

## PARECER N.º 37/AMT/2024

### I – INTRODUÇÃO

1. Em março e abril de 2024 a ANTRAL - Associação Nacional dos Transportes Rodoviários em Automóveis Ligeiros, a ANTUP – Associação Nacional dos Táxis Unidos de Portugal e a FPT - Federação Portuguesa do Táxi, 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. A AMT convocou os interessados para efeitos de prestação de esclarecimentos, ao abrigo dos seus Estatutos<sup>1</sup>, tendo sido ouvidos os representantes da ANTRAL, da ANTUP e da FPT, bem como da Bolt Support Services PT Unipessoal Lda (Bolt).
3. Analisados os elementos recolhidos, a AMT concluiu que o serviço disponibilizado pela Bolt consistia, de acordo com o modelo que havia por esta sido definido:
  - Na disponibilização de uma plataforma (a sua plataforma) para *“facilitar as reservas diretamente entre os utilizadores/passageiros e os operadores de táxi”*;
  - 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 – sendo estabelecido pela Bolt e acordado com o operador de táxi, através de contrato reduzido a escrito, no qual consta a identificação das partes, a duração e o preço acordado;
  - A Bolt cobra ao operador de táxi uma *“taxa de intermediação”* pela prestação dos seus serviços.
4. No dia 7 de junho a AMT comunicou à Bolt o Parecer com Determinações n.º 24/ 2024<sup>2</sup>, no qual se concluiu, em suma que, ainda que se admita que o modelo se encontra, do ponto de vista formal, aparentemente conformado com os requisitos dos serviços e tarifa

<sup>1</sup> Aprovados em anexo ao Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio

<sup>2</sup> Ofício n.º 04389-CA/2024, de 7 de junho

“a contrato” (tarifa C), em determinados aspetos, designadamente o preço, esta conformação excede, do ponto de vista regulatório e jus concorrencial, os limites da regulamentação vigente, sendo a principal falha o facto de esse modelo permitir a utilização intensiva - potencialmente abusiva - da figura do “táxi a contrato”, o que pode também implicar, para além da sujeição a preços de viagem distintos dos estabelecidos no setor do táxi, 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, de 31 de outubro<sup>3</sup>). 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, de 10 de agosto<sup>4</sup>.

5. Assim, foi a Bolt notificada para, no prazo de 30 dias seguidos:

- Modificar 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;
- Tomar as 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;
- Enviar à AMT os termos e condições revistos em cumprimento das determinações efetuadas no parecer, designadamente quanto a direitos dos passageiros;
- Suspender, durante esse período, a disponibilização dos serviços “Bolt-táxi” na respetiva plataforma, atentas as não conformidades com o disposto na legislação

---

<sup>3</sup> Aprova o regime jurídico do serviço público de transporte de passageiros em táxi.

<sup>4</sup> Regime jurídico da atividade de transporte individual e remunerado de passageiros em veículos descaracterizados a partir de plataforma eletrónica (TVDE).

em vigor – regime jurídico do táxi, regime jurídico TVDE, regime das cláusulas contratuais gerais e ainda potenciais distorções jus concorrenciais.

6. No dia 17 de junho a Bolt comunicou à AMT que *“está empenhada em cumprir as instruções de autoridades públicas. Todavia, por razões técnicas ainda não nos foi possível implementar o ponto “G” do Parecer n.º 24/AMT/2024.* [REDACTED]

[REDACTED] *Antevemos até terça-feira (dia 18 de Junho) poder ultrapassar esses constrangimentos.”*

7. Solicitada informação, no dia 21 de junho, sobre se esses constrangimentos já se encontravam ultrapassados, não foi obtida resposta por parte da Bolt<sup>5</sup>.

