

## PARECER N.º 47/AMT/2024

### I - ENQUADRAMENTO

1. A empresa Via Verde Portugal – Gestão de Sistemas Electrónicos de Cobrança, S.A. (Via Verde Portugal) remeteu à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) no passado dia 20 de junho de 2024 as condições gerais reformuladas da oferta do serviço “Via Verde Visitors”, esclarecendo o seguinte:
2. *“(...) no âmbito da revogada Portaria n.º 314-B/2010, de 14 de junho e posteriores alterações, [a Via Verde Portugal] disponibilizava aos condutores de veículos de matrícula estrangeira, uma forma de pagamento de taxas de portagem com recurso a um Identificador Via Verde temporário e como meio de pagamento internacional, no caso cartão de crédito, comercialmente designado por “Via Verde Visitors”.*
3. *Com a publicação do Decreto-Lei n.º 84-C/2022, de 9 de dezembro (“DL 84-C/2022”), que revogou a referida portaria, a Via Verde Portugal, de modo a ir ao encontro das necessidades e expectativas dos condutores de veículos de matrícula estrangeira e bem assim das novas alterações legislativas, reformulou a oferta do Via Verde Visitors, que passa agora a ser constituída por duas modalidades, “Go Toll & Beyond” e “Go Toll”.*
4. *No caso do Go Toll & Beyond, a reformulação consistiu (i) na eliminação do carácter temporário dos dispositivos eletrónicos e (ii) na introdução da possibilidade destes clientes poderem pagar além das portagens, os designados serviços complementares, nomeadamente, parques, ferries e serviços digitais – estacionamento de rua e carregamento elétrico.*
5. *No caso do Go Toll, a evolução da oferta da cobrança de portagens para veículos de matrícula estrangeira, passou a consistir numa solução, sem dispositivo eletrónico, ao abrigo do artigo 25.º do DL 84-C/2022.*
6. *Atendendo ao trabalho que temos vindo a desenvolver com V. Exas. no âmbito da revisão das condições aplicáveis aos Contratos de Adesão ao Serviço Via Verde, e cujo mérito reconhecemos, consideramos oportuno partilhar de igual modo as condições contratuais aplicáveis à nova versão do Serviço Via Verde Visitors (disponíveis em português, espanhol e inglês), para, caso entendam, fazerem as sugestões de alteração que tiverem por convenientes.*
7. *Notamos que, neste caso concreto, não há lugar a qualquer migração de quaisquer*

*contratos subscritos pelos Aderentes ao Serviço Via Verde Visitors para uma destas novas modalidades. Com efeito, os contratos, por serem temporários, ou já caducaram ou caducarão findo o prazo contratualmente previsto. Todos os Clientes que pretendam usufruir deste serviço terão de celebrar um contrato de acordo com as novas condições contratuais.”*

8. Consultado o site da Via Verde Portugal à data da elaboração do presente parecer<sup>1</sup>, verifica-se que as referidas Condições Gerais, na versão “18.DC.1210 Versão n.º 07 (08.05.2024)” se encontram disponíveis ao público em [https://visitors.viaverde.pt/Portals/3/Documents/GeneralConditions/18.DC.1257\\_V01\\_PT.pdf](https://visitors.viaverde.pt/Portals/3/Documents/GeneralConditions/18.DC.1257_V01_PT.pdf).
9. O Decreto-Lei n.º 84-C/2022, de 09 de dezembro, na redação em vigor (DL 84-C/2022) transpõe a Diretiva (UE) 2019/520 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de março de 2019, relativa à interoperabilidade dos sistemas eletrónicos de portagem rodoviária.
10. Nos termos do artigo 23.º desse diploma, a adesão ao serviço eletrónico europeu de portagem (SEEP)<sup>2</sup> ou ao serviço eletrónico nacional de portagens (SENP)<sup>3</sup> é efetuada, mediante contrato de adesão, junto dos fornecedores do SEEP ou do SENP devidamente autorizados para o exercício da atividade pelas autoridades competentes de outros Estados-Membros ou pelo Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I. P. (IMT). Os fornecedores do SEEP ou do SENP devem disponibilizar na sua plataforma eletrónica as minutas dos contratos de adesão a celebrar com os utilizadores do SEEP ou do SENP. As minutas de contratos de adesão ao SEEP ou ao SENP são enviadas à AMT em data prévia ao início da atividade do fornecedor do SEEP ou do SENP.
11. A AMT pode, no prazo de 30 dias, notificar o fornecedor do SEEP ou do SENP para corrigir cláusulas que considere desconformes com a lei, considerando-se como pronúncia favorável a ausência de notificação naquele prazo.
12. A AMT tem ainda legitimidade para intentar as ações previstas no n.º 1 do artigo 26.º

---

<sup>1</sup> 13/08/2024

<sup>2</sup> Serviço de portagem prestado no âmbito de um contrato em estradas, redes rodoviárias, ou estruturas, como pontes túneis ou transbordadores, em que são cobradas portagens recorrendo a um sistema eletrónico de portagem por um fornecedor do SEEP a um utilizador do SEEP (artigo 3.º alínea g) do DL 84-C/2022)

<sup>3</sup> Serviço de portagem prestado em todas as infraestruturas rodoviárias, designadamente autoestradas, pontes, túneis ou transbordadores, em que são cobradas portagens recorrendo a um sistema eletrónico de portagem situado em território nacional ou apenas em infraestruturas rodoviárias em que se aplique o pós-pagamento (artigo 3.º alínea h) do DL 84-C/2022)

e requerer as providências previstas no n.º 1 do artigo 31.º do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, na sua redação atual, quanto a cláusulas constantes de contratos de adesão a um sistema eletrónico de cobrança de portagens, para além da competência de fiscalização estabelecida no artigo 45.º do mesmo diploma.

