

PARECER N.º 85/AMT/2025

I - INTRODUÇÃO

1. A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (doravante AMT) é, nos termos da Lei-Quadro das entidades administrativas independentes com funções de regulação da atividade económica dos setores privado, público e cooperativo, aprovada pela Lei n.º 76/2013, de 28 de agosto, e dos seus Estatutos, aprovados em anexo ao Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio (doravante Estatutos da AMT), o regulador económico independente do ecossistema da mobilidade e dos transportes.
2. Por outro lado, a Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto (doravante Lei 45/2018), que estabelece o regime jurídico da atividade de transporte individual e remunerado de passageiros em veículos descaracterizados a partir de plataforma eletrónica (TVDE), confere especiais responsabilidades à AMT, no que respeita à supervisão, regulação e fiscalização das atividades de todos os intervenientes na cadeia de valor deste setor, incluindo operadores de plataforma eletrónica, operadores de TVDE e motoristas de TVDE.
3. Ciente dessa especial responsabilidade e alerta para o paradigma da evolução registada no setor, a AMT tem vindo a desenvolver um trabalho consistente no que se refere à respetiva regulação e supervisão, não ignorando, neste particular, o papel central dos operadores de plataforma, responsáveis, em última instância e nos termos da lei, pela definição do “modelo de negócio” aplicável (artigo 16.º da Lei 45/2018).
4. A 7 de fevereiro de 2025, a sociedade comercial Bolt Support Services PT, Unipessoal, Lda. (doravante Bolt), tendo recebido queixas/reclamações de operadores de TVDE e respetivos motoristas, cujas contas profissionais foram temporariamente bloqueadas na plataforma Bolt por não cumprirem com os requisitos da Lei 45/2018¹, e no seguimento das várias interações em curso com a AMT, remeteu, por correio eletrónico, para análise pela AMT, as condições aplicáveis a operadores de TVDE, atualizadas, incluindo “*política relativa a bloqueio de contas*”, tendo transmitido o seguinte:
5. “*Relativamente ao Bloqueio de motoristas por recusa sistemática de viagens: Envio em anexo os Termos e Condições atualizados para refletir a nova política. Saliento a alteração introduzida: “1.12. É o Operador TVDE que determina quando presta Serviços de*

¹ Alegada recusa sistemática e sem justificação dos serviços de TVDE (em incumprimento do artigo 8.º da Lei 45/2018).

Transporte, de tal forma que poderá aceitar, recusar ou ignorar Serviços de Transporte, sem prejuízo das regras relativas à recusa de serviço, previstas no artigo 8.º da Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto. A recusa de pedidos de serviços iguais ou superiores a 30 por cento ou mais dos serviços comunicados presume-se não conforme com o artigo supracitado. O Operador TVDE é, no entanto, obrigado a prestar Serviços de Transporte depois de o Motorista que atue em sua representação ter aceite transportar o Utilizador desde o ponto de recolha até ao ponto de destino, sem prejuízo de circunstâncias imprevistas (p.ex., uma avaria mecânica)."

6. Compulsado o documento enviado em anexo à mensagem de correio eletrónico, verifica-se que se trata dos *“Termos e Condições aplicáveis a Operadores de TVDE”* (doravante Termos e Condições), com data de entrada em vigor em janeiro de 2025.
7. Verificando-se assim que a Bolt remeteu para a AMT o documento contratual *“Termos e Condições”*, que rege a utilização dos serviços da Plataforma Bolt, designadamente quanto às condições do bloqueio de contas Bolt de operadores de TVDE e de motoristas de TVDE, cumpre à AMT, nos termos das alíneas a), g), m) e n) do n.º 1 do artigo 5.º dos Estatutos da AMT, da alínea b) do artigo 24.º da Lei 45/2018 e do n.º 1 do artigo 34.º-C do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro (doravante Decreto-Lei 446/85), proceder à sua análise, tendo em vista, quanto à questão do bloqueio de contas Bolt de operadores de TVDE e de motoristas de TVDE, a emissão de parecer sobre a sua conformidade com o enquadramento legal aplicável.

II – ENQUADRAMENTO

Termos e condições dos serviços Bolt

8. De acordo com o redigido nos Termos e Condições: *“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 individual de passageiros em veículo descaracterizado a partir de plataforma eletrónica (“Operador TVDE”) que regem a utilização da App Bolt, o website, o Software e a Plataforma Bolt (todos melhor definidos*

abaixo). A utilização dos serviços da Plataforma Bolt por Operadores TVDE depende do estabelecido neste Contrato e da aceitação dos Termos e Condições descritos abaixo.”.

9. Os Termos e Condições estipulam diferentes “DEFINIÇÕES”, entre as quais constam as seguintes:

“a. **App Bolt** – uma aplicação para smartphones para motoristas e passageiros solicitarem e receberem serviços de transporte.

b. **Conta de Operador TVDE** – acesso a um website contendo informação e documentos relacionados com a utilização da App Bolt no contexto da prestação de Serviços de Transporte. O Operador TVDE pode aceder à Conta de Operador TVDE através do link <https://fleets.bolt.eu/login>, inserindo o nome de usuário e a senha atribuídos.

c. **Conta de Motorista** – um portal do Motorista subordinado à Conta de Operador TVDE com informações e documentos relevantes sobre os Serviços de Transporte prestados pelo Motorista que atuem em representação do Operador TVDE. O Motorista pode aceder à Conta de Motorista através do link <https://partners.bolt.eu/login> ou através da App Bolt, inserindo o nome de usuário e a senha atribuídos.

d. **Contas Bolt** – Conta de Operador TVDE e/ou Conta de Motorista (conforme aplicável).

(...)

g. **Motorista** – pessoa singular que ao serviço do Operador TVDE realiza Serviços de Transporte mediante a condução do veículo afeto aos Serviços de Transporte após inscrição e através da utilização da Plataforma Bolt. Cada Motorista terá uma Conta de Motorista pessoal para usar a App Bolt e a Plataforma Bolt.

h. **Operador TVDE** – empresa licenciada para o exercício da atividade de transporte individual remunerado de passageiros em TVDE em Portugal e que fornece os Serviços de Transporte.”.

10. Relativamente à criação e funcionamento de contas Bolt para operadores de TVDE, importa destacar as seguintes cláusulas dos Termos e Condições (com sublinhado nosso):

“2.1. Antes de transferir e utilizar o Software, o Operador TVDE deve criar uma Conta de Operador TVDE e, ao fazê-lo, o Operador TVDE concorda ficar vinculado pelo presente Contrato. Como parte do processo de registo, o Operador TVDE deve fornecer determinadas informações de registo. A Bolt reserva-se o direito de rever essas informações de registo e determinará, a seu exclusivo critério, se deve ou não aceitar o pedido de conta do Operador TVDE.

2.2. Após a aceitação do pedido de conta do Operador TVDE, a Bolt fornecerá ao Operador TVDE uma conta pessoal acessível através de um nome de utilizador e palavra-passe escolhidos pelo Operador TVDE que devem ser usados para aceder ao Software.”.

11. No que tange à criação e funcionamento de contas Bolt para motoristas de TVDE, a cláusula 2.6. dos Termos e Condições prevê o seguinte (com sublinhado nosso):

“2.6. Através da Conta de Operador TVDE, o Operador TVDE deve registar os Motoristas que atuem em sua representação e os respetivos veículos, e fazer o upload das informações e documentos necessários a esse respeito. A Bolt reserva-se o direito de rever tal informação de registo e poderá recusar o registo de um motorista que não se encontre devidamente qualificado ou cuja conduta tenha levado previamente (ou pudesse ter levado) a que a Bolt restringisse o acesso à Plataforma Bolt em relação a uma Conta de Operador TVDE por uma violação grave ou material dos presentes Termos e Condições. Caso o registo seja aceite, a Bolt fornecerá ao Operador TVDE uma Conta de Motorista pessoal para cada um dos Motoristas que atuem em sua representação. Os Motoristas que atuem em sua representação terão acesso à Plataforma Bolt em associação com a Conta de Operador TVDE. Os dados de login para os Motoristas são pessoais para cada indivíduo. Por razões de segurança e compliance, o Operador TVDE não deve permitir que qualquer pessoa utilize uma Conta de Motorista pessoal que não lhe pertença. A Bolt não proíbe o Operador TVDE de permitir que qualquer Motorista individual que atue em sua representação subcontrate os Serviços de Transporte, contanto que todos os requisitos legais sejam cumpridos e que tal subcontratante se registre na Plataforma Bolt como um Motorista do Operador TVDE. Neste caso, o Operador TVDE mantém-se responsável por garantir que todas regras legais relacionadas com o Serviço de Transporte sejam cumpridas.”.

12. No que diz respeito ao bloqueio de contas de operadores de TVDE e de motoristas de TVDE, importa destacar o disposto nas seguintes cláusulas dos Termos e Condições (com sublinhado nosso):

“1.10. (...) A Bolt pode pedir aos Motoristas que prestam Serviços de Transporte em Seu nome que verifiquem a sua identidade para garantir que a pessoa que utiliza a Aplicação Bolt é a mesma pessoa cujas informações foram fornecidas na criação da Conta de Motorista, em conformidade com a Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto. Os Motoristas que prestam Serviços de Transporte em Seu nome não poderão prestar Serviços de Transporte até passarem pelo processo de verificação. Em caso de não aprovação no processo de verificação, a Conta de Motorista associada à Conta de Operador pode ser suspensa ou cancelada, consoante as circunstâncias.

(...)

1.12. É o Operador TVDE que determina quando presta Serviços de Transporte, de tal forma que poderá aceitar, recusar ou ignorar Serviços de Transporte, sem prejuízo das regras relativas à recusa de serviço, previstas no artigo 8.º da Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto. A recusa de pedidos de serviços iguais ou superiores a 30 por cento ou mais dos serviços comunicados presume-se não conforme com o artigo supracitado. O Operador TVDE é, no entanto, obrigado a prestar Serviços de Transporte depois de o Motorista que atue em sua representação ter aceite transportar o Utilizador desde o ponto de recolha até ao ponto de destino, sem prejuízo de circunstâncias imprevistas (p.ex., uma avaria mecânica).

(...)

2.4. Ao clicar no botão "Registar" localizado no final do pedido de conta, o Operador TVDE declara e garante que:

(...)

2.4.2 analisou cuidadosamente, compreende totalmente e concorda ficar vinculado pelo presente Contrato, incluindo todas as obrigações decorrentes para o Operador TVDE nos termos aqui descritos;

(...)

2.5. Após o envio do seu pedido de conta, o Operador TVDE receberá um email com condições suplementares que devem ser cumpridas para utilizar o Software e as quais fazem parte integrante deste Contrato.

(...)

2.9. Se alguma das informações que o Operador TVDE ou os Motoristas que actuam em seu nome fornecerem à Bolt for considerada conteúdo ilegal ao abrigo das leis aplicáveis ou de outra forma violar estes Termos Gerais, a Bolt reserva-se o direito de:

(...)

2.9.4 suspender ou encerrar, na totalidade ou parcialmente, a sua Conta de Operador TVDE.

(...)

16.7. O Operador TVDE assume qualquer responsabilidade e indemnizará a Bolt em relação a qualquer reivindicação relacionada com o trabalho ou qualquer reclamação com base no estatuto do trabalhador (incluindo custos e despesas razoáveis) apresentados pelo Operador TVDE contra a Bolt decorrente ou relacionado com o fornecimento dos Serviços de Transporte e/ou a utilização do Software por parte do Operador TVDE.

(...)

16.8. A Bolt tem o direito de partilhar com as autoridades fiscais competentes qualquer informação exigida pela Diretiva (UE) 2021/514 do Conselho, de 22 de Março de 2021, que altera a Diretiva 2011/16/UE relativa à cooperação administrativa no domínio da fiscalidade, incluindo mas não se limitando a qualquer contraprestação paga ou creditada ao Operador TVDE no âmbito das actividades realizadas através da Plataforma Bolt.

