

## PARECER N.º 24/AMT/2024

### I – INTRODUÇÃO

1. Nos dias 11/03/2024, 28/03/2024 e 01/04/2024, a ANTRAL - Associação Nacional dos Transportes Rodoviários em Automóveis Ligeiros (ANTRAL), a ANTUP – Associação Nacional dos Táxis Unidos de Portugal e a FPT - Federação Portuguesa do Táxi, respetivamente, apresentaram exposições à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) solicitando a clarificação da situação decorrente da *“associação de operadores de táxi à plataforma Bolt, mediante a adesão e subscrição de contrato associado, ficando vinculados a cobrar, nos serviços de transporte em táxi executados por intermédio da plataforma, o preço a determinar pela plataforma Bolt.”*
2. Consideram que, *“sendo o contrato entre o operador de táxi e o passageiro, um contrato independente e sujeito à livre negociação das partes, designadamente na parte tarifária, do preço, não pode o mesmo ficar subordinado a um preço determinado por um terceiro que não só o pré-determina como pode ajustá-lo de acordo com as variáveis introduzidas na forma de cálculo, logo, o regime previsto para a prestação de serviços em táxi através da plataforma Bolt não respeita as regras do transporte em táxi estabelecidas no Decreto-Lei n.º 101/2023, por incumprimento das normas legais que disciplinam a prestação de serviços em táxi a contrato.”*
3. Acrescentam que a Bolt *“utiliza veículos para a atividade de táxi com contrapartidas de publicidade à própria marca Bolt e que utilizando como regra a modalidade de serviço a contrato obtém uma clara vantagem concorrencial e provoca concorrência inaceitável entre o próprio setor de táxi, ao circular sem limitações geográficas e ao afastar a aplicação do taxímetro, mediante um preçário construído fora da tabela de preços.”*
4. A ANTRAL solicitou mesmo a *“aplicação preventiva imediata da medida cautelar de suspensão de toda a atividade relacionada com a prática denunciada, sem audição da faltosa”*. Este pedido será objeto de apreciação no ponto III. do presente parecer.

5. A AMT convocou as partes para efeitos de prestação de esclarecimentos, ao abrigo dos seus Estatutos, tendo sido ouvidos os representantes da ANTRAL, da FTP e da ANTUP, bem como da Bolt<sup>1</sup>.
6. Adicionalmente foram solicitados esclarecimentos à Bolt, a qual, no dia 03/05/2024:
- Remeteu os “*Termos e Condições aplicáveis a Operadores Táxi*” (doravante, termos e condições) em vigor nessa data<sup>2</sup>, informando ainda que “*estes termos e condições encontram-se em revisão pelo departamento jurídico e deverão ser atualizados nos próximos dias de forma a atualizar exaustivamente os mesmos tendo em conta a legislação atualmente em vigor.*”
  - Remeteu as versões anteriores dos termos e condições, informando que “*a primeira versão é datada de 10 de novembro de 2021 e a segunda versão datada de 20 de abril de 2023.*”
  - Informou que “*O processo de registo táxi é descrito na seguinte página web <https://bolt.eu/pt-pt/driver/guide/taxi/>, a qual contém a descrição dos documentos e passos do processo. Relativamente ao regime tarifário, junto enviamos o “Documento de Cálculo do Preço da Viagem”<sup>3</sup> o qual é indicado na página web supra indicada e partilhado com operadores de táxi após registo na plataforma Bolt.*”
  - “*Os serviços de operadores de táxi encontram-se separados dos restantes serviços disponíveis na plataforma Bolt, sendo os mesmos considerados uma categoria separada, conforme poderão verificar do documento em anexo.*”
7. Na elaboração do presente parecer foram consideradas as versões dos documentos “*Termos e Condições aplicáveis a Operadores Táxi*” e “*Documento de Cálculo do Preço da Viagem*” disponibilizados no website da Bolt na semana de 27 a 31 de maio de 2024.

---

<sup>1</sup> Bolt Operations OÜ representada em Portugal pela Bolt Support Services PT, Unipessoal Lda.

<sup>2</sup>

<https://assets.ctfassets.net/tk7rwciiwvbq/5HmMk2YJ6dp5JJxbgbK0Lq/49e82b6c0fdde0232c218154f48ef82d/PT - RH - Terms and Conditions Taxi Operators.pdf>

<sup>3</sup> <https://drive.google.com/file/d/1CBzDZSqPPPZicl51zbsHqzmoiuo2NmXT/view>

## II – ENQUADRAMENTO

### Termos e condições dos serviços “Bolt-Táxi”

8. Os termos e condições aplicáveis a operadores de táxi que colaborem com a Bolt estão disponíveis em formato de acesso público em <https://bolt.eu/pt-pt/legal/tac-taxi-operators/?category=rides> (data de entrada em vigor, 01/02/2024).
9. De acordo com a informação prestada pela Bolt, *“Os presentes termos e condições gerais constituem um contrato juridicamente vinculativo (conforme abaixo melhor descrito, o “Contrato”) entre a Bolt Operations OÜ, sociedade comercial com sede em Vana-Lõuna tn 15, Tallinn 10134, Estónia, registada sob o número 14532901, representada em Portugal pela Bolt Support Services PT, Unipessoal Lda., NIPC 514858168, com sede em Avenida da Liberdade 224, 1250-148 Lisboa, sociedade comercial unipessoal de responsabilidade limitada (“Bolt”), e o fornecedor de serviços de transporte em táxi (“Operador Táxi”) que regem a utilização da App Bolt, o website, o Software e a Plataforma Bolt (todos melhor definidos abaixo).”*
10. De acordo com a Cláusula 1.<sup>a</sup> (Serviços de Transporte), *“1.1. A Bolt disponibiliza a Plataforma Bolt como um mercado digital que permite aos Motoristas que atuam em nome da Operadora Táxi, receber pedidos de Utilizadores para Serviços de Transporte. 1.2 Os Serviços de Transporte são fornecidos aos Utilizadores por um Operador Táxi como uma empresa independente da Bolt (através de Motoristas que atuam em nome dos Operadores Táxi). A Bolt não presta Serviços de Transporte a ninguém e não é um operador de serviços de transporte de táxi. Quaisquer trabalhadores, empregados ou empreiteiros <sup>4</sup>do Operador Táxi, incluindo Motoristas, não serão considerados empregados de Bolt. Ao realizar uma atividade por conta própria, é reconhecido e acordado que o Operador Táxi determinará, a seu exclusivo critério: (i) Se e quando utilizar os serviços Bolt; e (ii) Se, quando e onde fornecer Serviços de Transporte.”*
11. Mais se prevê que *“1.8 Os Operadores Táxi devem ser devidamente licenciados para a prestação de Serviços de Transporte pelo IMT, I.P. para o exercício da atividade de transportes em táxi, nos termos previstos no Decreto-lei n.º 251/88, de 11 de agosto. Os Motoristas dos Operadores Táxi devem estar inscritos na*

---

<sup>4</sup> O termo parece resultado de uma tradução não revista.

*Plataforma Bolt e ser titulares do Certificado de Motorista de Táxi (“CMT”) emitido pelo IMT, I.P., nos termos previstos na Lei n.º 6/2013, de 22 de janeiro.*

12. Importa salientar que nos termos e condições consultados é feita referência, incorretamente, ao Decreto-Lei n.º 251/88, de 11 de agosto, uma vez que este foi revogado pelo Decreto-Lei n.º 101/2023, de 31 de outubro, com efeitos a 1 de novembro, sem prejuízo das disposições transitórias aplicáveis. Sem antecipar o sentido final do presente Parecer – e como a Bolt admite, ao afirmar que os documentos estariam em fase de “revisão” – quaisquer termos e condições devem, em qualquer caso, incluir referência(s) e remissão para a legislação aplicável, em vigor, a cada momento.
13. De notar que o Decreto-Lei n.º 101/2023 que aprova o novo regime jurídico dos serviços de transporte em táxi alterou, de forma substancial, o paradigma da prestação dos referidos serviços, nomeadamente no que se refere às matérias dos “contingentes” (admitindo-se, agora, a prestação de serviços de transporte em táxi a um nível intermunicipal, caso exista acordo entre os municípios abrangidos), os tarifários (em alteração, cabendo à AMT estabelecer regras gerais e às autoridades de transporte aprovar e aplicar tarifários concretos, respeitando os limites das referidas regras gerais) e consagração da figura do “contrato digital”. Voltaremos a esta matéria, mais à frente no presente parecer.
14. *Nos termos da mesma Cláusula “1.11 Os Serviços de Transporte fornecidos pelos Operadores Táxi são realizados através da utilização de táxis (nos termos definidos pelo artigo 2.º do Decreto-lei n.º 251/98, de 11 de agosto), que devem primeiro encontrar-se registados na Plataforma Bolt. O Operador Táxi reconhece e aceita que os veículos afetos aos Serviços de Transporte cumprem a todo o momento com as regras legais e regulamentares aplicáveis aos veículos afetos aos transportes em táxi, incluindo o seu licenciamento pelos respetivos municípios, nos termos previstos no artigo 12.º do Decreto-lei n.º 251/98, de 11 de agosto. O Operador Táxi também reconhece e aceita que os veículos afetos aos Serviços de Transporte cumprem, a todo o momento, com características os requisitos legais e regulamentares para a sua caracterização como táxis, designadamente as previstas no Decreto-lei n.º 251/98, de 11 de agosto e na Portaria n.º 277-A/99, de 15 de abril, incluindo as relativas à sua identificação, ao tipo de veículo, à instalação*

*de taxímetro, as condições de afixação de publicidade e outras características a que devem obedecer os táxis nos termos da legislação em vigor.”*