13. Isto sem prejuízo das competências de regulação e supervisão que a AMT exerce a todo o tempo ao abrigo das suas atribuições estatutárias (artigos 5.º, n.º 1 alínea a) e n.º 2 alíneas f), j) e m) e 34.º, n.º 5 alínea a) do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, que aprovou os Estatutos da AMT).

## II - ANÁLISE

14. No sentido da sua conformidade legal, deverá ser assegurado que as condições gerais revistas cumprem com o enquadramento legal em vigor, nomeadamente no que se refere aos regimes jurídicos aplicáveis à defesa do consumidor, cláusulas contratuais gerais, práticas comerciais desleais e contratos celebrados à distância, assim como quanto ao disposto no mencionado DL 84-C/2022.
15. Em causa está o disposto na Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, prevendo no artigo 8.º que o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, nomeadamente sobre:
- As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa;
  - O preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso;
  - O modo de cálculo do preço, nos casos em que, devido à natureza do bem ou serviço, o preço não puder ser calculado antes da celebração do contrato;
  - As modalidades de pagamento, de entrega ou de execução e o prazo de entrega do bem ou da prestação do serviço, quando for o caso;
  - O sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo profissional, bem como, quando for o caso, sobre os centros de arbitragem de conflitos de consumo de que o profissional seja aderente, e sobre a existência de arbitragem necessária.
16. Mais estabelece que, quando se verifique falta de informação, informação insuficiente, ilegível ou ambígua que comprometa a utilização adequada do bem ou

do serviço, o consumidor goza do direito de retratação do contrato relativo à sua aquisição ou prestação, no prazo de sete dias úteis a contar da data de receção do bem ou da data de celebração do contrato de prestação de serviços. Por outro lado, o fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor, sendo solidariamente responsáveis os demais intervenientes na cadeia da produção à distribuição que hajam igualmente violado o dever de informação.

17. Acresce que o dever de informar não pode ser denegado ou condicionado, nem pode prejudicar o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais ou outra legislação mais favorável para o consumidor.
18. Estando perante contratos de adesão, releva igualmente o disposto no artigo 9.º, nele se dispondo que, com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados à redação clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares, e à não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor.
19. Em obediência a estes princípios, pese embora o DL 84-C/2022 seja omissivo nesta matéria<sup>4</sup>, entende-se que as condições de adesão, para garantir conformidade com os normativos aplicáveis, deverão pelo menos dispor sobre:
  - a) A identificação das partes e da forma de estabelecer, entre elas, qualquer contacto<sup>5</sup>;
  - b) As regras aplicáveis ao Serviço, incluindo as regras de acesso e fim de utilização<sup>6</sup>;
  - c) O período de duração<sup>7</sup>;
  - d) O preço a pagar pelo Cliente e quaisquer outros encargos que possam ser cobrados<sup>8</sup>;
  - e) Informação sobre os meios de pagamento<sup>9</sup>.

---

<sup>4</sup> Ao contrário do que é feito, por exemplo, no Decreto-Lei n.º 181/2012, de 6 de agosto, que aprovou o regime do acesso e exercício da atividade de aluguer de veículos de passageiros sem condutor, designada por rent-a-car

<sup>5</sup> Veja-se referências à “Proposta de Adesão” das Condições Gerais

<sup>6</sup> Cláusula 3 (Condições de Adesão), Cláusula 8 (Duração), Cláusula 9 (Direito de Livre Resolução) e Cláusula 10 (Cessação do Contrato) das Condições Gerais

<sup>7</sup> Cláusula 8 (Duração) das Condições Gerais

<sup>8</sup> Cláusula 12 (Disposições Finais) das Condições Gerais

<sup>9</sup> Cláusulas 4 (Meio de pagamento – cartão) e 5 (Meio de pagamento – conta) das Condições Gerais

20. Na apreciação das condições gerais e específicas de adesão ao Serviço em causa, tendo em vista a emissão de parecer da AMT, deve ainda ser considerada a sua conformidade com o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais, instituído pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, na redação em vigor (DL 446/85), nos termos do qual:

