



GUIA

SISTEMAS DE PAGAMENTO AUTOMÁTICO EM PEDÁGIOS E ESTACIONAMENTOS

abecs



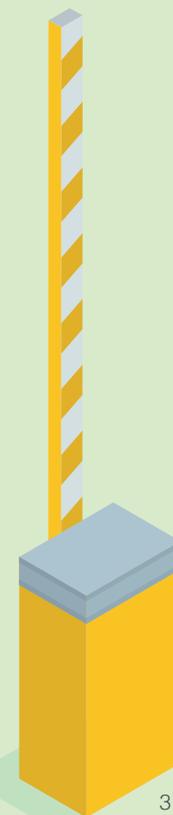
A informação é sempre o melhor caminho.

Cada vez mais pessoas no Brasil usam os sistemas de identificação automática de veículos para pagar pedágios, estacionamentos ou outros produtos e serviços.

Saber como esses sistemas funcionam é importante para que você possa aproveitar essa facilidade da melhor maneira.

Veja as dicas e informações úteis que a Abecs preparou e boa viagem.

Junho/2019





Pegue carona com a Abecs.

A Abecs é a associação que representa oficialmente o setor de meios eletrônicos de pagamento perante o mercado, o poder público em suas diversas instâncias, os órgãos de defesa do consumidor e a sociedade em geral, contribuindo para o fortalecimento e a expansão da categoria.

As empresas que operam com sistemas de identificação automática de veículos também fazem parte da Abecs e são responsáveis por intensificar o uso dos meios eletrônicos de pagamento para permitir a passagem em pedágios, o pagamento de estacionamentos e/ou outros produtos e serviços.

**Conect
Car**

conectcar.com.br

**SEM
PARAR**

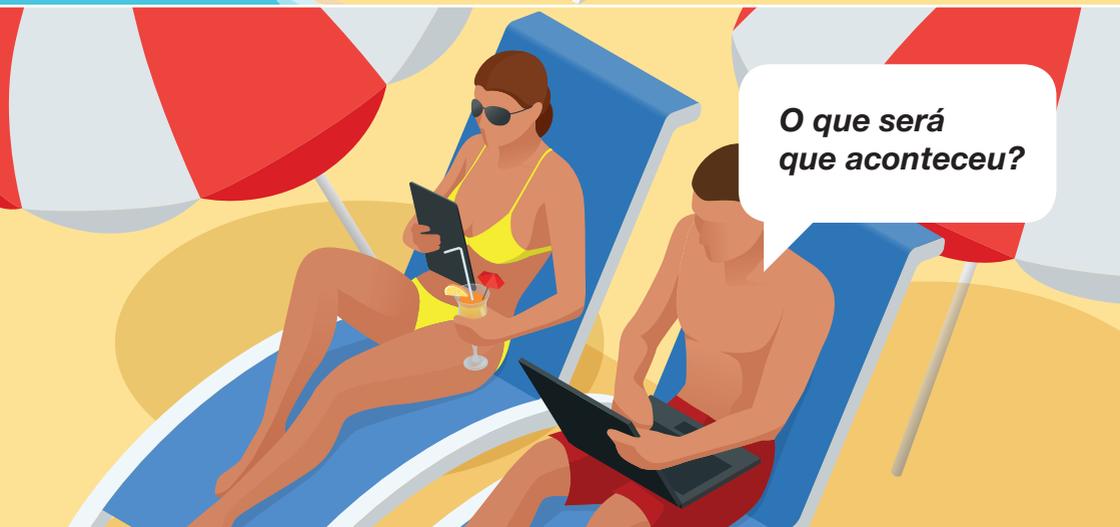
semparar.com.br

veloe

veloe.com.br



Nossa, eles estão demorando para chegar!



O que será que aconteceu?



A gente já podia estar lá, curtindo a praia...

Pé na estrada. Saiba como funciona o pagamento automático.

Em todas as rodovias do Brasil que possuem pedágio, já é possível pagar esse valor de forma automática. Um eficiente sistema identifica o veículo, realiza a transação no momento do uso e autoriza a passagem – tudo em poucos segundos.

Além de permitir que o veículo passe sem filas e sem demora pela cancela das rodovias, essa tecnologia também pode ser usada para o pagamento de estacionamentos, produtos e serviços oferecidos por estabelecimentos de todo o país, sem que a pessoa precise sair do veículo.

Quem está com você nesta viagem?

O serviço de pagamento automático em pedágios e estabelecimentos é viabilizado por um grupo de empresas que possuem responsabilidades distintas e muito importantes.

