

DIVISÃO DE APOIO ÀS COMISSÕES
Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas
CEIOP
N.º Único 608304
Entrada/Saída n.º 205
Data 26/7/2018



**Exmo. Sr. Presidente da
Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas,
Deputado Hélder Amaral**

Assunto: Requerimento para audição da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes.

Em 29 de junho de 2018, a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (doravante, AMT) publicou o Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes, relativo ao 2.º semestre de 2017.

No que diz respeito à análise efetuada por setor de atividade, verificamos que o subsetor aluguer de veículos registou 810 reclamações durante o 2.º semestre de 2017, sendo que os três prestadores mais reclamados representam 64,8% destas reclamações.

Acresce que, se confrontarmos estes números com o total das reclamações do setor rodoviário, concluímos que as reclamações destas empresas de aluguer de veículos já têm um peso significativo, representando 17,7% do total daquele setor e consubstanciando a segunda atividade com mais reclamações (apenas ultrapassada pelo transporte rodoviário de passageiros).

Por outro lado, comparando com os números registados no primeiro semestre de 2017, constata-se um aumento de 26,2% do número de reclamações.

Os principais motivos invocados pelos clientes são: (i) o pedido de reembolso, (ii) o atendimento deficiente, demorado ou sem qualidade, (iii) a existência de cláusulas / contratos abusivos e (iv) os problemas com pagamentos, nomeadamente divergências entre preço afixado e o cobrado, a falta de troco, entre outros.

Se este aumento de reclamações já merece a nossa preocupação, as informações veiculadas hoje pelo jornal "Público" merecem a nossa especial atenção.

Segundo este meio de comunicação social, nos primeiros seis meses de 2018, a AMT recebeu 815 queixas a propósito do aluguer de carros em plataforma online.



Ora, a confirmar-se este número, estamos perante um crescimento contínuo do número de reclamações neste subsetor.

Mais, é ainda referido que, no caso específico da reserva de automóveis através de empresas que prestam serviços apenas via internet, os consumidores estão muito desprotegidos por não existir legislação específica nesta matéria. Alegadamente, os consumidores são “vítimas de um verdadeiro ping-pong de responsabilidades entre as empresas de rent-a-car e as plataformas online, que no caso de serem estrangeiras, estão sujeitas aos reguladores dos respetivos países. Esta circunstância torna muito difícil, ou mesmo impossível, a recuperação de valores cobrados indevidamente ou a eficácia de pedidos de indemnização.”

Face ao exposto, o Grupo Parlamentar do Partido Socialista vem requerer a audição AMT com o intuito de esclarecer que tipo de medidas é que o regulador pode ou tem estado a adotar nestes casos e se, na sua opinião, existe ou não uma lacuna legal que seja necessária integrar para defender o interesse dos consumidores.

Palácio de São Bento, 26 de julho de 2018.

Os Deputados do Grupo Parlamentar do Partido Socialista,

Carlos Pereira

Luís Moreira Testa

Hortense Martins

Ana Passos

Fernando Jesus

Hugo Costa

Hugo Pires

Pedro Coimbra

Ricardo Bexiga