- As cláusulas contratuais gerais ambíguas têm o sentido que lhes daria o contratante indeterminado normal que se limitasse a subscrevê-las ou a aceitá-las, quando colocado na posição de aderente real e na dúvida, prevalece o sentido mais favorável ao aderente (11.º);
- São proibidas cláusulas contratuais gerais que estabeleçam obrigações duradouras perpétuas ou cujo tempo de vigência dependa apenas da vontade de quem as predisponha (18.º);
- São proibidas, consoante o quadro negocial padronizado, designadamente, as cláusulas contratuais gerais que consagrem, a favor de quem as predisponha, a faculdade de modificar as prestações, sem compensação correspondente às alterações de valor verificadas (19.º);
- São em absoluto proibidas, designadamente, as cláusulas contratuais gerais que limitem ou de qualquer modo alterem obrigações assumidas, na contratação, diretamente por quem as predisponha ou pelo seu representante (21.º);
- São proibidas as cláusulas contratuais gerais que estipulem a fixação do preço de bens na data da entrega, sem que se dê à contraparte o direito de resolver o contrato, se o preço final for excessivamente elevado em relação ao valor subjacente às negociações; permitam elevações de preços, em contratos de prestações sucessivas, dentro de prazos manifestamente curtos, ou, para além desse limite, elevações exageradas; impeçam a denúncia imediata do contrato quando as elevações dos preços a justifiquem; afastem, injustificadamente, as regras relativas ao cumprimento defeituoso ou aos prazos para o exercício de direitos emergentes dos vícios da prestação; imponham a renovação automática de contratos através do silêncio da contraparte, sempre que a data limite fixada para a manifestação de vontade contrária a essa renovação se encontre excessivamente distante do termo do contrato; exijam, para a prática de atos na vigência do contrato, formalidades que a lei não prevê ou vinculem as partes a comportamentos supérfluos, para o exercício dos seus direitos contratuais.

21. O Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março, na sua redação atual (DL 57/2008), que estabelece o regime aplicável às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores, ocorridas antes, durante ou após uma transação comercial relativa a um bem ou serviço, prevê que:

- Se considera desleal qualquer prática comercial desconforme à diligência profissional, que distorça ou seja suscetível de distorcer de maneira substancial o comportamento económico do consumidor seu destinatário ou que afete este relativamente a certo bem ou serviço (artigo 5.º);
- É enganosa a prática comercial que contenha informações falsas ou que, mesmo sendo factualmente corretas, por qualquer razão, nomeadamente a sua apresentação geral, induza ou seja suscetível de induzir em erro o consumidor e que conduza ou é suscetível de conduzir o consumidor a tomar uma decisão de transação que este não teria tomado de outro modo, designadamente quanto a características principais do bem ou serviço, o preço, a forma de cálculo do preço ou a existência de uma vantagem específica relativamente ao preço; a necessidade de prestação de um serviço, de uma peça, da substituição ou da reparação do bem; os direitos do consumidor, em particular os direitos de substituição, de reparação, de redução do preço ou de resolução do contrato nos termos do disposto no regime aplicável à conformidade dos bens de consumo, e os riscos a que o consumidor pode estar sujeito (artigo 8.º);
- É enganosa e, portanto, conduz ou é suscetível de conduzir o consumidor a tomar uma decisão de transação que não teria tomado de outro modo, a prática comercial que omite uma informação com requisitos substanciais para uma decisão negocial esclarecida do consumidor e quem o profissional oculte ou apresente de modo pouco claro, ininteligível ou tardio a informação (artigo 9.º).

22. A AMT é a entidade sectorial competente para aplicar o regime sancionatório previsto no DL 57/2008 e para ordenar a aplicação de medidas cautelares de cessação temporária da prática comercial desleal ou determinar a proibição prévia de uma prática comercial desleal iminente independentemente de culpa ou da prova da ocorrência de um prejuízo real, mediante a previsibilidade da existência dos pressupostos da ocorrência de uma prática comercial desleal.

23. Estabelece o Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, na sua redação atual (DL

24/2014), relativo aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial que antes de o consumidor se vincular a um contrato deste tipo, ou por uma proposta correspondente, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve facultar-lhe, em tempo útil e de forma clara e compreensível, as seguintes informações, entre outras:

- Características essenciais do bem ou serviço, na medida adequada ao suporte utilizado e ao bem ou serviço objeto do contrato;
  - Preço total do bem ou serviço, incluindo taxas e impostos, encargos suplementares de transporte, despesas postais ou de entrega ou quaisquer outros encargos que no caso caibam;
  - O modo de cálculo do preço, incluindo tudo o que se refira a quaisquer encargos suplementares de transporte, de entrega e postais, e quaisquer outros custos, quando a natureza do bem ou serviço não permita o cálculo em momento anterior à celebração do contrato;
  - Modalidades de pagamento, de entrega, de execução, a data-limite em que o profissional se compromete a entregar o bem ou a prestar o serviço e, se for o caso, o sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços.
24. Por outro lado, é necessária a observância do disposto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro (DL 156/2005), na redação em vigor, que institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações.
25. De acordo com o artigo 3.º, são abrangidos pela obrigação de disponibilização do formato físico do livro de reclamações todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços, que se encontrem instalados com carácter fixo ou permanente e neles seja exercida, exclusiva ou principalmente, de modo habitual e profissional, a atividade e tenham contacto com o público, designadamente, através de serviços de atendimento ao público destinado à oferta de produtos e serviços ou de manutenção das relações de clientela.
26. São abrangidos pela obrigação de disponibilização do formato eletrónico do livro de reclamações todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que desenvolvam a atividade em estabelecimento que cumpra os requisitos suprarreferidos, ou através de meios digitais.
27. Os fornecedores de bens e prestadores de serviços devem divulgar nos respetivos sítios na Internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma Digital. Os fornecedores de bens e prestadores de serviços que não disponham de

sítios na Internet devem ser titulares de endereço de correio eletrónico para efeitos de receção das reclamações submetidas através da Plataforma Digital.

