

**Mo**

**Mobilidade  
e transportes**

**D** **TVDE**

Contacte a  
nossa equipa:

**Margarida Moura**  
[mobilidadetransportes@deco.pt](mailto:mobilidadetransportes@deco.pt)

**DECO**

Associação Portuguesa para a  
Defesa do Consumidor

**Transporte individual e  
remunerado em veículo  
descaracterizado a partir de  
plataforma eletrónica**

**UMA LEI QUE É  
PRECISO REVER**

**DECO**  
SEMPRE CONSIGO

# Voz dos Consumidores

## Síntese

Nos últimos anos, assistimos ao surgimento de uma nova forma de contratação e de prestação de serviços de transporte público de passageiros - Transporte individual e remunerado em veículo descaracterizado a partir de plataforma eletrónica (TVDE) - o que à partida trouxe vantagens para os consumidores, pois para além de constituir mais uma alternativa de resposta às suas necessidades de mobilidade, veio estimular a concorrência.

Contudo, este novo modelo de negócio, baseado numa relação com vários intervenientes – plataforma/empresa de transporte/motorista/consumidor – também veio colocar novos desafios em termos de proteção dos direitos e interesses dos consumidores, sendo necessário acompanhar a sua evolução, para que se não desvirtue, distorça a concorrência, degrade a qualidade de serviço e acabe por lesar os referidos direitos e interesses.

No âmbito da prestação dos serviços de TVDE, os consumidores queixam-se sobretudo de:

Cancelamento do serviço por parte dos motoristas; Faturação indevida (como por exemplo, cobrança de «taxas de cancelamento», após cancelamento por parte do consumidor, causado por longos períodos de espera); Não emissão de fatura/irregularidades na sua emissão (por exemplo, emissão sem número de contribuinte, apesar de solicitado); Impossibilidade de apresentar reclamação e ausência de resposta às reclamações; Longos períodos de espera.

Curiosamente, estes estão entre os 5 principais motivos de reclamação dos serviços de TVDE, de acordo com o [Relatório das reclamações no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes do 1.º semestre de 2022](#) da AMT. Nos termos deste Relatório, os cinco principais motivos de reclamação relativamente ao TVDE são: i)

cancelamento de serviço, com 92 reclamações (68,3% das reclamações recebidas nos TVDE) que apresenta um aumento de 360% face ao período homólogo; ii) não emissão de fatura, com 52 reclamações (+642%); iii) pagamentos, com 43 reclamações (+79,2%); iv) crítica à conduta de funcionário, que apresenta uma diminuição de 20% face ao 1ºS 2021, com 36 reclamações; v) pedidos de reembolsos, com 35 reclamações (+34,6% em variação homóloga). No seu conjunto, estes cinco motivos são responsáveis por 81,1% do total das reclamações da categoria.

## **Ponto da situação**

O regime jurídico aplicável ao transporte individual de passageiros em veículos descaracterizados a partir de plataforma eletrónica, bem como o regime jurídico destas plataformas, encontra-se consagrado na Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto, retificada pela Declaração de Retificação n.º 25-A/2018, de 10 de agosto.

Nos termos do referido diploma, a implementação dos serviços regulados pelo mesmo deveria ser objeto de avaliação pelo Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I. P. (doravante designado por IMT), em articulação com a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (de ora em diante, AMT), com as restantes entidades competentes e associações empresariais e de cidadãos relevantes, decorridos três anos sobre a respetiva entrada em vigor.

Para este efeito, competiria ao I.M.T. a elaboração de um relatório final fundamentado, o qual deveria apresentar as recomendações e propostas de ajustamento das regras legais e regulamentares em vigor, sempre que tal se afigurasse necessário para a melhoria do sistema avaliado, devendo o referido relatório ser sujeito a Parecer da AMT, constituindo dele parte integrante.

O IMT elaborou o referido [relatório](#) - que muito embora datado de dezembro de 2021, apenas foi tornado público já no final de 2022 - tendo a AMT emitido [parecer](#) sobre o mesmo.

