

Luisa Colaço

De: Carla Paquito [cpaquito@deco.pt]
Enviado: segunda-feira, 5 de Março de 2012 13:39
Para: Comissão 6ª - CEOP XII
Assunto: Parecer
Anexos: AR - Petição.pdf; Taxis_PT224.pdf; Taxis_PT300.pdf; editorial-PT224.pdf; Parecer.pdf

Exmo Senhor
Deputado Luis Campos Ferreira,

Por solicitação do Senhor Secretário Geral, Jorge Morgado, junto envio documentos para conhecimento de V. Exa..

Com os meus melhores cumprimentos,

Carla Paquito
Secretária da Direcção



Sempre contigo na defesa dos seus direitos

Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor - DECO
Rua da Artilharia Um, 79 - 4º
1269-160 LISBOA
Tel. 21 371 02 13 - Fax 21 371 02 98



Imprima esta mensagem apenas se for estritamente necessário. PROTEJA O AMBIENTE!

DIVISÃO DE APOIO ÀS COMISSÕES COMISSÃO DE ECONOMIA E OBRAS PÚBLICAS	
CEOP	
N.º ÚNICO	423863
ENTRADA / SAÍDA N.º	185 DATA 5/3/2012

PARECER

REQUERENTE: Comissão de Economia e de Obras Públicas da Assembleia da República

ASSUNTO: Petição n.º 25/XII/1.ª

Considerações Gerais

Este Parecer tem por base a Petição supra identificada, da iniciativa de João Miguel Fernandes Rebelo, em que o mesmo solicita que se legisle no sentido de melhorar a concorrência entre farmácias e entre os táxis.

Constata-se a referência a dois sectores de actividade distintos e, por esse motivo, passíveis de tratamento autónomo neste documento.

Em suma, o peticionário solicita que se criem disposições legais que implementem o fim da limitação geográfica e populacional para a atribuição de alvarás de farmácia, mantendo, no entanto, as actuais exigências técnicas, bem como que permitam a abertura de farmácias de venda ao público dentro das unidades hospitalares, por estas irem ao encontro dos seus utentes e ajudarem a diminuir as despesas de exploração hospitalar e ainda, em matéria transporte em táxi, solicita a atribuição de alvará de táxi municipal e a criação de um alvará a nível nacional e sem limite de número de alvarás.

O presente parecer concentra-se na perspectiva dos consumidores, mais concretamente na garantia de protecção dos seus legítimos interesses e direitos, quer enquanto possíveis sujeitos de uma relação jurídica de consumo, no âmbito destes sectores de

actividade, quer enquanto parte integrante de um mercado que se quer concorrencial e eficiente.

Assim, na sequência de consulta por parte da Comissão de Economia e de Obras Públicas da Assembleia da República vem esta Associação dizer o seguinte:

Análise na especialidade

Das farmácias:

O actual regime jurídico das farmácias de oficina tem por base o disposto no Decreto-Lei n.º 307/2007, de 31 de Agosto, entretanto alterado pela Lei n.º 26/2011, de 16 de Junho e na Portaria n.º 1430/2007, de 2 de Novembro que veio regular o procedimento de licenciamento e de atribuição de alvará a novas farmácias e às que resultam de transformação de postos farmacêuticos permanentes, bem como a transferência da localização de farmácias.

Destes diplomas resultam alguns princípios basilares que regem este sector de actividade, como sejam o da liberdade de instalação, o da livre escolha para o utente, o da igualdade e o do interesse público inerente à actividade.

Assim, de acordo com o legislador as farmácias prosseguem uma actividade de saúde e de interesse público, bem como asseguram a continuidade dos serviços que prestam aos utentes.

Como veremos mais à frente, tal princípio é fundamento para a exigência de determinadas medidas e requisitos necessários ao exercício da actividade em causa.

Quanto aos restantes princípios entendeu o legislador determinar que o utente tem o direito à livre escolha da farmácia, bem como o direito à igualdade no seu relacionamento com as farmácias que, por sua vez, têm a liberdade de estabelecimento, ainda que sujeito a prévios requisitos legalmente estipulados.

Conforme acima referido, o legislador estabeleceu um conjunto rigoroso de requisitos para a abertura e funcionamento das farmácias, assente no inerente objectivo de serviço público, não só na acessibilidade como também na defesa da segurança do medicamento e da saúde pública.

Entre os vários requisitos estão as restrições quantitativas baseadas em critérios geográficos e demográficos como garantia da acessibilidade dos cidadãos à dispensa de medicamentos e a um regular funcionamento do mercado.

Nestes termos, estabelece a lei que a abertura de novas farmácias depende do preenchimento cumulativo dos seguintes requisitos¹:

“ a) Capitação mínima de 3500 hab. Por farmácia aberta ao público no município, salvo quando a farmácia é instalada a mais de 2 km da farmácia mais próxima;

b) Distância mínima de 350 m² entre farmácias, contados, em linha recta, dos limites exteriores das farmácias;

c) Distância mínima de 100 m entre a farmácia e uma extensão de saúde, um centro de saúde ou um estabelecimento hospitalar, contados, em linha recta, dos respectivos limites exteriores, salvo em localidades com menos de 4000 hab.”

¹ Portaria n.º 1430/2007, de 2 de Novembro

² De acordo com a Portaria n.º 936-A/99, de 22 de Outubro, entretanto revogada, a distância mínima era de 500 m.

São precisamente estes os requisitos elencados na Petição objecto do presente parecer e cuja eliminação é solicitada.

Por sua vez, a Autoridade da Concorrência ter-se-á debruçado especificamente sobre a situação concorrencial no sector das farmácias, tendo inclusive emitido uma Recomendação³, suportada por um estudo elaborado pelo Centro de Estudos de Gestão e Economia Aplicada da Universidade Católica Portuguesa⁴, onde se pronuncia, entre outras regulamentações restritivas, sobre as designadas restrições à entrada, como sejam as quantitativas de acesso baseadas em critérios geográficos (distância mínima entre farmácias) e demográficos (número de habitantes por farmácia).

Assim, de acordo com a AC *“as restrições quantitativas à entrada reduzem o número de prestadores de serviços e por conseguinte a escolha dos consumidores em termos de oferta, podendo ainda criar monopólios locais”*.

Mais se refere que, *“nas circunstâncias actuais do mercado, é altamente questionável a manutenção de objectivos de serviço público, com contrapartidas traduzidas em benefícios extensíveis a todas as farmácias, independentemente da sua localização, tornando aquelas restrições à entrada claramente desproporcionadas face aos objectivos que prosseguem”*.

Nestes termos, a AC propôs à data, entre outros, a eliminação dos concursos para a instalação de novas farmácias e respectivos critérios quantitativos, que se revelaram desproporcionados face aos objectivos prosseguidos, contudo, tal recomendação não

³ Recomendação n.º 1/2006

⁴ “A situação concorrencial no sector das farmácias” – Outubro 2005.

teve acolhimento do legislador aquando da aprovação do Decreto-Lei n.º 307/2007, de 31 de Agosto, diploma que implementou o regime jurídico actualmente em vigor.

Para a DECO importa que qualquer medida legislativa vá ao encontro da protecção dos direitos e legítimos interesses dos consumidores, sendo que em matéria concorrencial, importa garantir a existência de um mercado que assegure a acessibilidade dos cidadãos ao medicamento, que promova a saúde e o bem estar dos consumidores.

Assim, entendemos que existem matérias que deverão ser objecto de regulação específica, justificada pelo tipo de prestação de serviço em causa, serviço directamente relacionado com a saúde e segurança física, como por exemplo, preços e âmbito da reserva da actividade.

Especificamente quanto à matéria peticionada, a DECO considera que a existir quaisquer restrições quantitativas à instalação de farmácias, apenas seriam justificadas na medida em que fosse necessário garantir a sua proximidade e o efectivo acesso, de forma cómoda, aos medicamentos pelos consumidores, mormente em zonas menos povoadas. Em tudo o mais, considerando o direito de livre escolha da farmácia que assiste ao utente, parece-nos não existir fundamento para a manutenção de tais restrições qualitativas.