28. Com a digitalização da economia, as formas de relacionamento entre o consumidor e um prestador de serviços evoluíram e a utilização de plataformas ou aplicações digitais são, na maior parte das vezes, o único ou o preferencial contacto do utilizador com o prestador de serviços e influenciam ou condicionam as condições de acesso ao transporte de passageiros.
29. Para além do mencionado, muitas vezes a resolução dos problemas associados é mais complexa do que quando existe um estabelecimento aberto ao público. Por outro lado, o artigo 13.º do mesmo diploma estabelece que a formulação da reclamação nos termos previstos naquele decreto-lei não exclui a possibilidade de o consumidor ou utente apresentar reclamações por quaisquer outros meios e não limita o exercício de quaisquer direitos constitucional ou legalmente consagrados.
30. Independentemente da existência de meios de reclamação próprios, o acesso a estes e ao Livro de Reclamações Eletrónico deve ser claramente identificável e acessível, devendo ser evitados procedimentos que visem a sua não utilização ou que tornem difícil a mesma, podendo desmotivar os consumidores de apresentar reclamações.
31. A fácil e clara acessibilidade ao Livro de Reclamações Eletrónico (LRE) ou a meios de reclamações próprios, por via digital, afere-se pelos passos necessários a efetuar pelo consumidor para poder utilizar tal ligação, que não devem ser excessivos, mas sim imediatos.
32. A Direção-Geral do Consumidor (DGC) divulga regras de utilização do logotipo do LRE<sup>10</sup>.
33. A obrigatoriedade de acesso claro e perfeitamente identificado ao LRE, em plataforma digital, não exclui a necessidade de qualquer agente económico no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes se inscrever no LRE, onde deve inserir todos os seus dados, sendo que a Plataforma do LRE foi implementada no sentido de permitir que qualquer consumidor possa efetuar uma reclamação quanto a qualquer agente económico, quer esteja, ou não, a aceder, através de sítio da internet ou plataforma específica desse operador<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> <https://www.consumidor.gov.pt/pagina-de-entrada/livro-de-reclamacoes-regras-de-utilizacao-do-logotipo-do-lre.aspx>

<sup>11</sup> Disponibilização do Livro de Reclamações Eletrónico - Informação aos Operadores Económicos: <http://www.amtautoridade.pt/media/2162/disponibilizacaoalre.pdf>, Livro de Reclamações Eletrónico - Informação aos Operadores Económicos - <http://www.amt->



34. Finalmente, informa-se que, sendo um dos objetivos deste diploma assegurar aos consumidores e utentes vulneráveis o pleno exercício do direito de queixa e decorrendo da Lei 24/96 que o consumidor tem direito a informação clara e acessível, não só sobre o produto ou o serviço mas sobre as formas de exercer os seus direitos, constitui boa prática que qualquer prestador de serviços de transportes possa disponibilizar informação ao utilizador quanto a meios de reclamação, designadamente a indicação do endereço eletrónico da entidade reguladora, neste caso da AMT.
35. Das condições contratuais reformuladas remetidas pela Via Verde Portugal extrai-se, em suma, o seguinte:

**Condições de Adesão e de Utilização do Serviço Via Verde Visitors (Condições Gerais)**

36. O Serviço Via Verde Visitors é “o Serviço Via Verde disponibilizado pela Via Verde Portugal ao(s) Cliente(s) Visitors, tal como definido nas [presentes] Condições Gerais e Específicas” (1.1. Definições e Interpretação);
37. O Serviço Via Verde Visitors pode abranger, dependendo da modalidade:
- Serviço Portagens: “o serviço de portagem eletrónica, de âmbito nacional e, se aplicável, de âmbito internacional nos termos a definir pela Via Verde Portugal em condições específicas, disponibilizado em determinadas infraestruturas rodoviárias devidamente equipadas e identificadas e/ou sinalizadas para o efeito, o qual, com vista à respetiva cobrança, permite determinar o valor da taxa de portagem com recurso ao(s) Identificador(es) Visitors ou através de registo fotográfico da matrícula do Veículo, consoante a Modalidade aplicável;”
  - Serviços Complementares: “o conjunto de serviços e/ou produtos complementares associados ao(s) Identificador(es) Visitors disponibilizados e/ou a disponibilizar ao Cliente Visitors nos termos do Contrato, podendo abranger, nomeadamente, serviços que ofereçam a possibilidade de, com recurso ao Identificador Visitors, e com vista ao respetivo pagamento, determinar o valor de importâncias devidas em virtude da utilização de determinadas infraestruturas rodoviárias participantes e equipamentos acessórios devidamente equipados

---

[autoridade.pt/media/2056/lre\\_operadores\\_economicos.pdf](http://autoridade.pt/media/2056/lre_operadores_economicos.pdf) , Livro de Reclamações Eletrónico - Informação aos Consumidores / Utilizadores - [http://www.amtautoridade.pt/media/2057/lre\\_consumidores.pdf](http://www.amtautoridade.pt/media/2057/lre_consumidores.pdf) , Regras de utilização do Logotipo do Livro de Reclamações no Formato Eletrónico - <https://www.consumidor.gov.pt/pagina-de-entrada/livro-de-reclamacoes-regras-de-utilizacao-dologotipo-do-lre.aspx> e Instruções sobre como efetuar o registo do Operador Económico na Plataforma - <https://www.consumidor.gov.pt/pagina-de-entrada/livro-de-reclamacoes-empresas-operadores-economicos.aspx>