- **OSAs (Operadoras de Serviço de Arrecadação)**
Empresas que oferecem o serviço de pagamento automático em pedágios, estacionamentos e estabelecimentos.
- **Concessionárias de rodovias**
Empresas privadas que administram a malha rodoviária de pedágio brasileira.
- **Estabelecimentos**
Empresas privadas que administram shoppings centers, aeroportos, estacionamentos de longa permanência, hospitais, hotéis, faculdades, restaurantes, postos de combustíveis, entre outros que possam vir a contar com o serviço de pagamento automático.

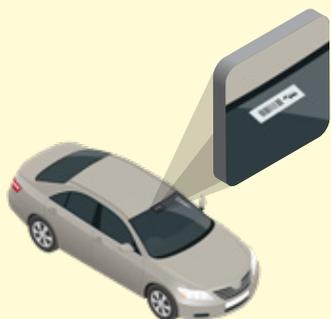


- **Usuários**
Todas as pessoas que contratam e usam o serviço de identificação e pagamento automático.

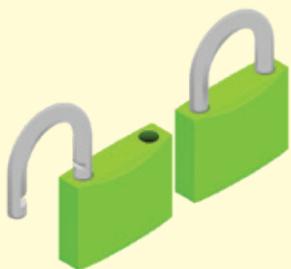
Direção certa para conhecer todo o sistema.



1. Primeiro, você contrata o serviço de pagamento automático com uma operadora (OSA).



2. A operadora entrega para você um dispositivo de radiofrequência ou adesivo, que deve ser instalado no seu veículo no ato da contratação ou no recebimento do dispositivo, de acordo com o manual disponível na embalagem, no site ou na loja.



3. Esse dispositivo pode estar ativado ou desativado, dependendo do canal de venda em que for adquirido. Então, fique atento às regras comerciais da empresa contratada.



4. Se estiver desativado, é preciso fazer a ativação e associar o dispositivo à placa do seu veículo. Lembre-se de sempre conferir seus dados pessoais e do veículo no momento do cadastro.

A IDENTIFICAÇÃO DO DISPOSITIVO É OBRIGATÓRIA. SE HOUVER QUALQUER DIVERGÊNCIA NOS DADOS CADASTRADOS, OS ÓRGÃOS COMPETENTES PODEM APLICAR MULTA POR EVASÃO DE PEDÁGIO E O USUÁRIO TERÁ PROBLEMAS AO UTILIZAR NOS ESTABELECIMENTOS.



5. Depois de instalado e desbloqueado, o dispositivo já pode ser usado para realizar pagamentos de forma automática.



6. O valor de cada transação, mensalidade e/ou taxa do plano escolhido será debitado conforme a opção de pagamento escolhida por você. Existem hoje no mercado planos pós-pagos e pré-pagos. No caso dos pré-pagos, é necessário inserir crédito previamente para acesso aos serviços.

Para mais informações sobre os planos e as formas de pagamento disponíveis, consulte as empresas fornecedoras do serviço.



Amigo, qual a forma de pagamento?



Você pode pagar no débito, no crédito ou no automático.



Automático?

Sim! O pagamento automático não serve só para pedágio!

Onde utilizar este serviço:

Você pode utilizar o serviço de pagamento automático em praça de pedágios, estacionamentos, postos de abastecimento e outros estabelecimentos, de acordo com o serviço oferecido por cada empresa.

No caso das praças de pedágio, as pistas que aceitam o pagamento automático geralmente estão localizadas nas laterais e são identificadas com uma placa, conforme mostra a figura ao lado.



Em estacionamentos e outros estabelecimentos, o pagamento automático está sinalizado com a marca da empresa.

Dicas para não ter problemas no caminho.

Onde e como instalar o dispositivo (adesivo)?

O dispositivo (adesivo) deve ser colado conforme as instruções de instalação disponíveis na embalagem, no site ou na loja. Veículos blindados ou com películas espelhadas e térmicas possuem recomendações diferenciadas. Consulte o site da empresa.

Quanto tempo leva para atualizar o saldo de crédito no caso de planos pré-pagos?

Você deve consultar essa informação e demais condições do seu plano na empresa contratada.

O que fazer se a cancela não abre?

Se a cancela eventualmente não abrir ou o semáforo do pedágio ficar vermelho, o cliente deve seguir as orientações do funcionário da concessionária ou mesmo efetuar o pagamento diretamente na praça de pedágio. É importante guardar o comprovante do pagamento da passagem manual.

O que pode causar o bloqueio do serviço?