15. Quanto aos contingentes é referido que *“1.12 O Operador Táxi assegura que são cumpridas as regras nacionais, regionais ou locais existentes quanto à fixação de contingentes nos termos previstos nos artigos 13.º e 14.º do Decreto-lei n.º 251/98, de 11 de agosto. O Operador Táxi assume a responsabilidade de garantir que se encontra a todo o momento em cumprimento com as suas obrigações relativas à fixação de contingentes, devendo, se for o caso, ajustar o número de veículos afetos à sua atividade ao cumprimento pontual destas regras.”*
16. *“1.13 É o Operador Táxi que determina quando é que está a prestar Serviços de Transporte, pelo que pode aceitar, recusar ou ignorar Serviços de Transporte, sem prejuízo das regras relativas à prestação obrigatória de serviços, ao regime de estacionamento e ao abandono do exercício da atividade, previstas nomeadamente nos artigos 16.º, 17.º, 18.º e 19.º do Decreto-Lei n.º 251/98, de 11 de Agosto. O Operador Táxi obriga-se a prestar Serviços de Transporte, uma vez aceite pelo Operador Táxi ou o Motorista que atuem em sua representação, transportar o Utilizador desde o seu ponto de recolha até ao seu ponto de destino, sujeito a circunstâncias imprevistas relevantes (por exemplo, uma avaria mecânica).”*
17. Quanto à comprovação dos requisitos aplicáveis aos veículos afetos à atividade, prevê-se que *“1.14 Apenas estão autorizados na Plataforma Bolt, veículos previamente inscritos e consequentemente validados pela Bolt para efeitos da prestação de Serviços de Transporte. Sempre que um veículo necessite de ser substituído, ou haja qualquer alteração às informações existentes o Operador Táxi compromete-se a (i) fazer quaisquer atualizações necessárias através da Conta de Operador Táxi e (ii) não utilizar esse veículo até que a substituição do veículo seja regularizada na Conta de Operador Táxi.”*
18. Na Cláusula 4.<sup>a</sup> é estabelecido ainda que *“o Operador Táxi, além de outras obrigações, compromete-se: (...) 4.3.3 a ter sempre seguros automóveis válidos, seguros de responsabilidade civil (se aplicável) e quaisquer outros seguros que sejam exigidos na jurisdição aplicável para a prestação de serviços de transporte de passageiros em táxi; 4.3.4 a assegurar que os veículos afetos aos Serviços de Transporte por si fornecidos cumprem com todos os requisitos e normas legais relativos à sua circulação, estacionamento e utilização para fins de transporte de*

*passageiros em táxi; 4.3.5 a assegurar que os veículos afetos aos Serviços de Transporte se encontram devidamente licenciados nos termos da legislação aplicável, designadamente, o disposto no artigo 12.º do Decreto-lei n.º 251/98, de 11 de agosto, 4.3.6 a assegurar que a prestação dos Serviços de Transporte pelos Motoristas cumpre com as disposições acordadas pelo presente Contrato quanto ao Preço da Viagem, formas de pagamento e acordo quanto à tarifa contratada. O Preço da Viagem é exclusivamente estabelecido ao abrigo da tarifa a contrato (tarifa C) prevista nos termos do disposto no artigo 15.º, alínea c) do Decreto-lei n.º 251/98, de 11 de agosto, acordada entre a Bolt e o Operador Táxi em contrato reduzido a escrito e no qual consta a identificação das partes, a duração e o preço acordado. O Utilizador reconhece e aceita a aplicação da tarifa no momento em que aceita os Serviços de Transporte e que a tarifa a aplicar é acordada pela Bolt com o Operador Táxi a seu favor;”.*

19. Quanto ao preço da viagem, a Cláusula 5.<sup>a</sup> estabelece que “5.1 O Preço da Viagem é cobrado por cada Serviço de Transporte realizado por solicitação e mediado através da App Bolt. 5.2 Para a prestação dos Serviços de Transporte, o Operador de Táxi e a Bolt concordam expressamente em adotar exclusivamente a tarifa a contrato (tarifa C) prevista no artigo 15, alínea c), do Decreto-Lei nº. 251/98, de 11 de agosto e, assim, (i) afastar-se das tarifas reguladas usualmente aplicáveis aos táxis e (ii) aplicar variáveis específicas para o cálculo do Preço da Viagem em cada município. Durante o Serviço de Transporte, o taxímetro não estará em operação e o Preço de Viagem será calculado de acordo com a presente cláusula 5. 5.3. O Operador Táxi e a Bolt acordam que o Preço da Viagem será calculado tendo por base fatores variáveis, incluindo (mas não limitado a) a distância da viagem conforme determinado pelo sistema GPS, a duração da viagem, a flutuação do mercado local, bem como quaisquer taxas aplicáveis. As principais variáveis usadas para determinar o Preço da Viagem numa determinada área são pré-acordadas entre as partes e detalhadas para cada município num documento autónomo, o Documento de Cálculo do Preço da Viagem, enviado individualmente para o Operador e que faz parte integrante deste Contrato. 5.4 A procura é um fator determinante para o cálculo do Preço da Viagem. O preço descrito acima pode ser multiplicado por 0,1 a 2 de acordo com o algoritmo do Software que determina a procura no momento da viagem. No entanto, o Preço da Viagem nunca será inferior à combinação correspondente das principais variáveis estabelecidas no Documento”.

*para Cálculo do Preço da Viagem. 5.5 Este Preço da Viagem (calculado conforme descrito acima) pode mudar se o Passageiro mudar de destino durante a viagem, se a viagem for mais longa do que o originalmente estimado (devido ao tráfego ou outros fatores externos), ou quando outras circunstâncias inesperadas não imputáveis à Bolt que alterem as características da viagem (por exemplo, a estrada conter portagens). O Preço da Viagem também pode ser recalculado se o Utilizador solicitar uma alteração na rota inicialmente indicada.”*

20. Quanto ao pagamento do preço estabelece a Cláusula 6.<sup>a</sup> que “6.1 O Utilizador só poderá pagar o Preço da Viagem referente ao Serviço de Transporte através de Pagamento In-App. Se durante o pagamento não for exibido qualquer erro técnico ou de outro tipo, o Operador Táxi não pode solicitar um montante à parte pelo Preço da Viagem ao Utilizador. 6.2 O operador de táxi autoriza a Bolt como seu agente comercial a receber o Preço da Viagem ou outras taxas pagas pelos Passageiros via pagamento In-App e a encaminhar os fundos relevantes para o Operador Táxi. Qualquer obrigação de pagamento feita pelo Passageiro através do pagamento In-App será considerada cumprida a partir do momento em que o pagamento tenha sido efetuado.”
21. Quanto à taxa de intermediação, a Cláusula 8.<sup>a</sup> estabelece que “8.1 Em troca da utilização dos Serviços Bolt, o Operador Táxi compromete-se a pagar à Bolt uma Taxa de Intermediação com base em cada transação em que o Operador Táxi preste Serviços de Transporte como resultado da utilização dos Serviços Bolt. 8.2 A Taxa de Intermediação é calculada como uma percentagem do preço da viagem de cada Serviço de Transporte que tenha sido fornecido a um passageiro. A percentagem utilizada para calcular a Taxa de Intermediação é comunicada ao Operador Táxi por e-mail, através da aplicação da Bolt e/ou da Conta Bolt. 8.3 O Operador Táxi reconhece que a Taxa de Intermediação pode mudar ocasionalmente, mas não pode ultrapassar 25% do Preço da Viagem (“Maior valor da Taxa de Intermediação”). A Bolt compromete-se a enviar ao Operador Táxi um aviso prévio das eventuais alterações. A utilização continuada do Software por parte do Operador Táxi após qualquer alteração ao valor da Taxa de Intermediação constitui o consentimento por parte do Operador Táxi sobre essas mesmas alterações.”

22. Sobre a responsabilidade dos operadores de táxi e da Bolt, as condições gerais estabelecidas pela Bolt preveem, designadamente (Cláusula 16.<sup>a</sup>) que, “16.1. (...) *A Bolt não é responsável pelo bom funcionamento do Software ou da App Bolt nem por qualquer perda ou dano sofridos pelo Operador Táxi ou pelos Motoristas que atuam em sua representação daí decorrentes. (...) 16.4 Não obstante qualquer responsabilidade devida a terceiros imposta por lei, o Operador Táxi indemnizará a Bolt relativamente a quaisquer perdas incorridas pela Bolt em relação a (i) qualquer violação de quaisquer leis ou regulamentos aplicáveis em relação à prestação dos Serviços de Transporte, incluindo se tal violação resultar de um Motorista que atua em nome do Operador Táxi, ou (ii) qualquer violação das obrigações do Operador Táxi nos termos do Contrato de Serviços de Transporte. 16.5 Não obstante qualquer responsabilidade devida a um terceiro imposta por lei, o Operador Táxi indemnizará a Bolt relativamente a quaisquer perdas incorridas pela Bolt em relação a (i) violação de quaisquer leis ou regulamentos aplicáveis ao fornecimento dos Serviços de Transporte, incluindo se tal violação decorre de ato do Motorista que atua em nome do Operador Táxi, ou (ii) qualquer violação das obrigações do Operador Táxi nos termos do Contrato de Serviços de Transporte. (...)16.10. O Operador Táxi é o único responsável pelo cumprimento e por assegurar o cumprimento, por parte de qualquer Motorista que preste Serviços de Transporte em sua representação, de todas as leis e regulamentos relevantes, bem como do Acordo para a exploração e utilização do meio de transporte escolhido (por exemplo, licenças, seguros, etc.), incluindo todas as leis do consumidor aplicáveis.”*
23. Relativamente a alterações contratuais, a Cláusula 19.<sup>o</sup> estabelece que “19.1 *A Bolt reserva-se o direito de fazer alterações a qualquer um dos documentos que fazem parte do Contrato. As eventuais alterações ao Contrato entram em vigor após serem disponibilizadas ao Operador Táxi e o Operador Táxi continue a usar o Software, salvo se indicado de outro modo. A versão atualizada será também publicada no site (<https://bolt.eu/pt-pt/legal/>). 19.2 A Bolt compromete-se a notificar o Operador Táxi com pelo menos 15 (quinze) dias de antecedência sobre as alterações feitas a estes Termos e Condições, incluindo alterações relacionados com o Preço da Viagem, a menos que: 19.2.1. A Bolt esteja sujeita a uma obrigação legal ou regulamentar que determine a alteração dos Termos e Condições de forma que a impeça de respeitar o prazo de aviso prévio; 19.2.2. A*