## O que defendemos

**Volvidos quase 5 anos da entrada em vigor do regime jurídico em questão e tendo-se realizado a avaliação dos serviços regulados pelo mesmo, há agora que proceder à sua revisão, efetuando-se os ajustes necessários.**

**Acresce que, por razões de equidade, a DECO sempre defendeu que as alterações a serem efetuadas no regime de TVDE deveriam ser consideradas, ponderadas, articuladas e implementadas, a par com uma revisão do Regime Jurídico do Transporte público de aluguer em veículos automóveis ligeiros de passageiros (táxis). Sucede que o Governo apresentou um Projeto de Decreto-lei, ao abrigo de uma Proposta de autorização legislativa, que visa criar um novo regime jurídico do serviço público de transporte de passageiros em táxi, pelo que esta revisão ainda se torna mais premente.**

As alterações que agora propomos, no âmbito da revisão da Lei em crise, baseiam-se na atividade e experiência da DECO no acompanhamento da atividade do setor, resultando, essencialmente, da análise das reclamações dos consumidores, do seguimento da aplicação do regime em vigor e, mais recentemente, da ponderação do teor dos citados Relatório e Parecer, do IMT e AMT, respetivamente.

Assim, passamos a indicar o que entendemos dever ser alterado no âmbito de uma revisão – que preconizamos - da Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto, retificada pela Declaração de Retificação n.º 25-A/2018, de 10 de agosto.

## **A Atividade de TVDE**

### **Licenciamento e acesso à atividade**

- **Operador de Plataforma Eletrónica**
  - **Licenças com prazo de validade**

A DECO defende que a Lei passe a consagrar um limite de validade para as licenças dos Operadores de Plataforma Eletrónica, renovável mediante a comprovação do preenchimento/manutenção dos requisitos de acesso à atividade. Tal constituirá uma garantia de legalidade para o consumidor e, conseqüentemente, da qualidade do serviço<sup>1</sup>.

- **Operador de TVDE**
  - **Obrigatoriedade de registo/licenciamento dos veículos junto do IMT;**

---

<sup>1</sup> Atualmente, estas licenças não têm limite de validade, enquanto as licenças dos Operadores de TVDE têm uma validade de 10 anos na primeira emissão e de 5 anos nas revalidações, sendo que os certificados dos Motoristas têm uma validade 5 anos, renovável por iguais períodos, desde que o motorista comprove o requisito de idoneidade e frequente um curso de atualização com a duração de 8 horas.

- **Obrigatoriedade de informar o IMT acerca das Plataformas em que os veículos se encontram inscritos;**
- **Possibilidade de cancelamento e de suspensão da atividade, a pedido;**
- **Inibição da atividade de certificação (formação) de motoristas.**

Estas medidas de registo e informação sobre os veículos, junto do IMT, permitem ter acesso a informação fundamental, não só para efeitos de fiscalização, como também a um nível mais macro, de conceção e implementação de políticas públicas.

Por exemplo, no que respeita ao número total de veículos inscritos pelos Operadores de TVDE junto de plataformas eletrónicas, não são conhecidos dados – ou pelo menos do Relatório do IMT não constam, apesar de, aparentemente e conforme consta expressamente do documento, o mesmo instituto deles dispor, por reporte numa base trimestral, agregada e sem georreferenciação.

O acesso a esta informação é tanto mais relevante quanto, de acordo com o Relatório do IMT, foram levantados 10 autos de contraordenação por utilização de veículos não inscritos junto de plataforma eletrónica.

Segundo o Relatório do IMT, existem cerca de 8800 Operadores de TVDE com licença válida por 10 anos, mas desconhece-se quantas empresas estão efetivamente a exercer a atividade ou se estão ativas. Entendemos que se não pode regular e fiscalizar adequadamente um mercado que se não conhece, pelo que a possibilidade de suspensão e de cancelamento a pedido dos Operadores, tal como defendido pelo IMT, - poderá contribuir para atenuar este problema.