Alguns dos principais motivos de bloqueio são: uso indevido, condição irregular do dispositivo, débitos pendentes e saldo insuficiente para a realização de transações.

O que fazer em caso de venda, troca ou roubo do veículo?

Em qualquer uma dessas situações, você deve entrar em contato imediatamente com a empresa contratada para informar o ocorrido e para que haja o bloqueio e/ou cancelamento do dispositivo.

Ao trocar de veículo, é obrigatória a substituição do dispositivo – a solicitação pode ser feita pelos canais de atendimento da empresa, que estão disponíveis no site ou no manual do serviço contratado. Poderá ou não haver custo de substituição, dependendo do plano contratado.

O que acontece em casos de inadimplência?

Caso o cliente não pague transações, taxas e/ou mensalidades, o seu dispositivo será bloqueado para uso em pedágios, estacionamentos ou qualquer outro estabelecimento. Para resolver problemas de inadimplência, o cliente precisa entrar em contato com os canais de atendimento da empresa contratada e regularizar o pagamento.

Empresas de pagamento automático aplicam multas de trânsito?

Não. As empresas que fornecem o serviço de pagamento automático não possuem competência legal para aplicar multas de trânsito nem poder para revogá-las – essas ações são realizadas apenas pelos órgãos competentes.



É possível contestar um valor debitado referente a taxas ou encargos?

Sim. Caso entenda que foi cobrado indevidamente e deseje contestar um lançamento, o cliente deverá contatar os canais de atendimento da empresa contratada.

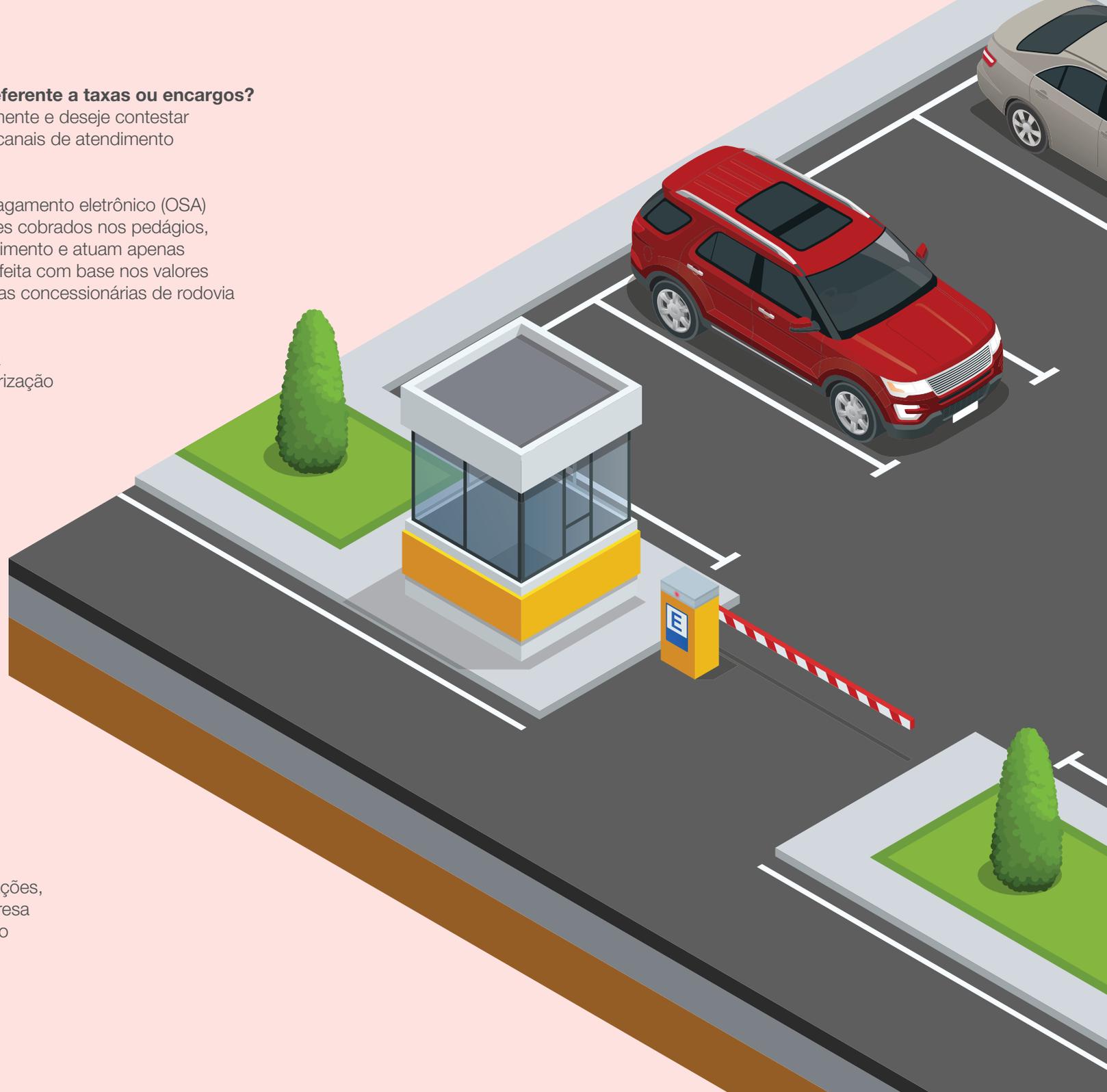
Vale lembrar que as empresas de meios de pagamento eletrônico (OSA) não têm qualquer interferência sobre os valores cobrados nos pedágios, estacionamentos ou qualquer outro estabelecimento e atuam apenas como um meio de pagamento. A cobrança é feita com base nos valores informados para as empresas operadoras pelas concessionárias de rodovia e pelos estabelecimentos.