*alteração tenha como finalidade fazer face a um perigo imprevisto e iminente relacionado com a defesa dos serviços Bolt, App Bolt e utilizadores ou fornecedores Bolt contra a fraude, os programas informáticos maliciosos (malware), as comunicações comerciais não solicitadas (spam), as violações de dados ou outros riscos em matéria de cibersegurança; 19.2.3. O Operador Táxi tenha consentido em dispensar o aviso prévio, ou 19.2.4 Na opinião razoável da Bolt, as alterações são benéficas para os Operadores Táxis e não requerem ajustamentos técnicos por parte dos mesmos.”*

24. No Anexo aos termos e condições vem estabelecido que “A Plataforma Bolt permite aos Utilizadores comparar, selecionar de e/ou reservar Transporte em veículo (“Reservas”) diretamente de e com uma variedade de Operadores Táxi participantes. A Bolt não aceita Reservas nem atua como um agente de ou em nome dos Operadores Táxi. A Bolt fornece uma plataforma para facilitar as Reservas diretamente entre os Utilizadores e Operadores Táxi. OS UTILIZADORES E OPERADORES TÁXI RECONHECEM PELO PRESENTE QUE A BOLT NÃO PRESTA SERVIÇOS DE TRANSPORTE NEM ATUA COMO UM OPERADOR TÁXI DE TRANSPORTE EM VEÍCULOS. (...) O Operador Táxi reconhece que é totalmente responsável por qualquer violação de quaisquer leis e regulamentos, quer nacionais, regionais, municipais, ou internacionais, que possam decorrer da prestação dos Serviços de Transporte;
25. A utilização dos serviços da Plataforma Bolt por operadores táxi depende do estabelecido no Contrato e da aceitação dos termos e condições nele descritos.
26. O Documento de Cálculo do Preço da Viagem está disponível em <https://bolt.eu/pt-pt/driver/guide/taxi/> . No documento é referido que “o Preço da Viagem será calculado tendo por base fatores variáveis, incluindo (mas não limitado a) a distância da viagem conforme determinado pelo sistema GPS, a duração da viagem, a flutuação do mercado local, bem como quaisquer taxas aplicáveis. As principais variáveis usadas para determinar o Preço da Viagem numa determinada área são pré-acordadas entre as partes e detalhadas [no referido documento] para cada município.”

### Novo regime jurídico do serviço público de transporte em táxi

27. O Decreto-Lei n.º 101/2023, de 31 de outubro, que aprovou o novo regime jurídico do serviço público de transporte de passageiros em táxi, estabelece que (vide artigos 9.º, 14.º, 15.º, 18.º, 20.º, 22.º, 24.º e 33.º):

- Nos transportes em táxi só podem ser utilizados veículos automóveis ligeiros de passageiros equipados com taxímetro, conduzidos por motoristas habilitados para o efeito, com certificado de motorista de táxi.
- Os veículos afetos ao serviço público de transporte em táxi estão sujeitos a licença a emitir pela autoridade de transportes competente.
- São estabelecidos contingentes pela autoridade de transportes para o respetivo território e os respetivos regimes de estacionamento, sujeito a procedimento de consulta pública prévia, cujo âmbito coincide com o território da autoridade de transportes, devendo ser obrigatoriamente ouvidos os operadores de táxi, representados através das respetivas associações profissionais.
- Devem ser elaborados, pela autoridade de transportes competente, estudos de avaliação dos contingentes fixados, com periodicidade bienal, os quais incluem contributos dos operadores de táxi, nomeadamente representados através das respetivas associações profissionais, e dos utilizadores do transporte em táxi, incluindo recomendações e propostas de ajustamento, se aplicável.
- Os estudos devem ser baseados em critérios técnicos e económicos objetivos, que tenham em conta, designadamente, a densidade populacional e as características geográficas dos territórios abrangidos, o rácio entre a procura e a oferta dos serviços de transporte em táxi e sua variação ao longo do ano, o congestionamento, ruído, poluição e outras externalidades negativas, bem como a potencialidade de inclusão dos serviços de transporte em táxi na cadeia multimodal de serviços de transporte público de passageiros do território em causa.
- Os contingentes e respetivos reajustamentos fixados pelas autoridades de transporte devem ser comunicados na plataforma eletrónica do IMT, que

mantém disponível e atualizada essa informação, através do respetivo sítio na Internet, e à AMT.

- Os serviços de transporte em táxi são prestados:
  - a) A taxímetro, em função da distância percorrida e dos tempos de espera, sem necessidade de um acordo expresso entre as partes;
  - b) A percurso, em função dos preços definidos para os respetivos itinerários, tendo em conta o estabelecido pelas autoridades de transportes;
  - c) A contrato, celebrado por acordo reduzido a escrito ou em suporte digital, em sistema eletrónico disponível na viatura, de onde conste, obrigatoriamente, o respetivo prazo, o preço e a plataforma de reserva, se aplicável.
- Os serviços públicos de transporte de passageiros em táxi estão sujeitos a um regime de tarifas definidas em regulamento, a aprovar pela AMT, que estabelece as regras gerais de formação dos preços em função dos tipos de serviço, tendo em conta os princípios da recuperação económica e financeira dos custos do serviço em cenário de eficiência e da promoção da acessibilidade económica dos utilizadores, ouvido o Conselho Nacional do Consumo.
- As autoridades de transportes podem fixar tarifas específicas aplicáveis ao seu território, através de regulamentos próprios, aprovados por deliberação do órgão executivo competente e comunicados à AMT.
- O serviço de táxi pode ser contratado através da recolha do passageiro na via pública, mediante a solicitação no local ou em praças dedicadas ao serviço de táxi, bem como através de plataformas de reserva e a contrato.
- Os serviços de transporte de táxi podem ser disponibilizados através de plataformas de serviço dedicadas ou que agreguem outros serviços de mobilidade e transporte, desde que as atividades se encontrem devidamente segregadas.
- As plataformas de serviços de táxi, quando assentes em infraestruturas eletrónicas, devem disponibilizar estimativas de preço final ao consumidor,

de acordo com as regras de formação das tarifas estabelecidas pelo Decreto-Lei n.º 101/2023 e respetiva regulamentação.

- Os contratos celebrados por via eletrónica devem cumprir o disposto no Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro, na sua redação atual.
- Os serviços estabelecidos através das plataformas de serviço de táxi estão sujeitos às limitações geográficas estabelecidas no Decreto-Lei n.º 101/2023, de forma a garantir o cumprimento dos contingentes estabelecidos para cada território das autoridades de transportes, nos termos dos acordos celebrados.
- A atividade dos operadores de táxi é objeto de supervisão e regulação pelas entidades competentes, designadamente pela AMT no âmbito das suas atribuições, que pode solicitar às autoridades de transportes e aos operadores de táxi, bem como às plataformas de reserva, todas as informações que se afigurem necessárias, nomeadamente as que resultem do exercício da atividade.

#### Regime jurídico “TVDE”

28. A Bolt é uma operadora de plataforma eletrónica licenciada para exercer uma atividade sujeita ao regime da Lei n.º 45/2018 de 10 de agosto, que estabelece o regime jurídico da atividade de transporte individual e remunerado de passageiros em veículos descaracterizados a partir de plataforma eletrónica (TVDE), e prevê designadamente que (*vide* artigos 2.º, 5.º, 12.º, 13.º, 15.º, 20.º e 23.º):

- As empresas que desenvolvam a atividade de transporte em táxi podem simultaneamente desenvolver a atividade de operador de TVDE, mediante cumprimento dos procedimentos de licenciamento aplicáveis e das disposições previstas na presente lei, afetando a esta atividade veículos não licenciados como táxis, não sendo estes veículos considerados em caso algum adstritos a um serviço público de transporte, nem beneficiando das isenções e benefícios previstos para os mesmos<sup>5</sup>.
- O serviço de TVDE só pode ser contratado pelo utilizador mediante subscrição e reserva prévias efetuadas através de plataforma eletrónica.

---

<sup>5</sup> Cf. n.º 4 do artigo 2.º da Lei n.º 45/2018.

- Os veículos afetos ao serviço de TVDE não podem recolher passageiros na via pública, mediante solicitação no local (hailing), nem em praças dedicadas ao serviço de táxi ou para outros veículos, cujo regime legal permita a permanência nessas praças.
- Apenas podem ser utilizados veículos inscritos pelos operadores TVDE junto de plataforma eletrónica, a qual deve atestar o cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis aos veículos.
- Sem prejuízo dos demais seguros exigidos por lei, os veículos que efetuem TVDE devem possuir seguro de responsabilidade civil e acidentes pessoais, que inclua os passageiros transportados e respetivos prejuízos, em valor não inferior ao mínimo legalmente exigido para a atividade de transporte de aluguer em veículos automóveis ligeiros de passageiros.
- Os veículos circulam sem qualquer sinal exterior indicativo do tipo de serviço que prestam, com exceção de um dístico, visível do exterior e amovível, em termos a definir por deliberação do conselho diretivo do Instituto da Mobilidade e do Transporte, I.P. (IMT).
- É proibida a colocação ou exibição de publicidade no interior ou exterior do veículo que efetue TVDE.
- Os veículos que efetuem TVDE não têm acesso às faixas de rodagem e às vias de trânsito, devidamente sinalizadas, reservadas ao transporte público de passageiros, nos termos dos artigos 76.º e 77.º do Código da Estrada.
- Os motoristas de TVDE não podem operar veículos de TVDE por mais de dez horas dentro de um período de 24 horas, independentemente do número de plataformas nas quais o motorista de TVDE preste serviços, sem prejuízo da aplicação das normas imperativas, nomeadamente do Código do Trabalho, se estabelecerem período inferior. Os operadores de plataformas eletrónicas devem implementar mecanismos que garantam o cumprimento destes limites.
- A prestação do serviço de TVDE pode ser remunerada pela aplicação de uma ou mais tarifas à distância percorrida e ou ao tempo despendido no transporte, ou pela aplicação de um preço fixo determinado antes da contratação do serviço.

