



TRANSPORTES  
TERRESTRES E  
INFRAESTRUTURAS  
RODOVIÁRIAS

TRANSPORTES  
TERRESTRES E  
INFRAESTRUTURAS  
FERROVIÁRIAS



TRANSPORTES  
MARÍTIMOS,  
FLUVIAIS  
E PORTOS  
COMERCIAIS

# VERIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE LEGAL DAS CLÁUSULAS CONTRATUAIS GERAIS NOS CONTRATOS DE SHARING

19 de julho de 2019

# ÍNDICE

- 01. Enquadramento legal
- 02. Metodologia de análise
- 03. Forma e conteúdo do contrato de adesão
- 04. Cláusulas contratuais gerais
- 05. Reclamações e mediação de conflitos

# 01.

## Enquadramento legal



# 01. Enquadramento legal

## ➤ Intervenção da AMT

- **Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio** (aprova os estatutos da AMT)
  - Em cumprimento da sua **missão**, no uso dos poderes de **regulador económico independente** e tendo por base as **atribuições** previstas no artigo 5.º dos estatutos, designadamente:
    - ✓ Zelar pelo **cumprimento do enquadramento legal**;
    - ✓ **Mediar** e resolver os litígios;
    - ✓ Promover a **defesa dos direitos e interesses dos consumidores**;
    - ✓ Assegurar a **objetividade** e a **transparência** das **relações entre operadores** e entre estes e os **consumidores/utilizadores**;
    - ✓ **Monitorizar** e **acompanhar** as atividades do **mercado da mobilidade**.

# 01. Enquadramento legal

## ➤ Legislação aplicável

- **Decreto-Lei n.º 181/2012, de 6 de agosto**, alterado pelo **Decreto-Lei n.º 47/2018, de 20 de junho** (Regime jurídico de acesso e exercício da atividade de *rent-a-car* e *sharing*)
- **Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro**, na sua redação atual (Regime jurídico das cláusulas contratuais gerais - CCG)
- **Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro**, alterado pelo **Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho** (Estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações em papel e em formato eletrónico)
- **Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro**, na sua redação atual (Estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos **de resolução extrajudicial de litígios de consumo**)

# 01. Enquadramento legal

## ➤ Legislação aplicável (CONT.)

- **Lei n.º 24/96, de 31 de julho**, na sua redação atual (Lei de Defesa do Consumidor)
- **Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro**, que transpõe a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos Direitos dos Consumidores (**regras de contratos celebrados à distância são aplicáveis aos contratos de *sharing*, celebrados em regime de subscrição** – Cfr. N.º 3, do artigo 9.ºA, do Decreto-Lei n.º 181/2012, de 6 de agosto, na sua redação atual)
- **Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral da Proteção de Dados)**

# 02.

## Metodologia de análise



### ➤ Obrigações de submissão dos contratos à AMT (artigo 10.º DL 181/2012)

- **Comunicação dos contratos de adesão** com uso de cláusulas contratuais gerais em **data prévia ao início da atividade**.



A infração desta obrigação constitui **contraordenação** sancionada com **coima** (artigo 17.º e al. a) do n.º 1 conjugada com a al. g) do n.º 3 do artigo 18.º do Decreto-Lei n.º 181/2012)

### ➤ Apreciação da conformidade legal dos contratos

- Verificação da **legalidade dos contratos de adesão de aluguer** de veículos de passageiros sem condutor (**rent-a-car**) e de aluguer de curta duração de veículos de passageiros sem condutor, com e sem motor (**sharing**).



