

Exmos Senhores

Deputados do

Grupo Parlamentar do Partido Social  
Democrata

Data: 31 de Outubro de 2024

N. Refª : PARC-000257-2024

**Assunto: PROJETO DE RESOLUÇÃO N.º 409/XVI/1.ª Recomenda ao Governo alterar o quadro legal da certificação, regulação e fiscalização de motoristas de TVDE, assim como outras medidas para promoção da qualidade, segurança e fiabilidade do serviço**

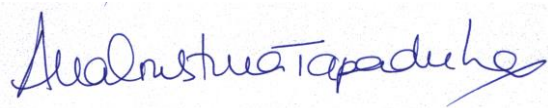
1

---

Tendo tido conhecimento da iniciativa acima mencionada, junto enviamos os nossos comentários, mantendo-nos ao dispor para quaisquer esclarecimentos adicionais,

Com os meus melhores cumprimentos,

A Diretora Geral

A handwritten signature in blue ink, reading "Ana Cristina Tapadinhas", is written over a light grey rectangular background.

(Ana Cristina Tapadinhas)

## I. Da iniciativa em geral

A DECO congratula-se com a presente iniciativa legislativa que, na generalidade, vem ao encontro das suas preocupações e reivindicações, no que respeita aos direitos e interesses dos consumidores, no âmbito da prestação de serviços de TVDE.

Com efeito, a DECO acompanha a iniciativa, nomeadamente no que respeita à identificada perda e degradação da qualidade de serviço do TVDE.

Efetivamente, desde a entrada em vigor da Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto, retificada pela Declaração de Retificação n.º 25-A/2018, da mesma data, que a DECO, no exercício da sua atividade, tem acompanhado a sua implementação, tendo recebido, desde essa data, inúmeras reclamações de consumidores respeitantes a este setor de atividade, designadamente, respeitantes a situações de cancelamento prévio (em momento anterior à prestação do serviço de transporte), faturação e qualidade do serviço.

Importa salientar que estes problemas se encontram, inclusivamente, espelhados no Relatório das Reclamações no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes do segundo semestre de 2023 da AMT, sendo que “problemas com pagamentos”, “Pedido de Reembolso” e “Cancelamento de serviço” estão entre os principais motivos de reclamação.

As preocupações decorrentes das queixas por parte dos consumidores, levam-nos a concluir pela necessidade de que as áreas da faturação, prestação e qualidade do serviço sejam objeto de medidas no âmbito de uma revisão da Lei n.º 45/2018, que permitam diminuir a conflitualidade nesta área e reforçar a confiança dos cidadãos.

Assim, evidenciamos infra algumas das nossas preocupações:

### **Prestação do Serviço**

**Cancelamento do serviço por parte dos motoristas de TVDE** – A DECO verifica, em muitas reclamações, que estes cancelamentos ocorrem após longos períodos de espera por parte do consumidor, gerando prejuízos e, de forma semelhante, não lhes permitindo, em tempo útil, usufruir de uma resposta adequada.

Neste sentido, a DECO defende que, em primeiro lugar, o legislador reforce a necessidade de que o cancelamento do serviço por parte do Motorista/Operador de TVDE, fora do local de recolha e sem a presença do passageiro, constitua, sempre, uma recusa de serviço fora das situações justificadas e, como tal, passível de responsabilidade contratual da Plataforma ou do Operador de TVDE.

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

### **Faturação**

Neste particular, a DECO tem identificado como motivos geradores de queixa, designadamente, e para além do já referido anteriormente, a cobrança de valores indevidos, não emissão de fatura ou emissão sem os elementos necessários.

Um dos grandes motivos de reclamação por faturação indevida prende-se com a cobrança de taxas de cancelamento, em caso de cancelamento do serviço por parte do consumidor, após longos períodos de espera. Por isso, defende esta Associação a concretização legal do direito de o consumidor a proceder ao cancelamento do serviço de TVDE, sem qualquer penalização, após um determinado tempo de espera que deverá ser equivalente àquele a partir do qual lhe é aplicada uma taxa de tempo de espera pelo Motorista/Operador de TVDE. 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.

Revela-se ainda fundamental que a lei não só fixe um prazo para a devolução de montantes indevidamente cobrados ao consumidor, como consagre um prazo máximo para efeitos de emissão de fatura (e respetivo envio) por parte do Operador de Plataforma Eletrónica, após a prestação do serviço.