- Os valores das tarifas são fixados livremente entre as partes, devendo os preços finais cobrir todos os custos associados ao serviço, em harmonia com as melhores práticas do sector dos transportes.
- O operador da plataforma eletrónica pode cobrar uma taxa de intermediação, a qual não pode ser superior a 25 % do valor da viagem calculada nos termos dos números anteriores.
- A plataforma eletrónica deve disponibilizar ao utilizador de um modo claro, perceptível e objetivo, antes do início de cada viagem e durante a mesma: a) A fórmula de cálculo do preço, indicando nomeadamente de forma discriminada o preço total, a taxa de intermediação aplicada e as tarifas aplicáveis, nomeadamente por distância, tempo e fator de tarifa dinâmica; b) Uma estimativa do preço da viagem a realizar, calculada com base nos elementos fornecidos pelo utilizador e fatores de ponderação que compõem a fórmula de cálculo do preço a cobrar pelo operador do serviço.
- Os prestadores de serviço podem aplicar uma tarifa dinâmica, a qual 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.
- A plataforma eletrónica deve também disponibilizar para qualquer itinerário, em alternativa, uma proposta de preço fixo predeterminado, que, em caso de aceitação pelo utilizador, corresponde ao preço a cobrar no final do serviço independentemente da distância percorrida ou do tempo despendido.
- O pagamento do serviço é processado e registado através da plataforma eletrónica, só sendo permitido o pagamento através de meios eletrónicos.
- Num prazo razoável após a conclusão da prestação do serviço, a plataforma eletrónica envia ao utilizador uma fatura eletrónica, indicando entre outros: a) O código único de referência da viagem; b) A origem e o destino do percurso; c) O tempo e a distância total do percurso; d) Valor total do preço a pagar, com discriminação do IVA à taxa legal aplicável e de outros impostos ou taxas; e) Demonstração do cálculo do preço, com base nos elementos e fator de ponderação que compõem a respetiva fórmula de cálculo, incluindo a taxa de intermediação cobrada pelo operador de plataforma eletrónica.

- O operador de plataforma eletrónica é solidariamente responsável perante os utilizadores pelo pontual cumprimento das obrigações resultantes do contrato.
- O operador de plataforma eletrónica garante uma política de preços compatível com a legislação em matéria de concorrência.
- A atividade dos operadores de plataformas eletrónicas, dos operadores TVDE, bem como dos veículos e motoristas de TVDE, é objeto de supervisão e regulação pelas entidades competentes, designadamente pela AMT no âmbito das respetivas atribuições, que pode solicitar todas as informações que se afigurem necessárias, nomeadamente as que resultem do exercício da atividade e realizar auditorias com vista a verificar a conformidade das plataformas em operação com a legislação nacional e com as regras da concorrência.

29. Analisado o quadro legal aplicável, e no que especificamente se refere à situação em análise, conclui-se que os serviços de transporte em táxi:

- Podem ser prestados a contrato, celebrado por acordo reduzido a escrito ou em suporte digital, em sistema eletrónico disponível na viatura, de onde conste, obrigatoriamente, i) o respetivo prazo, ii) o preço e iii) a plataforma de reserva, se aplicável.
- Podem ser disponibilizados através de plataformas de serviço dedicadas ou que agreguem outros serviços de mobilidade e transporte (designadamente plataformas que prestem serviços de intermediação entre utilizadores e operadores de TVDE aderentes à plataforma), desde que:
  - a) As diversas atividades das plataformas se encontrem devidamente segregadas;
  - b) As plataformas disponibilizem estimativas de preço final ao consumidor, de acordo com as regras de formação das tarifas estabelecidas pelo Decreto-Lei n.º 101/2023 e respetiva regulamentação;
  - c) Os contratos celebrados por via eletrónica cumpram o disposto no Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro, na sua redação atual.

30. Os serviços estabelecidos através das plataformas de serviço de táxi estão sujeitos às limitações geográficas estabelecidas no Decreto-Lei n.º 101/2023, de forma a garantir o cumprimento dos contingentes estabelecidos para cada território das autoridades de transportes, nos termos dos acordos celebrados, bem como às restantes regras do regime do transporte em táxi.

### III – ANÁLISE

#### III.1. Medida cautelar

31. Como antes referido, a ANTRAL solicitou a *“aplicação preventiva imediata da medida cautelar de suspensão de toda a atividade relacionada com a prática denunciada, sem audição da faltosa”*.
32. Nos termos do artigo 37.º do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio (que aprova em anexo os Estatutos da AMT): *“1 - Sempre que as investigações realizadas indicem que os atos que são objeto do processo estão na iminência de provocar um prejuízo grave e irreparável ou de difícil reparação para o setor regulado ou para os utentes do serviço público, a AMT pode ordenar preventivamente a imediata suspensão da prática dos referidos atos ou quaisquer outras medidas provisórias necessárias à imediata reposição do cumprimento das leis ou regulamentos aplicáveis que se mostrem indispensáveis ao efeito útil da decisão a proferir em processo instaurado ou a instaurar. 2 - As medidas cautelares previstas no número anterior vigoram até à sua revogação pela AMT, por um período não superior a 90 dias, salvo prorrogação devidamente fundamentada. 3 - A adoção das medidas referidas no n.º 1 é precedida de audiência das entidades destinatárias das medidas cautelares, exceto se tal puser em sério risco o objetivo ou a eficácia das mesmas, caso em que são ouvidas no prazo máximo de 10 dias após estas terem sido decretadas, sob pena da sua caducidade.”*
33. De referir que a aplicação de uma medida cautelar pela AMT (“suspensiva” de uma determinada prática ou comportamento por parte de empresa ou entidade regulada) deve ser entendida nos estritos termos da sua necessidade e adequação ao caso concreto, sendo essencial, na sequência de “investigação” levada a cabo pelo regulador, que os (alegados) atos/práticas estejam na

“iminência” de provocar “um prejuízo grave e irreparável ou de difícil reparação para o setor regulado ou para os utentes do serviço público”.

34. Ora, no caso em análise, a AMT não pode deixar de considerar, de forma equilibrada e, necessariamente, proporcional, todos os “segmentos” do mercado regulado (admitindo-se que os serviços de transporte em táxi e os serviços de transporte em TVDE integram o mesmo “mercado de produto/serviço”, pelo seu potencial de substituíbilidade, ainda que correspondendo a dois segmentos diferenciados), bem como os interesses dos consumidores/passageiros.
35. Sem prejuízo da necessária análise de *compliance* (conformidade) do modelo de prestação de serviços acima descrito com os regimes jurídicos em vigor (quer com a Lei n.º 101/2023, quer com a Lei n.º 48/2015, quer ainda a legislação relativa a cláusulas contratuais gerais, defesa do consumidor e regime jurídico da concorrência), considera-se que a ANTRAL – a única entidade que requereu a aplicação da medida cautelar – não logrou demonstrar de forma inequívoca, objetiva e quantificável o alegado “prejuízo grave” iminente e, muito menos, que o mesmo, a existir, seja “irreparável” ou de “difícil reparação”.
36. Por outro lado, não pode a AMT deixar de considerar na sua ponderação na aplicação de tal medida, o “espetro” completo do mercado (o mercado dos serviços de transporte de passageiros em veículos ligeiros, quer em táxi, quer em TVDE), sendo essencial considerar o “crivo” da proporcionalidade, de forma a não colocar, de forma disruptiva, entraves ao acesso e exercício de uma atividade económica, por parte de todos os operadores e agentes envolvidos, considerando ainda a concorrência não falseada e a proteção do consumidor/passageiro.
37. Assim, atento o acima exposto, considera-se não ser, desde já, procedente aceitar o pedido da ANTRAL para aplicação da referida medida cautelar, por falta de alegação e comprovação dos seus pressupostos essenciais, nomeadamente a iminência (ou mesmo a existência) de prejuízos sérios, irreparáveis ou de difícil reparação para todo o mercado regulado (mercado dos serviços de transporte de passageiros em veículos ligeiros).
38. No entanto, este indeferimento do pedido, *qua tale*, não significa que a AMT não tenha procedido, de forma rigorosa, a uma análise regulatória e jus concorrencial, o que poderá determinar – como adiante se verá – a aplicação de outros atos regulatórios (por exemplo, determinações), diferentes de “medidas cautelares”.

### III.2. Análise regulatória e concorrencial

39. Em 2015, a Autoridade da Concorrência<sup>6</sup> recomendou ao Governo<sup>7</sup> a ponderação da eliminação da contingentação da atividade de prestação de serviços de táxi e respetivas restrições territoriais, bem como a evolução no sentido da liberalização dos preços, respeitando-se os princípios da regulação eficiente e assegurando-se uma monitorização e implementação eficazes.
40. Segundo a AdC, *“a restrição quantitativa no acesso à atividade de serviços de táxi é uma das medidas regulatórias mais interventivas e com maior impacto na concorrência e, em geral, encontra pouco apoio na literatura económica. Os argumentos apresentados em favor da imposição de restrições quantitativas à entrada relacionam-se com as externalidades negativas ao nível ambiental (poluição) ou congestionamento urbano, com o excesso de entrada e redução da eficiência produtiva e com a segurança e a qualidade. Contudo, em geral, a literatura económica não valida estas justificações para a imposição de numerus clausus. A fixação de contingentes dificulta o ajuste dinâmico da oferta à procura e pode gerar situações de escassez de oferta. Atualmente, o acesso à atividade é restringido por contingentes e quem queira prestar o serviço, mesmo que reúna os requisitos necessários, apenas o pode fazer se conseguir adquirir uma licença que esteja a ser transacionada em mercado secundário ou se a conseguir obter através de concurso público”*.
41. Por outro lado, *“as atuais imposições regulatórias ao nível das tarifas eliminam o preço enquanto variável de concorrência e limitam os incentivos dos operadores para concorrer no binómio qualidade/preço<sup>8</sup>. Ainda que a identificação de falhas de mercado possa justificar alguma intervenção regulatória menos intrusiva, a fixação administrativa de preços pode revelar-se excessiva e implicar perdas de bem-estar. (...) A regulação do nível de preços poderá decorrer do propósito de limitar o poder negocial dos prestadores vis-à-vis os consumidores em determinados contextos, da existência de custos de transação e de problemas de informação assimétrica,*

---

<sup>6</sup> [http://www.concorrenca.pt/vPT/Noticias\\_Eventos/ConsultasPublicas/Documents/Comunicado%2015\\_2016.pdf](http://www.concorrenca.pt/vPT/Noticias_Eventos/ConsultasPublicas/Documents/Comunicado%2015_2016.pdf)

<sup>7</sup>

[http://www.concorrenca.pt/vPT/Noticias\\_Eventos/ConsultasPublicas/Documents/Relatorio%20Preliminar%20sobre%20Concorrência%20e%20Regulação%20no%20Transporte%20de%20Passageiros%20em%20Veículos%20Ligeiros.pdf](http://www.concorrenca.pt/vPT/Noticias_Eventos/ConsultasPublicas/Documents/Relatorio%20Preliminar%20sobre%20Concorrência%20e%20Regulação%20no%20Transporte%20de%20Passageiros%20em%20Veículos%20Ligeiros.pdf)

<sup>8</sup> Ainda assim, a figura do táxi a contrato não deve ser considerada uma resposta a esta recomendação da AdC.