## 02. Metodologia de análise

### ➤ Metodologia (artigo 10.º DL 181/2012)

#### 1. Análise prévia das cláusulas contratuais

- i. Pedido de **esclarecimentos, elementos adicionais** (condições particulares), **propostas de alteração**

#### 2. Emissão de parecer: forma e substância

- i. Parecer **favorável**
- ii. Parecer **desfavorável**

## 02. Metodologia de análise da AMT

### ➤ Metodologia (artigo 10.º DL 181/2012)

#### ☐ **Parecer desfavorável:**

➡ **Notificação** do locador para **correção das cláusulas desconformes**

➡ **Acompanhamento** das recomendações

➡ **Promoção de ação inibitória junto do Ministério Público**  
(decisão judicial com vista à declaração de nulidade e proibição de utilização das cláusulas consideradas abusivas)

## 02. Metodologia de análise da AMT

### ➤ Metodologia (artigo 10.º DL 181/2012)

#### ❑ **Ausência de notificação no prazo de 10 dias úteis, pela AMT:**

- i. Mecanismo legal destinado a **evitar que o início da atividade fique condicionado** ao resultado da apreciação das cláusulas contratuais gerais pela AMT
- ii. **Não permite concluir pela conformidade legal das cláusulas contratuais gerais** (Nulidade das CCG é invocável a todo o tempo)

## 02. Metodologia de análise da AMT

### ➤ Metodologia (artigo 10.º DL 181/2012)

#### ☐ **Cláusulas contratuais gerais abusivas:**

➔ As cláusulas abusivas, proibidas por lei, são nulas. A **nulidade é invocável a todo o tempo**. A AMT, ao abrigo das suas competências, pode **pronunciar-se a todo o tempo** sobre as CCG e determinar a sua correção em caso de desconformidade com a lei

➔ A AMT pode ainda solicitar, em qualquer momento, **informações sobre a utilização de serviços e cópias dos contratos** celebrados nos últimos dois anos (artigo 14.º-A), pelo que operadores têm de conservar um registo dos contratos de aluguer celebrados, durante dois anos a contar da data do respetivo termo.

# 03.

## Forma e conteúdo do contrato de adesão



## 03. Forma e conteúdo do contrato de adesão

### ➤ Análise da forma e conteúdo do contrato de *sharing*

- ☐ Verificação da observância das **exigências de forma e de conteúdo** do contrato

(artigo 9.º-A do Decreto-Lei n.º 181/2012, de 6 de agosto)

- ☐ Verificação da **conformidade** legal das cláusulas do contrato **com o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais**

(que consta do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, e, em específico, do n.º 7 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 181/2012, de 6 de agosto, aplicável ao *sharing* por força da remissão constante do n.º 2 do artigo 9.º-A)

- ☐ Verificação da **conformidade** do contrato com o **regime legal** aplicável à **defesa dos consumidores**

(Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual)

## 03. Forma e conteúdo do contrato de adesão

### ➤ Forma do Contrato de *sharing*:

- ☐ **Redigido de forma clara, precisa** e com caracteres legíveis
- ☐ **Celebrado preferencialmente em suporte eletrónico**, sem prejuízo das garantias de força probatória e de disponibilidade dos elementos do contrato durante a utilização do veículo (n.º 4 do Artigo 9.ºA)
- ☐ **Pode ser celebrado por cada utilização do veículo ou em regime de subscrição** (n.º 3 do artigo 9.º-A)

## 03. Forma e conteúdo do contrato de adesão

### ➤ Registos dos Contratos de Sharing

☐ Os **locadores** devem conservar o registo, durante dois anos:

- i. De todos os **contratos de adesão** e
- ii. De **cada utilização do sistema**

**Devendo estar acessíveis** a qualquer momento pelo utilizador registado, e bem assim pela AMT, tendo em vista o exercício das suas competências (Artigo 14.º-A)



# 03. Forma e conteúdo do contrato de adesão

## ➤ Conteúdo do Contrato de *Sharing*:

O contrato deve observar os **requisitos elencados no n.º 1 do artigo 9.º A** do Decreto-Lei n.º 181/2012

- ☐ **Identificação completa das partes**
- ☐ Identificação da **forma de estabelecer** entre elas qualquer **contacto imediato**  
(A al. b) do n.º 3 do artigo 4.º do DL 181/2012 estabelece como requisito de acesso a obrigatoriedade de dispor de uma linha telefónica permanente de apoio ao cliente)
- ☐ **Regras aplicáveis** ao sistema de partilha, incluindo as **regras de acesso e fim de utilização** do veículo (Condições Gerais / Condições de Utilização / Termos e Condições, etc.  
(A al. d) do n.º 3 do artigo 4.º do DL 181/2012 estabelece como requisito de acesso a obrigatoriedade de disponibilização aos utilizadores - na plataforma eletrónica - das CCG, em momento anterior à celebração do contrato.