Não obstante, consideramos que, como em qualquer sector de actividade, dever-se-á assegurar uma contínua acção fiscalizadora que assegure o estrito cumprimento da lei, o interesse público em geral e os direitos dos consumidores em particular.

Relativamente à questão da abertura de farmácias de venda ao público dentro de unidades hospitalares, tal possibilidade é já uma realidade, conforme regime jurídico estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 235/2006, de 6 de Dezembro.

Neste contexto, importa ainda lembrar que, no âmbito da Reforma do Enquadramento do Sector das Farmácias, a venda ao público de medicamentos não sujeitos a receita médica não comparticipados passou a ser autorizada noutros estabelecimentos para além da farmácia, assim como, a dispensa de medicamentos, não sujeitos a receita médica, ao domicílio ou através da Internet, o que, por si só, promove um melhor e maior acesso ao medicamento pelos consumidores.

Dos táxis:

O regime jurídico actualmente em vigor relativo aos transportes públicos de aluguer em veículos automóveis ligeiros⁵ prevê um conjunto de requisitos de acesso à actividade, bem como de acesso ao mercado.

São requisitos de acesso à actividade a idoneidade, a capacidade técnica ou profissional e a capacidade financeira.

No que respeita ao acesso ao mercado prevê a lei a fixação de contingentes, ou seja, a fixação do número de táxis a existir num determinado município, por um período de tempo não inferior a dois anos, sendo que tal fixação é da responsabilidade da câmara municipal territorialmente competente.

A atribuição de licenças para o exercício da actividade está sempre limitada ao contingente previamente fixado, uma vez que, o legislador entende que tal meio de transporte responde essencialmente a necessidades locais.

Não obstante, admite-se a coordenação e mobilidade nacional, ainda que de forma meramente residual, circunscrevendo-se à resolução de questões de transporte de táxi com natureza extraconcelhia, designadamente na coordenação do serviço de táxi com terminais de transporte terrestre, marítimo ou intermodal, em que o pólo gerador da procura não tenha tradução local e a coordenação de transportes não se confine a um município.

⁵ Decreto-Lei n.º 41/2003, de 11 de Março.

Na petição apresentada é questionada a limitação de atribuição de licenças e de operação por região geográfica, reivindicando-se a atribuição de licenças a nível nacional.

Para esta Associação importa que o exercício da actividade de transporte de táxi assegure, efectivamente, as necessidades locais, tendo em consideração o ordenamento de trânsito e o índice de procura do serviço.

No caso em apreço parece-nos que o factor proximidade é fundamental para que se preste um serviço à medida das necessidades e da procura, pelo que, consideramos que o actual regime de atribuição de licenças a nível municipal é o mecanismo mais eficaz e cómodo para os consumidores.

Allás, tendo como base o exemplo referido na petição em análise, a fraca procura em determinadas regiões, num determinado período de tempo, poderia conduzir-nos à situação extrema de transumância, com a conseqüente insuficiente capacidade de resposta às necessidades existentes, ainda que escassas.

Importa assim garantir que o regime aplicável ao sector vá ao encontro das necessidades dos consumidores, tendo em consideração a natureza do serviço em causa, bem como respeite os direitos e legítimos interesses dos consumidores.

Qualquer alteração às regras actualmente em vigor, em sede de acesso ao mercado, apenas iriam salvaguardar eventuais interesses económicos e de sustentabilidade dos agentes económicos, não se manifestando qualquer mais valia para os consumidores.

De referir ainda que, a legislação em vigor prevê já um regime especial de coordenação e mobilidade a nível nacional, pelo que, quando tal se justifica a entidade competente poderá estabelecer contingentes especiais e regimes de estacionamento.

Por outro lado, a fixação de contingentes a nível local permite ainda que a entidade camarária, enquanto entidade fiscalizadora, esteja mais próxima da realidade do mercado e seu funcionamento.

Em termos concorrenciais podemos ainda referir que, perante a existência de uma Convenção de Preços a vigorar no sector do transporte de passageiros em táxi, a qualidade do serviço prestado, a melhor qualificação dos profissionais e os veículos que garantem uma maior segurança, assim como o estrito respeito pelos ditames legais por todos os profissionais são as principais variáveis a considerar no sentido de se promover uma sã e leal concorrência no sector.

Reconhecemos porém que, para além deste âmbito municipal, para o exercício da actividade, a inexistência de um qualquer limite de profissionais por município poderia ser mais benéfico para o consumidor, porque mais concorrencial, reflectindo-se numa maior oferta, uma redução de tempos de espera e conseqüentemente numa melhoria de qualidade do serviço.

Assim, desde que o agente económico respeite todos os requisitos de acesso à actividade, a atribuição de licenças deverá sempre ter um carácter municipal, admitindo-se porém a não fixação de limite máximo de operadores no sentido de fomentar a concorrência.

Conclusão

Não obstante dois sectores de actividade tão distintos, como são o das farmácias e dos táxis, poder-se-á admitir como ponto convergente a necessária concorrência, livre e transparente, como garantia do bom funcionamento do mercado e da manutenção dos direitos e interesses dos consumidores.

Para a DECO, enquanto associação de defesa dos consumidores, importa que sejam prestados serviços cuja qualidade, acessibilidade e segurança sejam parte integrante dos mesmos, como contrapartida de bem-estar e conforto dos consumidores.

Reconhecemos também que, independentemente do sector de actividade, a informação a prestar aos consumidores, clara e objectiva, é fundamental para que se promova uma escolha consciente e esclarecida daqueles, beneficiando os agentes económicos cumpridores e que mais contribuem para um mercado concorrencial, que se quer leal e transparente.

Simultaneamente aos regimes jurídicos em vigor, importa ainda garantir a existência de uma permanente acção inspectiva e fiscalizadora por parte das entidades competentes, que garantam o efectivo cumprimento da lei, do interesse público em geral e dos direitos dos consumidores em particular.

Sem prescindir, sempre que o interesse público o justificar, dever-se-á regular os sectores de actividade, seu acesso e funcionamento, na medida do estritamente necessário, dando-se preferência ao funcionamento do mercado concorrencial.

O Departamento de Estudos e Apoio ao Consumidor Lisboa, 20 de Fevereiro de 2012

SUMÁRIO

N.º 224 - ABRIL DE 2002

www.deco.proteste.pt

RUBRICAS

4 Em linh@

- Tarifas de telefone fixo para chamadas nacionais.
- O que são os domínios nos endereços da Internet?
- Enviar uma carta em Braille.

6 www.deco.proteste.pt

Abrimos-lhe as portas da nossa página na Internet.

7 Guia de compras

Descubra o *motard* escondido que há em si.

45 Breves e Interessantes

- Plataforma para carrinhos de passeio não é segura.
- A importância dos testes de colisão.
- Trituradores de lixo doméstico proibidos.
- Passe-vites de plástico são bons e baratos.

48 Passar a Palavra

- Algarve: DECO convoca.
- Crédito à habitação, ao consumo e produtos com benefícios fiscais: DECO esclarece.
- A rotulagem dos ingredientes em questão.
- Harry Potter, Coca-cola e obesidade infantil.
- Consumidores de todo o mundo.

50 ProTeste Sempre

Escreva-nos, pois o seu caso poderá ajudar os restantes leitores.

ÍNDICE - Página 62

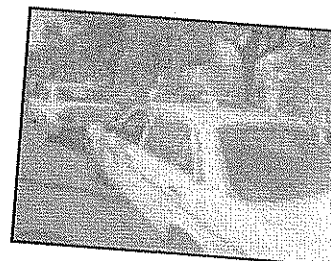
NAS PRÓXIMAS EDIÇÕES

Água dos rios e lagos
Bebidas achocolatadas
Cadeiras de automóvel para criança
Energia solar
Frigoríficos
Gelados
Hotéis (segurança)
Máquinas de lavar roupa
Pneus
Pranchas de *bodyboard*
Repelentes de insectos
Serviços veterinários
Telefones sem fio
Telemóveis
Televisores, etc.