16.9. Se o Operador TVDE não fornecer as informações exigidas pela directiva acima referida, a Bolt tem o direito de (i) cancelar a sua conta, (ii) impedir que volte a registar-se

na Plataforma Bolt e (ii) reter o pagamento do valor do Preço da Viagem das viagens realizadas, enquanto não fornecer as informações solicitadas.

(...)

16.10. O Operador TVDE deve 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.

(...)

18.4. Nos termos do artigo 14.º, n.º 2, da Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto, a Bolt tem a obrigação legal de bloquear o acesso aos Serviços Bolt aos Operadores TVDE, Motoristas que atuem em sua representação ou veículos que não cumpram os requisitos legais previstos na referida lei, no caso de tais violações serem do conhecimento da Bolt. O Operador TVDE é responsável pelo acesso à Plataforma Bolt dos Motoristas que não cumpram os requisitos legais. A Bolt reserva-se o direito de rescindir o Contrato e suspender a Conta de Operador TVDE e/ou suspender qualquer acesso total ou parcial em associação com a Conta Bolt do Operador TVDE, sem qualquer aviso prévio, no caso de: (i) uma violação material ou repetida pelo Operador TVDE de qualquer das suas obrigações nos termos do Contrato e/ou de quaisquer leis ou regulamentos aplicáveis ou (ii) uma denegrição destinada à Bolt ou danos à imagem, reputação ou negócio da Bolt, conforme avaliado pela Bolt. Caso o Operador TVDE tenha violado os termos do Contrato e/ou quaisquer leis ou regulamentos aplicáveis, a Bolt pode, a seu critério exclusivo, proibir esse Operador TVDE de registar uma nova conta, ou tomar outras medidas necessárias para impedir essa pessoa de fornecer Serviços de Transportes de passageiros através do Software.

(...)

18.7. A Bolt reserva-se também o direito de suspender imediatamente qualquer acesso, total ou parcial, à Plataforma Bolt e à conta de Operador TVDE durante o período de investigação, se a Bolt suspeitar de uma violação do Contrato pelo Operador TVDE, danos

à reputação da marca ou negócio da Bolt, razões de segurança ou atividade fraudulenta. Qualquer suspensão deste tipo terá uma duração razoável e será retirada assim que a investigação dissipar quaisquer suspeitas. A Bolt fará uso do direito acima descrito de boa fé. O Operador TVDE será informado das razões desta decisão num suporte duradouro e terá a oportunidade de esclarecer os factos e circunstâncias da suspeita de violação.”.

13. Sobre o direito de oposição e tratamento de reclamações da suspensão do acesso aos serviços da plataforma Bolt, os Termos e Condições preveem o seguinte (com sublinhado nosso):

“18.9. Como a Bolt é a fornecedora da Plataforma Bolt e está sujeita aos Regulamentos da Plataforma para Profissionais da UE (2019/1150), bem como dos Serviços Digitais (2022/2065), você tem o direito, por lei, de se opor a qualquer rescisão deste Acordo ou a qualquer suspensão do seu acesso aos Serviços da Plataforma Bolt. A Bolt facilita este direito ao fornecer um sistema interno de tratamento de reclamações disponível em <https://bolt.eu/en/legal/>. Podes encontrar mais informações sobre o sistema interno de tratamento de reclamações da Bolt, incluindo como podes fazer uma reclamação, aqui: [as Regras do Sistema Interno de Tratamento de Reclamações](#).”².

14. Não obstante, a cláusula 18.10. dos Termos e Condições estabelece que (com sublinhado nosso):

“18.10. A Bolt tem o direito de suspender, por um período de tempo razoável e após ter emitido um aviso prévio, o processamento de avisos e reclamações submetidos através do Sistema Interno de Tratamento de Reclamações pelos Passageiros, Operadores TVDE e pelos Motoristas que atuam em representação dos Operadores TVDE, que frequentemente submetem avisos ou reclamações que são manifestamente infundados. Ao avaliar as circunstâncias da suspensão, a Bolt considera o seguinte:

18.10.1. o número absoluto de itens de conteúdo manifestamente ilegal ou avisos ou reclamações manifestamente infundados, enviados num mês; e

² A partir do link <https://bolt.eu/en/legal/> podemos aceder às Regras do sistema interno de tratamento de reclamações publicadas no sítio eletrónico da Bolt em: <https://bolt.eu/pt-pt/legal/tnc-internal-rules/?category=rides>

18.10.2. a proporção relativa de avisos e reclamações em relação ao número total de itens de informação fornecidos ou avisos apresentados num mês; e

18.10.3. a gravidade da utilização abusiva dos mecanismos de ação de informação; e

18.10.4. (se aplicável) a intenção do autor de apresentar denúncias manifestamente infundadas.”.

15. As “Regras do sistema interno de tratamento de reclamações”, publicadas no sítio eletrónico da Bolt (<https://bolt.eu/pt-pt/legal/tnc-internal-rules/?category=rides>), quanto à base para reclamações, apresentam o seguinte clausulado (com sublinhado nosso):

“2.1.A Bolt analisa uma reclamação enviada de acordo com estas Regras se a reclamação estiver relacionada aos seguintes problemas:

(...)

2.1.4. Decisões da Bolt em relação aos usuários da plataforma Bolt (incluindo usuários corporativos) com base em (i) informações detectadas ou identificadas pela Bolt, ou (ii) avisos de usuários da plataforma Bolt, ou (iii) avisos de indivíduos e entidades, que não usam a plataforma Bolt, em relação a conteúdo ilegal localizado na plataforma Bolt, se essas decisões estiverem relacionadas a:

(...)

2.1.4.3. se deve ou não suspender a conta dos usuários da plataforma Bolt ou rescindir o contrato com um usuário da plataforma Bolt;

(...)

2.2. A Bolt não é obrigada a processar a reclamação de acordo com estas Regras se a reclamação apresentada:

2.2.1. for claramente infundada, incluindo casos em que o reclamante não age de boa-fé ou em que a reclamação é claramente fictícia, frívola ou vexatória;

2.2.2. *representa uma nova reclamação referente ao mesmo reclamante e ao mesmo assunto que já foi considerado e decidido pela Bolt de acordo com estas Regras;*

2.2.3. *for apresentada depois de 6 meses a partir da data em que o reclamante tomou ou deveria ter tomado conhecimento das circunstâncias que deram origem à reclamação.”.*

16. Quanto ao processamento da reclamação pela Bolt, encontram-se fixadas as cláusulas seguintes (com sublinhado nosso):

“3.1. A Bolt deverá acusar o recebimento da reclamação em até 10 dias úteis após a data de recebimento.

*3.2. A Bolt tem como objetivo concluir o processamento da reclamação e tomar uma decisão em até 30 dias após o recebimento de uma reclamação completa ("**período de processamento**"), a menos que seja necessário estender o período de processamento devido à complexidade das circunstâncias do assunto. O reclamante deverá ser notificado sobre qualquer extensão do período de processamento e os motivos para tal extensão.*

3.3. O prazo do período de processamento é suspenso durante o período em que:

3.3.1. A Bolt solicitou ao reclamante informações e documentos adicionais que são necessários para avaliar a reclamação;

3.3.2. A Bolt e o reclamante iniciaram negociações com o objetivo de resolver a reclamação por meio de um acordo.

3.4. Se a Bolt rejeitar, total ou parcialmente, a reclamação, ela deverá fornecer, por escrito e com detalhes razoáveis, os motivos de sua decisão e notificar o reclamante sobre o direito de encaminhar a questão para mediação/resolução extrajudicial de conflitos, de acordo com a seção 4.”.

17. Quanto à mediação e solução extrajudicial de conflitos, está estipulado o clausulado seguinte (com sublinhado nosso):

“4.1. O reclamante que estiver insatisfeito com a decisão tomada de acordo com estas Regras ou com o progresso da Bolt no processamento e na resolução da reclamação apresentada de acordo com estas Regras poderá encaminhar a questão para:

4.1.1.um dos advogados juramentados que tenha sido inscrito na [lista de mediadores](#) ↗ pela Ordem dos Advogados da Estónia; ou

4.1.2. qualquer órgão extrajudicial certificado de solução de conflitos.”.

18. Nas disposições finais das “Regras do sistema interno de tratamento de reclamações”, preveem-se as seguintes cláusulas (com sublinhado nosso):

“5.1. Estas Regras, incluindo qualquer tentativa de resolver a reclamação pela Bolt ou de chegar a um acordo por meio de mediação/resolução extrajudicial de disputas, não afetarão os direitos do reclamante nem da Bolt de iniciar processos judiciais a qualquer momento antes, durante ou depois do processo de tratamento de reclamações ou mediação.”.

O regime jurídico da atividade de transporte individual e remunerado de passageiros em veículos descaracterizados a partir de plataforma eletrónica (TVDE)

19. A Bolt é uma operadora de plataforma eletrónica licenciada para exercer uma atividade sujeita ao regime da Lei 45/2018, na qual se prevê designadamente que (com sublinhado nosso):

- A prestação de um serviço de TVDE inicia-se com a aceitação, por um motorista ao serviço de um operador, de um pedido de transporte entre dois pontos submetido por um ou mais utilizadores numa plataforma eletrónica e termina com o abandono pelo utilizador desse veículo, depois de realizado o transporte para o destino selecionado, ou por qualquer outra causa que implique a cessação de fruição do veículo pelo utilizador³.
- Só podem ser recusados os serviços de TVDE que:

³ Cf. n.º 3 do artigo 2.º da Lei 45/2018.

- a) Impliquem a circulação em vias manifestamente intransitáveis pelo difícil acesso ou em locais que ofereçam notório perigo para a segurança do veículo, dos passageiros ou do motorista;
 - b) Sejam solicitados por pessoas com comportamento suspeito de perigosidade;
 - c) Sejam solicitados de forma incompatível com o previsto na referida Lei⁴.
- O transporte de bagagens só pode ser recusado nos casos em que as suas características prejudiquem a conservação do veículo⁵.
 - Não pode ser recusado o transporte de animais de companhia, desde que devidamente acompanhados e acondicionados, salvo motivo atendível, designadamente a perigosidade, o estado de saúde ou de higiene⁶.
 - Apenas podem conduzir veículos de TVDE os motoristas inscritos junto de plataforma eletrónica⁷.
 - O motorista de TVDE, que presta serviço ao operador de TVDE, deve dispor de um contrato escrito que titule a relação entre as partes⁸.
 - Ao vínculo jurídico estabelecido entre o operador de TVDE e o motorista afeto à atividade, titulado por contrato escrito assinado pelas partes, e independentemente da denominação que as partes tenham adotado no contrato, é aplicável o disposto no artigo 12.º do Código do Trabalho⁹ (doravante CT).
 - Sem prejuízo da aplicação da demais legislação vigente, ao motorista vinculado por contrato de trabalho é aplicável o regime de organização do tempo de trabalho das pessoas que exercem atividades móveis de transporte rodoviário previsto no Decreto-Lei n.º 237/2007, de 19 de junho, e ao motorista independente, o regime de organização do tempo de trabalho previsto no Decreto-Lei n.º 117/2012, de 5 de junho¹⁰.
 - O operador da plataforma eletrónica está obrigado a assegurar o pleno e permanente cumprimento dos requisitos de exercício da atividade previstos na Lei

⁴ Cf. n.º 1 do artigo 8.º da Lei 45/2018.

⁵ Cf. n.º 2 do artigo 8.º da Lei 45/2018.

⁶ Cf. n.º 3 do artigo 8.º da Lei 45/2018.