## 03. Forma e conteúdo do contrato de adesão

### ➤ Conteúdo do Contrato de *Sharing*

#### ☐ **O período máximo de utilização / duração do contrato**

(vide n.º 4 do artigo 2.º - aluguer por períodos de curta duração – até 12 horas - e curta distância- até 100 km)

#### ☐ **Possibilidade de convolação em contrato de rent-a-car, se o locador estiver habilitado para o exercício daquela atividade (al. d) do n.º 1 do artigo 9.º-A e artigo 9.º-B)**

#### ☐ **Preço a pagar, com especificação das regras de formulação do preço e quaisquer outros encargos que possam ser cobrados (custo desbloqueio; preço/minuto, taxas, etc.)**

## 03. Forma e conteúdo do contrato de adesão

### ➤ Conteúdo do Contrato de *Sharing*

- ☐ **Informação sobre outros encargos que possam advir**
  - i. do combustível consumido (quando aplicável)
  - ii. do estado de conservação e limpeza do veículo ou
  - iii. de outros fatores especificados
- ☐ **Informação sobre o seguro existente** (obrigatório ou facultativo), com todos os seus elementos (coberturas, exclusões e franquias) **e, quando aplicável, as possíveis opções do locatário** (por exemplo, subscrever coberturas adicionais)
- ☐ Informação sobre os **meios de pagamento**

## 03. Forma e conteúdo do contrato de adesão

### ➤ Conteúdo do Contrato de *Sharing*

#### **Reserva no Contrato de *Sharing* (Artigo 11.ºA)**

**No momento da reserva, o locador deve disponibilizar ao locatário, além dos elementos elencados (no artigo 9.º-A), as seguintes informações:**

- ☐ **Identificação e a localização do veículo, bem como as suas características essenciais**
- ☐ **O período pelo qual o veículo fica reservado** e findo o qual se considera haver desistência, bem como se é devida uma taxa compensatória de imobilização
- ☐ **O preço do serviço**, com as diversas parcelas, o seu método de cálculo e os encargos fiscais

## 03. Forma e conteúdo do contrato de adesão

### ➤ Conteúdo do Contrato de *Sharing*

#### **Reserva no Contrato de *Sharing* (Artigo 11.ºA)**

**No momento da reserva, o locador deve disponibilizar ao locatário, além dos elementos elencados (no artigo 9.º-A), as seguintes informações:**

- ☐ As **modalidades de seguro**, os **custos** e as **condições de cobertura**
- ☐ O **modo de cancelamento e eventuais custos**
- ☐ O **modo e o local da restituição**

## 03. Forma e conteúdo do contrato de adesão

### ➤ Conteúdo do Contrato de *Sharing* (Cont.):

Além destes elementos, por força do disposto n.º 2 do artigo 9.º-A, **são ainda aplicáveis ao contrato de *sharing* algumas disposições** do artigo 9.º, **relativas ao *rent-a-car*:**

- ☐ A **possibilidade de recusa do aluguer** quando o cliente não ofereça garantias de cumprimento do contrato (n.º 5 do artigo 9.º)
- ☐ A **proibição de cláusulas contratuais que violem o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais** (n.º 7 do artigo 9.º e Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro)

# 04.

## Cláusulas contratuais gerais



## 04. Cláusulas contratuais gerais

### ➤ Cláusulas abusivas

- ❑ Que **excluem** ou **limitam, de modo direto ou indireto, a responsabilidade do locador** em caso de não cumprimento definitivo, de mora ou de cumprimento defeituoso, verificando-se dolo ou culpa grave do mesmo
- ❑ **Vagas e indeterminadas**, que conferem ao locador a possibilidade de **cobrança de quantias não indicadas ou previstas no contrato, não determináveis em momento prévio à celebração do contrato**, ou cuja fórmula de cálculo não se encontra nele prevista, **sem** necessidade de **fundamentação** e de **notificação do locatário** impedindo a sua contestação