- e/ou sinalizados para o efeito, tais como, mas não se limitando a, postos de abastecimento de combustíveis, parques de estacionamento, e/ou infraestruturas rodoviárias internacionais, podendo os referidos serviços ser alterados, reduzidos ou ampliados a todo o momento;”*
- Serviço(s) Digital(ais): *“o(s) serviço(s) que oferece(m) a possibilidade de, com recurso a uma Aplicação, proceder ao pagamento de importâncias devidas em virtude da utilização de serviços prestados por entidades terceiras disponibilizado(s) ao Cliente Visitors, de acordo com os Termos de Utilização aplicáveis, incluídos na(s) Modalidade(s) selecionada(s) pelo Cliente na Proposta de Adesão;”*
38. Verifica-se que, tanto na cláusula 1 (definições e interpretação), como na cláusula 2 (objeto), o Serviço Via Verde Visitors é definido por remissão para as condições gerais e específicas. Crê-se que os termos e condições beneficiariam com uma descrição, ainda que breve, do que constitui o mencionado serviço, permitindo ao consumidor/utilizador apreender desde logo o seu objeto, sem prejuízo de não ficar dispensado da leitura das mencionadas condições gerais e específicas.
39. Quanto aos serviços complementares e digitais, estabelece-se que *“2.3. A [sua] disponibilização [...] dependerá sempre da Modalidade selecionada pelo Cliente na Proposta de Adesão. Os Serviços Complementares e Serviços Digitais que cada Modalidade inclui encontram-se discriminados na Proposta de Adesão.”*
40. Estabelece-se ainda que *“2.4. O número de Serviços Complementares e de Serviços Digitais poderá ser diminuído, caso os mesmos sejam descontinuados pela Via Verde Portugal, em virtude das entidades terceiras, que permitem a cobrança dos seus próprios produtos e/ou serviços através do Serviço Via Verde, o deixarem de fazer. No caso dos Serviços Digitais, a sua oferta poderá, ainda, ser aumentada, caso a Via Verde Portugal venha a alargar os serviços que poderão ser cobrados desta forma, devendo o Cliente, se assim o entender, subscrever os novos serviços e/ou alterar a Modalidade, conforme aplicável, mediante alterações à Proposta de Adesão, a fazer através dos meios que, a cada momento, venham a ser indicados pela Via Verde Portugal, sendo aplicável o Preçário Via Verde em vigor.”*
41. A adesão ao Serviço Portagens e aos Serviços Complementares é efetuada através da subscrição de *“uma Proposta de Adesão devidamente preenchida e assinada”* no caso das adesões em formato papel, pelo Cliente Visitors ou online, *“sempre que a opção esteja disponível”* (cláusula 3.1.1.).
42. Neste último caso, *“(…) a Via Verde Portugal poderá, se assim o entender e mesmo*

*após a respetiva aceitação online, solicitar ao Cliente Visitors o envio, à Via Verde Portugal, de uma Proposta de Adesão em formato papel devidamente preenchida e assinada nos termos do parágrafo anterior e, bem assim, solicitar o envio dos originais (ou de cópia certificada, nos termos da legislação aplicável) dos documentos carregados pelo Cliente Visitors no sítio da internet da Via Verde Portugal. Na falta do envio de uma Proposta de Adesão em formato papel devidamente preenchida e assinada pelo Cliente Visitors, com a associação do Meio de Pagamento, nos termos das Cláusulas 4 ou 5, presume-se que o Cliente Visitors aceitou o Contrato e se vincula pelas disposições do mesmo, sem prejuízo do direito de livre resolução legalmente aplicável.”*

43. Não se mostra devidamente justificado, no entender da AMT, o facto de, disponibilizando a Via Verde Portugal a opção de subscrição online, possa depois exigir “*se assim o entender*”, o envio de uma proposta de adesão em papel, bem como dos originais ou cópia certificada dos documentos carregados na internet. E menos ainda quando “*Na falta do envio de uma Proposta de Adesão em formato papel devidamente preenchida e assinada*” se presume que o Cliente Visitors aceitou o Contrato e se vincula pelas disposições do mesmo.
44. Assim, recomenda-se à Via Verde Portugal que identifique, na medida do possível, as situações que justificam a exigência de uma proposta de adesão em papel (por exemplo, dúvida sobre a veracidade das assinaturas ou dos documentos apresentados) ou que, pelo menos, inclua a expressão “*em caso de dúvida, a Via Verde Portugal, atuando de acordo com parâmetros de razoabilidade*”<sup>12</sup>, limitando assim a discricionariedade resultante do termo “*se assim o entender*”.
45. Já “*A adesão ao(s) Serviço(s) Digital(ais) (se, e quando, aplicável) apenas se considerará efetuada, para todos os efeitos legais e contratuais, no momento em que se encontrarem preenchidos, cumulativamente, os seguintes requisitos, pelo Cliente Visitors: (i) ter um dispositivo móvel (smartphone, tablet ou outro equipamento semelhante) compatível e associado a uma rede de comunicações eletrónicas; (ii) ter acesso a um serviço de comunicações eletrónicas de dados ativo; (iii) ter procedido, se, e quando, aplicável, ao registo/autenticação na Aplicação correspondente, facultando os dados solicitados, os quais deverão ser verdadeiros, corretos e atuais; (iv) ter dado consentimento para o tratamento de dados de tráfego e localização geográfica (quando aplicável); e (v) ter aceitado os Termos de Utilização se, e*

---

<sup>12</sup> Tal como se encontra previsto na revisão das Condições Gerais de Adesão ao Serviço Via Verde oportunamente remetidas à AMT.