### **Qualidade do Serviço**

Apesar de estarmos perante serviços cada vez mais solicitados, os problemas referentes à qualidade do serviço são constantemente evidenciados pelos consumidores nas suas queixas, designadamente, problemas a nível da geolocalização, urbanidade do Motorista, falta de acesso a uma ferramenta para reclamar e gestão da mesma por parte da Plataforma.

Por isso, a DECO considera fundamental que uma eventual revisão legislativa reflita a obrigatoriedade de disponibilização, por parte do Operador de Plataforma Eletrónica, de uma linha telefónica gratuita para contacto com o consumidor, bem como de um endereço eletrónico para efeito de tratamento de reclamações, sem prejuízo da disponibilização de outros meios que permitam ao consumidor contactar o operador e comunicar de forma rápida e eficaz.

Por outro lado, revela-se fundamental a garantia de que o consumidor tenha acesso, de forma atualizada, a informação individual e completa sobre a identificação do Operador de TVDE, bem como se o veículo se encontra inscrito junto de Plataforma(s) Eletrónica(s), mediante a simples introdução da matrícula do veículo.

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 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, bem como a obrigatoriedade de informar este Instituto acerca das Plataformas em que os veículos se encontram inscritos – medidas que também defendemos - permitirão facilmente disponibilizar esta informação ao consumidor.

Estas são apenas algumas medidas que, do nosso ponto de vista, permitem efetivamente reforçar melhorar a qualidade do serviço de TVDE, no âmbito de uma revisão da Lei n.º 45/2018, cuja urgência reiteramos.

Todavia, volvidos quase 6 anos da entrada em vigor do regime jurídico em questão e tendo-se realizado a avaliação dos serviços regulados pelo mesmo - que, aliás, recomendou a sua revisão (nesse sentido, veja-se o Relatório elaborado pelo Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT, I.P.)<sup>1</sup> - entendemos que é momento de se proceder à mesma, adotando-se todas as alterações necessárias, que não se limitam às visadas na presente iniciativa, como há muito esta Associação vem reivindicando.

Sem prejuízo do exposto, e no que respeita às matérias em foco no Projeto de Resolução em apreciação, há muito que a DECO vem defendendo o seguinte :

- **Regulação / Fiscalização**
- **Obrigatoriedade de registo/licenciamento dos veículos junto do IMT.**

---

<sup>1</sup> [https://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/Noticias/Documents/2022/Relatorio%20TVDE\\_28.12.2021\\_Final.pdf](https://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/Noticias/Documents/2022/Relatorio%20TVDE_28.12.2021_Final.pdf)

- **Obrigatoriedade de informar o IMT acerca das Plataformas em que os veículos se encontram inscritos.**
- **Acesso a informação on-line, a partir da matrícula, no site do IMT.**

Estas medidas de registo e informação sobre os veículos, junto do IMT, já acima referidas, 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.

Refira-se que, 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, existiam, à data, cerca de 8800 Operadores de TVDE com licença válida por 10 anos, mas desconhecia-se quantas empresas estavam efetivamente a exercer a atividade ou se estavam ativas<sup>2</sup>. Entendemos que não se pode regular e fiscalizar adequadamente um mercado que não se 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.

Neste contexto, há muito que defendemos tornar obrigatório o registo dos veículos que prestam serviços TVDE, junto do IMT (conforme proposto por este Instituto), bem como o reporte de informação junto desta entidade acerca das Plataformas em que se encontram inscritos, devendo esta informação manter-se atualizada. No mesmo sentido, veio também a AMT fazer Recomendação, no Relatório que emitiu sobre a realização de uma ação de fiscalização no terreno, em 2023, em articulação com o Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT), a Polícia de Segurança Pública (PSP), a

---

<sup>2</sup> O Relatório da AMT sobre a realização de uma ação de fiscalização no terreno, em 2023, em articulação com o Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT), a Polícia de Segurança Pública (PSP), a Guarda Nacional Republicana (GNR) e a Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) refere “De acordo com a informação disponibilizada no site do IMT, existem 13 operadores de plataformas eletrónicas registados, cerca de 16 mil operadores de TVDE, 69.873 motoristas certificados (a 10 de dezembro de 2023) e 61 entidades formadoras licenciadas para lecionar a formação de motorista de TVDE (também a 10 de dezembro de 2023)”. [https://www.amt-autoridade.pt/media/4312/relatorio\\_tvde\\_16\\_04\\_2024.pdf](https://www.amt-autoridade.pt/media/4312/relatorio_tvde_16_04_2024.pdf)

Guarda Nacional Republicana (GNR) e a Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) – ver nota de rodapé n.º 2.