## 04. Cláusulas contratuais gerais

### ➤ Cláusulas abusivas

- ❑ Que **pressupõem a aceitação** pelo locatário **de dívidas futuras, judiciais e extrajudiciais** e a **renúncia ao direito de oposição de valores** apresentados pelo locador
- ❑ Que **excluem/limitam** a possibilidade de **recurso à via judicial por parte do locatário** em caso de litígio com o locador
- ❑ Que fazem **depender a celebração do contrato** de *sharing* **da celebração de outros contratos**, designadamente de seguros não obrigatórios

## 04. Cláusulas contratuais gerais

### ➤ Cláusulas que estabeleçam a aceitação pelo locatário de vícios não aparentes ou não reconhecíveis no veículo

(alínea a) do n.º 7 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 181/2012)

#### □ Exemplos:

- i. *"O cliente declara expressamente que recebeu o veículo em bom estado de funcionamento (...)"*
- ii. *"O cliente recebe o veículo alugado, descrito no contrato, em perfeitas condições de funcionamento (...)"*

## 04. Cláusulas contratuais gerais

### ➤ Cláusulas que estabeleçam a aceitação pelo locatário de vícios não aparentes ou não reconhecíveis no veículo

alínea a) do n.º 7 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 181/2012)

#### ❑ Recomendação:

O locador **não deve incluir no contrato** cláusulas que se reconduzam à **aceitação** pelo locatário de **vícios não aparentes ou não reconhecíveis** no veículo, uma vez que este, no momento da celebração do contrato, **não tem condições para efetuar essa avaliação.**

## 04. Cláusulas contratuais gerais

- **Cláusulas que excluem, limitam ou transferem a responsabilidade do locador, imputando o pagamento de despesas/custos direta e exclusivamente ao locatário**
- **Cláusulas que impliquem a renúncia ao direito de oposição pelo locatário de valores relativos a despesas apresentadas pelo locador**

(alínea d) do artigo 19.º do Decreto-Lei n.º 446/85 e da alínea b) do n.º 7 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 181/2012)

### □ **Exemplos:**

- i. *“A (...) não se responsabiliza por eventuais avarias do veículo e suas consequências, nomeadamente prejuízos ou demoras.”*

## 04. Cláusulas contratuais gerais

- ii. *“A (...) não poderá ser responsável por qualquer perda ou dano incorrido pelo Cliente ou terceiro (...), nem por quaisquer falhas mecânicas no veículo ou danos consequentes (...).”*
  
- ii. *“Todas as despesas, incluindo as judiciais e os honorários de advogados contratados para conseguir o pagamento de qualquer valor que, ao abrigo do presente Contrato, seja devido pelo Cliente”*
  
- iii. *“O locatário obriga-se, expressamente, a pagar as importâncias devidas, e decorrentes da celebração do presente contrato, à locadora logo que lhe sejam solicitadas, nomeadamente (...).”*

## 04. Cláusulas contratuais gerais

### □ Recomendações:

O locador **não deve incluir** no contrato **cláusulas que excluam/transfiram a sua responsabilidade** e/ou que impliquem a **presunção de aceitação** pelo locatário **da obrigação de pagamento de custos/despesas** com base em factos insuficientes, nem incluir cláusulas que impliquem a **renúncia ao direito de oposição pelo locatário de valores** relativos a despesas apresentadas pelo locador.

## 04. Cláusulas contratuais gerais

### **Recomendações:**

O contrato deve **indicar, de forma clara e objetiva, todos os valores a pagar** pelo locatário, fazendo, sempre que possível, menção ao valor/custo exato a pagar, seja **no respetivo clausulado** ou por remissão para as **condições particulares** que são parte integrante do mesmo.

O contrato deve igualmente **indicar, de forma inequívoca, a possibilidade de cobrança de encargos e custos suplementares** que não possam ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato.