*podendo ainda decorrer da necessidade de limitar o poder de mercado associado à restrição regulatória do acesso ao mercado. Contudo, a fixação de preços restringe a concorrência<sup>9</sup> e impede a normal resposta da oferta a diferentes condições da procura, em detrimento da eficiência económica. Identificando-se falhas de mercado ou outros objetivos de política pública que justifiquem algum grau de regulação de preços, a intervenção regulatória deve limitar-se à necessária para os resolver”.*

42. Ainda - *“a emergência de serviços de transporte suportados em plataformas online veio agravar as implicações para a concorrência de um modelo regulatório de serviços de táxi que era já restritivo e realçar a necessidade de modernizar, de forma ampla, o enquadramento regulatório dos serviços de transporte de passageiros em veículos ligeiros”* pelo que *“a revisão regulamentar deve reger-se pelos princípios de uma regulação económica eficiente, sob pena de agravar ou perpetuar os efeitos negativos ao nível da dimensão do mercado”* e a *“a revisão regulamentar não deve privilegiar um modelo de negócio ou segmento face a outro, para assim estabelecer um “level playing field” entre os diversos operadores, em benefício da concorrência e do bem-estar dos consumidores.”*

43. No mesmo sentido, a AMT defendeu a revisão do regime legal aplicável ao transporte em táxi, bem como ao seu regime de preços<sup>10</sup>, tendo identificado<sup>11</sup> indícios de que existe uma concorrência efetiva (e potencial) entre os serviços de táxi e os serviços TVDE, uma vez que a informação disponível indicia que não pode ser afastada a hipótese dos serviços prestados por operadores de plataformas eletrónicas de reserva integrarem o mesmo mercado do produto do que os serviços prestados pelas plataformas telefónicas ou eletrónicas de reserva de táxis, face à:

- Potencialidade de transferência direta de um serviço para o outro;
- Semelhança na estrutura da definição de preços e do seu montante entre as viagens realizadas em táxi e em viagens contratadas através de plataformas em linha;

---

<sup>9</sup> Não obstante, a escolha do legislador foi a de estabelecer a fixação de preços nos táxis e a figura do táxi a contrato obedece ao mesmo racional, ou seja, não se destina a contornar essa fixação.

<sup>10</sup> <http://www.amt-autoridade.pt/pronúncias-e-pareceres/pronúncias/pronúncia-nº-82016-regulação-da-mobilidade-e-transportes-uber-e-táxis-no-contexto-das-plataformas-tecnológicas-para-os-mercados-relevantes-da-mobilidade/>

<sup>11</sup> [http://www.amt-autoridade.pt/media/1628/pronuncia-nº-9\\_de\\_6-de-outubro-de-2016.pdf](http://www.amt-autoridade.pt/media/1628/pronuncia-nº-9_de_6-de-outubro-de-2016.pdf)

- Utilização de plataformas em linha com características semelhantes;
  - Concorrência elevada em alguns segmentos de serviços (v.g. pré-contratação de serviços), em alguns segmentos de população (v.g. utilizadores de *smartphones*) e em alguns territórios (áreas urbanas).
44. A AMT considerou que a aprovação da Lei n.º 45/2018, *“determina a coexistência na ordem jurídica portuguesa de dois regimes desiguais e desproporcionais de transporte de passageiros em veículos automóveis ligeiros, com níveis de exigência díspares, designadamente no acesso e exercício da atividade, na certificação dos motoristas, no licenciamento dos veículos, o que parece absolutamente inaceitável face aos princípios da igualdade e da justiça que conformam um Estado de direito democrático, designadamente o direito a igualdade de oportunidades, e garantia igual de direitos e deveres. A este propósito, revela-se indispensável a existência de um quadro legal o mais geral e coerente possível (implicando uma revisão dos diplomas legais vigentes relativos ao regime de acesso e exercício da atividade de táxi e de outros com incidência na atividade de transporte de passageiros) e que não comporte discriminações entre prestadores de serviços ou potencie distorções de concorrência”*.
45. De referir também que o Pacote de Medidas de Modernização do Setor do Táxi<sup>12</sup>, já defendia a regulamentação do acesso a *interfaces*, as plataformas digitais para o setor e a flexibilização do regime a contrato.
46. No que se refere a esta matéria, a AMT tem vindo, de forma genérica, a acompanhar a AdC nas questões suscitadas quanto à existência de contingentes (geográficos ou numéricos), pois existem evidências que os mesmos têm a possibilidade de “cristalizar” os mercados, mantendo a oferta estável, mesmo que a procura aumente; e que a contingentação no setor do táxi contribuiu para a formação de um “mercado de venda de licenças”, criando “barreiras à entrada” de novos operadores.
47. Contudo, do ponto de vista da análise setorial – necessariamente mais fina do que a análise jus concorrencial, necessariamente mais generalista – a AMT tem considerado que não ser claro que a abolição disruptiva (e total) das limitações geográficas (um dos aspetos dos “contingentes” que também implicam “*numerus clausus*” ou limitação do n.º de veículos em circulação e licenciados) teria a

---

<sup>12</sup> [http://fptaxi.pt/images/documentacao/PACOTE\\_MEDIDAS\\_TAXI.pdf](http://fptaxi.pt/images/documentacao/PACOTE_MEDIDAS_TAXI.pdf)

virtualidade de adequar a oferta à procura e permitir a alocação de meios/serviços aos territórios que deles necessitem ou se, pelo contrário, iria acentuar a concentração de meios/serviços em alguns concelhos, deixando outros sem qualquer oferta de serviços de transporte de passageiros em veículos ligeiros, nomeadamente de serviços de transporte em táxi que constituem inequivocamente **serviço público** de transporte de passageiros.

48. Nesse sentido, no processo de reformulação da legislação do setor do táxi, a AMT considerou ser prudente ponderar a criação de **contingentes intermunicipais**, permitindo uma maior circulação dos meios e serviços existentes em áreas mais alargadas de mobilidade, permitindo que as autoridades de transportes - municípios, mas também as comunidades Intermunicipais e áreas metropolitanas - possam organizar os serviços de transporte em veículos ligeiros nos seus territórios, tendo em conta as suas características e especificidades, em articulação com a rede de transporte público (coletivos), considerando ainda novos serviços de mobilidade, como a mobilidade partilhada.
49. A criação de tais **contingentes intermunicipais** permitiria avaliar o comportamento do mercado, constituindo, eventualmente, um passo intermédio para uma possível (futura) eliminação de restrições geográficas ou numéricas (contingentes).
50. De referir que o regime de contingentes tem influência direta no regime de preços, sendo duas questões que estão intimamente ligadas.
51. Ora, a solução adotada pelo Decreto-Lei n.º 101/2023 **foi precisamente a de admitir a criação de contingentes intermunicipais**, além dos contingentes municipais. Como referido no preâmbulo do diploma, *“Assumindo as competências originárias dos municípios no que respeita à definição da oferta - fixação e gestão dos contingentes -, bem como na gestão do espaço público, incluindo políticas de estacionamento, reconhece-se que existem razões que determinam o alargamento do mercado dos serviços públicos de transporte em táxi, que, em muitas situações, não devem ficar confinados aos limites dos concelhos. Tendo presente o modelo já estabelecido para a organização de outros segmentos do mercado do transporte público de passageiros, do qual o táxi é uma componente essencial, considera-se que cabe às entidades intermunicipais definir, em articulação com os municípios, os territórios e os termos onde deve haver uma gestão intermunicipal da atividade de transporte em táxi, tendo em atenção, nomeadamente, a continuidade territorial*

*urbana, existência de infraestruturas que constituam polos geradores e atratores de mobilidade nas zonas de fronteira entre os municípios, tais como equipamentos de saúde, de educação, unidades comerciais e industriais Para efeitos de gestão intermunicipal da atividade de transporte em táxi, os municípios devem delegar parte, ou a totalidade, das suas competências na respetiva entidade intermunicipal, materializando-se através de acordos ou contratos interadministrativos. A nova organização geográfica, de âmbito mais alargado, permite ainda que as autoridades de transportes, na sequência da realização de estudos sobre os perfis da mobilidade nos seus territórios, possam decidir, com base em dados objetivos, os ajustamentos necessários entre a oferta e a procura e redefinir as regras para atribuição de licenças, no âmbito dos contingentes que podem ser geridos à escala intermunicipal. No âmbito destes contingentes, os concursos para atribuição de licenças devem obedecer aos princípios da igualdade, transparência e não discriminação entre operadores, promovendo a qualidade dos serviços, em benefício dos utilizadores.”*

#### Análise de conformidade legal dos serviços “Bolt-táxi”

52. A utilização dos serviços do Operador de Plataforma Bolt por operadores táxi apresenta vários problemas de conformidade legal. A saber:
53. Em primeiro lugar, quanto ao regime de preços: de facto, a AMT tem entendido que a figura da “tarifa a contrato” (tarifa C) deve ser considerada na sua especificidade face ao regime geral (preços estabelecidos através do taxímetro). Neste sentido, em situações análogas, no passado, a AMT tem vindo a transmitir que a generalização do uso da “tarifa C” no âmbito de serviços de táxi reservados por via digital (em particular nos casos de chamada através de plataforma de reserva de serviços ou mesmo de plataforma eletrónica, na aceção do regime TVDE) não seria aceitável, tendo em conta o quadro legal, regulamentar e convencional<sup>13</sup>.
54. No caso em análise, a Bolt criou uma figura “híbrida” entre os serviços de táxi e os serviços TVDE - assim, os serviços em causa, prestados por veículos afetos ao transporte em táxi (que são perfeitamente identificados e caracterizados) são solicitados através da Plataforma Bolt; nesses casos, os serviços passariam a

---

<sup>13</sup> <https://www.amt-autoridade.pt/pareceres-e-pron%C3%B4ncias/pareceres/parecer-n%C2%BA-12020-parecer-quanto-ao-tarif%C3%A1rio-designado-de-lite-praticado-pela-free-now/>

obedecer a todas as características dos serviços TVDE, sobretudo no que respeita ao regime de fixação de preços e possibilidade de circulação fora dos territórios abrangidos pelos ainda atuais contingentes. Tal como os restantes serviços TVDE, estes serviços híbridos (porque prestados em veículos afetos ao mercado do táxi e como tal caracterizados), implicam a aplicação da taxa de intermediação por parte do Operador de Plataforma Bolt. No entanto, a Bolt qualifica os referidos serviços como sendo de “serviço de táxi”, da exclusiva responsabilidade dos respetivos operadores, com base numa utilização potencialmente abusiva da figura da prestação de serviços de táxi “a contrato” (que implicam a utilização da tarifa C).