EDITORIAL

Lei atropelada!

Não há português que não se queixe dos "taxistas". Desde 1994, data em que fizemos o nosso primeiro estudo sobre o serviço de táxi, foram significativas as alterações na lei, algumas das quais vieram ao encontro das exigências da DECO/Pro Teste.



Actualmente, os motoristas são obrigados a possuir um certificado de aptidão profissional e os taxímetros já estão equipados com relógio e calendário, o que limita a intervenção humana na mudança de tarifas e reduz as tentações dos menos honestos. Apesar de nos dois casos termos sido ouvidos, como demonstra o artigo da página 8, ainda há muito a fazer.

A cobrança de um valor superior à distância percorrida e a activação incorrecta do taxímetro foram alguns dos problemas que descobrimos. A situação mais grave ocorreu no serviço ao quilómetro: quase metade dos nossos colaboradores anónimos foram enganados! Por todos estes motivos, os consumidores exigem a adopção de algumas medidas para travar os abusos de certos motoristas. Mas, neste momento, todos são "metidos no mesmo saco". É, pois, urgente acabar com o serviço ao quilómetro.

A situação actual é ridícula: existe uma lei que determina a extinção deste serviço, mas ainda não foi aplicada. As câmaras municipais tardam em adaptar os respectivos regulamentos!

A existência de candeeiros com a indicação das tarifas e um número de identificação exterior dos táxis evitariam muitos problemas.

Como sempre, a lei existe, mas a fiscalização, essa, a cargo das câmaras municipais e da Direcção-Geral dos Transportes Terrestres, está longe de ter disciplinado o sector.

Aquando do início do nosso estudo, contactámos a Federação Portuguesa do Táxi e a ANTRAL (as principais associações) para esclarecermos a situação no sector. Da parte da ANTRAL, estamos à espera de uma resposta há mais de quatro meses!

Em síntese: é preciso acabar com tanto atropelo à lei e à carteira dos utilizadores. ■

⊙ Investigação anónima

Táxis

Viajante prevenido exige recibo

Percursos longos, práticas irregulares e pouco civismo persistem. Entre 600 viagens, pagámos mais em 110 e não recebemos talão em 18. No aeroporto, os estrangeiros são alvo de tratamento desigual

O serviço de táxis em Portugal melhorou. A este retrato não é alheia a introdução do taxímetro em todo o território do Continente e da Madeira. Esta medida está na base da diminuição das irregularidades neste estudo. Em 2002 (PROTESTE n.º 224), altura em que vigorava o chamado serviço "ao quilómetro" em muitas localidades, detectámos infrações que encareceram o preço num terço das viagens. Seis anos depois, com o fim daquele serviço, uma antiga reivindicação nossa, tais práticas ocorrem em 20% dos casos.

Além disso, o "aumento" do preço como resultado das transgressões dos taxistas era mais substancial em 2002, no serviço "ao quilómetro". Mas nem tudo são boas notícias neste dossiê. Perante certas situações, ainda há comportamentos menos correctos.

Primeiro contacto com a "nata" portuguesa

• Um estrangeiro em Lisboa, acabado de chegar do terminal de voos internacionais, decerto julgará pouco "típico" entrar num táxi para um destino da capital e ser enganado.

Preços pouco hospitaleiros

Entre o aeroporto da Portela e um hotel no centro de Lisboa, a "nossa" estrangeira pagou € 31, mais € 22,65 do que os € 8,35 cobrados por outro taxista.

€ 31

€ 8,35

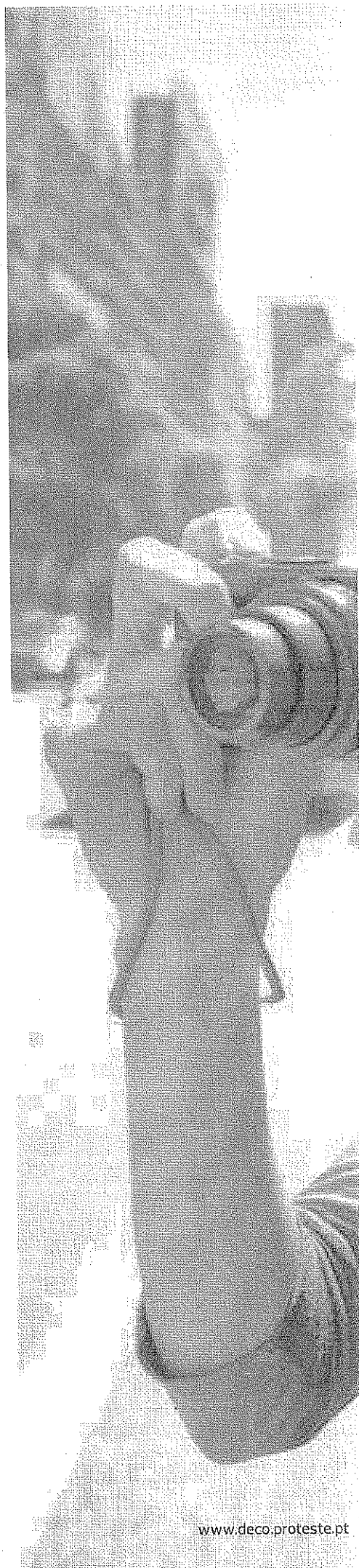
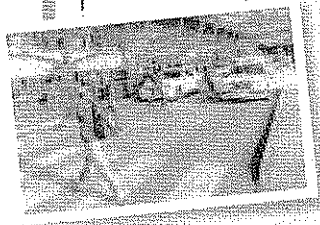
€ 22,65

Valor mínimo pago

Gorjeta forçada:
o que pagou a mais

€ 2,50
Bandeirada
ao Sábado

€ 5,85
Percurso





Das 10 viagens entre o aeroporto da Portela e o centro de Lisboa, só 2 correram sobre rodas

600 VIAGENS PELOS CAMINHOS DE PORTUGAL

30 CONCELHOS, 13 DISTRITOS

Realizamos, de forma anónima, 580 viagens entre Setembro e Outubro de 2008, em 30 concelhos de 13 distritos de Portugal Continental e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira. Entre estes percursos, 548 foram realizados em veículos com taxímetro e 32 em veículos sem taxímetro, nos Açores.

AEROPORTO NA MIRA

Com um passageiro estrangeiro, realizamos 20 viagens com origem ou destino no aeroporto de Lisboa, em Dezembro de 2008. Objectivo: saber se as viagens com partida da praça de táxis da zona de chegadas internacionais ou com destino à zona de partidas criam mais problemas.

LISBOA E PORTO

Definimos 6 percursos para as duas maiores cidades portuguesas. Praça da Figueira, aeroporto e Gare do Oriente foram alguns dos lugares escolhidos em Lisboa, onde totalizamos 67 viagens. No Porto, em 51 trajectos, as estações de Campanhã e de S. Bento, o aeroporto Francisco Sá Carneiro e a Av. dos Aliados foram sítios por onde passamos.

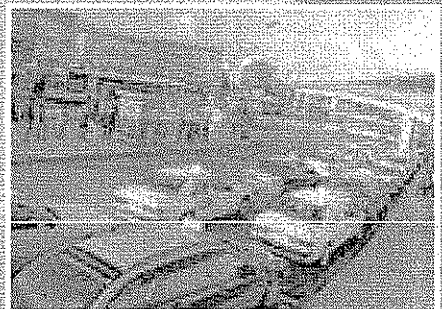
ESTAÇÃO DE TRANSPORTES E HOTEL

Em todos os concelhos, excepto Lisboa e Porto, efectuámos dois percursos diferentes, com oito viagens cada. Um dos trajectos realizou-se entre uma estação de transportes e um hotel da mesma localidade. Levamos sempre bagagem, na maioria dos casos com menos de 50x35x20 centímetros.