Caso haja necessidade de estorno de alguma transação, somente será possível com a autorização da concessionária ou do estabelecimento onde ocorreu o uso do serviço.

É possível obter a nota fiscal referente ao pagamento realizado?

As concessionárias de rodovias de todo o Brasil, que administram as praças de pedágio, são as responsáveis pela emissão do cupom fiscal referente ao pedágio e disponibilizam em seus sites um link para o acesso a esse documento, seguindo a norma da Receita Federal. Da mesma forma, os estabelecimentos são responsáveis pela emissão do cupom fiscal dos produtos e serviços que eles oferecem.

As empresas de pagamento eletrônico disponibilizam aos clientes a nota fiscal do serviço de pagamento automático, bem como o extrato de conferência de transações, que poderão ser encontrados no site da empresa ou enviados via e-mail ou correio, dependendo do plano contratado.





Situações que geram multas por evasão nos pedágios.

Veja a seguir os principais motivos que podem gerar multas de trânsito ao usuário na passagem por pedágios e o que fazer para evitá-las:



Utilização do dispositivo em veículo não cadastrado.

O adesivo deve estar obrigatoriamente colado no veículo cadastrado.

Passar pela cancela previamente aberta.

O usuário deve respeitar os limites de velocidade e distância indicados na sinalização da rodovia. Essa é uma medida necessária para que a antena identifique e libere corretamente sua passagem no pedágio.

Ultrapassagem em sinal vermelho ou sirene tocando.

O cliente deve sempre obedecer a sinalização e seguir as orientações locais.

Cadastro de dados incorretos.

É importante preencher corretamente e conferir os dados pessoais, do veículo e do dispositivo. É obrigação do cliente manter os dados sempre atualizados. Dessa forma, a empresa poderá entrar em contato caso haja algum problema. Para atualizar ou conferir seu cadastro, o cliente deve acessar o site ou entrar em contato com os canais de atendimento da empresa contratada.

Saldo insuficiente/inadimplência.

O usuário deve sempre conferir seu saldo antes de viajar e assegurar-se de que está com o seu pagamento em dia. Caso a cancela não abra, basta seguir as instruções do funcionário da concessionária.

RECEBEU UMA MULTA POR EVASÃO DE PEDÁGIO?

Se você receber multa por evasão, apenas o órgão emissor é responsável por julgar o recurso e confirmar se a multa foi indevida – essa ação não cabe à empresa de pagamento automático. Use o extrato de utilização do serviço da empresa contratada para auxiliar na contestação nos órgãos controladores de trânsito.

Respeite a sinalização.

É muito importante seguir sempre as normas de segurança e a sinalização de cada local de uso.

Velocidade máxima permitida e distância do veículo da frente.

O limite de velocidade liberado para a passagem automática nos pedágios é de 40 km/h ou menos, conforme legislação local, e cada praça de pedágio estabelece uma distância de pelo menos 30 metros em relação ao veículo da frente.

Veículos com mais de 6 eixos devem transportar a carga confinada e sem excesso lateral, sendo que, nesses casos, a velocidade não deve exceder 20 km/h.

Para a leitura correta do dispositivo, é importante respeitar os limites de velocidade e a distância mínima entre veículos informada. Nos estabelecimentos, o usuário deve seguir as orientações de sinalização local.





Você chegou ao seu destino.

Agora já sabe todos os detalhes para usar o sistema de pagamento automático.

abecs.org.br