- quando, aplicáveis;” (cláusula 3.1.2.1).*
46. *“3.5. Sem prejuízo do envio, pela Via Verde Portugal, da Confirmação de Adesão, a adesão ao Serviço Via Verde Visitors, com a conseqüente aceitação do Contrato, apenas se considerará efetuada, para todos os efeitos legais e contratuais, quando o Cliente Visitors proceder à associação do Meio de Pagamento, nos termos da Cláusula 4 ou 6, ao Contrato, de acordo com as instruções facultadas pela Via Verde Portugal.”*
47. *“3.6. A disponibilização do Serviço Via Verde Visitors pressupõe ainda a ativação pelo Cliente do(s) Identificador(es) e/ou do Meio de Pagamento, conforme aplicável, de acordo com as regras estabelecidas nas Condições Gerais e Específicas.”*
48. *“3.10. O não pagamento dos valores referidos na alínea a) do número 3.8. [a) Os montantes devidos em função de operações realizadas com recurso ao(s) Identificador(es) Visitors ou determinados por meio de registo fotográfico da matrícula do Veículo, consoante a Modalidade, nomeadamente os decorrentes da utilização do Serviço Portagens, dos Serviços Complementares e/ou do(s) Serviço(s) Digital(ais) nos quais se encontrar disponível o Serviço Via Verde Visitors;], supra, referentes ao Serviço Portagens, independentemente do motivo pelo qual o mesmo ocorra, fará incorrer o Cliente Visitors na prática de uma contraordenação, punível com coima, nos termos do disposto na Lei n.º 25/2006, de 30 de junho.”*
49. Considera-se que a referência a *“independentemente do motivo pelo qual o mesmo ocorra”* não é a mais adequada, uma vez que a prática da(s) contraordenação (ções) prevista(s) na Lei n.º 25/2006, de 30 de junho, que aprova o regime sancionatório aplicável às transgressões ocorridas em matéria de infraestruturas rodoviárias onde seja devido o pagamento de taxas de portagem, na redação em vigor, apenas ocorre nos termos ali previstos, que são, no caso das contraordenações praticadas no âmbito do sistema de cobrança eletrónica de portagens (artigo 5.º), designadamente a não associação do veículo, por força de um contrato de adesão, ao respetivo sistema, bem como o incumprimento das condições de utilização previstas no contrato de adesão ao respetivo sistema, pelo que se mostra excessiva a referência a *“qualquer motivo”*, recomendando-se a sua correção.
50. Nos termos da cláusula 6, *“6.1. O Cliente Visitors reconhece expressamente que deverá colaborar com a Via Verde Portugal por forma a prevenir / solucionar eventuais situações de fraude na utilização do Cartão e da ADD, e, conseqüentemente, da Conta, através da denúncia imediata de qualquer situação eventualmente potenciadora de risco de fraude e facultando todos os elementos e*

*esclarecimentos necessários à resolução de qualquer situação identificada. 6.2. No caso de se verificar uma das situações descritas no número antecedente, o Cliente Visitors deverá comunicar esse facto de imediato à Via Verde Portugal, através do site ou por escrito, a qual no prazo máximo de um dia útil a contar da data da receção da comunicação, procederá à desativação do(s) Identificador(es) Visitors ou à supressão da matrícula do Veículo. 6.3. Após denúncia e/ou comunicação nos termos dos números 6.1. e 6.2. antecedentes, os montantes devidos em função de operações realizadas no âmbito do Serviço Via Verde Visitors continuarão a ser debitados ao Cliente Visitors até que se processe a desativação ou supressão de matrícula prevista no número anterior.”*

51. A razão de ser desta cláusula deverá ser adequadamente justificada pela Via Verde Portugal, primeiro, deverá explicar a razão pela qual necessita de até um dia útil para proceder à desativação do identificador ou à supressão da matrícula do veículo (ou seja, sendo o sistema eletrónico e automatizado admite-se que essa alteração possa ser feita de imediato após a comunicação do cliente) e, segundo, se por hipótese são razões técnicas imputáveis à Via Verde Portugal que impedem uma desativação/supressão imediata, deverá explicar a razão pela qual os montantes devidos em função de operações realizadas no âmbito do Serviço Via Verde Visitors continuam a ser debitados ao Cliente Visitors até que se processe a desativação ou supressão de matrícula, fazendo correr inteiramente por conta do cliente o risco da ocorrência e consequências de possíveis fraudes, o que se afigura desequilibrado. Pelo que a Via Verde Portugal deverá reequacionar esta opção no sentido de um maior equilíbrio das posições/deveres de cada uma das partes ou, em alternativa, justifica-la adequadamente.
52. O mesmo se diga quanto à cláusula 4.4. das Condições Específicas para as situações de furto ou roubo do veículo ou falsificação da matrícula, em que se aplica o mesmo procedimento, isto é, “4.4.2. *Os montantes devidos em função de operações realizadas com recurso ao(s) Veículos alvo de furto, perda ou falsificação de matrícula, nos termos do número anterior, continuarão a ser debitados ao Cliente Visitors até que se processe o cancelamento previsto no mesmo número.”*, assim como quanto à cláusula 5.5. no que toca ao furto, roubo ou perda do(s) Identificador(es) Visitors.
53. Nos termos da cláusula 12, “12.2. *A Via Verde Portugal poderá, a qualquer momento, introduzir alterações no Contrato, devendo dar conhecimento das referidas alterações, mediante comunicação enviada ao Cliente Visitors com, pelo menos, 30*