A DECO propõe ainda 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 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 também defendemos) permitirá facilmente disponibilizar esta informação ao consumidor, que através deste mecanismo de acesso à informação, também poderá contribuir, através das suas denúncias, para reforçar a fiscalização do setor.

- **Certificação /Formação**
  - **Inibição da atividade de certificação (formação) de motoristas por parte dos Operadores de TVDE.**
  - **Regime de habilitação equiparável ao aplicável aos motoristas de táxi.**

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.

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.

Acompanhamos a AMT quando recomenda que *“a formação e avaliação (através de exame) dos motoristas sejam aproximadas às aplicáveis ao setor do táxi, no sentido de exigência de um “level playing field”.*

Assim, sem prejuízo de eventuais alterações poderem, entretanto, vir a ser feitas ao regime atualmente aplicável ao acesso e exercício da profissão de motorista de táxi<sup>3</sup>, aquando da revisão do regime jurídico do TVDE, não se deverá perder, uma vez mais, a oportunidade de se rever este aspeto, em conformidade com o regime legal dos táxis, por forma a tratar com maior equidade o que assim pode e deve ser tratado.

## II. Da iniciativa em especial

- **N.ºs 1 e 2**

A implementação da plataforma de partilha de dados pelo IMT e a obrigatoriedade de os operadores partilharem os dados, passando a ser condição para o exercício da atividade, parecem-nos boas medidas, que constituem importantes contributos para o reforço da transparência e fiscalização do mercado.

A este propósito, a DECO alerta para a necessidade de um reforço da fiscalização do setor, aspeto também muito sublinhado pela AMT no Parecer que emitiu sobre o referido Relatório de avaliação elaborado pelo IMT<sup>4</sup>, em que pode ler-se : «( ...) *há evidências de uma muito reduzida fiscalização do setor por parte das entidades competentes. (...)*».

No entanto, para que este reforço de fiscalização se faça de forma completa e adequada, importa também 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 a DECO se havia pronunciado contra a existência de uma disposição legal nestes termos.

- **N.º 3**

---

<sup>3</sup> Nos termos do artigo 10.º do novo regime (Decreto-Lei n.º 101/2023, de 31 de outubro), o regime aplicável ao acesso e exercício da profissão de motorista de táxi e certificação das respetivas entidades formadoras consta de legislação e regulamentação específica, sendo que, nos termos do n.º 1 do artigo 45.º (disposições transitórias), as normas regulamentares aprovadas no âmbito do Decreto -Lei n.º 251/98, de 11 de agosto, na sua redação atual, mantêm -se em vigor.

<sup>4</sup> [parecer 19\\_gaj\\_dapp\\_10fev\\_imt.pdf](#)

Com efeito, o referido Relatório da AMT sobre a ação de fiscalização em 2023, confirmou a existência de fraude na formação e na avaliação. A AMT lembrou até, que já tinha apontado a necessidade de adotar alterações legislativas que prevenissem o problema. Tendo em conta que esses são dois critérios fundamentais para a segurança dos consumidores, entendemos que a solução proposta nos parece adequada a responder ao problema da fraude na avaliação, devendo, portanto, ser considerada.

- **N.º 7**

Na sequência do que acima defendemos, nomeadamente um regime de habilitação equiparável ao aplicável aos motoristas de táxi, refira-se que a Lei n.º 6/2013, de 22 de janeiro, que aprova os regimes jurídicos de acesso e exercício da profissão de motorista de táxi e de certificação das respetivas entidades formadoras, prevê, enquanto requisito para a obtenção de certificado de motorista de táxi, o domínio da língua portuguesa.

Ademais, a nosso ver, tal obrigatoriedade já decorreria da própria Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua atual redação (mais vulgarmente conhecida por Lei de Defesa do Consumidor), na medida em que dispõe, a propósito do Direito à informação em geral, que a informação ao consumidor é prestada em língua portuguesa. Nestes termos, no âmbito da prestação do serviço, como poderá, desde logo, assegurar-se esse direito à informação por parte do consumidor, quando está perante o motorista?

No entender da DECO, é essencial, também, que seja possível a comunicação verbal e em tempo real, com o motorista de TVDE, designadamente em caso de emergência (por acidente ou motivo de saúde). Trata-se de um requisito essencial de segurança e garantia dos direitos dos passageiros.