⁷ Cf. n.º 1 do artigo 10.º da Lei 45/2018.

⁸ Cf. alínea e) do n.º 2 do artigo 10.º da Lei 45/2018.

⁹ Cf. n.º 10 do artigo 10.º da Lei 45/2018.

¹⁰ Cf. n.º 12 do artigo 10.º da Lei 45/2018.

45/2018¹¹, incluindo os respeitantes aos termos de prestação de serviços de TVDE e ao cumprimento das normas e decisões nacionais, sob pena de o IMT poder determinar as medidas adequadas à defesa da legalidade, designadamente, a suspensão, limitação ou cessação da atividade em caso de incumprimento¹².

- O operador da plataforma eletrónica deve bloquear o acesso aos serviços prestados pela mesma por parte dos operadores de TVDE, motoristas ou veículos que incumpram qualquer dos requisitos referidos na Lei 45/2018, sempre que disso tenha ou devesse ter conhecimento¹³.
- O acesso a plataforma eletrónica de motoristas de TVDE que não cumpram os requisitos referidos na Lei 45/2028 ou que tenham deixado de reunir os mesmos após o acesso à atividade é da responsabilidade do respetivo operador, sem prejuízo dos poderes cometidos ao Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I. P. (doravante IMT), e demais entidades fiscalizadoras¹⁴.
- A Lei 45/2018 considera serem plataformas eletrónicas as infraestruturas eletrónicas da titularidade ou sob exploração de pessoas coletivas que prestam, segundo um modelo de negócio próprio, o serviço de intermediação entre utilizadores e operadores de TVDE aderentes à plataforma, na sequência efetuada pelo utilizador por meio de aplicação informática dedicada¹⁵.
- O operador de plataformas eletrónicas observa todas as vinculações legais e regulamentares relevantes para o exercício da sua atividade, incluindo as decorrentes da legislação laboral, de segurança e saúde no trabalho e de segurança social¹⁶.
- 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 e pelo IMT, no âmbito das respetivas atribuições¹⁷.

¹¹ Cf. n.º 1 do artigo 14.º da Lei 45/2018.

¹² Cf. n.º 10 do artigo 17.º da Lei 45/2018.

¹³ Cf. n.º 2 do artigo 14.º da Lei 45/2018.

¹⁴ Cf. n.º 3 do artigo 14.º da Lei 45/2018.

¹⁵ Cf. artigo 16.º da Lei 45/2018.

¹⁶ Cf. n.º 11 do artigo 17.º da Lei 45/2018.

¹⁷ Cf. n.º 1 do artigo 23.º da Lei 45/2018.

III – ANÁLISE

20. Tendo presente os Termos e Condições e o enquadramento suprarreferido, serão abordados os seguintes planos de análise: III.1. - O mercado de serviços TVDE; III.2. - Parecer n.º 19/2022 da AMT; III.3. – O bloqueio de contas Bolt e o regime jurídico da atividade de TVDE; III.4. - A conformidade legal dos termos, condições e processamento de bloqueios de contas Bolt: uma apreciação à luz do regime jurídico das cláusulas contratuais gerais; III.5. - Oposição e reclamação ao bloqueio de contas Bolt e III.6. – Regras do sistema interno Bolt de tratamento de reclamações.

III.1. - O mercado de serviços TVDE

21. O mercado de serviços TVDE é um segmento específico do mercado do transporte remunerado de passageiros em veículos ligeiros.
22. A urgência de tornar a mobilidade e os transportes mais eficientes, competitivos, inclusivos e sustentáveis, obriga a uma atenção redobrada à dimensão da mobilidade urbana.
23. É neste contexto que o TVDE ocupa um espaço não negligenciável, em especial nas áreas urbanas (incluindo Áreas Metropolitanas) e territórios com elevada atratividade turística, pelo que o seu peso não poderá deixar de ser ponderado quando se discutem modelos e condições de funcionamento dos serviços prestados.
24. Qualquer análise não pode deixar de ter em conta que os serviços de TVDE são “serviços comerciais”, de acesso não universal, prestados em mercado concorrencial, liberalizado e não sujeitos a regras relativas a restrições numéricas ou geográficas, nem a Obrigações de Serviço Público.
25. De facto, estes serviços de transporte apenas podem ser acedidos por indivíduos com *smartphones*, que descarreguem as aplicações de cada operador, sendo os meios de pagamento limitados.
26. Com a entrada em vigor do regime jurídico TVDE, a AMT assumiu um papel relevante ao nível da supervisão e fiscalização. Logo em outubro de 2020, a FECTRANS/STRUP – Sindicato da área dos Transportes, solicitou uma reunião à AMT para expor todo um conjunto de questões, remetendo, posteriormente, um “Caderno Reivindicativo” onde,

entre outros pontos, consta, precisamente, a extinção de bloqueios unilaterais por parte das plataformas¹⁸.

27. Desde as suas primeiras Pronúncias¹⁹ que a AMT tem salientado a especificidade e sensibilidade das matérias relativas ao serviços de transporte disponibilizados por plataformas eletrónicas, destacando que, na sua perspetiva e do ponto de vista da *compliance* com o direito nacional²⁰ e com o direito europeu²¹, o operador de plataforma eletrónica é a entidade que, oferecendo serviços no domínio dos transportes, é um “organizador” de transportes, “modulando a oferta” e exercendo um “controlo efetivo” sobre o modelo de negócio subjacente a esta forma de transporte, incluindo a definição dos preços e controlo sobre os motoristas/operadores.

III.2. - Parecer n.º 19/2022 da AMT

28. No início de 2022, na sequência da receção de várias interpelações/reclamações, diretamente dos *stakeholders* (operadores de TVDE e motoristas de TVDE, mediados por sindicato da área dos transportes) e através do Governo, sobre alegadas distorções no mercado do TVDE, a AMT promoveu um conjunto de diligências para verificação das referidas questões.
29. Na sequência da recolha de elementos e evidências probatórias sobre a atuação dos vários agentes do mercado, a AMT emitiu o Parecer n.º 19/2022²², pelo qual realizou uma avaliação do regime jurídico da atividade de TVDE e efetuou propostas concretas de alteração legislativa, tendo como objetivo a promoção de regras de concorrência justa e equitativa neste mercado.
30. De referir que o Parecer n.º 19/2022, contribuindo para a avaliação do regime jurídico da atividade de TVDE, conforme previsto no artigo 31.º da Lei 45/2018, também reportou ao “*Relatório de Avaliação do Regime de TVDE, Relatório Final*”²³, datado de dezembro de 2021, elaborado e apresentado pelo IMT, nos termos do mesmo artigo 31.º, sobre o qual a AMT devia emitir um parecer, nos termos do disposto no n.º 3 daquele artigo 31.º.

¹⁸ De referir que, em **janeiro de 2022**, e no seguimento de mais uma “paralisação/ protesto” dos Parceiros foi entregue na AMT mais um “Caderno Reivindicativo”, mantendo-se os temas, com algumas declinações resultantes da passagem do tempo e das especificidades do funcionamento do mercado, **basicamente os mesmos**.

¹⁹ <https://www.amt-autoridade.pt/pron%C3%B2ncias-e-pareceres/pron%C3%B2ncias/pron%C3%B2ncia-n%C2%BA-82016-regula%C3%A7%C3%A3o-da-mobilidade-e-transportes-uber-e-t%C3%A1xis-no-contexto-das-plataformas-tecnol%C3%B3gicas-para-os-mercados-relevantes-da-mobilidade/>

²⁰ Cf. n.ºs 2 e 3 do artigo 1.º, n.º 1 do artigo 14.º e n.º 1 do artigo 20.º da Lei 45/2018.

²¹ Cf. Acórdão TJUE *Elite Taxi vs UBER*.

²² Ver Parecer da AMT, disponível no sítio da Internet em: https://www.amt-autoridade.pt/media/3455/parecer_19_gaj_dapp_10fev_imt.pdf

²³ https://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/Noticias/Documents/2022/Relatorio%20TVDE_28.12.2021_Final.pdf

31. De facto, após a análise realizada na altura pela AMT, foram possíveis diversas constatações e conclusões, destacando-se aqui as seguintes:

- As plataformas eletrónicas exercem um controlo efetivo sobre o modelo de negócio e a operação de transporte dos “parceiros” (operadores de TVDE e motoristas), determinando as tarifas a aplicar, o modelo de faturação (serviço prestado pelos operadores de plataforma aos operadores de TVDE, que emitem as faturas eletrónicas ao cliente final, que as recebe através das plataformas), bem como, o sistema de avaliação dos motoristas, que acedem a determinadas “categorias” junto das plataformas em função da sua performance (o que inclui avaliação sobre as viagens realizadas/canceladas e ainda sobre o grau de satisfação dos clientes / utilizadores).
- Os operadores de plataforma eletrónica comunicam diretamente com os motoristas (através das apps) e têm o poder de os “premiar” ou impor “sanções” (por exemplo, bloqueio temporário ou permanente de utilização das aplicações).
- O facto de um motorista não aceitar as viagens “propostas” pelos algoritmos de seleção (por implicarem deslocações “em vazio”, em distâncias consideráveis, e não remuneradas), contribui para a degradação da sua classificação junto das plataformas e pode mesmo implicar o seu “bloqueio”, temporário ou definitivo (por exemplo, tendo em conta a sua taxa de não aceitação ou cancelamento de viagens).
- Existem vários modelos de organização dos operadores de TVDE, considerando a forma como exercem a atividade, desde i) as “microempresas, nas quais operador de TVDE e motorista coincidem, operando apenas uma viatura, ii) aos operadores de média dimensão, e aos iii) “grandes” operadores que se limitam a “alugar” o veículo a um motorista, passando este, nessa circunstância, a ser um “empresário”.
- Existem, pelo menos, 4 modelos de contratos escritos – i) contrato de prestação de serviços, ii) contrato de aluguer, iii) contrato de “consórcio”; e iv) contrato de trabalho – que titulam as relações entre operadores de TVDE e motoristas. Constata-se, na maioria das vezes, que essas relações são tituladas por contratos denominados como “prestações de serviços” e outros que correspondem ao “aluguer de viaturas” (entre operadores de maior dimensão e motoristas, sendo estes remunerados, única e exclusivamente, pelo valor total das receitas tarifárias,

descontando o montante referente ao aluguer da sua “ferramenta de trabalho” junto do operador de TVDE).

- Desta forma, os operadores de TVDE em causa afastam-se da sua responsabilidade pela operação de transporte e do “modelo legal” tripartido, estabelecido pela Lei 45/2018, que é claramente desvirtuado.
- Por outro lado, os motoristas são transformados em “empresários” por várias/ vias – ou porque entendem constituir-se como operadores de TVDE (no caso das microempresas), ou porque “alugam” as suas ferramentas de trabalho (as viaturas, com manutenção e combustível incluído) aos operadores de TVDE de maior dimensão ou, ainda, porque tomam decisões económicas, a cada momento, no que respeita às tarifas a aplicar nas viagens a realizar.

32. Ainda no âmbito do Parecer n.º 19/2022, a AMT, tendo em conta as constatações e conclusões constantes do mesmo, recomendou várias alterações legislativas, destacando-se aqui as seguintes:

- Motoristas (Artigo 10.º/n.º 1/al. e) da Lei 45/2018) - até agora a lei impõe a celebração de um contrato escrito entre o operador de TVDE e o motorista, remetendo-se para a presunção geral de “laboralidade” (cf. Artigo 12.º do CT). Ora, tendo em conta as constatações do Parecer n.º 19/2022 (que os referidos contratos, quando existam, equivalem - sobretudo nos operadores de TVDE de média/grande dimensão, em n.º de veículos - a “contratos de aluguer de viatura”, não se aproximando, sequer, a um contrato de prestação de serviços) a AMT sugeriu a clarificação da relação, no modelo estabelecido em 2018 pelo legislador nacional, entre o operador de TVDE e o motorista.
- No que respeita aos mecanismos de sancionamento e compensação (“prémios” e “castigos”, que incluem bloqueios temporários ou definitivos dos motoristas nas aplicações), a AMT expressou o entendimento de que os operadores de plataforma devem dar conhecimento prévio destes mecanismos aos operadores de TVDE, que devem ter a oportunidade de os aceitar ou recusar. Tal significa que não deve ser permitida a imposição unilateral, por parte dos operadores de plataforma, destes mecanismos, em relação direta com os motoristas.