8. No dia 12 de julho a Bolt, *“no exercício do seu direito de audiência prévia previsto no artigo 121.º do Código do Procedimento Administrativo”*:

- Enviou à AMT os termos e condições revistos, prestando, contudo, os seguintes esclarecimentos:

a) Na cláusula 5 dos termos e condições revistos e na cláusula 4.3.6. do Anexo e Documento de Cálculo do Preço, *“introduziu a possibilidade de o utilizador da plataforma escolher, antes de cada viagem, entre a tarifa a taxímetro e a tarifa a contrato, deixando assim de existir exclusividade pela opção da tarifa a contrato”*;

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

c) *“A Bolt manteve a opção de tarifa a contrato – embora já não exclusiva - por considerar não só que a mesma é legal e regularmente admissível, como por entender que oferecer esta segunda opção apresenta vantagens para o consumidor”*;

---

<sup>5</sup> Na mesma data foi solicitada informação sobre a prestação dos mesmos serviços na Região Autónoma da Madeira, na sequência de denúncia recebida na AMT. Em resposta a Bolt veio sustentar ter *assumido legitimamente que estas instruções se aplicavam apenas às suas operações no território continental e que considera que a competência para fiscalizar a atividade de táxi e decretar tal suspensão assiste unicamente às competentes autoridades regionais conforme decorre do Decreto Legislativo Regional n.º 30/2003/M*. A AMT encontra-se na presente data em articulação com as autoridades regionais pelo que a questão será objeto de análise e resposta em sede própria.



[REDACTED]

- l) Expurgou dos termos e condições as previsões que poderiam suscitar dúvidas quanto à responsabilidade da Bolt perante o utilizador;
- m) Disponibiliza acesso a um procedimento de reclamações e ao Livro de Reclamações Eletrónico pelo que considera as recomendações da AMT nesta matéria infundadas;
- Informou que suspendeu os serviços táxi no território continental, mas prevê reiniciar a atividade suspensa no dia 22/07/2024, porquanto na sua opinião a suspensão operaria por 30 dias<sup>7</sup>.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

## II – ANÁLISE

12. Proceder-se-á à análise das questões identificadas na resposta da Bolt pela ordem ali indicada. Assim,

---

<sup>7</sup> Por ofício n.º 05189 de 23 de julho de 2024, a Bolt foi informada de que a suspensão dos serviços deveria ser mantida até que seja proferida decisão final pela AMT, uma vez que o mero envio dos termos e condições revistos não faz cessar a desconformidades legais detetadas.

## Preço da viagem

[REDACTED]

14. Importa desde já salientar que a tarifa a percurso se aplica, conforme decorre da Convenção de Preços em vigor (cláusula 3.º, n.º 2 e anexo) “*em função dos preços estabelecidos para determinados itinerários, em adenda à convenção de preços*”, pelo que a Bolt não pode disponibilizar um serviço com uma tarifa que atualmente não está prevista na Convenção de Preços.

[REDACTED]

16. De facto, nos termos do artigo 22.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 101/2023, 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 e respetiva regulamentação.
17. Quanto à tarifa a contrato, pese embora as alterações efetuadas pela Bolt nos termos e condições, reitera-se o entendimento da AMT de que esta tarifa não é passível de ser utilizada pela Bolt nos moldes em que a mesma se propõe fazê-lo.
18. Aliás, a introdução da tarifa a taxímetro a par da tarifa a contrato afigura-se constituir um mero “artifício”, pois naturalmente e como a própria Bolt reconhece, podendo escolher, o

utilizador optará pela tarifa mais barata/acessível por ser a que para si apresenta mais vantagens, pelo que a tarifa a taxímetro será tendencialmente residual;

19. A Bolt alega que o entendimento da AMT não tem acolhimento legal, porquanto o legislador manteve a tarifa a contrato no Decreto-Lei n.º 101/2023 não tendo condicionado tal opção de forma alguma; porque a tarifa a contrato também consta da Convenção de Preços em vigor; e, finalmente, porque o atual regime prevê precisamente a possibilidade de o serviço de táxi ser operado através de plataforma eletrónica e prevê a celebração de contratos por via eletrónica.
20. Ora, como anteriormente se referiu, os serviços públicos de transporte de passageiros em táxi estão sujeitos a um regime de tarifas definidas em regulamento, conforme resulta do artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 101/2023.
21. Esse regulamento (a aprovar pela AMT; atualmente, a Convenção de Preços em vigor) 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.
22. 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.
23. Os regulamentos tarifários estabelecidos pelas autoridades de transportes devem respeitar as regras gerais constantes do regulamento e ser sujeitos a consulta pública, podendo estabelecer, designadamente:
  - a) Tarifas a percurso para determinados itinerários selecionados;
  - b) Tarifas intermunicipais, caso sejam celebrados acordos, devendo as mesmas ser aprovadas pelos órgãos competentes das respetivas autoridades de transportes;
  - c) Tarifas específicas relativas à prestação de serviços de transporte em táxi a partir de grandes polos de geração de viagens, como aeroportos ou terminais de cruzeiros;
  - d) Tarifas sazonais, nas regiões com forte atração turística;