*(trinta) dias de antecedência para qualquer um dos dados de contacto fornecidos pelo Cliente Visitors ao abrigo da Cláusula 13. 12.3. Caso não concorde com as alterações introduzidas pela Via Verde Portugal nos termos do disposto no número anterior, poderá o Cliente Visitors denunciar o presente Contrato com efeitos imediatos.”*

54. Recomenda-se que seja feita referência a este motivo de denúncia na cláusula 10, que estabelece precisamente os fundamentos de cessação do contrato:

- A denúncia a todo o tempo, com efeitos imediatos, por qualquer das partes;
- A resolução pela Via Verde Portugal, com justa causa e efeitos imediatos, nas situações ali referidas;
- A resolução pelo Cliente Visitors, com justa causa e efeitos imediatos, nos casos de não prestação ou prestação defeituosa do Serviço Via Verde Visitors, desde que resultante de motivo imputável à Via Verde Portugal;
- A caducidade automática em caso de avaria ou obsolescência técnica, em que o Cliente não pretenda proceder à substituição do(s) Identificador(es) Via Verde Visitors ou em caso de furto, perda ou roubo do(s) Identificador(es) Via Verde Visitors;
- O direito de livre resolução do Contrato no prazo de 14 (catorze) dias de calendário.

55. Acresce não ser clara a distinção entre as situações de fraude referidas na cláusula 6., em que o Cliente Visitors pode solicitar a reativação do identificador ou da matrícula no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da data da comunicação dos factos, sob pena de a Via Verde Portugal os desativar / cancelar definitivamente, da situação de furto, perda ou roubo referida na cláusula 10., em que o contrato caduca automaticamente, o que se recomenda seja clarificado, estabelecendo-se a mesma regra de possibilidade de reativação para ambas as situações.

#### **Condições de Adesão e de Utilização do Serviço Via Verde Visitors - Condições Específicas – Modalidades:**

56. *“A adesão ao Serviço Via Verde Visitors implicará a seleção, pelo Cliente Visitors, na Proposta de Adesão, de uma Modalidade, de entre aquelas que se encontram descritas nas Cláusulas seguintes, ou outras que a Via Verde Portugal venha, em cada momento, a disponibilizar, para o efeito. 3.2. Para efeitos do disposto no número 3.1. antecedente, o Cliente Visitors poderá optar por uma das seguintes Modalidades: a) Go Toll, melhor descrita na Cláusula 4., infra; ou b) Go Toll and Beyond, melhor descrita na Cláusula 5., infra.”*

57. Assim, a Modalidade Go Toll encontra-se disponível para Clientes Visitors com veículos de matrícula estrangeira, de qualquer classe, e inclui a disponibilização do Serviço Portagens, em Portugal, sendo o apuramento dos valores devidos ao abrigo do Contrato feito através de registo fotográfico da matrícula do veículo (phototolling).
58. O Serviço é de adesão exclusiva online e, para além do custo de adesão, está sujeito ao pagamento de um valor unitário, aplicado a cada transação registada pela Via Verde Portugal, de acordo com a legislação em vigor e com o Preçário Via Verde, a cada momento, em vigor (cláusula 4).
59. Nos termos do artigo 25.º do DL 84-C/2022, o pagamento de portagens sem equipamento de bordo pode ser feito, designadamente, com recurso a um dos seguintes sistemas de pagamento:
  - a) Sistema de pós-pagamento, reservado a condutores de veículos com matrícula nacional;
  - b) Sistema de pré-pagamento, através do pré-carregamento de um determinado valor monetário para pagamento das portagens, e até que seja esgotado o saldo respetivo;
  - c) Sistema de pagamento automático, identificando o respetivo veículo e autorizando o débito em conta ou através de um cartão de pagamento, dos montantes de portagens devidos.
60. Os utilizadores que optem por estes sistemas consentem que as portageiras cobrem as portagens com base no registo de imagem da matrícula do veículo em causa, relativamente a cada uma das passagens pelos locais de deteção de veículos para efeitos de cobrança eletrónica de portagem.
61. Nos termos do n.º 4 da citada disposição, *“A imagem da matrícula deve ser destruída após a realização do pagamento por parte do utilizador e logo que decorrido o prazo legal para o utilizador apresentar eventual reclamação relativamente a esse pagamento.”*
62. Não foi localizada referência nas Condições Gerais ou Específicas a esta disposição. Pese embora a sua falta não dispense a Via Verde Portugal do seu cumprimento, recomenda-se a sua inclusão no clausulado, por uma questão de maior clareza da informação prestada ao consumidor/utilizador.
63. A utilização dos referidos sistemas de pagamento implica o acréscimo de custos administrativos ao valor da portagem e, no caso das alíneas b) e c), implica ainda o pagamento de custos administrativos de adesão, que constituem receita do fornecedor do SENP.