REGRESSAR

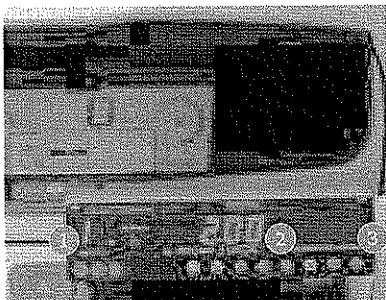
OU NÃO AO LOCAL DE PARTIDA

Definimos 2 viagens especiais interurbanas. Numa, o cliente decide regressar ao local de partida, sem avisar antes o taxista, e, noutra, desiste de regressar ao ponto inicial, tal como combinado.



PRACAS E BANDEIRADAS

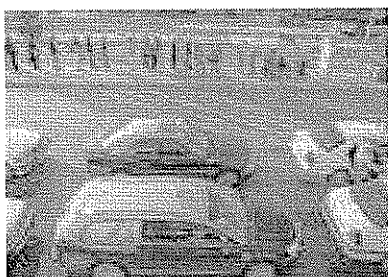
Descodificamos algumas regras e tarifas dos táxis.



1 Principais tarifas no Continente
1 - urbana; 3 - ao km sem regresso;
5 - ao km com regresso

2 Bandeirada diurna nos dias úteis
Tarifa urbana: € 2
Tarifa ao km: € 3,25

3 Suplementos
Bagagem: € 1,60
Chamada: € 0,80
Transporte de animais: € 1,60



Cor e distintivos
Veículos com distintivos e cor padrão bege ou preto e verde praticam o mesmo tarifário.



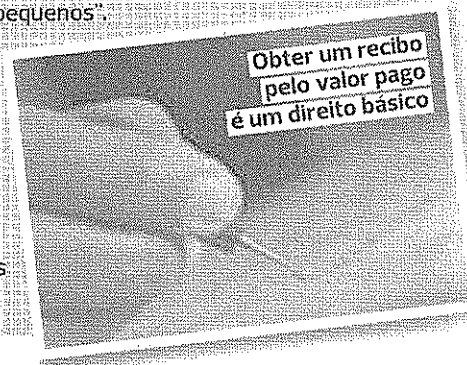
Tarifário mais caro
Há praças onde podem estar táxis sem distintivos, com a letra "A" ou "Táxi", em fundo azul, à frente e atrás. Estes praticam tarifários mais caros

SANTARÉM RESISTE A RECIBOS

Entre as 580 viagens do nosso estudo, 18 taxistas não entregaram o recibo que pedimos. Esta é uma grave infracção à lei e um desrespeito por um dos mais elementares direitos dos consumidores. Mas, para agravar a situação, 16 exercem a sua actividade em Santarém. Nesta cidade ribatejana, só nós facultaram recibo em duas viagens. As desculpas pouco convenceram: "o meu pai andou com o taxi e levou a

pasta com o livro de recibos" ou "tenho os recibos na bagageira, mas não posso perder tempo a ir buscá-los" e ainda "não tenho recibos para percursos tão pequenos". No mínimo, assume contornos graves, que, na mesma localidade, um número tão elevado de profissionais actue desta

forma e impunemente. Torna-se urgente que as entidades responsáveis, como a Autoridade da Segurança Alimentar e Económica, fiscalizem.



»

Taxímetros escondidos, tarifários e recibos ilegais, trajectos mais longos do que o necessário, e ilógicos face ao destino, suplemento de bagagem cobrado à revelia da lei e preços exorbitantes são práticas de alguns taxistas entre aquele aeroporto e o centro da cidade. Isto acontece, sobretudo, quando o viajante é de outro país, não domina o mapa das ruas nem a língua portuguesa. Além disso, verificámos que, na praça do aeroporto, permanecem veículos sem distintivos, que aplicam tarifários não previstos.

• Das 10 viagens realizadas por um estrangeiro entre o aeroporto e um destino em Lisboa, apenas 2 correram sobre rodas. Em 4 viagens, o preço cobrado pela "corrida" foi superior ao indicado no taxímetro ou pelo taxista. Num caso, o aparelho ostentava € 13,85, já com suplemento de viagem, e o motorista pediu 15 euros. Noutra viagem, o cliente nunca chegou a ver o taxímetro. Este estava na tampa do porta-luvas e,

logo que o passageiro entrou, o taxista abriu-a. Durante todo o itinerário, o taxímetro ficou escondido. Como se não bastasse, no final, pediu € 17, mas pagou-se de 17,95 euros.

Preços e recibos ilegais

- No mesmo percurso entre o aeroporto e o centro de Lisboa, num veículo sem distintivo e onde o taxímetro não estava visível, a conta ascendeu a 30 euros. Por dificuldades com o troco, houve um bónus de 1 euro. Numa folha de papel, o taxista apontou a tarifa a aplicar, numa tabela ilegal: "1 hora - € 31", o que contraria os € 11,70 estipulados por lei para este tipo de veículo. Além disso, esta tarifa só pode ser adoptada com o acordo do cliente, o que não se verificou.
- No final de uma viagem, o taxímetro marcava € 8,35, um valor adequado, mas o taxista carregou num botão e, por instantes, surgiu € 17, o valor cobrado. Apesar de ter sido tomado o trajecto mais



Alguns taxistas agem fora da lei, quando não dão recibo

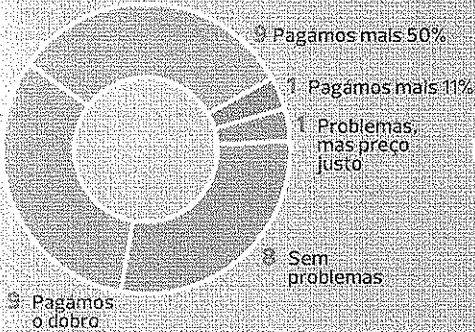
PRINCIPAIS PROBLEMAS NAS CORRIDAS

Recibo com falhas	287
Infracções sem encarecer o preço	114
Infracções que encarecem o preço	110
Sem taxímetro ou pouco visível	77
Certif. Aptidão Prof. não visível	56
Condução perigosa	33
Sem recibo	18

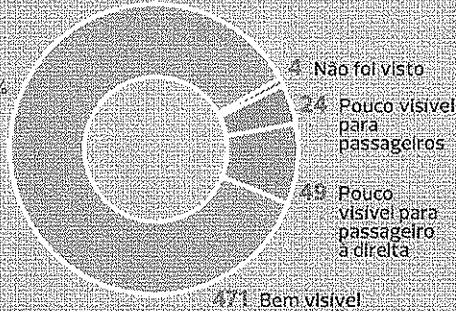
Número de viagens

PREÇO A CONTAR ANTES DE TEMPO

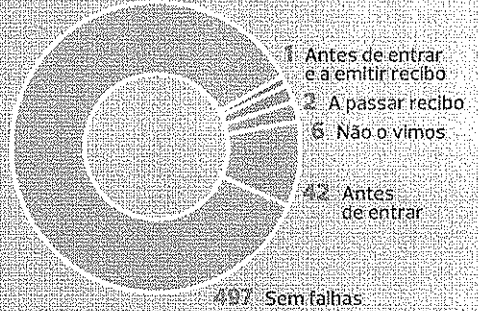
Volta cara ao local de partida



Onde para o taxímetro?



Taxímetro ligado



curto e rápido, o preço de outra viagem foi de 19,30 euros. Em duas viagens onde não detectámos irregularidades, pagámos € 8,35 e € 10, quantias muito menores do que as anteriores.

• Globalmente, verificámos outras anomalias: recibos sem identificação da entidade prestadora do serviço e taxímetro instalado de modo incorrecto, em sítio invisível para o passageiro.