- e) Tarifas específicas tendo em conta datas festivas, como o Natal, o Ano Novo ou feriado municipal;
  - f) Pacotes de viagens em combinação com títulos mensais de transporte coletivo ou serviços de mobilidade partilhada;
  - g) Tarifas progressivas.
24. Ora, se o regime da tarifa a contrato passar a ser a regra ao invés da exceção, todo o paradigma de fixação de preços é desvirtuado.
25. Reitera-se que 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>8</sup>.
26. 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).
27. 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 – potencialmente provocariam uma distorção concorrencial em ambos os segmentos do mercado do transporte de passageiros em veículos ligeiros.

---

<sup>8</sup> <https://www.amt-autoridade.pt/pareceres-e-pron%C3%BAncias/pareceres/parecer-n%C2%BA-12020-parecer-quanto-ao-tarif%C3%A1rio-designado-de-lite-praticado-pela-free-now/>

28. 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.
29. Como já referido 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).
30. Tal como referido no preâmbulo do Decreto-Lei n.º 101/2023, o transporte de passageiros em táxi é um serviço público, caracterizado pela sua universalidade e disponibilidade, e desempenha um papel fundamental para a coesão social e territorial nos territórios de baixa densidade e ocupação dispersa, onde o táxi surge como componente essencial para a conectividade das populações e para a organização de outros segmentos do mercado do transporte público de passageiros.
31. Daí encontrar-se sujeito a determinadas obrigações, respeitantes à oferta (fixação e gestão dos contingentes) e de gestão do espaço público, incluindo políticas de estacionamento, bem como tarifárias.
32. Assim, ao contrário do entendimento sufragado pela Bolt, não se vê que seja necessário que o legislador estabeleça expressamente uma hierarquia entre os tipos de tarifas.
33. É evidente que a tarifa a contrato configura uma situação excecional (por exemplo, as tarifas a contrato negociadas com as companhias seguradoras para dar assistência a passageiros de veículos particulares em caso de acidente ou sinistro) pois se assim não fosse não seria possível garantir os princípios da recuperação económica e financeira dos custos do serviço em cenário de eficiência e da promoção da acessibilidade económica dos utilizadores de serviços públicos, que, nos termos do artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 101/2023, devem presidir à elaboração das regras gerais de formação dos preços em função dos tipos de serviço.

34. Portanto, não colhe o argumento da Bolt que este entendimento não tem acolhimento legal, assim como não colhe o argumento de que nesta matéria impere a liberdade contratual tal como definida pela Bolt.
35. Quanto às posições assumidas pela OCDE e Autoridade da Concorrência, *“que vêm identificando como restritiva da concorrência a fixação de preços no setor do táxi e recomendado ao Governo a liberalização dos preços nestes serviços”*, importa notar que o próprio parecer da AMT faz referência a este entendimento.
36. No mesmo sentido, a AMT defendeu a revisão do regime legal aplicável ao transporte em táxi, bem como ao seu regime de preços<sup>9</sup>, tendo identificado<sup>10</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;
  - 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).
37. 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*

---

<sup>9</sup> <http://www.amt-autoridade.pt/pronuncias-e-pareceres/pronuncias/pronuncia-nº-82016-regulacao-da-mobilidade-e-transportes-uber-e-taxis-no-contexto-das-plataformas-tecnologicas-para-os-mercados-relevantes-da-mobilidade/>

<sup>10</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)