64. A Modalidade Go Toll and Beyond encontra-se disponível para Clientes Visitors com Veículos das classes 1, 2 ou 5, de matrícula portuguesa ou estrangeira, a qual inclui, para além do Serviço Portagens, a disponibilização dos Serviços Complementares existentes e do(s) Serviço(s) Digital(ais) indicado(s) na Proposta de Adesão como integrando esta Modalidade, e, bem assim, a disponibilização de ofertas / vantagens e / ou descontos que a Via Verde Portugal venha, em cada momento, a determinar. Esta Modalidade inclui, ainda, a disponibilização ao Cliente Visitors de Identificador(es) Visitors (cláusula 5.).

### III – CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

65. Em resultado da análise efetuada às Condições de Adesão e de Utilização do Serviço Via Verde Visitors enviadas pela empresa Via Verde Portugal à AMT, tendo em vista a apreciação das condições gerais e particulares do contrato, nos termos e para os efeitos dos artigos 23.º e 45.º do DL 84-C/2022 e dos artigos 5.º, n.º 1 alínea a) e n.º 2 alíneas f), j) e m) e 34.º, n.º 5 alínea a) dos Estatutos da AMT, conclui-se pela conformidade das respetivas cláusulas contratuais com a regulamentação dos diplomas legais aplicáveis.

66. Recomenda-se, porém, à Via Verde Portugal, o seguinte:

- Que pondere introduzir uma descrição, ainda que breve, do que constitui o mencionado serviço, permitindo ao consumidor/utilizador apreender desde logo o seu objeto, sem prejuízo de não ficar dispensado da leitura das mencionadas condições gerais e específicas, por se ter verificado que tanto na cláusula 1 (definições e interpretação) como na cláusula 2 (objeto), o Serviço Via Verde Visitors é definido por remissão para as condições gerais e específicas;
- No 2.º parágrafo da cláusula 3.1.1., que identifique, na medida do possível, as situações que justificam a exigência de uma proposta de adesão em papel após a adesão online (por exemplo, dúvida sobre a veracidade das assinaturas ou dos documentos apresentados) ou que, pelo menos, inclua a expressão “em caso de dúvida, a Via Verde Portugal, atuando de acordo com parâmetros de razoabilidade”, limitando assim a discricionariedade resultante do termo “se assim o entender”;
- Na cláusula 3.10., que clarifique a referência a “independentemente do motivo pelo qual o mesmo ocorra”, uma vez que a prática da(s) contraordenação(ões) prevista(s) na Lei n.º 25/2006, de 30 de junho, que aprova o regime sancionatório aplicável às transgressões ocorridas em matéria de infraestruturas rodoviárias



onde seja devido o pagamento de taxas de portagem, na redação em vigor, apenas ocorre nos termos ali previstos, que são, no caso das contraordenações praticadas no âmbito do sistema de cobrança eletrónica de portagens (artigo 5.º), designadamente, a não associação do veículo, por força de um contrato de adesão, ao respetivo sistema, bem como o incumprimento das condições de utilização previstas no contrato de adesão ao respetivo sistema, pelo que se mostra excessiva a referência a “qualquer motivo”;

- Que reequacione o teor das cláusulas 6.1. das Condições Gerais e 4.4. e 5.5. das Condições Específicas no sentido de um maior equilíbrio das posições/deveres de cada uma das partes, ou em alternativa justifique adequadamente, primeiro, a razão pela qual é necessário até um dia útil para proceder à desativação do identificador ou à supressão da matrícula do veículo (ou seja, sendo o sistema eletrónico e automatizado admite-se que essa alteração possa ser feita de imediato após a comunicação do cliente) e, segundo, se por hipótese são razões técnicas imputáveis à Via Verde Portugal que impedem uma desativação/supressão imediata, a razão pela qual os montantes devidos em função de operações realizadas no âmbito do Serviço Via Verde Visitors continuam a ser debitados ao Cliente Visitors até que se processe a desativação ou supressão de matrícula, fazendo correr inteiramente por conta do cliente o risco da ocorrência e consequências de possíveis fraudes, o que se afigura desequilibrado;
- Que inclua referência na cláusula 10., que elenca os fundamentos de cessação do contrato, ao motivo de denúncia constante da cláusula 12.3.;
- Que clarifique a distinção entre as situações de fraude referidas na cláusula 6., em que o Cliente Visitors pode solicitar a reativação do identificador ou da matrícula no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da data da comunicação dos factos, sob pena de a Via Verde Portugal os desativar / cancelar definitivamente, das situações de furto, perda ou roubo referida na cláusula 10., em que o contrato caduca automaticamente, recomendando-se que seja estabelecida a mesma regra de possibilidade de reativação para ambas as situações.
- Que pondere a inclusão de referência, na parte relativa à Modalidade Go Toll, a que a imagem da matrícula é destruída após a realização do pagamento por parte do utilizador e logo que decorrido o prazo legal para o utilizador apresentar eventual reclamação relativamente a esse pagamento.

67. Nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 5.º, n.º 1 alínea a) e 34.º, n.º 5 alínea a) dos Estatutos da AMT, a Via Verde Portugal deverá notificar a AMT da atualização futura das suas Condições de Adesão, com a identificação das alterações efetuadas.

Lisboa, 20 de agosto de 2024.

A Presidente do Conselho de Administração

Ana Paula Vitorino