

## RECOMENDAÇÕES DE TRANSMISSÃO DE INFORMAÇÃO A UTILIZADORES DE SERVIÇOS DE TÁXI E TVDE EM AEROPORTOS

### AMT ALERTA PARA O AUMENTO DAS SITUAÇÕES RELACIONADAS COM A PRESTAÇÃO IRREGULAR DE SERVIÇOS DE TÁXI E TVDE NOS AEROPORTOS

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) é a entidade competente para promover a defesa dos direitos e interesses dos consumidores e utentes em relação aos preços, aos serviços e respetiva qualidade<sup>1</sup>.

Neste âmbito, a AMT acompanha as reclamações apresentadas no Livro de Reclamações físico e eletrónico relativas aos setores da mobilidade e dos transportes, bem como as que lhe são apresentadas diretamente. As reclamações são um importante instrumento de monitorização dos mercados e avaliação do desempenho dos operadores e prestadores de serviços, permitindo à AMT dar cumprimento às suas atribuições enquanto Regulador.

Em 2022, foram recebidas na AMT 23 queixas relacionadas com alegadas burlas no âmbito do transporte de passageiros em táxi (designadamente cobrança de preço da viagem sem utilização do taxímetro e muito acima do preço praticado). Em 2023, foram recebidas 28 e, no ano de 2024 e até à presente data, o número já ascende a 23.

Simultaneamente, têm vindo a ser recebidas denúncias de angariação ilegal de clientes junto aos aeroportos (por contacto direto com o cliente) por parte de alegados operadores e motoristas de TVDE<sup>2</sup>.

Tal como decorre da lei, para além das diligências realizadas pela AMT estas queixas e denúncias têm sido reencaminhadas às entidades competentes, considerando que podem configurar a prática de um crime.

No entanto, pese embora a atuação constante por parte das entidades fiscalizadoras, a verificação de tais situações continua a aumentar, com evidente prejuízo para a qualidade do

---

1. Artigo 5.º, n.º 1 alínea m) do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, que aprovou os Estatutos da AMT.

2. Transporte individual e remunerado de passageiros em veículos descaracterizados a partir de plataforma eletrónica.

serviço prestado e para os direitos dos passageiros, denotando um aproveitamento, que a AMT não pode deixar de censurar, da situação de fragilidade dos turistas e outros utilizadores desses serviços, menos conhecedores das regras de funcionamento em Portugal dos mercados em causa.

Assim, **importa que os utilizadores dos serviços de táxi sejam adequadamente informados** do seguinte:

1. No transporte em táxi<sup>3</sup> só podem ser utilizados veículos automóveis ligeiros de passageiros, com matrícula nacional, com lotação não superior a 9 lugares (incluindo o do condutor), equipados com taxímetro e com dispositivo luminoso identificativo do táxi;
2. As tarifas são fixadas por convenção (cf. infra<sup>4</sup>). As tarifas são constituídas por uma bandeirada (montante inicial) e por frações de distância percorrida e tempo de espera. Existem duas tarifas, diurna e noturna;
3. O montante da bandeirada é o valor que deve constar do taxímetro no início de uma viagem, exceto se o serviço de transporte em táxi tiver sido reservado previamente (aplicando-se neste caso os valores pelos tempos de espera);
4. A bandeirada e o valor pelos tempos de espera são os mesmos no caso de veículos com capacidade para mais de 4 passageiros, mas o preço por quilómetro é mais elevado. Os veículos com capacidade para mais de 4 passageiros têm de estar identificados, com sinalética, simultaneamente, no lado direito do para-brisas e no vidro da porta traseira direita, com leitura quer do interior quer do exterior;
5. Se o percurso do serviço de transporte em táxi ultrapassar uma fronteira concelhia, deixa de se aplicar a tarifa urbana e aplicam-se as tarifas ao quilómetro, que variam conforme o retorno seja em vazio ou ocupado. Nos casos mais comuns, de retorno em vazio, a definição do período diurno e noturno, as bandeiradas e o valor pelos tempos

---

<sup>3</sup> Decreto-Lei n.º 101/2023, de 31 de outubro, que aprova o regime jurídico do serviço público de transporte de passageiros em táxi, e 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.

<sup>4</sup> Até à sua substituição por regulamentação específica.

de espera são os mesmos do que nas tarifas urbanas, mas o preço por quilómetro é mais elevado;

6. O motorista de táxi pode cobrar suplementos, atualmente inferiores a 2 €:
  - pelo transporte de volumes no porta-bagagens, com exceção de: volumes que não ultrapassem as dimensões de 55X35X20 cm; cadeira de rodas ou outro meio de marcha de passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida; carrinhos e acessórios para transporte de crianças que sejam passageiras do táxi;
  - pelo transporte de animais de companhia, nomeadamente cães e gatos, devidamente acompanhados e acondicionados, com exceção do transporte de cão-guia;
  - pela contratação do serviço de transporte em táxi por telefone, telemóvel ou central rádio táxi, sendo o taxímetro iniciado apenas no local do início do serviço.
7. É obrigatória a emissão de fatura ou recibo comprovativo do valor total do serviço prestado, que deve conter: nome e morada do proprietário, respetivo NIF<sup>s</sup> e matrícula do veículo em que foi prestado o serviço de táxi. A pedido do passageiro, a fatura pode ainda contar a hora, a origem e destino do serviço e, se for caso disso, os suplementos pagos.