Por razões de manifesto conflito de interesses e de prevenção da fraude, os Operadores de TVDE devem passar a estar inibidos da atividade de formação de

motoristas, não podendo ser, simultaneamente, entidades formadoras, aliás, conforme também defendido pela AMT.<sup>2</sup>

- **Motoristas**
  - **Regime de habilitação equiparável ao aplicável ao dos motoristas de táxi**

Atualmente, os motoristas de táxi têm uma formação inicial mínima de 125 horas e uma formação contínua de 25 horas, enquanto os motoristas de TVDE têm um curso de formação inicial com a duração mínima de 50 horas e formação contínua de 8 horas. Defendemos um regime de habilitação equiparável para ambos os motoristas de transporte de passageiros.

Não obstante o serviço de transporte em táxi ser um serviço público de transporte de passageiros e, nessa medida, fazer sentido existirem algumas especificidades no respetivo regime em função dessa natureza, no que toca à habilitação dos motoristas, não existem fundadas razões para tal, não fazendo sentido tratar de forma diferente o que é igual, nomeadamente em termos de garantia de proteção dos interesses dos consumidores.

- **Veículos**
  - **Acesso a informação on-line, a partir da matrícula, no site do IMT.**

A DECO propõe que o consumidor passe a ter acesso, no site do IMT, e através da simples introdução da matrícula do veículo, a informação sobre o respetivo

---

<sup>2</sup> Também por razões de conflitos de interesse (a par da prevenção de potenciais distorções concorrenciais) se prevê atualmente que o Operador de Plataforma não possa ser proprietário de veículos de TVDE, nem financiar ou ser parte interessada em negócio relativo à aquisição, aluguer, leasing ou outra forma de utilização de veículos de TVDE.



Operador de TVDE, se o veículo se encontra inscrito junto de Plataforma Eletrónica e, em caso afirmativo, a indicação do(s) respetivo(s) nome(s).

O licenciamento/registo de veículos junto do IMT (que anteriormente defendemos e que o IMT preconiza) permitirá facilmente disponibilizar esta informação ao consumidor.

## **Fiscalização**

- **Atividade fiscalizadora e entidades competentes**
  - **Reforço da fiscalização;**
  - **Clara definição das competências específicas de fiscalização de cada uma das entidades competentes;**
  - **Elaboração e divulgação anual obrigatória, por parte de cada uma das entidades fiscalizadoras, de relatório relativo à respetiva atividade inspetiva no âmbito do regime em crise.**

A DECO alerta para a necessidade de um reforço da fiscalização do setor, aspeto também muito sublinhado pela AMT no respetivo Parecer<sup>3</sup>.

No entanto, para que este reforço se faça de forma adequada, importa que a Lei passe a definir, de forma clara e inequívoca, quais as competências específicas de cada uma das entidades, no âmbito da fiscalização do diploma. Atualmente, a Lei limita-se a indicar oito entidades fiscalizadoras, remetendo para o quadro das respetivas competências, o que gera grandes incerteza e insegurança jurídicas e prejudica a fiscalização do diploma. Aliás, ainda antes da aprovação da atual Lei, já

---

<sup>3</sup> No próprio Parecer da AMT pode ler-se: «...» *há evidências de uma muito reduzida fiscalização do setor por parte das entidades competentes.* (...)»

a DECO se havia pronunciado contra a existência de uma disposição legal nestes termos.

A DECO propõe ainda que a Lei passe a prever a elaboração e divulgação anual obrigatória, por parte de cada uma das entidades fiscalizadoras, de relatório relativo à respetiva atividade inspetiva no âmbito do regime em crise. Do relatório deverão constar informações de caráter geral (n.º de processos de contraordenação instaurados e instruídos, n.º de contraordenações, natureza dos condenados - Operador de Plataforma/Operador de TVDE/Motorista -, montante total das coimas aplicadas, processos de averiguação arquivados) e ainda informações sobre as contraordenações aplicadas (n.º de processo, arguido, forma de processo, norma(s) violada(s); data da decisão e sanção, extrato da decisão, existência ou não de impugnação judicial, existência ou não de decisão de 1ª instância e em caso afirmativo, a própria sentença, existência ou não de recurso).