Tarifas "especiais"

• Apenas 8 taxistas aplicaram correctamente as regras tarifárias nas 28 viagens entre localidades de concelhos diferentes em que pedimos o retorno ao local de partida sem informar previamente. Nos restantes 20 casos, o tarifário foi mal aplicado, o que resultou, na grande maioria, no pagamento de um preço superior ao devido, e, nalguns casos, o dobro. O que está previsto é que quando o cliente solicitar um serviço interurbano e, no final do percurso, decidir regressar ao local de partida, o motorista deve colocar o taxímetro na posição de pagamento, passar o recibo e transportar o cliente de volta, sem mais encargos, até ao local de partida ou até ao limite da sua zona de actuação. Mas a maioria manteve o taxímetro em contagem no regresso.

• Nas 26 viagens em que o cliente informa no início para regressar ao ponto de partida, mas depois desiste, houve tarifas incorrectas em 17. Mas, na maioria dos casos, o cliente não pagou mais.

• Contratámos 82 viagens por telefone: em 6 casos, 5 dos quais em Viseu, o suplemento foi cobrado sem ser accionado no taxímetro. Também não o incluíram no recibo. São duas falhas graves. Apesar de pontuais, houve 6 casos nos táxis apanhados nas praças em que o suplemento de chamada foi cobrado de

Modelo obrigatório

BOM EXEMPLO

<p>Nome e morada do proprietário A grande maioria dos 562 recibos respeitava este requisito</p>	<p>Número de contribuinte do proprietário Informação que não pode ser manuscrita</p>	<p>Matrícula do veículo Em 148 recibos, a matrícula vinha escrita à mão e em 73 nem constava do documento</p>
<p>Campo para discriminar a origem e destino Este espaço constava em 413 recibos</p>		
<p>Campo para discriminar o valor do suplemento Em 166 recibos, não podiam indicar os suplementos cobrados</p>		
<p>Campo para indicar a hora do serviço 403 recibos cumpriam este requisito</p>		

MAU EXEMPLO

Muitas exigências por cumprir
O consumidor tem direito ao recibo com o valor pago. A maioria dos taxistas forneceu-nos o recibo (562), mas só menos de metade cumpre as exigências formais a que o modelo obedece. O recibo ao lado é o pior exemplo do nosso estudo: nem a empresa prestadora do serviço aparece identificada

6 deveres do taxista



- 1 Prestar os serviços de transporte solicitados. Só é permitida a recusa nos casos que estão previstos na lei.
- 2 Observar as orientações de itinerário do passageiro. Na falta de orientações, adoptar o percurso mais curto.
- 3 Transportar bagagens pessoais. O suplemento não se aplica a bagagem com menos de 55x35x20 centímetros, a cadeiras de rodas ou outro meio de marcha de utentes com

mobilidade reduzida e a carrinhos e acessórios para transportar crianças.

- 4 Transportar cães-guias de passageiros cegos, sem cobrar.
- 5 Emitir e assinar o recibo do valor do serviço. Se o taxista recusar, anote a matrícula e queixe-se às autoridades policiais ou à Autoridade da Segurança Alimentar e Económica.
- 6 Facilitar o pagamento, devendo dispor de trocos no montante mínimo de 10 euros.

ACORES SEM TAXIMETRO

Os Açores são, inexplicavelmente, a única região do País onde a contagem automática do preço ainda não foi implementada, embora conste na lei. Na grande maioria dos casos, o tarifário aplicado foi o certo, mas a inexistência de uma contagem automática do preço torna a situação menos transparente para o consumidor. Na maioria das 32 viagens que realizamos, os taxistas cobraram o preço correcto. Em 20 casos, aliás, o motorista de serviço arredondou

o preço para baixo. Duas viagens saíram mais caras do que o previsto, tendo em conta a distância total percorrida. Numa delas, o preço correcto seria € 5,36, mas pagamos € 7, mais € 1,64 do que o devido. Nas oito viagens em que o percurso tinha preço fixo, como no trajecto

entre o aeroporto e um hotel em Ponta Delgada, na Ilha de São Miguel, o montante pedido foi o tabelado.



A entrega do recibo ainda não é prática normal para 18 taxistas

» forma ilegal. Duas viagens ocorreram no Porto, entre a Estação de Campanhã e um hotel.

Bagagem cobrada indevidamente

Em 266 das 580 viagens da nossa amostra, o nosso passageiro transportou bagagem volumosa. Só em duas os taxistas agiram de modo irregular, sem encarecer o serviço: ou o valor do suplemento não foi accionado ou o taxista referiu apenas cobrar metade do suplemento por a bagagem ser leve. Em 227 percursos, a bagagem era pequena, não sujeita a pagar suplemento. Mas, aqui, 10 taxistas cobraram-no indevidamente, o que é uma grave infracção. Cinco das viagens ocorreram no Porto, no trajecto entre a Estação de Campanhã e um hotel. ●

Consumidores exigem

▶ O serviço ao quilómetro ainda vigora no arquipélago dos Açores, algo inaceitável e injustificável em pleno séc. XXI. Em nome da transparência, o Governo Regional respectivo deve implementar o taxímetro, algo que existe no resto do País. Se já é aplicado no Continente e na Madeira, por que razão não é ainda nos Açores?

A lei estabelece que o taxímetro seja colocado na parte superior do tabliê, de forma bem visível para o passageiro. Mas esta não é regra para muitos taxistas. Se o taxímetro só pode ser aferido se estiver em local bem visível, como se explicam este tipo de situ-

ações? A GNR e PSP têm de contra-atacar com mais acções de fiscalização.

Perante veículos sem distintivos, com tarifários mais caros, numa praça de táxi, o consumidor deve poder optar por outro com tarifário normal.

Os taxistas a exercer actividade no aeroporto de Lisboa devem ser alvo de uma fiscalização mais intensa. Detectámos irregularidades que prejudicam o utente e a imagem da actividade, da cidade e do País. A administração do aeroporto, as entidades policiais, a Autoridade da Segurança Alimentar e Económica e as associações devem conjugar esforços para aplicar a lei.

FIZEMOS 642 VIAGENS DE TÁXI

Cuidado com a carteira!

Um em cada três passageiros paga mais do que deveria por uma corrida, sendo a situação ainda mais grave nos carros com serviço ao quilómetro. A cobrança de valores superiores às distâncias percorridas, o accionamento do taxímetro antes de o passageiro entrar e a adopção de trajectos mais longos do que o necessário são as causas que mais contribuem para esta inflação dos preços.



Alguns não podem viver sem eles, outros vêem-nos como um mal necessário... São estes os sentimentos contraditórios que tantas vezes caracterizam a opinião dos portugueses em relação aos taxistas. Porém, numa coisa todos estão de acordo: o táxi é, para muitas pessoas, uma das poucas alternativas de transporte que têm à disposição, quer nas grandes cidades, quer em localidades isoladas, razão pela qual este tipo de serviço se reveste de extrema importância.

Este sentimento levou-nos, em 1994, a realizar um teste prático, que teve como objectivo fazer um levantamento dos principais problemas no sector, na perspectiva dos utentes deste serviço público. A gravidade da situação então detectada, aliada às importantes alterações legais do sector que, entretanto, se foram verificando (ver caixa *A culpa é da lei?*) e às queixas que, todos os anos, continuam a chegar à DECO, sobretudo do aeroporto (ver caixa *Say... what?*), levaram-nos, uma vez mais, a centrar a atenção neste serviço. As conclusões, já a seguir...

Comportamento OK, mas serviço deficiente

A melhor forma de avaliarmos o serviço que é prestado pelos táxis portugueses é fazendo-nos passar por utentes deste meio de transporte e viajarmos anonimamente um pouco por todo o país. Eis um resumo das conclusões a que chegámos relativamente aos critérios que nos propusemos avaliar (ver figura 1).