- Conforme consta no respetivo ponto das recomendações de alterações legislativas apresentadas pela AMT, o bloqueio definitivo/temporário do acesso de um motorista a uma plataforma (aplicada pelo respetivo operador) constitui, “sem margem para dúvidas, uma sanção acessória”, com repercussões graves na atividade dos motoristas, os quais não têm, sequer, o direito de defesa, “constitucionalmente consagrado”. Desta forma, a AMT considerou que deveria ser introduzida no regime jurídico TVDE uma disposição legal que garanta o exercício de defesa aos parceiros/motoristas.

33. De referir ainda que a AMT elaborou o “*Relatório da Ação de Supervisão Transporte individual e remunerado de passageiros em veículos descaracterizados a partir de plataforma eletrónica (TVDE)*”²⁴, datado de 16 de abril de 2024, tendo reiterado as recomendações efetuadas no Parecer n.º 19/2022.
34. Mais recentemente, a AMT, a propósito de iniciativas legislativas sobre o regime jurídico da atividade de TVDE, apresentadas, na Assembleia da República, designadamente pelo Grupo Parlamentar do PSD (Projeto de Lei n.º 434/XVI/1.^a), pelo Grupo Parlamentar da Iniciativa Liberal (Projeto de Lei n.º 448/XVI/1.^a) e pelo Grupo Parlamentar do Chega (Projeto de Lei n.º 325/XV/1.^a), elaborou, respetivamente sobre cada uma das iniciativas, o Parecer n.º 06/AMT/2025²⁵, de 22 de janeiro de 2025, o Parecer n.º 09/AMT/2025²⁶, de 31 de janeiro de 2025, e o Parecer n.º 10/AMT/2025, de 31 de janeiro de 2025²⁷, verificando-se que, nos mesmos, constam as recomendações e propostas de alterações legislativas à Lei 45/2018, com base na avaliação global do sistema e ações no terreno da AMT, designadamente as que estão referidas no Parecer n.º 19/2022 e no “*Relatório da Ação de Supervisão Transporte individual e remunerado de passageiros em veículos descaracterizados a partir de plataforma eletrónica (TVDE)*”.

III.3. - O bloqueio de contas Bolt e o regime jurídico da atividade de TVDE

35. Analisados os Termos e Condições, verifica-se que, no âmbito da atividade de TVDE, a Bolt disponibiliza a respetiva plataforma como um mercado digital que permite a motoristas, que atuem em representação de operadores de TVDE, receber pedidos de utilizadores de

²⁴ Ver Parecer da AMT, disponível no sítio da Internet em: https://www.amt-autoridade.pt/media/4312/relatorio_tvde_16_04_2024.pdf

²⁵ Ver Parecer da AMT, disponível no sítio da Internet em: https://amt-autoridade.pt/media/4996/parecer-06_2025.pdf

²⁶ Ver Parecer da AMT, disponível no sítio da Internet em: https://www.amt-autoridade.pt/media/4994/parecer-09_2025.pdf

²⁷ Ver Parecer da AMT, disponível no sítio da Internet em: https://www.amt-autoridade.pt/media/4995/parecer-10_2025.pdf

serviços de transporte²⁸, configurando-se que os serviços de transporte são fornecidos aos utilizadores pelo operador de TVDE como uma empresa independente da Bolt ²⁹.

36. Os Termos e Condições preveem ainda que cada serviço de transporte fornecido pelo operador de TVDE a um utilizador³⁰ constituirá um contrato independente entre essas partes, sendo que tal contrato entra em vigor a partir do momento que o operador de TVDE, através do motorista, aceita o pedido de serviços de transporte de e para esse mesmo utilizador³¹.
37. Nesta medida, a Bolt limita-se a fornecer os serviços Bolt que facilitam a celebração desse contrato de serviços de transporte e o operador de TVDE concorda que, ao ser aceite por um motorista que atue em sua representação um pedido de serviços de transporte feito por um utilizador, está a celebrar um contrato com esse utilizador para fornecer os serviços de transporte cujos termos estão definidos no “ANEXO” aos Termos e Condições³².
38. Assim, a Bolt disponibiliza um serviço que permite aos operadores de TVDE, através de motoristas em sua representação, receber pedidos de utilizadores com vista à prestação de serviços de transporte individual e remunerado de passageiros em veículo descaracterizado.
39. Como base da relação entre a Bolt e o operador de TVDE é celebrado um contrato, tendo em vista o uso dos serviços Bolt, que consiste nos Termos e Condições (incluindo o “ANEXO”), bem como outros termos e condições adicionais ou documentos, que sejam expressamente referidos no contrato ou que se apliquem por outra via no futuro entre o operador de TVDE e a Bolt³³.
40. Mediante a celebração do contrato, a Bolt fornece ao operador de TVDE o acesso a uma “*Conta de Operador TVDE*”, recebendo, a título de contrapartida, uma taxa de intermediação paga pelo operador de TVDE³⁴.
41. Com efeito, a Bolt e o operador de TVDE celebram um contrato de prestação de serviços³⁵ com o clausulado dos Termos e Condições.

²⁸ Cf. Cláusula 1.1. dos Termos e Condições.

²⁹ Cf. Cláusula 1.2. dos Termos e Condições.

³⁰ “Passageiro ou Utilizador” são definidos como pessoa que solicita serviços de transporte através da utilização da plataforma Bolt, conforme j. das DEFINIÇÕES dos Termos e Condições.

³¹ Cf. Cláusula 1.7. dos Termos e Condições.

³² Cf. Cláusulas 1.7., 4.1. e 4.3. dos Termos e Condições.

³³ Cf. e. das DEFINIÇÕES dos Termos e Condições.

³⁴ Cf. Cláusula 8 dos Termos e Condições.

³⁵ A este propósito, poderia aqui colocar-se a questão jurídica de saber qual a modalidade do contrato de prestação de serviços em causa (artigo 1154.º e ss. do Código Civil), com análise das noções de “contrato-quadro” e de “contrato de “mediação”, pela sua eventual aplicação ao contrato celebrado entre a Bolt e o operador de TVDE. Porém, atendendo à primordialidade concedida à matéria do bloqueio de contas, para o presente parecer, não se afigura por ora e aqui pertinente o desenvolvimento das questões em torno da categoria dos contratos de prestação de serviços.

42. Ademais, a Lei 45/2018 determina que o operador de TVDE é necessariamente uma pessoa coletiva³⁶, pelo que fica afastada a possibilidade de qualificação do vínculo entre o operador de TVDE e o operador da plataforma eletrónica como sendo de trabalho.
43. Os Termos e Condições definem que o motorista é a pessoa singular que, ao serviço do operador de TVDE, realiza serviço de transporte mediante a condução do veículo afeto aos serviços de transporte após inscrição e através da utilização da plataforma Bolt³⁷.
44. A respeito da relação entre o operador de TVDE e os motoristas de TVDE, estabelece o artigo 10.º n.º 1 da Lei 45/2018 que *“apenas podem conduzir veículos de TVDE os motoristas inscritos junto de plataforma eletrónica”*.
45. Por sua vez, o n.º 2 do artigo 10.º da Lei 45/2018 refere que o motorista de TVDE presta serviço ao operador de TVDE, sendo que a existência de um *“contrato escrito”* que titule a relação entre as partes é um dos requisitos legalmente exigidos, conforme a alínea e) do mesmo número e artigo.
46. No quadro da Lei 45/2018, são os operadores de TVDE que prestam serviços de transporte individual remunerado de passageiros e que contratam, para o efeito, os motoristas de TVDE³⁸.
47. De acordo com os Termos e Condições, o operador de TVDE compromete-se a assegurar que os motoristas que atuem em sua representação cumprem toda a legislação e regulamentação aplicáveis relacionadas com a prestação dos serviços de transporte³⁹ o que, aliás, se conforma com a obrigação do operador de TVDE assegurar o pleno e permanente cumprimento dos requisitos de exercício da atividade previstos na Lei 45/2018, incluindo os respeitantes a motoristas afetos à prestação de serviços TVDE, conforme estatuído pelo n.º 1 do artigo 9.º da mesma Lei.
48. De notar que a Lei 45/2018 não explicita a modalidade de contrato escrito que deverá ser adotada entre o operador de TVDE e o motorista de TVDE, contemplando genericamente ambas as hipóteses de contrato de trabalho ou de prestação de serviços, tal como resulta, desde logo, do disposto no n.º 12 do artigo 10.º da referida Lei, transferindo a decisão para o âmbito de liberdade contratual das partes.
49. Resulta assim da Lei 45/2018 que o contrato escrito, celebrado entre o motorista de TVDE e o operador de TVDE, poderá ou não ser um contrato de trabalho.

³⁶ Cf. n.º 1 do artigo 2.º da Lei 45/2018.

³⁷ Cf. g. das DEFINIÇÕES dos Termos e Condições.

³⁸ Cf. n.º 1 do artigo 2.º da Lei 45/2018.

³⁹ Cf. Cláusula 4.3.5. dos Termos e Condições.

50. Contudo, ao vínculo jurídico estabelecido entre o operador de TVDE e o motorista afeto à atividade, titulado por contrato escrito assinado pelas partes, e independentemente da denominação que as partes tenham adotado no contrato, é aplicável o disposto no artigo 12.º do CT^{40 41}.
51. Tal como já refere o Parecer n.º 19/2022 da AMT, em nota de reflexão adicional, a estrutura tripartida do modelo nacional apresenta “singularidade”, com a consagração do operador de TVDE e as suas implicações, nomeadamente no que respeita a questões sociais e laborais. Existem, aliás, reflexões específicas sobre a “regulação laboral” dos trabalhadores de plataformas digitais, que não cabe aqui aprofundar por razões de objetividade, oportunidade e adequação com a presente análise⁴².
52. De igual modo, os Termos e Condições, prevendo a existência de uma relação estabelecida entre o operador de TVDE e o motorista de TVDE, não fazem referência a uma modalidade específica de contrato, admitindo, dir-se-á, que esta relação poderá assumir qualquer das possibilidades que o regime da Lei 45/2018 permite, conforme supra exposto.
53. A este propósito, convém recordar que uma das constatações do Parecer n.º 19/2022 da AMT é que existem, pelo menos, 4 modelos de contratos escritos – i) contrato de prestação

⁴⁰ Cf. n.º 10 do artigo 10.º da Lei 45/2018.