- **Regime Sancionatório**

- **Previsão de coimas para todas as infrações;**
- **Aumento do valor das coimas e diferenciação em função da natureza da infração e do seu autor;**
- **Aplicação de coimas mais elevadas às infrações que mais frequentemente são alvo de reclamações/denúncias por parte dos consumidores;**
- **Possibilidade da fixação em dobro dos limites máximos, em caso de reincidência por parte do infrator.**

Atualmente, não estão previstas coimas para todas as infrações ao disposto no diploma, facto para o qual a DECO já havia alertado, aquando da sua pronúncia sobre a Proposta de Lei e que o IMT, já no âmbito da Lei em vigor, também evidencia no seu Relatório.

Por exemplo, não se encontram previstas coimas para o exercício de atividade não licenciada, quer por parte de Operador de TVDE, quer por parte de Operador de Plataforma eletrónica, nos termos da Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto, na sua atual redação, sem prejuízo de nos termos deste diploma, o IMT poder determinar, nos termos gerais, as medidas adequadas à defesa da legalidade, designadamente a cessação da atividade. Importa, pois, prever coimas para todas as infrações ao disposto no diploma.

A revisão do valor das coimas aplicáveis também é essencial. Atualmente, o limite máximo das coimas aplicáveis, para além de ser muito baixo (em especial, no que respeita às pessoas coletivas, em que este limite é de € 15.000), é igual para a prática de todas as infrações, independentemente da sua natureza, ou seja, abstraindo do seu grau de gravidade.

Tal significa, por exemplo, que o limite máximo da coima aplicável à prestação de serviços de TVDE fora de plataforma eletrónica – que, no fundo, configura um exercício irregular da atividade - seja exatamente o mesmo que é aplicável à colocação ou exibição de publicidade no interior ou exterior do veículo que efetue TVDE. Em bom rigor, estamos perante patamares de gravidade diferentes, que devem ser penalizados de forma diferente, em termos de moldura da coima. Importa corrigir esta situação e prever também a aplicação de coimas mais elevadas às infrações que mais frequentemente são alvo de reclamações/denúncias por parte dos consumidores, bem como a possibilidade da fixação em dobro dos limites máximos, em caso de reincidência por parte do infrator.

## O Serviço de TVDE

### A relação com o consumidor

- **Pedido de serviço de TVDE**
  - **Alocação obrigatória da viagem ao veículo/Motorista geograficamente mais próximo do utilizador;**
  - **Acesso pela AMT aos elementos essenciais de algoritmos de seleção de viagens.**

No seu Parecer, a AMT dá nota da existência de “novos modelos tarifários<sup>4</sup>” que, ao invés de promoverem o encontro/*matching* da procura e da oferta no mercado em tempo real, através de algoritmos específicos, potenciando eficiências económicas e operacionais, têm como resultado a alocação a determinados motoristas, de

---

<sup>4</sup> A propósito destes “novos modelos, no Parecer, pode ler-se:

«(...) Como referido ao longo do presente parecer, os Operadores de Plataforma (como a UBER, através de mecanismos tarifários como o Multiplicador ou, mais recentemente o UBERX SAVER, e a BOLT, através do mecanismo Economy) têm vindo a conferir uma aparente autonomia “gestionária” aos Motoristas, na fixação/escolha das tarifas/preços a aplicar no mercado, em tempo real. De referir que estes mecanismos, ao permitirem uma intervenção “manual” de um interveniente na cadeia de valor que nem sequer é parte do contrato celebrado entre o Operador de Plataforma e o Operador de TVDE, têm levado a verdadeiras distorções no mercado, com “imposição” (por parte dos Operadores de Plataforma) de preços cada vez mais baixos, distorcendo a lógica do funcionamento do próprio mecanismo de formação de preços através de algoritmos.

Para além do mais, conforme já transmitido pela AMT à AdC, esta intervenção dos Motoristas potencia “práticas concertadas”, eventualmente anti concorrenciais (cartelização – hub and spoke cartels). As consequências negativas da aplicação destes mecanismos tarifários são evidentes, com a degradação da qualidade do serviço, cancelamento injustificados e penalização dos clientes, viagens com recolhas cada vez mais longas e “em vazio”, com as respetivas externalidades ambientais negativas.