*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”.*

38. De referir também que o Pacote de Medidas de Modernização do Setor do Táxi<sup>11</sup>, já defendia a regulamentação do acesso a *interfaces*, as plataformas digitais para o setor e a flexibilização do regime a contrato.
39. No entanto, na revisão legislativa que conduziu à aprovação do Decreto-Lei n.º 101/2023 a opção do Governo não foi a de proceder a uma liberalização dos preços nestes serviços.
40. No que respeita ao modelo tarifário, constatou-se a necessidade da sua revisão e simplificação (vide Preâmbulo do Decreto-Lei n.º 101/2023), por forma a adaptá-lo ao novo contexto institucional do setor da mobilidade e dos transportes, mas manteve-se a necessidade de formulação de regras e dos princípios tarifários aplicáveis, assumindo a AMT um papel central, atentas as suas atribuições de regulação e supervisão dos transportes públicos de passageiros.
41. Como já se referiu, a AMT encara como natural e favorável a necessidade de introduzir inovação e modernização nos serviços de transporte de passageiros em veículos ligeiros (táxis e TVDE).
42. 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.
43. 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

---

<sup>11</sup> [http://fptaxi.pt/images/documentacao/PACOTE\\_MEDIDAS\\_TAXI.pdf](http://fptaxi.pt/images/documentacao/PACOTE_MEDIDAS_TAXI.pdf)

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.

44. 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.
45. 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.

#### **Taxa de intermediação**

46. A Bolt refere que tem direito a receber uma taxa de intermediação pelo serviço que presta, no exercício da sua atividade comercial.
47. Naturalmente que, estabelecendo o Decreto-Lei n.º 101/2023 a possibilidade de o serviço de táxi ser operado através de plataforma eletrónica, este serviço terá um custo associado.
48. Quando no seu Parecer a AMT se referiu à taxa de intermediação fê-lo como mais um exemplo de que o modelo de serviço, tal como configurado pela Bolt, tem uma evidente proximidade com os serviços TVDE, incluindo pela estipulação da mencionada taxa, que também tem como limite máximo os 25% do preço da viagem à semelhança do que sucede nos TVDE, confirmando o entendimento de que a Bolt criou uma figura híbrida que a lei não prevê.

### **Segregação de serviços e de matérias contabilísticas**

49. A Bolt declara que dá cumprimento às determinações de assegurar a segregação dos serviços disponibilizados pela plataforma e contabilística, ainda que não o tenha cabalmente demonstrado, o que deverá ser sanado.

### **Contingentes geográficos**

50. Embora saliente que sempre garantiu o cumprimento dos contingentes geográficos, a Bolt afirma que, de forma a minimizar desconformidades, tem vindo a trabalhar numa solução mais eficaz.

51. No entanto, não esclarece (apenas refere ser "*através da sua aplicação*") de que forma garante esse cumprimento enquanto a referida solução não estiver operacional.

52. Reitera-se que 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).

53. Dessa "programação" também não foi aportada qualquer evidência, o que deverá ser sanado.

54. 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.

[REDACTED]

### Cláusulas contratuais abusivas

56. Tal como referido na Parecer da AMT, na análise dos termos e condições apresentado pela Bolt deve 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.
57. 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).
58. 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);
59. Assim, a AMT considerou abusivas, sem excluir outras, as cláusulas dos termos e condições apresentados pela Bolt em que se estipulava que:
- *“A Bolt não é responsável pelo bom funcionamento do Software ou da App Bolt”,*
    - Verifica-se que a previsão foi eliminada dos termos e condições revistos;
  - *“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.”;*
    - Verifica-se que a previsão de que o operador de táxi “é o único responsável” foi eliminada dos termos e condições revistos;

- *“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;”*
  - Foi eliminada a expressão “totalmente” dos termos e condições revistos.
- *“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/>).”*
  - Verifica-se que a previsão foi parcialmente eliminada dos termos e condições revistos;
- *“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.
  - Verifica-se que a previsão foi alterada constando dos termos e condições revistos a seguinte redação: *“Na opinião razoável da Bolt, e com base na boa-fé contratual, as alterações sejam benéficas para os Operadores Táxis e não requeiram ajustes técnicos por parte dos mesmos.”*
  - A AMT mantém o entendimento de que esta cláusula deve considerar-se abusiva, uma vez que confere à Bolt a faculdade exclusiva de interpretar alterações a cláusulas do contrato e, com base em conceitos indeterminados – “opinião razoável”, “boa-fé”, “alterações benéficas” – impor aos operadores de táxi as alterações consideradas favoráveis. Deve, por conseguinte, ser expurgada dos termos e condições.