⁴¹ “Artigo 12.º

Presunção de contrato de trabalho

1 - *Presume-se a existência de contrato de trabalho quando, na relação entre a pessoa que presta uma actividade e outra ou outras que dela beneficiam, se verifiquem algumas das seguintes características:*

a) *A actividade seja realizada em local pertencente ao seu beneficiário ou por ele determinado;*
b) *Os equipamentos e instrumentos de trabalho utilizados pertençam ao beneficiário da actividade;*
c) *O prestador de actividade observe horas de início e de termo da prestação, determinadas pelo beneficiário da mesma;*
d) *Seja paga, com determinada periodicidade, uma quantia certa ao prestador de actividade, como contrapartida da mesma;*
e) *O prestador de actividade desempenhe funções de direcção ou chefia na estrutura orgânica da empresa.*

2 - *Constitui contra-ordenação muito grave imputável ao empregador a prestação de actividade, por forma aparentemente autónoma, em condições características de contrato de trabalho, que possa causar prejuízo ao trabalhador ou ao Estado.*

3 - *Em caso de reincidência são aplicadas ao empregador as seguintes sanções acessórias:*

a) *Privação do direito a apoio, subsídio ou benefício outorgado por entidade ou serviço público, designadamente de natureza fiscal ou contributiva ou proveniente de fundos europeus, por período até dois anos;*
b) *Privação do direito de participar em arrematações ou concursos públicos, por um período até dois anos.*

4 - *Pelo pagamento da coima, são solidariamente responsáveis o empregador, as sociedades que com este se encontrem em relações de participações recíprocas, de domínio ou de grupo, bem como o gerente, administrador ou director, nas condições a que se referem o artigo 334.º e o n.º 2 do artigo 335.º*

⁴² Sobre estas questões vide:

. Reflexão coordenada pelos Professores Teresa Moreira e Guilherme Dray, no âmbito do “*Livro Verde para o Futuro do Trabalho*” (2021), centrada em trabalhadores de Plataformas Digitais, destacando-se, em particular no que se refere ao Trabalho em Plataformas: i. A necessidade de regulamentar a utilização de algoritmos, nomeadamente na distribuição de tarefas, organização do trabalho, avaliação de desempenho e progressão; ii. A necessidade de regular o trabalho em plataformas digitais e assegurar a existência de um enquadramento contributivo e fiscal adaptado à realidade atualmente vivida; iii. A promoção do acesso destes trabalhadores aos direitos de representação e participação coletiva;

. AMADO, João Leal; MOREIRA, Teresa Coelho - *A Lei sobre o TVDE e o contrato de trabalho: sujeitos, relações e presunções*. Labour & Law Issues. Vol. 5, No. 1, 2019, ISSN 2421-2695;

. ABRANTES, António Manuel – *Regime Jurídico do TVDE* - (Transporte de Passageiros em Veículos Descaracterizados a Partir de Plataforma Eletrónica). Coimbra: Almedina, 2022;

. SILVA, Mariana Leite da – *O Estatuto Jurídico – laboral do Motorista no Contexto da Atividade de TVDE – Em Particular, o Caso da Uber*. Questões laborais. Coimbra. ISSN 0872-8267. A. 26, nº 54 (jan.-jun. 2019).

de serviços, ii) contrato de aluguer, iii) contrato de “consórcio”; e iv) contrato de trabalho – que titulam as relações entre operadores de TVDE e motoristas, constatando-se, na maioria das vezes, que essas relações são tituladas por contratos denominados como “prestações de serviços” e outros que correspondem ao “aluguer de viaturas” (entre operadores de maior dimensão e motoristas, sendo estes remunerados, única e exclusivamente, pelo valor total das receitas tarifárias, descontando o montante referente ao aluguer da sua “ferramenta de trabalho” junto do operador de TVDE).

54. No que tange à vinculação entre a Bolt e os motoristas de TVDE, os Termos e Condições não só não a qualificam, como nem sequer especificam a sua existência, e a Lei 45/2018 também é omissa, parecendo partir do princípio de que este vínculo contratual não existe.
55. Além disso, os Termos e Condições ressaltam que os serviços de transporte são fornecidos aos utilizadores pelo operador de TVDE como uma empresa independente da Bolt, através de motoristas que atuam em representação dos operadores de TVDE, estipulando que quaisquer trabalhadores, empregados ou contratados do operador de TVDE, incluindo motoristas, não serão considerados trabalhadores da Bolt⁴³.
56. Porém, afigura-se-nos inegável a existência de um relacionamento entre estes sujeitos, uma vez que o motorista de TVDE, para poder exercer a sua atividade, está obrigado a inscrever-se na plataforma eletrónica⁴⁴, a respeitar as suas orientações e condições e a ser monitorizado pela mesma⁴⁵.
57. Mais se diga ainda que, pese embora o motorista de TVDE, aparentemente, não celebrar qualquer contrato com o operador de plataforma eletrónica (ainda que, como referido, para exercer a atividade, o motorista de TVDE tenha de estar inscrito junto da plataforma eletrónica), a Lei 45/2018 atribui uma série de obrigações ao operador de plataforma eletrónica que são deveres típicos de uma entidade empregadora, nomeadamente em matéria de controlo do tempo de atividade prestada pelo motorista de TVDE, assegurando o respeito pelos limites máximos previstos⁴⁶, e de observação de todas as vinculações legais e regulamentares relevantes para o exercício da sua atividade, incluindo as

⁴³ Cf. Cláusula 1.2. dos Termos e Condições.

⁴⁴ Cf. n.º 1 do artigo 10.º da Lei 45/2018 que estabelece que “*apenas podem conduzir veículos de TVDE os motoristas inscritos junto de plataforma eletrónica.*”.

⁴⁵ Como resulta do n.º 2 do artigo 14.º da Lei 45/2018 que determina que “*o operador da plataforma eletrónica deve bloquear o acesso aos serviços prestados pela mesma por parte dos operadores de TVDE, motoristas ou veículos que incumpram qualquer dos requisitos referidos na presente lei, sempre que disso tenha ou devesse ter conhecimento.*”.

⁴⁶ Cf. artigo 13.º e n.º 3 do artigo 20.º da Lei 45/2018.

decorrentes da legislação laboral, de segurança e saúde no trabalho e de segurança social⁴⁷.

58. Ou seja, o legislador construiu um modelo de regulação em torno da vinculação do motorista de TVDE ao operador de TVDE – e têm sido amplamente discutidas e muito controversas as questões sobre o enquadramento e qualificações jurídicas aplicáveis à regulação dessa relação -, e não ao operador de plataforma eletrónica.
59. No entanto, não é menos verdade que o regime da Lei 45/2018 parece abrir portas à ambivalência, porquanto apresenta sinais contraditórios, uma vez que, como referido, exige, por exemplo, a inscrição do motorista na plataforma eletrónica como condição necessária para o exercício da atividade, e impõe ao operador de plataforma eletrónica a obrigação de fiscalizar essa atividade, através dos mecanismos necessários.
60. Ademais, o regime jurídico da atividade de TVDE, ao consagrar a “originalidade” da figura do operador de TVDE, que é uma terceira entidade colocada entre o operador de plataforma eletrónica e o motorista de TVDE, poderá levar a que muitos motoristas de TVDE constituam, para o efeito, uma sociedade unipessoal, de que o motorista é sócio único, ou uma pessoa coletiva, até com familiares seus, para exercer a atividade e celebrar consigo mesmo ou com pessoas cuja vontade esteja condicionada pela esfera de relações familiares, enquanto motorista, um contrato de trabalho, deixando assim livre de vinculações contratuais laborais o operador de plataforma eletrónica com base nesta interposição fictícia de pessoas.
61. Face às diversas questões suscitadas pela originalidade, ambiguidade e complexidade do regime jurídico português, a doutrina⁴⁸ tem debatido e refletido sobre a possibilidade de invocar a desconsideração da personalidade jurídica do operador de TVDE (nos casos de interposição fictícia de pessoas, conforme se refere no ponto anterior), sobre a aplicação direta da presunção de laboralidade ou até sobre a existência de pluralidade de empregadores de acordo com o artigo 101.º do CT (atenta a ambiguidade do regime da Lei 45/2018 que, na realidade, acaba por dividir a posição de empregador entre o operador de TVDE e o operador de plataforma digital, havendo entre eles estruturas organizativas

⁴⁷ Cf. n.º 11 do artigo 17.º da Lei 45/2018.

⁴⁸ AMADO, João Leal; MOREIRA, Teresa Coelho - *A Lei sobre o TVDE e o contrato de trabalho: sujeitos, relações e presunções*. Labour & Law Issues. Vol. 5, No. 1, 2019, ISSN 2421-2695;

. ABRANTES, António Manuel – *Regime Jurídico do TVDE* - (Transporte de Passageiros em Veículos Descaracterizados a Partir de Plataforma Eletrónica). Coimbra: Almedina, 2022;

. SILVA, Mariana Leite da – *O Estatuto Jurídico – laboral do Motorista no Contexto da Atividade de TVDE – Em Particular, o Caso da Uber*. Questões laborais. Coimbra. ISSN 0872-8267. A. 26, nº 54 (jan.-jun. 2019).

comuns), perspetivando assim que, em determinados casos, seja possível a existência de uma relação contratual entre o motorista de TVDE e o operador de plataforma eletrónica, desde logo, nas situações referidas de fraude à lei.

62. Sublinhe-se que, não estando a existência desta relação entre o motorista de TVDE e o operador de plataforma eletrónica, como já referido, prevista na Lei 45/2018, só poderá ser apurada *in casu*, de acordo com as características da realidade da situação concreta, cabendo às entidades competentes, nomeadamente à Autoridade para as Condições do Trabalho e aos Tribunais, a sua verificação.
63. Mais se diga que, admitindo a eventualidade de ocorrerem situações em que as instâncias competentes se pronunciem pelo reconhecimento da existência de um vínculo laboral entre o motorista de TVDE e o operador de plataforma eletrónica, também seria de refletir sobre se, nesses casos, o bloqueio de conta do motorista de TVDE pelo operador de plataforma eletrónica, em função das circunstâncias e dos motivos, poderia configurar o exercício do poder disciplinar pela entidade empregadora, ao qual se aplicariam as respetivas normas de direito do trabalho, designadamente os artigos 98.º e 328.º do CT.

Aqui chegados.

64. Fica claro que o regime jurídico da atividade de TVDE, estabelecido pela Lei 45/2018, prevê expressamente a celebração de um contrato entre o motorista de TVDE e o operador de TVDE, ao qual se aplica a presunção de laboralidade do artigo 12.º do CT, e é omissivo quanto ao vínculo entre o motorista de TVDE e o operador de plataforma eletrónica, pese embora a doutrina admita a possibilidade de existência de um vínculo laboral, designadamente nas situações de interposição fraudulenta da pessoa do operador de TVDE ou de aplicação da figura da pluralidade de empregadores.
65. Assim, atendendo a que o presente parecer tem foco principal na análise da conformidade legal dos bloqueios de contas Bolt de operadores de TVDE e de motoristas de TVDE, entende-se que, para além do já supra exposto, não se justifica por ora e aqui aprofundar a reflexão no domínio das possibilidades e consequências da existência casuística desse vínculo contratual, desde logo laboral, entre o motorista de TVDE e o operador de plataforma eletrónica, tanto mais que, como referido, o reconhecimento desta existência constitui matéria da competência exclusiva de outras entidades que não a AMT.
66. Ora, prosseguindo na análise, o que interessa ter presente é que, para os operadores de TVDE e os motoristas de TVDE poderem realizar as suas atividades, é essencial que estes

possam utilizar as plataformas eletrónicas dos operadores e, para este efeito, o acesso às mesmas realiza-se através das denominadas “contas”.

67. De acordo com as definições que constam dos Termos e Condições, a plataforma da Bolt é a tecnologia da Bolt que compreende a App Bolt, o Website e o software de que a Bolt é proprietária e que permite a conexão entre passageiros e motoristas que atuem em representação do operador de TVDE⁴⁹.
68. As contas Bolt⁵⁰, conforme aplicável, são a “conta de operador de TVDE” (que permite o acesso a um website contendo informação e documentos relacionados com a utilização da App Bolt no contexto da prestação de serviços de transporte. O operador de TVDE pode aceder à conta de operador de TVDE através de um link, inserindo o nome de utilizador (“usuário”)⁵¹ e a senha atribuídos)⁵² e a “conta de motorista” (um portal do motorista subordinado à conta de operador de TVDE, com informações e documentos relevantes sobre os serviços de transporte prestados pelo motorista, que atue em representação do operador de TVDE. O motorista pode aceder à conta de motorista através de um link ou através da App Bolt, inserindo o nome de utilizador e a senha atribuídos)⁵³.
69. De acordo com os Termos e Condições, através da “*Conta de Operador TVDE*”, este regista os motoristas que atuam em sua representação, sendo-lhe fornecida pela Bolt uma “*Conta de Motorista*” pessoal para cada um dos motoristas que atuem em sua representação⁵⁴.