Como já referido, o Motorista não é “parte” no processo de formação dos preços, sendo que a lei estatui expressamente que “os preços são fixados livremente pelas partes”, i.e., Operador de Plataforma e Operador de TVDE, sendo que este último deve ter uma “palavra a dizer” na aceitação consensualização e aceitação dos preços. Nestes termos, propõe-se que a lei estabeleça a obrigatoriedade de aceitação expressa, por parte do Operador de TVDE de quaisquer mecanismos tarifários propostos pelos Operadores de Plataforma. Assim, os preços (modelos tarifários) apenas podem vigorar após a referida aceitação expressa por parte do Operador de TVDE. (...)»

viagens geograficamente cada vez mais distantes dos consumidores. Tal implica um aumento de custos na operação de transporte (kms percorridos em vazio pelos motoristas), bem como a degradação da qualidade do serviço (maiores tempos de espera). Estes “novos modelos” prejudicam o consumidor, que é induzido em erro relativamente às características/termos do serviço, perde em qualidade (aumento dos períodos de espera), acabando muitas vezes por cancelar o serviço e ficar sujeito a indevidas e injustas «taxas de cancelamento». Por estas razões, a Lei deverá ser alterada no sentido de não permitir declinações específicas dos mecanismos tarifários (“novos modelos tarifários”) que possibilitem a alocação a determinados motoristas de viagens geograficamente cada vez mais distantes dos utilizadores /passageiros.

Neste âmbito, para efeitos de fiscalização e tal como defendido pela AMT no seu Parecer, esta entidade deverá passar a ter acesso a todas as informações que se afigurem necessárias, nomeadamente as relativas aos elementos essenciais de algoritmos de seleção de viagens.

- **Preço do serviço de TVDE**

- **Acesso pela AMT aos elementos essenciais de algoritmos de formação de preços;**
- **Informação obrigatória ao consumidor, do limite máximo legal aplicável à tarifa dinâmica, por parte dos Operadores de Plataforma Eletrónica e da AMT.**

Os “novos modelos tarifários” distorcem o modelo de negócio e, nesse sentido, tornam-no enganoso para o consumidor e prejudicam os seus direitos e interesses, na medida em que causam a degradação da qualidade do serviço, longas esperas, cancelamentos e penalizações indevidas, com as respetivas externalidades ambientais negativas.

Acresce que, em matéria de formação de preços, o consumidor não dispõe nem dos meios, nem das competências necessárias para aferir do cumprimento da Lei, quando está perante tarifas dinâmicas, que implicam fórmulas de cálculo e fatores de ponderação. Assim, tratando-se de preços - matéria cuja fiscalização é da competência da AMT - há que dotar esta entidade de mais acesso à informação, nomeadamente a relativa aos elementos essenciais de algoritmos de formação de preços, por forma a assegurar a proteção dos interesses e direitos dos consumidores nesta matéria.

Ainda em relação aos preços, importa dotar o consumidor de informação útil e utilizável, para que possa, ele também, “controlar” a estimativa/preço que lhe é apresentada/aplicado. Atualmente, a Lei estabelece – e bem<sup>5</sup> – um limite máximo para as tarifas dinâmicas (não pode ser superior ao valor decorrente da aplicação de um fator de majoração de 100 % ao valor médio do preço cobrado pelos serviços prestados nas 72 horas imediatamente anteriores por esse operador). Contudo, desconhecendo o consumidor este valor médio, nunca pode saber se a estimativa de tarifa apresentada/aplicada excede ou não o referido limite. Para ultrapassar este obstáculo, propomos que a Lei passe a obrigar os Operadores de Plataforma Eletrónica a informar o consumidor, de forma permanente e atualizada, sobre:

- Valor médio do preço cobrado pelos serviços prestados nas 72 horas imediatamente anteriores;
- Limite máximo aplicável à taifa dinâmica (majoração de 100% ao valor médio do preço cobrado pelos serviços prestados nas 72 horas imediatamente anteriores = dobro do valor médio no referido período).

Propomos que esta informação seja disponibilizada ao utilizador de um modo claro, perceptível e objetivo, antes do início de cada viagem e durante a mesma, bem

---

<sup>5</sup> Defendemos a existência de um limite máximo para evitar que o consumidor fique refém da tarifa nos picos de procura.

como na Plataforma e página principal da Plataforma. A informação também deve ser obrigatoriamente comunicada à AMT, devendo esta divulgá-la na sua página na internet, para consulta por parte dos consumidores.