1. AS INFRACÇÕES MAI:

Modelos de recibos incompletos

Preço cobrado superior à distância percorrida (serviço ao quilómetro)

Taxímetros pouco ou nada visíveis

Taxímetros accionados antes de o passageiro entrar no carro ou enquanto passava o recibo

Cobrança do suplemento sem usar o porta-bagagens ou sem fazer a carga e descarga

Comportamento inadequado (antipatia, condução perigosa, insultos, etc)

Autocolante de informação ao utente ausente ou afixado no local errado

Preço cobrado superior ao que indica o taxímetro (taxímetro)

Trajecto mais longo do que o necessário

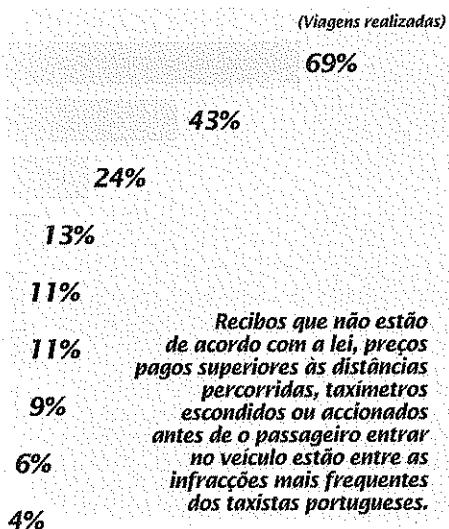
TÁXI! TÁXI!

O presente estudo dividiu-se em duas fases e decorreu durante os meses de Novembro e Dezembro de 2001.

- Para a realização da primeira, fizemos um total de 600 viagens: 256 em veículos com taxímetro (que passaremos a designar como *táxis*) e 344 em veículos sem taxímetro, que fazem a cobrança ao quilómetro (de ora em diante designados como *veículos com serviço ao quilómetro*). No total, percorremos 33 centros urbanos de norte a sul do país (entre os quais, Lisboa e Porto) e das regiões autónomas, para termos uma ideia da qualidade do serviço prestado por estes profissionais em circunstâncias comuns, ou seja, quando o passageiro não apresenta problemas de mobilidade. Entre outros aspectos, avaliamos a correcta aplicação das tarifas (consoante o horário e a distância) e dos suplementos previstos (de bagagem e de chamada telefónica); a opção pelo trajecto mais curto; a cobrança ou não do preço correcto; a emissão de recibo, etc. (ver *Comportamento OK, mas serviço deficiente*).

- Além disso, quisemos saber como se comportam estes profissionais face a situações particulares de transporte obrigatório por lei, como o de cães-guia de cegos e de meios auxiliares de locomoção de utentes com mobilidade reduzida (neste caso, deslocando-se em cadeira de rodas). Para isso, realizámos mais 42 viagens, divididas por Lisboa e Porto. Os resultados encontram-se resumidos em *Passageiros especiais: sinal verde*, na página 11.

RAVES DOS TAXISTAS



Comportamento dos taxistas

- A atitude dos taxistas face aos passageiros e aos restantes utentes da via durante uma viagem é muito importante para a análise da qualidade do serviço prestado. A grande maioria destes profissionais teve um comportamento exemplar durante a viagem, mas 11% revelou não ser um verdadeiro *gentleman*, o que nos leva a crer que se deve apostar mais na formação cívica.
- Entre os taxistas que tiveram falhas mais graves, são de destacar os que puseram em risco a vida do passageiro ou dos restantes utentes da via devido a uma condução perigosa (na maioria dos casos, como resultado do excesso de velocidade), os que fumaram sem pedir licença ou, até, os que foram antipáticos e malcriados para com terceiros ou para com os passageiros. Com efeito, comentários como "saí da frente, ó aselha!" ou "vai p'ra casa dormir!", já para não dizer pior, fazem parte do vocabulário diário de alguns (felizmente, poucos!) taxistas e são casos lamentáveis de falta de educação e de civismo. Na maioria dos casos, ocorreram quando o automóvel que seguia à frente não arrancou imediatamente num semáforo verde ou quando um peão demorou mais alguns segundos a atravessar a passeadeira.

Conservação dos veículos

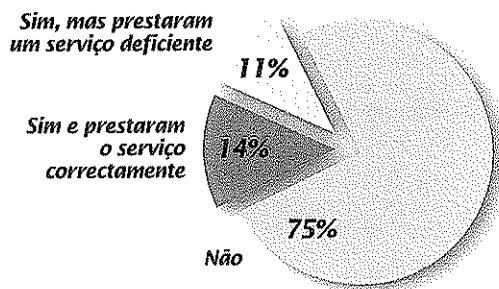
Sendo um transporte público, os táxis devem exibir o autocolante de informação ao utente no vidro traseiro lateral esquerdo, contendo dados sobre a tabela de preços em vigor, para que os passageiros possam ver se o valor que está a ser-lhes cobrado é o correcto.

Dos 600 táxis observados, 52 não respeitavam estas duas regras e, destes, 46 não tinham uma única informação sobre os preços. Esta é uma falha grave, pois esta afixação é obrigatória por lei em qualquer serviço e constitui um direito fundamental dos consumidores.

Conhecimento da localidade

- O conhecimento da localidade e dos percursos é importante para não se percorrerem distâncias desnecessárias e para evitar as perdas de tempo, que encarecem o preço final da viagem. Além disto, embora não exista uma obrigação legal neste sentido, faz parte das boas práticas da profissão consultar o passageiro sobre o trajecto que

2. BAGAGENS VOLUMOSAS: TAXISTAS COBRARAM O SUPLEMENTO?



Apenas uma pequena parte dos taxistas cobrou o suplemento de bagagem sem a transportar na mala do carro ou na grade do tejadilho ou sem fazer a sua carga e descarga.

este pretende adoptar.

- Infelizmente, a esmagadora maioria dos taxistas (90,2%) não o fez e alguns optaram inclusivamente por um trajecto bem mais longo do que o necessário, o que é proibido por lei e pesa no custo final da viagem (ver *Serviço ao quilómetro: atenção à carteira*).

Suplementos (bagagem e telefone)

- Por lei, os taxistas podem cobrar o suplemento de bagagem sempre que transportam bagagem volumosa (com

Say... what?

Muitas das queixas relacionadas com o serviço de táxi que, todos os anos, chegam à DECO têm origem em viagens realizadas a partir do aeroporto de Lisboa. Como tal, neste estudo, realizámos percursos de e para os aeroportos de Lisboa, de Faro, do Funchal, de Ponta Delgada e do Porto, de forma a verificar se estas denúncias se confirmam.

Resultado: se em Faro, no Funchal e em Ponta Delgada os problemas encontrados foram idênticos aos que ocorreram nos restantes percursos (ver resto do artigo), em Lisboa destaca-se o desagrado manifestado por alguns taxistas sempre que os clientes indicavam o percurso a seguir. No Porto, a situação foi um pouco mais grave: em todas as viagens que tiveram origem neste aeroporto, os nossos colaboradores pagaram um valor superior ao preço justo. Mais um caso para a Inspeção-Geral das Actividades Económicas...



dimensões superiores a 55 x 35 x 20 cm, o equivalente ao volume de um esquentador, por exemplo) na mala do carro ou na grade do tejadilho e fazem a sua carga e descarga. Quer isto dizer que, se a mala for inferior a estas dimensões, se for ao lado do cliente ou tiver de ser este a carregá-la, o suplemento não pode ser aplicado. Além deste, podem cobrar o suplemento de chamada telefónica sempre que o serviço for contratado por este meio.

- Como pode verificar na figura 2, apesar de, na maior parte das viagens com bagagem volumosa, não se terem registado problemas, em 11% dos casos foi-nos cobrado o suplemento sem que o taxista a tenha colocado no porta-bagagens ou no tejadilho ou sem que tenha feito a sua carga e descarga. Quanto às viagens realizadas com bagagem pequena, em que não pode ser cobrado o suplemento, apenas dois clientes foram enganados.

- Relativamente ao suplemento de chamada telefónica, não detectámos falhas na sua aplicação.