⁴⁹ Cf. k. das DEFINIÇÕES dos Termos e Condições.

⁵⁰ Cf. d. das DEFINIÇÕES dos Termos e Condições.

⁵¹ Em sede do presente parecer, para efeitos de análise do clausulado e dos respetivos conceitos em apreço, uniformiza-se, doravante, o recurso aos termos utilizador / utilizadores, os quais abrangem respetivamente “usuário” / “usuários”.

Na redação dos Termos e Condições, o termo “usuário” consta no b. das Definições dos Termos e Condições (“Conta de Operador TVDE”) e no c. das Definições dos Termos e Condições (“Conta de Motorista”), onde se refere que o operador de TVDE e o motorista de TVDE podem aceder às suas contas Bolt, através de links, “inserindo o nome de usuário e a senha atribuídos”, pelo que o termo “usuário” é relativo ao operador de TVDE e ao motorista de TVDE. Já quanto ao termo “Utilizador” (com U maiúsculo), o mesmo é empregue no j. das DEFINIÇÕES dos Termos e Condições, bem como nas demais cláusulas dos Termos e Condições em que surge, com o significado de pessoa que solicita serviços de transporte através da utilização da plataforma Bolt (passageiro). Por sua vez, nas cláusulas 2.2. e 2.3. dos Termos e Condições, é adotado o termo “utilizador” (com u minúsculo) com referência ao operador de TVDE que, conforme resulta destas cláusulas, escolhe um nome de utilizador, seu exclusivo, através do qual acede à sua conta pessoal e que deve utilizar para aceder ao software. Se atentarmos na redação das cláusulas que constam nas Regras do sistema interno de tratamento de reclamações, verifica-se que são utilizados os termos “usuário” e “usuários” no sentido de utilizador e de utilizadores da plataforma Bolt. Assim, esta utilização difusa dos termos “usuário”, “Utilizador”, “utilizador” e “usuários”, compromete a clareza e gera ambiguidade na percepção do sentido dos termos, e, logo, do clausulado.

A regra geral do princípio da boa fé na fase negocial, consagrada no artigo 227.º do Código Civil, bem como o dever de informação, previsto no n.º 1 do artigo 6.º do Decreto-Lei 446/85, obrigam o predisponente a redigir as cláusulas contratuais gerais de forma clara e compreensível. Afigura-se, assim, pertinente referir que a redação do clausulado dos Termos e Condições e das Regras do sistema interno de tratamento de reclamações conviria ter sido mais cuidada quanto à utilização dos termos “usuário”, “Utilizador”, “utilizador” e “usuários”, de modo que qualquer aderente os possa compreender.

⁵² Cf. b. das DEFINIÇÕES dos Termos e Condições.

⁵³ Cf. c. das DEFINIÇÕES dos Termos e Condições.

⁵⁴ Cf. Cláusula 2.6. dos Termos e Condições.

70. Deste modo, será aqui importante salientar que os motoristas de TVDE só têm acesso à plataforma eletrónica Bolt em associação com a “*Conta de Operador TVDE*”⁵⁵.
71. Compulsando os Termos e Condições, constata-se que determinadas cláusulas⁵⁶ referem e traduzem a possibilidade de bloqueios, temporários ou permanentes, de contas Bolt, parecendo poder considerar-se, em virtude da subordinação⁵⁷ e associação⁵⁸ da conta do motorista de TVDE à conta do operador de TVDE, que, nos casos de bloqueio da conta de operador de TVDE, está implicado o impedimento do acesso do motorista de TVDE à sua conta subordinada e associada à conta do operador de TVDE, o que, na prática, equivale a um bloqueio da conta do motorista de TVDE.
72. Tanto mais assim é, porquanto, da aplicação dos Termos e Condições, resulta que, na realidade, o motorista de TVDE não poder desempenhar a sua atividade na Bolt se a conta do operador de TVDE, a que estiver associado, for bloqueada, desde logo, pelo seguinte:
- . os serviços de transporte são fornecidos pelos **operadores de TVDE**⁵⁹;
 - . ao ser aceite por um motorista, que atue em representação do operador de TVDE, um pedido de serviços de transporte feito por um utilizador, o **operador de TVDE** está a celebrar um contrato com esse utilizador para fornecer os serviços de transporte⁶⁰;
 - . os termos de cada contrato de serviços de transporte estão definidos no ANEXO dos Termos e Condições que estabelece que este contrato é juridicamente vinculativo entre as pessoas que solicitam o transporte em veículos TVDE e os **operadores de TVDE**⁶¹;
 - . a proposta de preço fixo pré-determinado é comunicada ao **operador de TVDE** através da App Bolt antes da prestação do serviço de transporte⁶²;
 - . o **operador de TVDE** autoriza a Bolt a receber o preço da viagem ou outras taxas pagas pelos passageiros através do pagamento In-App e a remeter os fundos aplicáveis ao operador de TVDE⁶³;

⁵⁵ Cf. Cláusula 2.6. dos Termos e Condições.

⁵⁶ Vide cláusulas 1.10., 1.12., 2.9.4, 16.9., 18.4. e 18.7. dos Termos e Condições.

⁵⁷ Cf. c. das DEFINIÇÕES dos Termos e Condições.

⁵⁸ Cf. cláusulas 1.10. e 2.6. dos Termos e Condições.

⁵⁹ Cf. cláusula 1.11. dos Termos e Condições.

⁶⁰ Cf. cláusula 4.1. dos Termos e Condições.

⁶¹ Cf. cláusula 4.3. e ANEXO dos Termos e Condições.

⁶² Cf. cláusula 5.3. dos Termos e Condições.

⁶³ Cf. cláusula 6.2. dos Termos e Condições.

. a Bolt compromete-se a transferir as somas recebidas através do pagamento In-App que tenham sido creditadas na conta bancária da Bolt para a conta bancária do **operador de TVDE**, o mais tardar até ao 4.º dia da semana seguinte⁶⁴;

. a Bolt emite as faturas relativas aos serviços de transporte aos passageiros em nome e por conta dos **operadores de TVDE**, após a conclusão de cada serviço de transporte e num prazo razoável⁶⁵; e

. as faturas de cada viagem serão disponibilizadas ao **operador de TVDE** e serão igualmente enviadas ao utilizador, de forma a registar o contrato entre o operador de TVDE e o utilizador relativamente ao serviço de transporte⁶⁶.

73. O facto de o bloqueio da conta Bolt de operador de TVDE significar que os motoristas de TVDE, com contrato escrito com este operador cuja conta foi bloqueada, fiquem impedidos de exercer atividade, vem na linha do disposto no n.º 2 do artigo 10.º da Lei 45/2018 que refere que o motorista de TVDE presta serviço ao operador de TVDE, pelo que se operador de TVDE ficar impossibilitado de exercer a atividade, por bloqueio da sua conta, os motoristas de TVDE que lhe prestam serviço também serão afetados.
74. No que diz respeito à análise da temática do bloqueio de contas, no âmbito da Lei 45/2018, será de destacar que o disposto no artigo 14.º deste diploma, prevendo uma obrigação de bloqueio, tem uma enorme relevância na matéria em apreço, conforme melhor se alcança da transcrição seguinte (com sublinhado nosso):

“Artigo 14.º

Controlo e limitação da atividade

1 - O operador da plataforma eletrónica está obrigado a assegurar o pleno e permanente cumprimento dos requisitos de exercício da atividade previstos na presente lei, incluindo os respeitantes a veículos e operadores de serviço de TVDE.

2 - O operador da plataforma eletrónica deve bloquear o acesso aos serviços prestados pela mesma por parte dos operadores de TVDE, motoristas ou veículos que incumpram

⁶⁴ Cf. cláusula 9.1. dos Termos e Condições.

⁶⁵ Cf. cláusula 10.1. dos Termos e Condições.

⁶⁶ Cf. cláusula 10.3. dos Termos e Condições.

qualquer dos requisitos referidos na presente lei, sempre que disso tenha ou devesse ter conhecimento.

3 - O acesso a plataforma eletrónica de motoristas de TVDE que não cumpram os requisitos referidos no número anterior ou que tenham deixado de reunir os mesmos após o acesso à atividade é da responsabilidade do respetivo operador, sem prejuízo dos poderes cometidos ao IMT, I. P., e demais entidades fiscalizadoras.”

75. A Lei 45/2018 estipula que o exercício da atividade está sujeito ao cumprimento de vários requisitos que abrangem, entre outros, os operadores de TVDE e os motoristas de TVDE, e que dizem respeito a diversos aspetos da atividade⁶⁷.
76. Ora, nos casos em que o operador de TVDE ou o motorista de TVDE incumpram com qualquer dos requisitos previstos na Lei 45/2018, o operador de plataforma eletrónica “deve” bloquear o acesso, por parte dos mesmos, aos serviços prestados pela plataforma eletrónica, o que, na prática e de acordo com os Termos e Condições, se concretiza através do bloqueio das respetivas contas, dando assim cumprimento ao dever imposto pelo n.º 2 do artigo 14.º do diploma.
77. Avançando para uma análise mais detalhada do elenco das diversas cláusulas dos Termos e Condições respeitantes aos bloqueios de contas Bolt, verifica-se o seguinte:
- A cláusula 1.10. dispõe que a *“Bolt pode pedir aos Motoristas que prestam Serviços de Transporte em Seu nome que verifiquem a sua identidade para garantir que a pessoa que utiliza a Aplicação Bolt é a mesma pessoa cujas informações foram fornecidas na criação da Conta de Motorista, em conformidade com a Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto. Os Motoristas que prestam Serviços de Transporte em Seu nome não poderão prestar Serviços de Transporte até passarem pelo processo de verificação. Em caso de não aprovação no processo de verificação, a Conta de Motorista associada à Conta de Operador pode ser suspensa ou cancelada, consoante as circunstâncias.”*
 - No âmbito do bloqueio de contas por recusa de serviço, em violação do artigo 8.º da Lei 45/2018, a cláusula 1.12. dos Termos e Condições estabelece uma presunção de não conformidade com o referido artigo 8.º, nos seguintes termos: *“É o Operador TVDE que determina quando presta Serviços de Transporte, de tal forma que poderá aceitar,*

⁶⁷ Vide artigos 3.º a 13.º da Lei 45/2018.

recusar ou ignorar Serviços de Transporte, sem prejuízo das regras relativas à recusa de serviço, previstas no artigo 8.º da Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto. A recusa de pedidos de serviços iguais ou superiores a 30 por cento ou mais dos serviços comunicados presume-se não conforme com o artigo supracitado.”, pretendendo assim assumir-se como fundamento para bloqueio de contas Bolt.