- **Cancelamento do serviço de TVDE**
  - **O cancelamento do serviço por parte do Motorista/Operador de TVDE, fora do local de recolha e sem a presença do passageiro, deve passar a dar lugar ao pagamento de uma indemnização, no mínimo, de valor equivalente à penalização que seria aplicável ao passageiro (normalmente apelidada «Taxa de cancelamento»), caso fosse este a cancelar o serviço);**
  - **Direito ao cancelamento do serviço de TVDE, por parte do consumidor e sem qualquer penalização, desde que decorrido um período de espera equivalente àquele a partir do qual lhe seria aplicada uma «taxa de tempo de espera»;**
  - **O Operador de Plataforma eletrónica deverá passar a disponibilizar obrigatoriamente, em relação a cada serviço e antes do início de cada viagem, uma estimativa do tempo que o veículo demorará até chegar ao local de recolha e o tempo de espera aplicável às suas viagens (período de tempo decorrido o qual é aplicada uma «taxa de tempo de espera» ao consumidor).**

O cancelamento do serviço por parte do Motorista/Operador de TVDE, fora do local de recolha e sem a presença do passageiro, deve passar a constituir, sempre, uma recusa de serviço fora das situações permitidas/justificadas (estas encontram-se taxativamente inumeradas na Lei<sup>6</sup> e, à partida, prendem-se com circunstâncias

---

<sup>6</sup> Nos termos do atual art.º 8º da Lei em crise, só podem ser recusados os serviços TVDE que: Impliquem a circulação em vias manifestamente intransitáveis pelo difícil acesso ou em locais que ofereçam notório perigo para a segurança do veículo, dos passageiros ou do motorista; Sejam solicitados por pessoas com comportamento suspeito de perigosidade; Sejam solicitados de forma incompatível com o previsto na Lei.

apenas aferíveis no local de recolha e na presença do consumidor) e, como tal, passível de responsabilidade contratual do Operador da plataforma ou do Operador de TVDE.

Assim, e, sem prejuízo da responsabilidade contraordenacional<sup>7</sup> a que haja lugar (por recusa de serviço), o cancelamento de serviço nas condições anteriormente descritas (bem como qualquer recusa de serviço fora das situações permitidas) deverá dar lugar ao pagamento de uma indemnização ao passageiro de, pelo menos, valor equivalente à “penalização” que lhe seria aplicável (normalmente apelidada «Taxa de cancelamento»), caso fosse este a cancelar o serviço.

No fundo, é justo e equilibrado que a mesma regra se aplique, de forma equiparável, às duas partes: se o consumidor é penalizado por cancelar o serviço, o inverso também deverá acontecer (penalização por cancelamento injustificado do serviço por parte do Motorista/Operador de TVDE e na mesma medida).

O mesmo raciocínio deverá ser aplicado, mas no sentido inverso (não aplicação de penalização), quando se verifica um cancelamento justificado do serviço de TVDE, por parte do consumidor, nomeadamente após o decurso de um determinado tempo de espera. O consumidor não deverá ser penalizado se, justificadamente – decorrido determinado período de espera – o Motorista/Operador de TVDE não aparecer no local de recolha. Aqui também, por razões de igualdade e equilíbrio entre as partes, é justo que a regra aplicável seja a mesma: o tempo de espera a considerar deverá ser equivalente àquele a partir do qual o consumidor também lhe veria aplicada uma «taxa de tempo de espera» pelo Motorista/Operador de TVDE.

---

<sup>7</sup> Instauração de processo por prática de infração, nomeadamente «recusa de serviço» fora dos casos admitidos por Lei, tendo em vista a aplicação de uma coima.