- *“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.*
  - Verifica-se que a previsão foi alterada, tendo sido eliminada a referência a “qualquer violação” e clarificado que a violação deve ter sido efetuada pelo operador táxi ou por um motorista atuando em seu nome.
- *“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.*
  - Foi eliminada a referência a “único responsável” nos termos e condições revistos.
- *“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.*

- Foi revista a redação da cláusula, nos seguintes termos: “A Plataforma Bolt permite aos Utilizadores pedir, comparar, selecionar de e/ou reservar Serviços de Transporte em táxi (“Pedidos de Viagem”) diretamente de e com uma variedade de Operadores Táxi participantes. A Bolt fornece uma plataforma para facilitar os Pedidos de Viagem diretamente entre os Utilizadores e Operadores de Táxi.”

### Direitos dos passageiros

60. Outra questão que se suscitou no parecer da AMT era se os termos e condições do serviço acautelavam suficientemente os direitos dos passageiros, em particular no que se refere ao tratamento das reclamações.
61. A AMT entendeu que a Bolt não previa de forma clara qual o procedimento para o tratamento das reclamações, ou seja, 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 da Bolt, 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.
62. Foi ainda considerado que a Bolt não se poderia eximir da eventual responsabilidade perante os passageiros, que reservam e pagam o serviço junto da Bolt (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).
63. Em resposta veio a Bolt argumentar que disponibiliza acesso a um procedimento de reclamações e ao Livro de Reclamações Eletrónico pelo que considera as recomendações da AMT infundadas.
64. Sem prejuízo da Bolt disponibilizar, como devido, o *link* para o Livro de Reclamações Eletrónico, reitera-se a necessidade de definir nos termos e condições revistos qual o tratamento dado às reclamações relativas ao serviço em causa, dadas as suas especificidades. Aliás, na cláusula 14.<sup>a</sup> a Bolt contempla as regras relativas aos *litígios*

*entre os utilizadores e o operador de táxi*, mas não procede de idêntica forma quanto aos litígios entre os utilizadores e a própria Bolt, que podem suceder como supra se demonstrou.

65. Assim, considera-se que a Bolt deverá incluir nos termos e condições revistos uma cláusula que clarifique que as reclamações que tenham por objeto questões relacionadas com o serviço tecnológico prestado pela plataforma, incluindo pagamentos, devem ser apresentadas no Livro de Reclamações Eletrónico da Bolt, e que as reclamações que tenham por objeto o serviço de transporte prestado pelo operador de táxi devem ser apresentadas no Livro de Reclamações Eletrónico do operador de táxi, obrigatório de acordo com o disposto no Decreto-Lei n.º 101/2023.

### III – CONCLUSÕES, DETERMINAÇÃO E RECOMENDAÇÕES

66. Analisada a pronúncia da Bolt na sequência da emissão do parecer n.º 24/2024 da AMT, 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 e 5 alíneas a) e 36.º dos Estatutos da AMT, conclui-se o seguinte:

- a) Em cumprimento da determinação da AMT, a Bolt modificou o regime de preços estabelecido para a utilização dos serviços da plataforma Bolt por operadores táxi, passando a prever uma tarifa a taxímetro adequada às regras de formação das tarifas estabelecidas pelo Decreto-Lei n.º 101/2023 e respetiva regulamentação – incluindo Convenção de Preços em vigor;
- b) No entanto, a Bolt entendeu manter a tarifa a contrato, em moldes semelhantes aos que já haviam merecido **pronúncia desfavorável da AMT**, entendimento este que se mantém pelas razões aduzidas nos pontos 13 a 45 do presente parecer, que aqui se são por reproduzidos, considerando-se totalmente improcedentes os argumentos aduzidos pela Bolt;
- c) Em suma, entende-se que a figura do táxi a contrato (tarifa C) não deve 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);
- d) 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 operados de táxi (no seu segmento de mercado), tendo ainda em conta eventuais “vantagens concorrenciais” relativas aos demais operadores e motoristas de serviços de TVDE;
- e) No exercício dos seus poderes de supervisão, bem como de promoção e defesa da concorrência, compete à AMT fazer cumprir as leis, os regulamentos e atos de direito da União Europeia e, no exercício dos seus poderes de fiscalização e sancionatórios, compete-lhe fiscalizar e auditar a aplicação de leis e regulamentos e demais normas aplicáveis às atividades sujeitas à sua jurisdição e proceder às necessárias inspeções e inquéritos, tendo em vista apurar determinados factos (artigo 34.º, n.ºs 3 e 5 alínea a) dos Estatutos da AMT);
- f) A AMT emite instruções vinculativas às entidades reguladas no âmbito dos seus poderes de regulação, de promoção e defesa da concorrência e de supervisão. São nulos os atos praticados pelas entidades reguladas em violação de instruções vinculativas emitidas pela AMT no exercício das suas atribuições (artigo 36.º dos Estatutos da AMT);
- g) O incumprimento de determinação emitida pela AMT no exercício dos seus poderes de regulação, de promoção e defesa da concorrência e de supervisão, incluindo as que se enquadram no âmbito da simplificação, transparência e harmonização de tarifários e das determinações de correção de irregularidades detetadas constitui contraordenação, punível com coima de (euro) 5 000,00 a (euro) 44 891,81, no caso de pessoa coletiva;
- h) Assim, **determina-se**, 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 e 5 alíneas a) e 36.º dos Estatutos da AMT, **que a**

**Bolt cesse a disponibilização dos serviços em causa na sua plataforma eletrónica através da figura do táxi a contrato (tarifa C).**

67. Não obstante o antedito, quanto às demais questões analisadas:

- a) Sem prejuízo de ações de fiscalização sistemática que a AMT entenda realizar ao abrigo dos seus poderes de fiscalização e sancionatórios previstos no artigo 34.º dos seus Estatutos, mostra-se suficientemente demonstrada a existência de segregação dos serviços disponibilizados pela Plataforma Bolt;
- b) A Bolt comprometeu-se a efetuar a separação / segregação dos serviços em matéria contabilística, matéria que será objeto da devida monitorização pela AMT;
- c) Quanto ao respeito pelas regras geográficas relacionadas com os contingentes, a Bolt assegurou que está a cumprir o estabelecido no n.º 3 do artigo 22.º do Decreto-Lei n.º 101/2023 e que vai adotar medidas adicionais para evitar desconformidades, matéria que também será objeto da devida monitorização pela AMT;
- d) Não obstante, a resposta da Bolt não se considera suficientemente esclarecedora pelo que a Bolt deverá clarificar de que forma está atualmente a assegurar esse cumprimento (referiu apenas ser através da sua aplicação), e ainda de que forma se propõe implementar a solução de “*duplicação de categorias*”, em que “*cada Município terá a estrutura da categoria de Táxis replicada para receber apenas as licenças autorizadas pelo Município*”, ou seja, se esta informação será disponibilizada pelos municípios (uma vez que não é pública) e, neste caso, quais as diligências que desenvolveu/está a desenvolver nesse sentido, ou apenas pelos Operadores Táxi/motoristas no momento da inscrição e, neste caso, que verta as condições desta solução para os termos e condições revistos.
- e) A Bolt expurgou dos termos e condições as previsões consideradas abusivas pela AMT. Note-se que esta conclusão não condiciona a possibilidade de, a todo o tempo, a AMT fiscalizar o cumprimento das leis, regulamentos e atos de direito da União Europeia aplicáveis em matéria de cláusulas contratuais gerais.
- f) Quanto ao exercício do direito à reclamação, pelos argumentos aduzidos supra, recomenda-se à Bolt que inclua nos termos e condições revistos uma cláusula que clarifique que as reclamações que tenham por objeto questões relacionadas com o serviço tecnológico prestado pela plataforma, incluindo pagamentos, devem ser apresentadas no Livro de Reclamações Eletrónico da Bolt, e que as reclamações que

tenham por objeto o serviço de transporte prestado pelo operador de táxi devem ser apresentadas no Livro de Reclamações Eletrónico do operador de táxi, obrigatório de acordo com o disposto no Decreto-Lei n.º 101/2023.

Lisboa, 01 de agosto de 2024

A Presidente do Conselho de Administração

  
Ana Paula Vitorino