- As cláusulas 2.9. e 2.9.4. estipulam, respetivamente, que “2.9. Se alguma das informações que o Operador TVDE ou os Motoristas que actuam em seu nome fornecerem à Bolt for considerada conteúdo ilegal ao abrigo das leis aplicáveis ou de outra forma violar este Termos Gerais, a Bolt reserva-se o direito de: 2.9.4. suspender ou encerrar, na totalidade ou parcialmente, a sua Conta de Operador TVDE.”.
- A cláusula 16.9. estabelece que “se o Operador TVDE não fornecer as informações exigidas pela directiva acima referida⁶⁸, a Bolt tem o direito de (i) cancelar a sua conta, (ii) impedir que volte a registar-se na Plataforma Bolt e (ii) reter o pagamento do valor do Preço da Viagem das viagens realizadas, enquanto não fornecer as informações solicitadas.”.
- Por sua vez, a cláusula 18.4. refere que “nos termos do artigo 14.º, n.º 2, da Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto, a Bolt tem a obrigação legal de bloquear o acesso aos Serviços Bolt aos Operadores TVDE, Motoristas que atuem em sua representação ou veículos que não cumpram os requisitos legais previstos na referida lei, no caso de tais violações serem do conhecimento da Bolt.”
- A cláusula 18.4., além de fazer uma consagração expressa da obrigação legal prevista no artigo 14.º da Lei 45/2018, estabelece que “a Bolt reserva-se o direito de rescindir o Contrato e suspender a Conta de Operador TVDE e/ou suspender qualquer acesso total ou parcial em associação com a Conta Bolt do Operador TVDE, sem qualquer aviso prévio, no caso de: (i) uma violação material ou repetida pelo Operador TVDE de qualquer das suas obrigações nos termos do Contrato e/ou de quaisquer leis ou regulamentos aplicáveis ou (ii) uma denegrição destinada à Bolt ou danos à imagem, reputação ou negócio da Bolt, conforme avaliado pela Bolt.”.
- A cláusula 18.7. estabelece que “a Bolt reserva-se também o direito de suspender imediatamente qualquer acesso, total ou parcial, à Plataforma Bolt e à conta de Operador TVDE durante o período de investigação, se a Bolt suspeitar de uma

⁶⁸ Diretiva (EUE) 2021/514 do Conselho, de 22 de Março de 2021, que altera a Diretiva 2011/16/EU relativa à cooperação administrativa no domínio da fiscalidade, conforme refere cláusula 16.8. dos Termos e Condições.

violação do Contrato pelo Operador TVDE, danos à reputação da marca ou negócio da Bolt, razões de segurança ou atividade fraudulenta.”.

- A mesma cláusula refere ainda que *“qualquer suspensão deste tipo terá uma duração razoável e será retirada assim que a investigação dissipar quaisquer suspeitas. A Bolt fará uso do direito acima descrito de boa fé. O Operador TVDE será informado das razões desta decisão num suporte duradouro e terá a oportunidade de esclarecer os factos e circunstâncias da suspeita de violação.”.*

78. Antes de mais, ressalve-se que os Termos e Condições estabelecem expressamente no clausulado a figura da rescisão contratual, nomeadamente nas cláusulas 18.2. a 18.6.2., parecendo daqui poder retirar-se a conclusão de que estas situações se distinguem daquelas para as quais se configuram bloqueios de contas Bolt, pelo que as referidas cláusulas afastam-se da matéria do objeto do presente parecer.
79. Pelo exposto, verifica-se que os Termos e Condições estabelecem cláusulas que configuram o bloqueio de contas Bolt, desde logo porque se referem à obrigação legal de bloqueio prevista no n.º 2 do artigo 14.º da Lei n.º 45/2018, mas também por efeito da livre fixação do conteúdo de cláusulas inseridas nos Termos e Condições, sendo que estas cláusulas que configuram bloqueios de contas Bolt podem representar bloqueios temporários ou permanentes respeitantes a operadores de TVDE e/ou motoristas de TVDE.
80. Em relação ao operador de TVDE, o bloqueio de conta Bolt ocorre na esfera da relação contratual do contrato de prestação de serviços celebrado entre este operador e o operador de plataforma eletrónica Bolt.
81. Em relação ao motorista, sendo uma pessoa singular que atua em representação e ao serviço do operador de TVDE⁶⁹ e dado que o bloqueio de conta Bolt de motorista contende com a atividade do operador de TVDE, o bloqueio da conta Bolt de motorista sempre se poderá enquadrar, sem prejuízo do referido anteriormente quanto à eventual relação com o operador de plataforma, no quadro do contrato celebrado entre a Bolt e o operador de TVDE.
82. Quanto ao bloqueio de contas Bolt com fundamento nos termos do n.º 2 do artigo 14.º da Lei 45/2018, nomeadamente conforme se encontra previsto na cláusula 18.4. dos Termos e Condições, afigura-se com meridiana clareza que a Bolt pode e, mais que isso, “deve” proceder ao bloqueio de contas Bolt com base no referido normativo.

⁶⁹ Cf. c. e g. das DEFINIÇÕES dos Termos e Condições.

83. Na verdade, o n.º 2 do artigo 14.º da Lei 45/2018 constitui uma norma imperativa que obriga o operador de plataforma eletrónica a garantir o pleno e permanente cumprimento dos requisitos desta Lei por parte dos seus operadores e motoristas, devendo bloquear o acesso aos serviços para aqueles que não os cumprirem, porquanto a expressão *“deve bloquear”* impõe um dever jurídico, ou seja, uma obrigação.
84. A questão que agora se coloca é de saber se, para além da obrigação legal de bloqueio, conforme disposto no n.º 2 do artigo 14.º da Lei 45/2018, podem ser fixadas, nos Termos e Condições, outras cláusulas que pelos seus conteúdos possibilitem à Bolt bloquear as contas Bolt de operadores de TVDE e de motoristas de TVDE.
85. Numa perspetiva *de iure condito*, sobre esta matéria valerá o princípio da liberdade contratual consagrado no artigo 405.º do Código Civil (CC), cujo seu n.º 1 dispõe que *“dentro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver.”*
86. O princípio da liberdade contratual constitui uma aplicação da regra da liberdade negocial, considerando-se ambos um corolário do princípio da autonomia privada, donde se extrai que as partes podem fixar livremente, dentro dos limites da lei, o conteúdo positivo ou negativo da prestação, conforme n.º 1 do artigo 398.º CC.
87. Os limites da lei a que o n.º 1 do artigo 398.º CC se refere são fixados, em termos gerais, nos artigos 280.º e seguintes do mesmo Código e, em termos especiais, em regulamentação específica aplicável.
88. Assim, conclui-se da presente análise que, no entender desta Autoridade, os operadores de plataforma eletrónica podem, ao abrigo do princípio da autonomia privada, estabelecer regras de bloqueio de contas por outros motivos que não os decorrentes do n.º 2 do artigo 14.º da Lei 45/2018 (referente ao incumprimento dos requisitos legais estabelecidos nessa Lei), desde que tais regras sejam comunicadas aos operadores TVDE de forma clara e transparente nos denominados Termos e Condições de adesão ao serviço e por estes aceites de forma livre e esclarecida.
89. Assim como é o princípio da autonomia privada que enforma o “direito” dos operadores de plataforma eletrónica de “rever [ess]as informações de registo e determinar[á], a seu exclusivo critério, se deve ou não aceitar o pedido de conta do Operador de TVDE.” (cláusula 2.1.) e de “recusar o registo de um motorista que não se encontre devidamente qualificado ou cuja conduta tenha levado previamente (ou pudesse ter levado) a que a Bolt

restringisse o acesso à Plataforma Bolt em relação a uma Conta de Operador de TVDE por uma violação grave ou material dos presentes Termos e Condições.” (cláusula 2.6.).

III.4. – A conformidade legal dos termos, condições e processamento de bloqueios de contas Bolt: uma apreciação à luz do regime jurídico das cláusulas contratuais gerais.

90. Como referido, a Bolt exerce a sua atividade de operador de plataforma eletrónica, procedendo, no exercício dessa atividade, à celebração de contratos, apresentando aos operadores de TVDE que com ela pretendam contratar, um contrato-tipo, aqui designado Termos e Condições, contendo um clausulado, por si previamente elaborado, com o título *“Termos e Condições aplicáveis a Operadores TVDE”*.
91. Como referido, a liberdade contratual só é reconhecida *“dentro dos limites da lei”* e uma dessas limitações está estabelecida, no domínio dos contratos de adesão, pelo Decreto-Lei 446/85, que disciplina, através de preceitos de natureza imperativa, as cláusulas contratuais gerais.
92. Assim, as cláusulas dos Termos e Condições que configuram a possibilidade de bloqueio de contas Bolt, bem como todo o clausulado que faz parte integrante do contrato celebrado entre o operador de TVDE e a Bolt, podem ser livremente fixadas, mas têm de cumprir com os limites da lei⁷⁰, designadamente com o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais, aplicável às cláusulas elaboradas sem prévia negociação individual, que proponentes ou destinatários se limitem, respetivamente, a subscrever ou aceitar, bem como às cláusulas inseridas em contratos individualizados, mas cujo conteúdo previamente elaborado o destinatário não possa influenciar.
93. São proibidas as cláusulas contratuais gerais contrárias à boa fé (artigo 15.º do Decreto-Lei 446/85), devendo, na aplicação desta norma, ponderar-se os valores fundamentais do direito, relevantes em face da situação considerada (artigo 16.º do Decreto-Lei 446/85).
94. Do conjunto de cláusulas suprarreferidas, que configuram a possibilidade de bloqueio de contas Bolt, consta a cláusula 18.4.⁷¹ dos Termos e Condições, a qual reflete a obrigação

⁷⁰ Cláusula 20.1. dos Termos e Condições: *“20.1. O presente Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis portuguesas.”*

⁷¹ *“18.4. Nos termos do artigo 14.º, n.º 2, da Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto, a Bolt tem a obrigação legal de bloquear o acesso aos Serviços Bolt aos Operadores TVDE, Motoristas que atuem em sua representação ou veículos que não cumpram os requisitos legais previstos na referida lei, no caso de tais violações serem do conhecimento da Bolt. O Operador TVDE é responsável pelo acesso à Plataforma Bolt dos Motoristas que não cumpram os requisitos legais. A Bolt reserva-se o direito de rescindir o Contrato e suspender a Conta de Operador TVDE e/ou suspender qualquer acesso total ou parcial em associação com a Conta Bolt do Operador TVDE, sem qualquer aviso prévio, no caso de: (i) uma violação material ou repetida pelo Operador TVDE de qualquer das suas obrigações nos termos do Contrato e/ou de quaisquer leis ou regulamentos aplicáveis ou (ii) uma*

legal de bloqueio por incumprimento dos requisitos legais, prevista no n.º 2 do artigo 14.º da Lei 45/2018, entre os quais se encontram as regras sobre a recusa de serviço, conforme disposto no artigo 8.º da Lei 45/2018.

95. Recorde-se que, nos termos deste preceito legal, os serviços de TVDE só podem ser recusados em caso de: i) perigo para a segurança do veículo, dos passageiros ou do motorista, ii) suspeita de perigosidade do requerente do serviço, iii) solicitação de forma incompatível com o previsto na Lei 45/2018 (por exemplo, fora da plataforma), ou iv) quando as características das bagagens prejudiquem a conservação do veículo e v) por motivo atendível relacionado com o transporte de animais de companhia.
96. Ora, a cláusula 1.12. dos Termos e Condições estipula que (negrito nosso):

*“É o Operador TVDE que determina quando presta Serviços de Transporte, de tal forma que **poderá aceitar, recusar ou ignorar Serviços de Transporte, sem prejuízo das regras relativas à recusa de serviço, previstas no artigo 8.º da Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto. A recusa de pedidos de serviços iguais ou superiores a 30 por cento ou mais dos serviços comunicados presume-se não conforme com o artigo supracitado. O Operador TVDE é, no entanto, obrigado a prestar Serviços de Transporte depois de o Motorista que atue em sua representação ter aceite transportar o Utilizador desde o ponto de recolha até ao ponto de destino, sem prejuízo de circunstâncias imprevistas (p.ex., uma avaria mecânica).**”*

97. Ou seja, é o operador de TVDE que determina quando presta o serviço, podendo fazê-lo nos dias e horários que decidir. No entanto, a partir do momento em que o motorista de TVDE que atua em sua representação “aceitar o serviço na plataforma”, resulta da Lei 45/2018 que só o poderá recusar com os motivos constantes no artigo 8.º da mesma Lei, à semelhança do que sucede no setor do táxi (artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 101/2023 de 31 de outubro)⁷².

denegrição destinada à Bolt ou danos à imagem, reputação ou negócio da Bolt, conforme avaliado pela Bolt. Caso o Operador TVDE tenha violado os termos do Contrato e/ou quaisquer leis ou regulamentos aplicáveis, a Bolt pode, a seu critério exclusivo, proibir esse Operador TVDE de registar uma nova conta, ou tomar outras medidas necessárias para impedir essa pessoa de fornecer Serviços de Transportes de passageiros através do Software.”