Taxímetros e conta-quilómetros

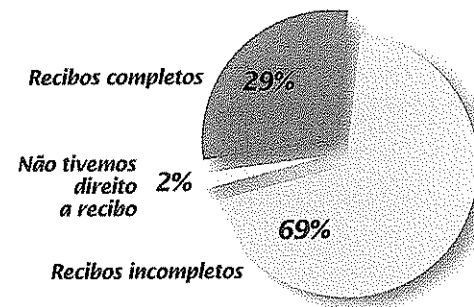
- Por lei, os taxímetros devem estar bem visíveis, qualquer que seja a po-

sição do passageiro no banco de trás (para que este possa controlar o que paga) e ser ligados apenas quando este entra no carro e até ao momento em que a viatura pára. Relativamente aos veículos com serviço ao quilómetro, embora não exista a obrigatoriedade de os taxistas colocarem o conta-quilómetros parcial a zeros, de forma a permitir que o passageiro controle a distância percorrida, é aconselhável que o façam, para que haja mais transparência nos preços. Infelizmente, quer num caso, quer no outro, nem sempre isto aconteceu (ver figura 1).

- Relativamente aos táxis, cerca de 24% tinham o taxímetro em locais pouco visíveis (por exemplo, por trás da alavanca das mudanças) ou escondidos, quem sabe, dentro do porta-luvas! Quanto ao accionamento deste aparelho, também foram detectadas falhas: em cerca de 13% dos casos, os taxistas ligaram o aparelho antes de o passageiro entrar no veículo ou mantiveram-no em funcionamento enquanto passavam o recibo ou procuravam o caminho certo.

- Quanto aos veículos com serviço ao quilómetro, mais de metade dos taxistas não colocou o conta-quilómetros

3. RECIBOS: MAIORIA NÃO RESPEITA A LEI



A grande maioria dos recibos não continha todos os requisitos exigidos por lei. Em 11 viagens, este documento foi-nos inclusivamente negado!

parcial a zeros, o que significa que, na maioria dos casos, o cliente não conseguiu saber com exactidão, ou teve dificuldades em saber, quantos quilómetros efectivamente percorreu. Daí que tantos tenham pago mais do que deveriam (ver *Serviço ao quilómetro: atenção à carteira*).

Recibos

- De acordo com a lei, todo o fornecedor de bens ou serviços é obrigado a passar um recibo comprovativo da importância paga, sempre que este for solicitado pelo cliente. Nos táxis, além desta obrigatoriedade, os modelos também têm de obedecer a uma série de regras (ver ilustração).

- Infelizmente, das 600 viagens que realizámos, em 11, o taxista não passou o recibo, ou porque já "tinham acabado", ou porque "estava à espera de que a gráfica lhos entregasse"! Embora não seja uma percentagem significativa (cerca de 2%), convém não esquecer que esta situação é ilegal e, como tal, inaceitável nos dias que correm (ver *Ainda muito a fazer...*). Além destes, há a salientar dois casos particulares: o de um motorista que, apesar de contratado, entregou o recibo dizendo que "assim não compensa" e o de outro que, face ao pedido de recibo, acrescentou mais 50 centimos ao preço final da viagem (o que é ilegal)!

- Do ponto de vista das falhas existentes ao nível dos modelos de recibos que nos foram passados, a situação também é grave: a grande maioria não continha todos os requisitos exigidos por lei (ver figura 3) e, destes, três nem sequer tinham a identificação da entidade prestadora do serviço, o que retira a validade fiscal ao documento e

UM BOM RECIBO DEVE TER...

O nome, a morada e a identificação fiscal do proprietário do veículo impressa tipograficamente ou por carimbo

O número de ordem

A matrícula do veículo impressa tipograficamente ou por carimbo

Um espaço para a indicação no nome e do número de contribuinte do cliente

Um espaço para a indicação do preço discriminado (incluindo suplementos)

O preço total da viagem

A assinatura do motorista

Um espaço para a indicação da data e da hora de realização do serviço

Um espaço para a indicação do local de início e de fim do percurso

Este modelo de recibo tem tudo o que a lei exige, mas não está totalmente preenchido. Por lei, o taxista só é obrigado a assinar e a indicar o preço total da viagem... a menos que o cliente peça para preencher o resto.

dificulta a reclamação por parte do utente, caso surja um conflito.

Preço indicado pelo motorista

- Será que o preço indicado pelo motorista corresponde efectivamente à distância percorrida (no caso do serviço a quilómetro) ou à importância inscrita no taxímetro (nos carros com serviço a táxi)? E a existir uma discrepância, a que se deverá?

- Em cerca de 27% das viagens realizadas, os nossos colaboradores pagaram mais do que esperavam. A situação foi muito grave no serviço ao quilómetro (ver figura 1), pois, como já referimos, é quase impossível aos passageiros controlar a distância percorrida no conta-quilómetros e, como tal, fazer um cálculo correcto do preço (ver *Ainda muito a fazer...*).

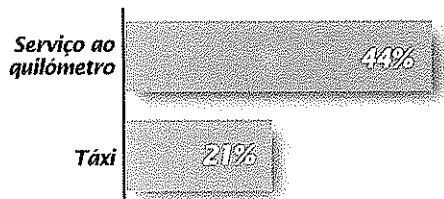
No serviço de táxi, 6% dos passageiros pagou mais do que o valor indicado no taxímetro.

Serviço ao quilómetro: atenção à carteira

Táxis e veículos com serviço ao quilómetro: a opção por um ou por outro tipo de serviço não depende do passageiro (ver caixa *A culpa é da lei?*), mas a verdade é que o tipo de serviço está intimamente relacionado com o número de infracções que atingem directamente a sua carteira (ver figura 4). Vejamos quais as que pesaram no custo total das viagens realizadas.

- A cobrança, pelos motoristas, de um preço superior à distância percorrida (no serviço ao quilómetro) ou ao que é indicado no taxímetro (no serviço a táxi) foi o factor que mais contribuiu para esta inflação dos preços. O facto

4. PREÇO: QUANTOS PASSAGEIROS PAGARAM MAIS DO QUE DEVIAM?



Cerca de metade dos passageiros de veículos com serviço ao quilómetro paga mais do que deveria pela viagem. Nos táxis, a situação é um pouco melhor, mas também preocupante: cerca de 21% foram enganados.

de, por vezes, o taxímetro já estar ligado antes de o passageiro entrar no veículo ou de continuar a contar enquanto o motorista passa o recibo e o facto de alguns taxistas fazerem "percurso turístico" pela localidade, em vez de optarem pelo caminho mais curto para chegar ao destino, também encareceu as viagens.

- Outro dado preocupante: no serviço a táxi, a maioria dos motoristas que cobrou um valor superior ao que era indicado no taxímetro não excedeu em mais de 5% o preço correcto (regra geral, tratou-se de um arredondamento de preços, para "facilitar" os trocos); contudo, no serviço ao quilómetro, metade destes acréscimos foram superiores a 10%, o que, na prática, significa que estes profissionais meteram a mão no bolso dos clientes propositadamente (ver *Ainda muito a fazer...*)!

Passageiros especiais: sinal verde

Por lei, o transporte de cães-guia de deficientes visuais e de cadeiras de rodas de deficientes motores é obrigatório e não pode estar sujeito à cobrança de suplementos. Por isso, quisemos saber se os taxistas já estão sensibilizados para estas situações ou se, pelo contrário, ainda mostram má vontade e desconhecimento da lei.

- Os resultados foram, no geral, positivos, pois registámos problemas em apenas quatro do total de 42 viagens realizadas. Num caso, o motorista desconhecia que era obrigado a transportar o cão-guia sem este estar acondicionado numa "gaiola" e, noutro, mostrou-se apreensivo com a limpeza do veículo e com o comportamento do cão. As viagens contratadas por telefone foram, porém, as mais problemáticas: num dos casos, o motorista chegou mesmo a dizer que, se soubesse que era para transportar um cão, não teria ido e, noutro, referiu que gostaria de ter sido informado do tipo de serviço de que se tratava, visto ter o "direito de recusá-lo...".

- Outra situação grave ocorreu quando um táxi que estava "livre" não obedeceu ao sinal de paragem de um colaborador nosso em cadeira de rodas, o que equivale à recusa de prestação de um serviço (proibida por lei). Infelizmente, nestes casos, a denúncia

A culpa é da lei?