55. Ao prever, na Cláusula 5.<sup>a</sup> dos termos e condições, que *“5.1 O Preço da Viagem é cobrado por cada Serviço de Transporte realizado por solicitação e mediado através da App Bolt. 5.2 Para a prestação dos Serviços de Transporte, o Operador de Táxi e a Bolt concordam expressamente em adotar exclusivamente a tarifa a contrato (tarifa C) prevista no artigo 15, alínea c), do Decreto-Lei n.º 251/98, de 11 de agosto e, assim, (i) afastar-se das tarifas reguladas usualmente aplicáveis aos táxis e (ii) aplicar variáveis específicas para o cálculo do Preço da Viagem em cada município.*”, isto é, ao aplicar variáveis específicas a cada município e a afastar as tarifas do táxi, a Bolt está a afastar as regras da Convenção de Preços (onde se inclui a tarifa C) num serviço que a Bolt considera ser, ainda, um serviço de transporte em táxi. Dito de uma maneira simples, serviço “a contrato” deve ser entendido na sua especificidade do segmento dos serviços de táxi, e não deve ser “extrapolado” para transformar os táxis em TVDE.
56. O mesmo se diga quanto à taxa de intermediação, que não está prevista em nenhuma disposição aplicável ao setor do táxi, mas apenas no regime jurídico TVDE.
57. De facto, o regime de preços é diferente nos dois segmentos, sendo que a “liberdade tarifária” (que comporta tarifas dinâmicas e a formação de preços através da aplicação de algoritmos computacionais que fazem a conexão entre a procura e a oferta no mercado, de modo quase imediato) constante do regime dos TDVE não é comparável à regulamentação detalhada - também em matéria tarifária - dos serviços de transporte em táxi (ainda sujeito ao regime da Convenção de Preços).
58. Acresce que a fixação de tarifas a contrato pode induzir distorções concorrenciais face a outros operadores de serviços de táxi, não associados às plataformas

eletrónicas, o que implicaria a multiplicação de procedimentos de “corregulação” em que os operadores de plataforma e operadores de táxi criando(s) quadros regulamentares “híbridos” – à margem da lei - existindo um potencial de distorção concorrencial em ambos os segmentos do mercado do transporte de passageiros em veículos ligeiros.

59. Por outro lado, não se pode admitir que a tarifa “a contrato” (tarifa C) consubstancie a via para consagrar - no segmento dos táxis – o regime de (aparente) liberdade de conformação de tarifas e preços que é conferida à atividade de TVDE.
60. Dito de uma forma absolutamente clara: a figura do táxi a contrato (tarifa C) deve ser entendida para consagrar a possibilidade de conformação contratual de preços entre o operador de táxi e o passageiro no contrato de transporte celebrado, não devendo ser usada para generalizar um tarifário que não é acordado entre o operador de táxi e o passageiro, mas antes totalmente determinado por uma terceira figura – a Bolt, operador de plataforma - que estabelece, de forma unilateral, o seu tarifário, de acordo com as especificidades da Lei n.º 45/2018 e a sua natureza da “organizador” de serviços de transporte (determinando o modelo de negócio, os preços e o regime de faturação).
61. Acresce que o Decreto-Lei n.º 101/2023 prevê que *“As plataformas de serviços de táxi, quando assentes em infraestruturas eletrónicas, devem disponibilizar estimativas de preço final ao consumidor, de acordo com as regras de formação das tarifas estabelecidas pelo presente decreto-lei e respetiva regulamentação.”* (artigo 22.º, n.º 2), isto é, existe uma remissão expressa para as regras de formação de tarifas estabelecidas pelo mencionado diploma.
62. Donde se retira que, a manter-se o serviço disponibilizado pela Bolt, o regime de preços estabelecido deverá necessariamente aplicar o tarifário vigente para o serviço de táxi, sem recurso a uma aparente liberdade contratual conferida pela utilização (extensiva e potencialmente abusiva) dos serviços de táxi “a contrato” e da “tarifa C”.
63. Em segundo lugar, quanto ao regime de contingentes. De facto, a prestação destes serviços não pode pôr em causa os limites decorrentes da existência de contingentes, isto é, o operador de táxi, ao aceitar um serviço através da plataforma Bolt não poderá “sair” dos limites da sua área de atuação para a qual se encontra licenciado. Ou seja, enquanto os TVDE podem tomar e largar passageiros, entre

vários concelhos (não se aplicando a tarifa de retorno em vazio, por enquanto ainda vigente) o mesmo já não é permitido aos táxis, exceto no caso de existirem contingentes intermunicipais. De referir que esta figura, porque recente, ainda não tem aplicação prática expressiva no mercado dos serviços de transporte em táxi, tendo em conta que depende de “acordos” entre os Municípios, que ainda se encontram em fase de estudo e consolidação.

64. Nesse sentido, por via da utilização do serviço “táxi-Bolt” e do regime “a contrato” (tarifa C), de um modo generalizado, as regras sobre as restrições territoriais (tomada e largada de passageiros em concelhos diferentes), podem ser desvirtuadas, potenciando condições desiguais para os diferentes operadores no mesmo segmento de atividade – o mercado dos serviços de transporte em táxi.
65. No limite, poder-se-ia argumentar que a Bolt, como plataforma “aberta” poderia ir conseguindo a adesão de uma percentagem significativa ou mesmo, no limite, da totalidade dos operadores de serviços de táxi.
66. Tal possibilidade-limite levaria a uma situação hipotética em que todos os operadores de serviços de táxi, tendo aderido ao serviço “Bolt-táxi”, poderiam tomar e largar passageiros em concelhos diferentes daqueles onde estão licenciados, quebrando (indiretamente) as restrições geográficas que se aplicam à prestação de serviços de transporte em táxi, ainda que o Decreto-Lei n.º 101/2023 permita a sua flexibilização progressiva, através da criação pelos municípios dos já referidos contingentes intermunicipais, através de acordos.
67. Acresce que nos termos do n.º 3 do artigo 22.º do Decreto-Lei n.º 101/2023, os serviços de transporte de táxi para além de poderem ser reservados através de plataformas de reserva (artigo 21.º) também podem ser disponibilizados através de plataformas de serviço dedicadas ou que agreguem outros serviços de mobilidade e transporte, desde que as atividades se encontrem devidamente segregadas (n.º 1 do artigo 22.º)
68. Nos termos do n.º 3 do referido artigo 22.º do diploma citado “os serviços estabelecidos através das plataformas de serviço de táxi estão sujeitos às limitações geográficas estabelecidas no presente decreto-lei, de forma a garantir o cumprimento dos contingentes estabelecidos para cada território das autoridades de transportes, nos termos dos acordos celebrados.”

69. Na prática, os serviços de transporte em táxi, de acordo com o novo regime, mesmo quando chamados através de plataformas de serviço dedicadas – que podem abranger outros serviços de mobilidade, como os serviços TVDE – continuam sujeitos às regras geográficas inerentes aos contingentes, quer estes sejam municipais, quer sejam intermunicipais.
70. Assim, não basta que a Bolt garanta, nos termos e condições, que informa os operadores de táxi do dever de cumprir os contingentes. É necessário que a Bolt exerça – admitindo este modelo, necessariamente reformulado - uma supervisão efetiva sobre o cumprimento da obrigação constante do n.º 3 do artigo 22.º do Decreto-Lei n.º 103/2023 - designadamente “programando” o algoritmo de alocação de viagens de modo que as mesmas não sejam atribuídas fora do âmbito geográfico do contingente aplicável a determinado operador de táxi (que tanto pode ser municipal, como intermunicipal).
71. Resulta ainda do Decreto-Lei n.º 101/2023 que, quando os serviços de transporte de táxi sejam disponibilizados através de plataformas de serviço que agreguem outros serviços de mobilidade e transporte as plataformas devem ter as atividades devidamente segregadas.
72. Apesar de os responsáveis da Bolt – no decurso da sua prestação de esclarecimentos junto da AMT - terem assegurado que a atividade ora em causa está devidamente “identificada” na plataforma Bolt, sendo, por isso, uma opção consciente e informada do passageiro, na verdade isso não resulta comprovado da averiguação efetuada pela AMT, constatando-se, pelo contrário, que utilizadores/passageiros que utilizam o serviço ficam surpreendidos com o facto de ser um táxi a prestar o serviço que haviam “reservado” através de uma aplicação (Bolt) dedicada aos serviços TVDE, sem que tenham selecionado qualquer categoria específica.
73. Pelo que a Bolt deve adotar as medidas necessárias para segregar efetivamente as atividades, comprovando documentalmente essa segregação junto da AMT, até porque a mesma tem impacto no cálculo da que contribuição de regulação e supervisão (CRS) devida à AMT e que se aplica apenas à atividade TVDE, nos termos da Lei n.º 45/2018. Na prática, no cômputo da referida CRS estariam incluídos proveitos relacionados com serviços de transporte de passageiros em táxi, o que não é legalmente admissível.