Para este efeito, o Operador de Plataforma Eletrónica deverá passar a disponibilizar obrigatoriamente, em relação a cada serviço e antes do início de cada viagem, uma estimativa do tempo que o veículo demorará até chegar ao local de recolha, acompanhada do tempo de espera aplicável (período de tempo decorrido o qual é aplicada uma «taxa de tempo de espera» ao consumidor). Decorrido o tempo correspondente à estimativa apresentada, acrescido do tempo de espera (o mesmo a partir do qual é aplicada uma «taxa de tempo de espera» ao consumidor), o passageiro terá o direito a cancelar o serviço sem qualquer penalização. Veja-se um exemplo:

O consumidor recebe a informação de que o tempo estimado para que o veículo chegue ao local de recolha é de 10 minutos. A partir dos 2 minutos de espera a Plataforma/Operador de TVDE em causa, se o consumidor não estiver no local de recolha, aplica uma «taxa de tempo de espera». Neste caso, decorridos 12 minutos sem que o veículo se apresente no local de recolha, o consumidor deve passar a ter o direito de cancelar o serviço sem qualquer penalização.

- **Faturação**

- **Fixação de prazo para envio de fatura ao consumidor, independentemente de solicitação.**

Um dos grandes motivos de reclamação por parte dos consumidores é precisamente o não envio de fatura por parte dos Operadores de Plataforma Eletrónica. Atualmente, a Lei não estabelece prazo fixo para este envio - referindo apenas que o envio deve ser “num prazo razoável” - o que gera insegurança, incerteza e conflitualidade. O estabelecimento de um prazo fixo em muito contribuirá para atenuar estes problemas, devendo, naturalmente, reforçar-se a fiscalização, com especial enfoque na penalização da prática infratora, que em muito será facilitada pela fixação de um prazo (será fácil “identificar” o incumprimento, dado que existe um prazo concreto, sendo que o mesmo se não

poderá dizer em relação a um “prazo razoável”, pois é um conceito vago e indeterminado).

- **Reclamação do serviço de TVDE**
  - **Disponibilização de mecanismo de avaliação da qualidade do serviço, a partir do momento em que o mesmo é solicitado e mesmo que seja cancelado;**
  - **Disponibilização, por parte do Operador de Plataforma Eletrónica, de linha telefónica gratuita ou, em alternativa, de uma linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel para contacto com o consumidor;**
  - **Disponibilização de endereço eletrónico para tratamento de reclamações, por parte do Operador de Plataforma Eletrónica.**

Muitos consumidores queixam-se da impossibilidade de avaliar o serviço, quando a viagem não é efetuada, nomeadamente quando o serviço é cancelado (apenas conseguem fazê-lo, quando realizam a viagem). Outros consumidores queixam-se de não conseguir apresentar reclamação e outros ainda, de ausência de resposta às reclamações.

Conforme já foi dito, os consumidores reclamam muito do cancelamento do serviço por parte do Motorista/Operador de TVDE, após longos períodos de espera e sem qualquer fundamento. No entanto, alguns queixam-se de impossibilidade de, nesses casos, avaliar a qualidade daquele serviço em concreto. Atualmente, a Lei obriga os Operadores de Plataforma Eletrónica a disponibilizar, antes do início de cada viagem e durante a mesma, mecanismos transparentes, credíveis e fiáveis de avaliação da qualidade do serviço pelo utilizador, nomeadamente por botão eletrónico de avaliação relativo a cada operação. É importante que a Lei passe a prever que este mecanismo deve estar disponível, mesmo nos casos em que a viagem não chegue a realizar-se.

Para fazer face à dificuldade em reclamar e considerando, também, o disposto no [Decreto-lei n.º 59/2021, de 14 de julho](#)<sup>8</sup>, entretanto publicado, propomos que a Lei passe a prever a obrigatoriedade de disponibilização, por parte do Operador de Plataforma Eletrónica, de linha telefónica gratuita para contacto com o consumidor. Este diploma obriga os prestadores de serviços públicos essenciais a disponibilizar ao consumidor uma linha para contacto telefónico, a qual deve ser uma linha gratuita para o consumidor ou, em alternativa, uma linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel.

Os serviços de TVDE, enquanto serviço de transporte de passageiros, são um serviço público essencial<sup>9</sup>. Considerando que, em última instância, os Operadores de Plataforma eletrónica são os responsáveis pela definição do “modelo de negócio” (emitindo, por exemplo, a fatura em nome do Operador de TVDE), entendemos que também deverão ser estes a disponibilizar a linha telefónica ao consumidor.