De acordo com a legislação actualmente em vigor para o serviço de transporte de passageiros em regime de aluguer (que engloba os táxis e os carros de aluguer), o serviço ao quilómetro deveria ter sido extinto em 2001. Porém, até ao momento em que escrevemos estas linhas, nada aconteceu... Porquê? É simples: por um lado, porque a lei tem vindo a sofrer diversas alterações; por outro, porque, para que esta seja aplicada, é necessário que as câmaras municipais alterem os regulamentos que definem, entre outros aspectos, o regime de praça (serviço a táxi ou a quilómetro) nos respectivos concelhos... o que, pelos vistos, tarda em acontecer! Assim sendo, os consumidores exigem que as câmaras alterem rapidamente os regulamentos municipais e que a Direcção-Geral dos Transportes Terrestres actue de forma a que a lei seja posta em prática, o quanto antes.

da situação à PSP ou à GNR tem poucas possibilidades de êxito: além de ser difícil decorar ou anotar a matrícula do veículo, nem sempre é fácil apresentar duas testemunhas.

Ainda muito a fazer...

Desde 1994, data em que realizámos o nosso primeiro estudo sobre o serviço de táxi, até hoje, foram significativas as alterações legislativas no sector do transporte de passageiros em automóveis ligeiros em regime de aluguer, algumas das quais vieram ao encontro das exigências feitas, na altura, pela DECO/Pro Teste. Apesar disto, e como mostram os nossos resultados, é ainda longo o caminho a percorrer no que se refere à aplicação da lei e no que diz respeito à fiscalização, a qual compete à Direcção-Geral dos Transportes, câmaras municipais, GNR e PSP.

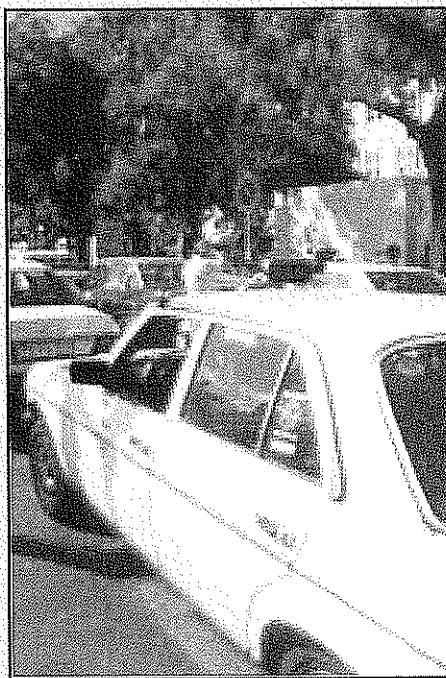
- *Fim do serviço ao quilómetro.* Embora, por lei, o fim do serviço ao quilómetro estivesse previsto para 2001 (ver caixa *A culpa é da lei?*), tal medida ainda não foi aplicada, em parte, devido à inércia das câmaras municipais.



De olhos abertos

Como acontece em todas as profissões e ramos de actividade, nos táxis, é possível encontrar profissionais sérios e outros com menos escrúpulos, que não têm qualquer problema em recorrer a estratégias menos honestas para "sacar" mais uns trocos aos passageiros.

- Como tal, aqui ficam alguns conselhos que poderão reduzir a probabilidade de problemas futuros:
 - quando entrar no táxi, especifique o caminho que pretende seguir (se souber) e verifique se o taxímetro é ligado na altura e apresenta a tarifa correcta; se tal não acontecer, peça ao condutor para voltar a accioná-lo, sob pena de não pagar a viagem;
 - se viajar com bagagem pequena (do tamanho, por exemplo, de um esquentador), com cadeira de rodas ou com acessórios para o transporte de crianças, não aceite pagar o suplemento de bagagem;
 - se houver lugar ao pagamento de suplementos (de bagagem ou de chamada telefónica), exija que estes sejam inseridos no taxímetro. No serviço ao quilómetro, esclareça com o motorista o que está a ser incluído no preço e exija um recibo com os valores discriminados;
 - peça o recibo antes de efectuar o pagamento e não pague se este documento não lhe for entregue. Não aceite um recibo que não identifique o prestador do serviço;
 - se vai realizar viagens de longo curso, combine com o taxista o preço da corrida antes de arrancar.
- Se, apesar destes conselhos, o conflito com o motorista do táxi for inevitável, não baixe os braços:
 - se possível, antes de sair do táxi e ainda com a porta aberta (para evitar que ele arranque de repente), arranje duas testemunhas e apresente queixa no posto da PSP ou da GNR mais próximo;
 - ao sair do veículo, verifique a matrícula do táxi e confira-a com a matrícula indicada no recibo;
 - se achar que pagou mais do que devia e se o motorista se recusar a passar-lhe um recibo ou se este não preencher os requisitos exigidos por lei, pode apresentar queixa no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, caso exista um na zona onde ocorreu o conflito (ver lista telefónica), e à Inspecção-Geral das Actividades Económicas (Rua de São Bento, n.º 347, 1269-084 Lisboa; telefone: 21 896 200).



Ora, tendo em conta que os problemas mais graves deste estudo se referem a infracções que encareceram o preço das viagens, sobretudo no serviço ao quilómetro, onde os passageiros têm dificuldade em controlar as distâncias percorridas, já era tempo de se passar das palavras aos actos e de pôr em prática uma lei que já existe. O taxímetro, além da contagem automática, permi-

te o controlo do preço pago pelo passageiro, de onde resulta um efeito dissuasor.

• *Taxímetros visíveis.* No caso concreto dos veículos com taxímetro, a lei diz que estes não podem circular se o taxímetro não estiver fixado na parte superior do *tablier* e "bem visível". Ora, tendo em conta que isto não acontecia em muitos dos táxis tomados, as

conclusões só podem ser duas: ou lei não é suficientemente clara, ou não há fiscalização! Assim, deve ser tornada obrigatória a colocação deste contador na parte central e superior do *tablier*, para que se torne visível a qualquer passageiro e deve ser intensificada a fiscalização por parte da Direcção-Geral dos Transportes Terrestres, da GNR e da PSP.

• *Candeeiro com indicação das tarifas e delimitação dos concelhos.* Ao contrário do que aconteceu no estudo de 1994, desta vez, não encontramos nenhum caso em que a viagem fosse feita em tarifa incorrecta ou em que tenham sido feitas alterações indevidas durante o percurso. Para isso, contribuiu o facto de os taxímetros terem passado a ser equipados com relógio e com calendário, que possibilita a mudança automática da tarifa. Ainda assim, e porque, na prática, ainda é possível que um táxi circule em tarifa 3 (aplicada quando o veículo ultrapassa os limites do concelho) em vez de o fazer na tarifa 1, continuamos a exigir que também os candeeiros exteriores tenham de exibir a tarifa em que o veículo circula, para que eventuais fraudes sejam mais facilmente detectadas pela polícia. Além disso, também cabe às autarquias delimitar devidamente os concelhos com placas, para que o passageiro possa controlar o momento a partir do qual lhe pode ser cobrada uma nova tarifa.

• *Identificação exterior dos veículos.* Uma das falhas mais frequentes com que deparamos, e que cabe à Inspecção-Geral das Actividades Económicas inspecionar, tem a ver com a emissão de recibos, que não preenchem todos os requisitos exigidos por lei ou que nem sequer são fornecidos ao utente. Ora, nestes casos, o consumidor só consegue reclamar se tiver rapidez de reflexos suficiente para anotar a matrícula do veículo, enquanto este arranca. Para colmatar este problema, os táxis deveriam ostentar um número de identificação exterior de tamanho "garrafal", para ser mais facilmente visível. Os consumidores exigem, pois, que estas medidas sejam implementadas o mais rapidamente possível, de modo que deixem de ser prejudicados como estão a sê-lo de momento. Os passageiros agradecem... ■