74. Realizadas estas considerações, a AMT não pode deixar de referir ser natural a necessidade de introduzir inovação e modernização nos serviços de transporte de passageiros em veículos ligeiros (táxis e TVDE).
75. De facto, do ponto de vista regulatório a AMT – aliás de forma coerente com as posições que tem vindo a assumir publicamente, no mais das vezes alinhadas com as posições também assumidas pela AdC nesta matéria – tem vindo a defender a necessidade de acomodar no quadro regulamentar e legislativo as inovações ditadas pelos “mercados digitais” nos serviços de mobilidade.
76. Nesse sentido, aos operadores de plataformas agregadoras de serviços e aos próprios operadores de serviços de táxi, deve ser conferida a liberdade de oferecer (nomeadamente através de parcerias) novos produtos, associados às reais necessidades dos consumidores / passageiros, promovendo a oferta, mas não deixando de considerar a equidade e a concorrência não falseada nos mercados subjacentes, numa perspetiva de “incorporação da inovação” tendo em conta uma análise de proporcionalidade e de adequação, a proteção do consumidor e a promoção e defesa de regras de concorrência justas e equitativas.
77. É, no entanto, evidente que a liberdade para tal atuação deve respeitar, de forma inequívoca, os limites estabelecidos pela legislação em vigor que diferencia claramente os dois segmentos do mercado – táxis e TVDE, conformados por dois regimes jurídicos distintos.
78. Nesse sentido, o regime jurídico TVDE é claro ao estabelecer no n.º 4 do seu artigo 2.º que as empresas que desenvolvam a atividade de transporte em táxi podem simultaneamente desenvolver a atividade de operador de TVDE, mediante cumprimento dos procedimentos de licenciamento aplicáveis e das disposições previstas na presente lei, afetando a esta atividade veículos não licenciados como táxis (n.º 4 do artigo 2.º da Lei n.º 45/2018), não sendo estes veículos considerados em caso algum adstritos a um serviço público de transporte, nem beneficiando das isenções e benefícios previstos para os mesmos.

### **III.3. Apreciação das condições contratuais em geral**

79. Sem prejuízo do que anteriormente se referiu, para efeitos da análise dos termos e condições deve também ser considerado o disposto no Decreto-Lei n.º 446/85, de

25 de outubro, que instituiu o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais, na redação atual, aplicável às cláusulas contratuais gerais elaboradas sem prévia negociação individual, que proponentes ou destinatários indeterminados se limitem, respetivamente, a subscrever ou aceitar, bem como às cláusulas inseridas em contratos individualizados, mas cujo conteúdo previamente elaborado o destinatário não pode influenciar.

80. Em particular, nas relações entre empresários ou entidades equiparadas, são em absoluta proibidas as cláusulas que excluam ou limitem, de modo direto ou indireto, a responsabilidade por danos patrimoniais extracontratuais, causados na esfera da contraparte ou de terceiros; excluam ou limitem, de modo direto ou indireto, a responsabilidade por não cumprimento definitivo, mora ou cumprimento defeituoso, em caso de dolo ou de culpa grave; confirmam, de modo direto ou indireto, a quem as predisponha, a faculdade exclusiva de interpretar qualquer cláusula do contrato (artigo 18.º, alíneas b), c) e e).
81. E, nas relações com consumidores finais, são em absoluto proibidas as cláusulas que confirmam, de modo direto ou indireto, a quem as predisponha, a faculdade exclusiva de verificar e estabelecer a qualidade das coisas ou serviços fornecidos; excluam os deveres que recaem sobre o predisponente, em resultado de vícios da prestação (artigo 21.º, alíneas b) e d);
82. Assim, devem ter-se por abusivas, sem excluir outras, as cláusulas dos Termos e Condições apresentados pela Bolt em que se estipula que:
  - *“A Bolt não é responsável pelo bom funcionamento do Software ou da App Bolt”,*
  - *“16.10. O Operador Táxi é o único responsável pelo cumprimento e por assegurar o cumprimento, por parte de qualquer Motorista que preste Serviços de Transporte em sua representação, de todas as leis e regulamentos relevantes, bem como do Acordo para a exploração e utilização do meio de transporte escolhido (por exemplo, licenças, seguros, etc.), incluindo todas as leis do consumidor aplicáveis.”;*
  - *“O Operador Táxi reconhece que é totalmente responsável por qualquer violação de quaisquer leis e regulamentos, quer nacionais, regionais,*

*municipais, ou internacionais, que possam decorrer da prestação dos Serviços de Transporte;”.*

- *“19.1 A Bolt reserva-se o direito de fazer alterações a qualquer um dos documentos que fazem parte do Contrato. As eventuais alterações ao Contrato entram em vigor após serem disponibilizadas ao Operador Táxi e o Operador Táxi continue a usar o Software, salvo se indicado de outro modo. A versão atualizada será também publicada no site (<https://bolt.eu/pt-pt/legal/>).”*
- *“19.2 A Bolt compromete-se a notificar o Operador Táxi com pelo menos 15 (quinze) dias de antecedência sobre as alterações feitas a estes Termos e Condições, incluindo alterações relacionados com o Preço da Viagem, a menos que: (...)”*
- *“19.2.4 Na opinião razoável da Bolt, as alterações são benéficas para os Operadores Táxis e não requerem ajustamentos técnicos por parte dos mesmos.”, por recorrer a um conceito indeterminado (opinião razoável) que pode ser interpretado de diferentes formas pelas partes, com potencial prejuízo para o operador de táxi, uma vez que se trata do direito de fazer alterações ao contrato.*
- *“16.4 Não obstante qualquer responsabilidade devida a terceiros imposta por lei, o Operador Táxi indemnizará a Bolt relativamente a quaisquer perdas incorridas pela Bolt em relação a (i) qualquer violação de quaisquer leis ou regulamentos aplicáveis em relação à prestação dos Serviços de Transporte”, uma vez que não exclui as situações em que a violação seja proporcionada pela Bolt.*
- *“16.10. O Operador Táxi é o único responsável pelo cumprimento e por assegurar o cumprimento, por parte de qualquer Motorista que preste Serviços de Transporte em sua representação, de todas as leis e regulamentos relevantes, bem como do Acordo para a exploração e utilização do meio de transporte escolhido (por exemplo, licenças, seguros, etc.), incluindo todas as leis do consumidor aplicáveis.”, uma vez que existem regras aplicáveis a serviços em linha e contratos celebrados á distância, que se aplicam às plataformas e aos meios digitais de intermediação, como é o*

caso e a Bolt não pode, por força da atividade exercida e da sua intervenção na utilização destes serviços, excluir a sua responsabilidade nestes casos.

- *“A Bolt não aceita Reservas nem atua como um agente de ou em nome dos Operadores Táxi. A Bolt fornece uma plataforma para facilitar as Reservas diretamente entre os Utilizadores e Operadores Táxi”,* por tal não corresponder à realidade do modelo, uma vez que a Bolt admite que fixa as condições da “chamada” e a relação entre a plataforma e o parceiro. Logo, a relação não é apenas entre o utilizador e o parceiro, pois existem regras que regem essa relação, definidas por um terceiro, o que se comprova pela previsão de que *“As principais variáveis usadas para determinar o Preço da Viagem numa determinada área são pré-acordadas entre as partes e detalhadas para cada município.”*, o que constitui uma evidência de que as regras são acordadas entre a plataforma e o parceiro e não entre o parceiro e o utilizador/passageiro.

83. Note-se que nos termos da Lei n.º 45/2018 o operador de plataforma eletrónica é solidariamente responsável perante os utilizadores pelo pontual cumprimento das obrigações resultantes do contrato. Querer excluir completa e totalmente a responsabilidade da plataforma nos casos de utilização da plataforma por operadores táxi afigura-se abusivo, pelo que é imperativo promover a sua revisão.
84. Face ao exposto, a Bolt deverá reanalisar o clausulado dos termos e condições à luz do previsto no regime das cláusulas contratuais gerais e adequar os referidos termos e condições ao regime em vigor, expurgando do mesmo todas as cláusulas subsumíveis às previsões de cláusulas relativamente proibidas e, em especial, cláusulas absolutamente proibidas.

#### **III.4. Direitos dos passageiros**

85. Outra questão que se pode suscitar é se os termos e condições do serviço acautelam suficientemente os direitos dos passageiros, em particular no que se refere ao tratamento das reclamações.
86. Embora exista referência, no Anexo dos termos e condições, a reclamações de passageiros que indiquem *“uma violação das obrigações do Operador Táxi ao abrigo deste Contrato ou uma violação das disposições legais e regulamentares*

*aplicáveis à prestação dos Serviços de Transporte”, não se prevê de forma clara qual o procedimento para o tratamento das reclamações.*

87. Admitindo que o passageiro, tendo contratado o serviço através da plataforma eletrónica da Bolt, opte por apresentar a sua reclamação no Livro de Reclamações Eletrónico, importa definir qual o seguimento dado à reclamação, uma vez que esta pode ter por objeto questões relacionadas com o serviço tecnológico prestado pela plataforma ou relacionadas com o serviço de transporte prestado pelo operador de táxi.
88. De igual forma, na Cláusula 16.<sup>a</sup> dos termos e condições, quando se refere que *“A Bolt não é responsável pelo bom funcionamento do Software ou da App Bolt nem por qualquer perda ou dano sofridos pelo Operador Táxi ou pelos Motoristas que atuam em sua representação daí decorrentes”* deverá salvaguardar-se que essa exclusão de responsabilidade não se aplica ao passageiro, na relação que este estabelece com a Bolt.
89. Embora seja referido no Anexo aos Termos e Condições que *“A Plataforma Bolt permite aos Utilizadores comparar, selecionar de e/ou reservar Transporte em veículo (“Reservas”) diretamente de e com uma variedade de Operadores Táxi participantes. A Bolt não aceita Reservas nem atua como um agente de ou em nome dos Operadores Táxi. A Bolt fornece uma plataforma para facilitar as Reservas diretamente entre os Utilizadores e Operadores Táxi.”* daí não decorre que a Bolt se possa eximir da eventual responsabilidade perante os passageiros, que reservam e pagam (note-se que o utilizador/passageiro só pode pagar o preço da viagem referente ao serviço de transporte através de “Pagamento In-App” e é a Bolt que emite aos passageiros as faturas relativas aos serviços de transporte em nome e por conta dos operadores táxi, após conclusão de cada serviço de transporte e dentro de um período de tempo razoável) o serviço junto da Bolt.

