cumprir o ónus da prova que recaía sobre si, relativamente ao cumprimento das suas obrigações legais enquanto prestadora de serviço essencial (**artigo 11.º/1**, da Lei n.º23/96, de 26/07), e, ainda, os factos extintivos, à luz do

disposto no **artigo 342.º/2**, do Código Civil, do direito à indemnização invocado pelo demandante.

#### **IV. – Enquadramento de Direito:**

A questão objeto deste litígio arbitral passa, assim, por analisar a atuação da demandada que originou o litígio entre as partes e quais as consequências para a mesma decorrente da apreciação deste tribunal, designadamente se estão reunidos os pressupostos legais para ser condenada no pagamento do pedido de indemnização formulado pelo demandante.

#### **Vejamos, então, se assiste razão ao demandante:**

O reconhecimento do direito a ser indemnizado por danos patrimoniais implicaria, desde logo, que o demandante cumprisse o ónus subjetivo resultante do **artigo 342.º/1**, do Código Civil.

Não bastaria alegar os factos, como fez o demandante, mas prová-los, à luz do “ónus da prova” acima enunciado, o que manifestamente não aconteceu por nenhum dos meios de prova legalmente admissíveis, designadamente testemunhal, documental, declarações de parte e depoimento de parte.

Ora, o demandante alegou os factos, mas não logrou prová-los, o que faz cair por terra, desde logo, o primeiro dos pressupostos da responsabilidade civil, seja contratual ou extracontratual, no caso os “factos”.

Em face da matéria de facto que resultou provada e não provada este tribunal conclui, então, que não se provaram os factos constitutivos da eventual responsabilidade civil daquela, designadamente os factos alegados pelo demandante, o que impediu, aliás, este tribunal de aquilatar a sua eventual ilicitude, por um lado, e a tutela legal, por outro.

**Concluindo:** O incumprimento pelo prestador de serviços do serviço de transporte nos termos e condições acordados com o consumidor constitui-o na obrigação de indemnizá-lo pelos danos patrimoniais e não patrimoniais que lhe causou em consequência da sua atuação ilícita, nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 12.º/1**, da Lei n.º24/96, de 31/07, na sua redação atualizada.

Quem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação e a obrigação de indemnização só existe em relação aos danos que o lesado provavelmente não teria sofrido e senão fosse a lesão (**artigos 562.º e 563.º** do Código Civil),

Àquele que invocar um direito cabe fazer prova dos factos constitutivos do direito alegado (**artigo 342.º/1**, do Código Civil).

Não tendo o demandante logrado provar os factos constitutivos do seu direito, designadamente a ilicitude da atuação da demandada, não cumprindo, por isso, o ónus da prova previsto no citado **artigo 342.º**, do Código Civil, e não lhe assiste, consequentemente, o direito a ser indemnizado pela quantia peticionada.

#### **V. – Decisão:**

Assim, em face do exposto, **julgo totalmente improcedente, por não provada, a presente ação arbitral** e, consequentemente, **absolvo a demandada do pedido**, tudo nos termos e com os efeitos previstos no **artigo 15.º** do Regulamento do CICAP.

#### **VI. – Depósito da decisão arbitral:**

O valor da causa fixa-se, assim, em **€4.999,99** (quatro mil novecentos e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos), nos termos do **artigo 296.º/1**, do CPC, por remissão do **artigo 19.º** do Regulamento do CICAP para a Lei de Arbitragem Voluntária e desta para o Código de Processo Civil, com os fundamentos acima enunciados.

Notifiquem-se as partes com cópia desta decisão e deposite-se o seu original no CICAP nos termos do **artigo 15.º/2** do referido regulamento.

**Braga, 28-12-2024.**

**O Árbitro,**

Alexandre Maciel,



A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name or set of initials, located below the logos.

---

**INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA**

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 – 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349  
e-mail: [cicap@cicap.pt](mailto:cicap@cicap.pt) [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)