Sem prejuízo da responsabilidade criminal que ao caso couber, a violação de deveres inerentes à conduta de motorista de táxi no exercício da atividade, designadamente, o dever de acionar o taxímetro no início da prestação do serviço de acordo com as regras estabelecidas e manter o respetivo mostrador sempre visível e o dever de cumprir o regime de preços estabelecido, constitui contraordenação punível com coima de 250 € a 750 €, podendo ser determinada a aplicação da sanção acessória de interdição do exercício da profissão se o motorista for reincidente.

**Quanto aos TVDE, importa que os utilizadores dos serviços sejam adequadamente informados** de que:

---

5. Número de Identificação Fiscal

1. O serviço de TVDE só pode ser contratado pelo utilizador mediante subscrição e reserva prévias efetuadas através de plataforma eletrónica;
2. A plataforma eletrónica disponibiliza ao utilizador, de um modo claro, perceptível e objetivo, uma estimativa do preço da viagem a realizar, calculada com base nos elementos fornecidos pelo utilizador e nos fatores de ponderação que compõem a fórmula de cálculo do preço a cobrar pelo operador do serviço;
3. O pagamento do serviço é processado e registado através da plataforma eletrónica, só sendo permitido o pagamento através de meios eletrónicos.

Assim, sem prejuízo de responsabilidade criminal quando aplicável, a prestação de serviços de TVDE fora de plataforma eletrónica constitui contraordenação sancionada com coima de 5.000 a 15.000 €, no caso de pessoas coletivas.

#### **Neste contexto, a AMT recomenda:**

1. À **ANA – Aeroportos de Portugal**, sem prejuízo da disponibilização de informação online<sup>6</sup>, a divulgação no interior dos aeroportos (designadamente, na zona das chegadas), **de forma clara, apelativa e visível:**

- De informação genérica sobre tarifas, horários, características dos veículos, suplementos, emissão de fatura, entre outros, de forma a promover a literacia sobre o transporte em Táxi e TVDE, nomeadamente dos cidadãos que chegam aos aeroportos internacionais em Portugal e que são potenciais vítimas das alegadas burlas;
- A informação em causa deverá designadamente aconselhar os utilizadores a:
  - Verificar o taxímetro, certificando-se de que o taxímetro está ligado desde o início da viagem e acompanhando o valor durante o percurso. Se o taxímetro não estiver a funcionar ou o motorista se recusar a ligá-lo, o utilizador não deve continuar a viagem e deve procurar outro táxi;
  - Pedir uma estimativa de preço antes de iniciar a viagem;
  - Conhecer as tarifas locais, informando-se sobre as tarifas médias praticadas, disponíveis online;

---

<sup>6</sup> <https://www.lisbon-airport.com/taxi.html>

- Usar aplicativos de mapas ou GPS para acompanhar a viagem e garantir que o motorista não está a utilizar um caminho mais longo intencionalmente;
  - Pedir e guardar a fatura: solicitar uma fatura detalhada no final da viagem, que pode ser útil caso você seja necessário apresentar uma reclamação;
  - Reportar às autoridades competentes comportamentos suspeitos em caso de indícios de qualquer atividade fraudulenta ou comportamento inadequado do motorista, indicando o endereço eletrónico do Livro de Reclamações<sup>7</sup> e o endereço eletrónico da AMT<sup>8</sup>, assim como os contactos das demais autoridades competentes;
- Dos locais de compra de Táxi Voucher<sup>9</sup>. O Táxi Voucher é um serviço de Táxi pré-pago, com valor fixo;
  - Dos percursos e locais admissíveis para a tomada e largada de passageiros de Táxi e TVDE, locais esses que deverão ser vigiados, de forma a mitigar a ocorrência das situações descritas;
  - Dos locais de acesso a outros modos de transporte público de passageiros, enquanto alternativas.

2. Às **associações de operadores de táxi e TVDE**, a sensibilização dos seus associados para a situação que se tem vindo a verificar e para a obrigatoriedade de cumprimento das regras aplicáveis.

Consulte:

[Convenção de preços para os serviços de táxi](#)

---

<sup>7</sup> <https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>

<sup>8</sup> [reclamacoes@amt-autoridade.pt](mailto:reclamacoes@amt-autoridade.pt)

<sup>9</sup> <https://shop.visitlisboa.com/pt/pages/taxi-voucher>