### **III – CONCLUSÕES E DETERMINAÇÕES**

90. Da análise realizada aos termos e condições do serviço de utilização da plataforma Bolt por operadores táxi, em vigor, tendo em conta os demais elementos recolhidos, conclui-se que o serviço disponibilizado pela Bolt consiste, de acordo com o modelo por esta definido:

- a) Na disponibilização de uma plataforma (a sua plataforma) para “facilitar as reservas diretamente entre os utilizadores/passageiros e os operadores de táxi”.
- b) O preço da viagem é exclusivamente estabelecido ao abrigo da tarifa “a contrato” (tarifa C) – atualmente prevista no artigo 18.º, alínea c) do Decreto-Lei n.º 101/2023 e ainda na Convenção de Preços - acordada entre a Bolt e o operador de táxi, através de contrato reduzido a escrito, no qual consta a identificação das partes, a duração e o preço acordado.
- c) De acordo com um documento intitulado “Documento de Cálculo do Preço da viagem” - o qual constitui um “acordo juridicamente vinculativo” entre a Bolt e o operador táxi signatário – conclui-se que os serviços de transporte seriam prestados no município no qual o operador se encontra licenciado.
- d) A Bolt cobra ao operador de táxi uma “taxa de intermediação” pela prestação dos seus serviços.

91. De acordo com esta leitura parece decorrer dos termos e condições e respetivos anexos que o operador de serviços de táxi, ao operar ao abrigo deste “regime” (modelo) não estaria a atuar enquanto operador e motorista TVDE, mas como operador táxi em regime de tarifa “a contrato” (tarifa C).

92. É para esta solução que apontam os termos e condições, ao exigir, para a prestação do serviço, exclusivamente os requisitos aplicáveis ao transporte em táxi, a saber, i) licenciamento como operador de táxi; ii) características dos veículos; iii) certificado de motorista de táxi; iv) organização geográfica e acordos intermunicipais e licença de táxi.

93. No entanto, no entender da AMT este contrato configura, na verdade, um *tertium genus*, que não tem correspondência legal, entre os serviços de táxi e os serviços TVDE, com um regime de reserva/chamada através de plataforma eletrónica em tudo idêntico a um serviço TVDE, assim como o regime de fixação de preços, e ainda a aplicação de uma “taxa de intermediação” (pela Bolt ao operador de serviços de táxi). No entanto, a Bolt qualifica os serviços como sendo de “serviços de táxi”, da exclusiva responsabilidade dos respetivos operadores, com base na utilização extensiva da figura do táxi “a contrato” (tarifa C).

94. De facto, o regime de preços é diferente nos dois segmentos, sendo que a “liberdade tarifária” (que comporta tarifas dinâmicas e a formação de preços através

da aplicação de algoritmos computacionais que fazem a conexão entre a procura e a oferta no mercado, de modo quase imediato) constante do regime dos TDVE não é comparável à regulamentação detalhada - também em matéria tarifária - dos serviços de transporte em táxi.

95. Ainda que os serviços e tarifas de transporte em táxi “a contrato” (tarifa C) existam e se encontrem previstos na legislação e regulamentação relativas ao setor do táxi (regime jurídico e Convenção de Preços ainda em vigor), os mesmos devem ser entendidos de forma restrita, para responder a necessidades específicas, não correspondendo ao regime-regra dos serviços de transporte em táxi e não devendo a figura dos serviços “a contrato” ser utilizada, de forma potencialmente abusiva – porque demasiado “extensiva” - para contornar as especificidades da legislação em vigor, criando um potencial importante de distorção concorrencial entre os operadores de táxi (no seu segmento de mercado), tendo ainda em conta eventuais “vantagens concorrenciais” relativas aos demais operadores e motoristas de serviços de TVDE (por exemplo, os Bolt-táxis, podem usar as faixas BUS, dedicadas ao transporte público de passageiros, sendo a mesma utilização proibida / vedada aos demais operadores e motoristas do mercado TVDE).
96. Assim, é de concluir que a figura dos serviços de táxi “a contrato” constitui uma exceção ao regime geral, que deve ser utilizada em situações específicas que determinam e justificam a sua utilização.
97. Acresce que os serviços de transporte de táxi disponibilizados através de plataformas de serviço que agreguem outros serviços de mobilidade e transporte, como a plataforma Bolt devem ter as atividades devidamente segregadas, sendo ainda de referir que as plataformas de serviços de táxi, quando assentes em infraestruturas eletrónicas, estão legalmente obrigadas a disponibilizar estimativas de preço final ao consumidor, de acordo com as regras de formação das tarifas estabelecidas pelo Decreto-Lei n.º 101/2023 e respetiva regulamentação.
98. Sublinha-se que nos termos do n.º 3 do artigo 22.º do Decreto-Lei n.º 101/2023, “os serviços estabelecidos através das plataformas de serviço de táxi” estão sujeitos às limitações geográficas estabelecidas nesse decreto-lei, de forma a garantir o cumprimento dos contingentes estabelecidos para cada território pelas autoridades de transportes, nos termos dos acordos celebrados (no caso de contingentes intermunicipais).

99. Assim, reitera-se que não basta que a Bolt garanta que informa os operadores de táxi do dever de cumprir os contingentes, sendo necessário que a Bolt exerça supervisão efetiva sobre esse cumprimento, por exemplo através da (re)-programação do algoritmo de atribuição de viagens de modo que as mesmas não sejam alocadas fora do âmbito geográfico do contingente em causa, em cada caso concreto.
100. Ainda que se admita que o modelo se encontra, do ponto de vista formal, aparentemente conformado com os requisitos dos serviços e tarifa “a contrato” (tarifa C), considera-se que, em determinados aspetos, designadamente o preço, esta conformação excede, do ponto de vista regulatório e jus concorrencial, os limites da regulamentação vigente (*vide* Convenção de Preços, ainda em vigor).
101. Sendo a principal falha (do ponto de vista regulatório e jus concorrencial) o facto de esse modelo permitir a utilização intensiva - potencialmente abusiva - da figura do “táxi a contrato”, o que pode implicar que os operadores (de táxi), quando aderem à plataforma Bolt, não se encontrem sujeitos às mesmas restrições geográficas que os outros operadores de táxi, apresentando potencialidade de provocar distorções concorrenciais (no mercado dos serviços de transporte de passageiros em veículos ligeiros, *máxime* serviços de táxi e mesmo, no limite, de serviços TDVE) e violando a lei (designadamente o n.º 3 do artigo 22.º do Decreto-Lei n.º 101/2023).
102. Por outro lado, sendo os serviços prestados por veículos licenciados para o transporte em táxi – e tendo os mesmos características de serviços TVDE – o modelo também viola o disposto no n.º 4 do artigo 2.º da Lei n.º 45/2018.

Face ao exposto, ao abrigo do disposto nos artigos 5.º, n.º 1 alíneas a) e g), 15.º, n.º 1 alíneas c) e d), 34.º, n.ºs 1 e 3 alínea a) e 36.º dos Estatutos da AMT, aprovados em anexo ao Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, determina-se à Bolt que:

- A.** Modifique o regime de preços estabelecido para a utilização dos serviços da plataforma Bolt por operadores táxi, adequando-o às regras de formação das tarifas estabelecidas pelo Decreto-Lei n.º 101/2023 e respetiva regulamentação – incluindo Convenção de Preços em vigor - que podem ser consultadas em <https://www.dgae.gov.pt/servicos/comercio-servicos-e-restauracao/convencoes-de-precos.aspx> .

- B.** Tome medidas adequadas para assegurar a segregação dos serviços disponibilizados pela Plataforma Bolt, autonomizando os pedidos de serviços realizados através dessa plataforma que sejam prestados por operadores de táxi, de forma que seja absolutamente clara e imediata a perceção por parte dos utilizadores dos serviços das especificidades inerentes a tais serviços (incluindo preços e contingentes). Tal separação / segregação deve abranger as matérias contabilísticas (imputação de custos e proveitos de cada atividade), separando dados operacionais e financeiros relevantes, uma vez que os serviços não sendo híbridos – porque a lei não o permite – devem ser efetivamente segregados nas suas especificidades.
- C.** Tome medidas adequadas, designadamente através da (re)-programação do algoritmo de alocação de viagens, de modo a assegurar o respeito, a todo o tempo, das regras geográficas relacionadas com os contingentes, cumprindo o estabelecido no n.º 3 do artigo 22.º do Decreto-Lei n.º 101/2023.
- D.** Expurgue do clausulado contratual (termos e condições) todas as previsões que excluam totalmente a sua responsabilidade perante o consumidor/passageiro e perante o operador de táxi, designadamente em caso de dolo e/ou culpa grave ou que permitam a realização de alterações ao contrato dependentes exclusivamente da sua “opinião razoável”, sem prejuízo de outras cláusulas que, por serem subsumíveis à previsão de cláusulas absoluta ou relativamente proibidas necessitem de reformulação e revisão.
- E.** Assegure o exercício efetivo dos direitos dos passageiros, designadamente o direito a apresentar reclamações, através de livro de reclamações eletrónico (LRE), que deve ser visível e facilmente acessível.
- F.** Envie à AMT, no prazo máximo de 30 dias seguidos, os termos e condições revistos em cumprimento das determinações acima referidas, bem como comprovação da efetiva segregação de atividades de serviços de táxi e TVDE na sua plataforma e do(s) ajustamento(s) do algoritmo de alocação de viagens, de modo a assegurar o respeito pelo estabelecido no n.º 3 do artigo 22.º do Decreto-Lei n.º 101/2023, no que respeita a limitações geográficas inerentes a contingentes que se aplicam mesmo quando os serviços de táxi são disponibilizados através de plataformas eletrónicas e existam contingentes intermunicipais, bem como com o disposto no n.º 4 do artigo 2.º da Lei n.º 45/2018, que veda que veículos licenciados para o transporte em táxi sejam afetos a serviços TVDE, que são prestados em veículos

descaracterizados e não beneficiam das mesmas vantagens do que os serviços de táxi (por exemplo, utilização das faixas BUS).

- G.** Durante o período de 30 dias acima referido determina-se a suspensão da disponibilização dos serviços “Bolt-táxi” na respetiva plataforma, atentas as não conformidades com o disposto na legislação em vigor – regime jurídico do táxi, regime jurídico TVDE, regime das cláusulas contratuais gerais e ainda potenciais distorções jus concorrenciais – conforme referido ao longo do presente parecer.

*7 de junho de 2024*