Propomos ainda que a Lei passe a prever a obrigatoriedade de disponibilização de endereço eletrónico para efeitos de tratamento de reclamações por parte do Operador de Plataforma Eletrónica, sem prejuízo da disponibilização de outros meios que permitam ao consumidor contactar o operador e comunicar de forma rápida e eficaz. Face à contratação à distância e à inexistência de estabelecimento físico, é essencial que a Lei preveja a obrigatoriedade de disponibilização ao consumidor de meios de contacto com o prestador de serviços. Numa relação jurídica de consumo, independentemente da forma de contratação, é crucial que sejam assegurados ao consumidor meios de contacto com os profissionais.

---

<sup>8</sup> Diploma que estabelece o regime aplicável à disponibilização e divulgação de linhas telefónicas para contacto do consumidor.

<sup>9</sup> Nos termos da alínea h) do n.º 2 do art.º 1.º da [Lei n.º 23/96, de 26 de julho](#) (vulgarmente conhecida por «Lei dos Serviços Públicos Essenciais»).

## O que já fizemos

- A DECO começou por integrar o «Grupo de Trabalho para a modernização do setor do transporte público de passageiros em automóvel ligeiro», criado nos termos do Despacho n.º 6478/2016, de 12 de maio, do então Secretário de Estado Adjunto e do Ambiente;
- Posteriormente, a pedido do Gabinete do Secretário de Estado Adjunto e do Ambiente, a DECO deu contributos sobre o Projeto de diploma - «Transporte em Veículo Descaracterizado a partir de plataforma eletrónica» (TVDE) – DL.../2016, 26/09/2016;
- Já em sede da Assembleia da República, a pedido da Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas, a DECO deu o seu Parecer no âmbito da Proposta de Lei n.º 50-XIII/2ª;
- Em fevereiro de 2023, a DECO enviou uma carta ao Ministro do Ambiente e da Ação Climática, expressando as suas principais preocupações e reivindicações no que toca aos direitos e interesses dos consumidores de serviços de TVDE, nomeadamente em sede de revisão do atual regime;
- Em maio de 2024, a DECO enviou carta ao Ministro das Infraestruturas e Habitação, expressando as suas principais preocupações e reivindicações no que toca aos direitos e interesses dos consumidores de serviços de TVDE, nomeadamente em sede de revisão do atual regime.



# DECO

SEMPRE CONSIGO

deco.pt



## CONTACTE-NOS:

### DECO LISBOA (SEDE)

R. de Artilharia Um, n.º 79, 4.º  
1269-160 Lisboa  
Tel.: 21 371 02 00  
deco@deco.pt

### DECO DELEGAÇÕES

#### DECO MINHO

Av. Batalhão Caçadores 9,  
n.º 279 4900-341 Viana do Castelo  
Tel.: 258 821 083  
deco.minho@deco.pt

#### DECO NORTE

R. da Torrinha, n.º 228 H, 5.º  
4050-610 Porto  
Tel.: 223 391 960  
deco.norte@deco.pt

#### DECO CENTRO

R. Padre Estevão Cabral,  
n.º 79, 5.º, Sala 504  
3000-317 Coimbra  
Tel.: 239 841 004  
deco.centro@deco.pt

#### DECO RIBATEJO E OESTE

R. Eng. António José Souto  
Barreiros Mota, n.º 6 L  
Tel.: 243 329 950  
deco.ribatejoeoeste@deco.pt

#### DECO ALENTEJO

Travessa Lopo Serrão,  
n.º 15A e 15B, r/c  
7000-629 Évora  
Tel.: 266 744 564  
deco.alentejo@deco.pt

#### DECO ALGARVE

R. Dr. Coelho de Carvalho, n.º 1 C  
8000-322 Faro  
Tel.: 289 863 103  
deco.algarve@deco.pt

#### DECO MADEIRA

Loja do Município do Caniço  
Rua Doutor Francisco Peres  
9125-014 Caniço  
Tel.: 968 800 489  
deco.madeira@deco.pt

fale conosco ↻



966 449 110