## 04. Cláusulas contratuais gerais

### ➤ Cláusulas que permitam o acionamento da caução por danos no veículo sem prévia informação e prova dos mesmos

(alínea g) do n.º 7 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 181/2012)

#### □ Exemplo:

*“O locatário, para garantia do cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, prestará caução em cartão de crédito, pelo montante referido no Contrato, autorizando expressamente o locador a preencher e a debitar no cartão de crédito as importâncias devidas.”*



## 04. Cláusulas contratuais gerais

### ☐ **Recomendações:**

O contrato deve **indicar** de forma explícita **as importâncias recebidas** pelo locador **a título de caução**, de modo a que não se confundam com quaisquer outras quantias devidas pelo locatário.

Não devem constar do contrato **cláusulas que possibilitem o acionamento da caução por danos** no veículo **sem prévia notificação** do locatário **e prova dos danos** em causa.

## 04. Cláusulas contratuais gerais

### ➤ Cláusulas de fixação do foro contrárias ao regime imperativo estabelecido no artigo 71.º do Código Processo Civil

(alínea g) do artigo 19.º do Decreto-Lei n.º 446/85)


#### □ Exemplos:

- i. *“O presente contrato é redigido de acordo com a lei (...) e ambas as partes acordam em submeter à jurisdição dos tribunais de (...)”*
- ii. *“As partes convencionam em estabelecer o foro da comarca de (...) para dirimir quaisquer conflitos, com expressa exclusão de qualquer outro.”*

## 04. Cláusulas contratuais gerais

### **Recomendação**

O contrato não pode conter cláusulas que **estabeleçam um foro competente** que envolva **graves inconvenientes para uma das partes, sem que os interesses da outra o justifiquem**, nem que **contrariem as regras específicas quanto à competência em razão do território** estabelecidas no Código Processo Civil.

 O CPC estabelece que para as ações destinadas a exigir o cumprimento de obrigações, a indemnização pelo não cumprimento ou pelo cumprimento defeituoso e a resolução do contrato por falta de cumprimento é competente, no caso de pessoa singular, o tribunal do domicílio do réu (locatário).

# 05.

## Reclamações e mediação de conflitos



## 05. Livro de Reclamações Eletrónico

### ➤ Existência e disponibilização do Livro de Reclamações Eletrónico

(Alínea d) do n.º 2 do artigo 9.º-C do DL 181/2012 e DL 74/2017)

#### □ **Disponibilização:**

➡ Os locadores que possuam sítio na *internet* (plataforma eletrónica) têm de divulgar, na página de entrada, de forma destacada e em lugar visível, o acesso ao portal do Livro de Reclamações

➡ Após 1 de julho de 2019 o livro de reclamações eletrónico passou a ter de ser obrigatoriamente disponibilizado pelos locadores mediante registo no respetivo portal: [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)

## 05. Reclamações e mediação de conflitos

### ➤ Conhecimento e resposta a reclamações

- ☐ A AMT é competente para **conhecer e dar resposta às queixas dos consumidores/utilizadores**

(Alínea b) do n.º 1 do artigo 38.º do DL 78/2014 e alínea d) do n.º 1 do artigo 11.º do DL 74/2017, em conjugação com a alínea l) do n.º 1 do Anexo respetivo)

### ➤ Conciliação

- ☐ No exercício das suas **competências em matéria de resolução de conflitos** entre as entidades sujeitas à regulação da AMT ou entre estas e os seus clientes ou terceiros, **cabe à AMT efetuar ações de conciliação**

(Alínea a) do n.º 1 do artigo 38.º do DL 78/2014 e Regulamento n.º 565/2018, de 21 de agosto - Regulamento de Mediação e de Conciliação da AMT)



AUTORIDADE  
DA MOBILIDADE  
E DOS TRANSPORTES

*Para mais esclarecimentos, contactar:*

**AMT**

*Direção de Supervisão*

*Divisão de Avaliação de Políticas Públicas e Monitorização Setorial*

[geral@amt-autoridade.pt](mailto:geral@amt-autoridade.pt)

[ds@amt-autoridade.pt](mailto:ds@amt-autoridade.pt)