⁷² “1 - É assegurada aos passageiros a prestação de serviços em paridade de condições, a igualdade de tratamento no acesso e a fruição dos serviços públicos de transporte em táxi.

2 - 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.

3 - Os táxis devem estar à disposição do público, de acordo com o regime de estacionamento que lhes for fixado, não podendo ser recusados os serviços solicitados em conformidade com a tipologia prevista no presente decreto-lei.

4 - Podem ser recusados:

98. A recusa de serviços tem impacto na qualidade do serviço prestado e, consequentemente, na perceção do consumidor sobre determinada plataforma quando faz a sua escolha de viagem. A experiência tem demonstrado que os motoristas de TVDE tendem a recusar serviços que consideram menos rentáveis, com prejuízo para os “níveis de resposta” da plataforma.
99. Tem-se, por conseguinte, por admissível que os operadores de plataforma possam querer regular as condições de recusa do serviço – leia-se, no momento anterior à aceitação do mesmo pelo motorista de TVDE – no fundo, regular a “disponibilidade” dos operadores e motoristas de TVDE para prestar o serviço.
100. No entanto, a cláusula 1.12. dos Termos e Condições vai mais longe do que a própria lei, fixando que a recusa de pedidos de serviços iguais ou superiores a 30 por cento ou mais dos serviços comunicados “presume-se” não conforme com o artigo 8.º da Lei 45/2018, daqui resultando que, na prática, tal recusa possibilita o bloqueio de contas Bolt, nos termos do n.º 2 do artigo 14.º da Lei 45/2018, por incumprimento dos requisitos legais.
101. Note-se que a cláusula 1.12. dos Termos e Condições começa por reconhecer que o operador de TVDE tem liberdade para “decidir quando e se quer aceitar serviços”, “sem prejuízo das regras relativas à recusa de serviço, previstas no artigo 8.º da Lei n.º 45/2018”, para imediatamente depois fixar uma regra, relativa à recusa de serviço, que não tem correspondência no conteúdo do referido artigo 8.º, enquanto norma legal invocada para fundamentação do estipulado.
102. No texto legal não há qualquer percentagem definida como limiar de recusa, pelo que a “presunção de desconformidade legal”, com base na recusa de pedidos de serviços iguais ou superiores a 30 por cento ou mais dos serviços comunicados, é uma presunção de ilegalidade estabelecida pela Bolt sem qualquer suporte na lei, redundando numa ficção jurídica.
103. O artigo 8.º da Lei n.º 45/2018 estabelece limites claros e objetivos à recusa de prestação de serviço, exigindo apenas que a recusa tenha fundamento legítimo, ou seja, que a recusa só pode acontecer nas situações que taxativamente o mesmo artigo prevê, mas não há na lei qualquer presunção quantitativa (30% ou outro qualquer valor).

a) Os serviços que impliquem a circulação em vias manifestamente intransitáveis pelo difícil acesso ou em locais que ofereçam notório perigo para a segurança do veículo, dos passageiros ou do motorista;

b) Os serviços que sejam solicitados por pessoas com comportamento suspeito de perigosidade.”

104. As partes contratuais não são o legislador, razão pela qual não têm legitimidade para fixar conteúdos legais e, por conseguinte, contratar com base neles para limitar ou alargar esse conteúdo.
105. Evidentemente, o princípio da boa fé não se coaduna com a violação do valor fundamental da legalidade que se pode concluir ferido pela estipulação do conteúdo da cláusula 1.12. dos Termos e Condições.
106. Nos termos supra expostos, a cláusula contratual que atribui a uma norma legal conteúdos que a mesma, de todo, não prevê, de modo a tentar alcançar uma justificação legal para fixar uma determinada obrigação, com vantagens para o predisponente e sacrifícios (injustificados) para o aderente, afigura-se uma cláusula injustificada, desproporcional e abusiva, violando assim o princípio da boa fé, conforme artigo 15.º do Decreto-Lei 446/85, pelo que deve ser considerada proibida, nos termos do mesmo artigo, e consequentemente, nula, conforme disposto no artigo 12.º do mesmo diploma.
107. Para além da supra descrita singularidade da fixação contratual de presunção de desconformidade legal, que, por sua vez, constituirá violação de obrigação contratual e, portanto, causa de bloqueio de contas Bolt, os Termos e Condições estabelecem na cláusula 18.4. que a *“Bolt reserva-se o direito de rescindir o Contrato e suspender a Conta de Operador TVDE e/ou suspender qualquer acesso total ou parcial em associação com a Conta Bolt do Operador TVDE, sem qualquer aviso prévio, no caso de: (i) uma violação material ou repetida pelo Operador TVDE de qualquer das suas obrigações nos termos do Contrato e/ou de quaisquer leis ou regulamentos aplicáveis.”*
108. Ou seja, a cláusula 18.4 dos Termos e Condições, na prática, traduz que a violação, pelo operador de TVDE, de qualquer das suas obrigações contratuais, constitui motivo para proceder ao bloqueio de contas Bolt de operadores de TVDE e de motoristas de TVDE⁷³.
109. Já anteriormente se discorreu sobre se, além da obrigação de bloqueio prevista no n.º 2 do artigo 14.º da Lei 45/2018, podem ser fixadas outras cláusulas, nos Termos e Condições, que permitam à Bolt bloquear as contas Bolt de operadores de TVDE e de motoristas de TVDE, concluindo pela sua possibilidade e conformidade legal desde que cumpram com os limites da lei.
110. Ora, poderá admitir-se a fixação do conteúdo da cláusula 18.4. dos Termos Condições, que estabelece que a violação de obrigações contratuais possibilita à Bolt proceder ao

⁷³ Os motoristas terão acesso à plataforma Bolt em associação com a conta de operador de TVDE (cláusula 2.6. dos Termos e Condições).

bloqueio de contas Bolt dos operadores de TVDE e de motoristas de TVDE, mas é preciso que as cláusulas que definem as obrigações contratuais, cuja violação fundamenta o bloqueio de contas Bolt, também sejam, elas próprias, cumpridoras dos limites da lei, designadamente com o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais, pelo que iremos de seguida abordar aquelas que suscitam questões sobre a sua conformidade legal.

111. As cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las e a sua comunicação deve ser realizada de modo adequado e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efetivo por quem use de comum diligência (n.ºs 1 e 2 do artigo 5.º do Decreto-Lei 446/85 – dever de comunicação).
112. O contratante que recorra a cláusulas contratuais gerais deve informar, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos aspetos nelas compreendidos cuja aclaração se justifique (n.º 1 do artigo 6.º do Decreto-Lei 446/85 – dever de informação).
113. Assim, deve ter-se por violadora dos deveres legais de comunicação e de informação e, consequentemente, considerar-se excluída dos contratos singulares, sem excluir outras, a cláusula 2.5. dos Termos e Condições apresentados pela Bolt em que se estipula que:
 - *“Após o envio do seu pedido de conta, o Operador TVDE receberá um email com condições suplementares que devem ser cumpridas para utilizar o Software e as quais fazem parte integrante deste Contrato.”*
114. Esta cláusula, relativa à definição da noção e partes integrantes do contrato celebrado entre a Bolt e o operador de TVDE, vem precisamente na linha do que consta do ponto e. das DEFINIÇÕES dos Termos e Condições, entendendo-se o “Contrato” como o *“contrato celebrado entre o Operador TVDE e a Bolt tendo em vista o uso dos Serviços Bolt, que consiste em: estes Termos e Condições (incluindo o ANEXO); e outros termos e condições adicionais ou documentos, que sejam expressamente referidos no presente Contrato ou que se apliquem por outra via no futuro entre o Operador TVDE e a Bolt.”*
115. Deste modo, compreender-se-á o relevo da cláusula 2.5. dos Termos e Condições, no que concerne à matéria de bloqueios de contas Bolt, na medida em que a violação de quaisquer obrigações contratuais pode conduzir à aplicação destes bloqueios, incluindo violações da obrigação de cumprimento das ditas “condições suplementares”, as quais, de acordo com a mesma cláusula,” fazem *“parte integrante do Contrato”*.

116. Como é sabido, um dos principais problemas no domínio dos contratos de adesão com uso de cláusulas contratuais gerais, prende-se com o facto de o aderente poder não conhecer a totalidade do clausulado contratual, designadamente por este estar disperso, por ser extenso e por reencaminhar para anexos que não constam do texto subscrito no momento da subscrição ou aceitação, percebendo-se assim as exigências do artigo 5.º do Decreto-Lei 446/85 no que toca à comunicação.
117. Além disso, a obrigação de comunicação não será sempre suficiente para garantir que o acordo do aderente foi livre e esclarecido, se tivermos presente que não raras as vezes o mero teor literal das cláusulas não permite apreender o seu sentido por uma pessoa de diligência razoável, desde logo, quando há cláusulas cujo significado carece de uma interpretação combinada e/ou articulação com outras, acrescendo-se que há cláusulas que, por respeitarem a questões de especial importância, justificam uma informação especialmente cuidada e completa, donde se entende as exigências do artigo 6.º do Decreto-Lei 446/85 no que toca ao dever de informação.
118. Em síntese, poderá assim dizer-se que o objetivo do consentimento esclarecido por parte do aderente só se alcança se as cláusulas lhe tiverem sido adequadamente comunicadas e acompanhados das informações exigidas pelas circunstâncias, solicitadas ou não pelo aderente⁷⁴.
119. Os artigos 5.º e 6.º do Decreto-Lei 446/85, que estabelecem respetivamente o dever de comunicação e o dever de informação, são concretizadores dos deveres pré-contratuais previstos no artigo 227.º do CC, já que nenhum contrato se celebra se não houver uma comunicação integral, oportuna e adequada à compreensão da parte contrária, dado que, na falta de um entendimento adequado das declarações contratuais, não existe sequer consenso (artigo 232.º do CC).
120. Consequentemente, sendo o contrato um acordo é evidente que se exige que as partes intervenientes conheçam claramente e atempadamente todos os elementos sobre os quais manifestam o seu consentimento, concretizando-se assim também o princípio da boa fé.
121. As temáticas da comunicação e informação nos contratos de adesão com uso de cláusulas contratuais gerais têm sido objeto de análise e pronúncia muito consistente e aprofundada quer pela doutrina⁷⁵, quer pela jurisprudência, sendo de salientar, relativamente ao dever de comunicação, o acórdão do Supremo Tribunal de Justiça (STJ) de 8 de abril de 2010

⁷⁴ Vide Acórdão do STJ 4 de Maio de 2017 (pr n.º 1566/15.6TOAZ.P1.S1, António Piçarra)

⁷⁵ Sobre os artigos 5.º e 6.º do Decreto-Lei 446/85 vide:

. PRATA, Ana – Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais. 2.ª edição, Almedina, 2021, p. 222-288.

(pr. n.º 3201/06.3TLSB.C1.S1, Lopes do Rego) de onde se retira que: “(...) a entidade que pretenda inserir cláusulas contratuais gerais nos contratos singulares que celebra deve comunicá-las antes da conclusão do negócio, de modo a proporcionar à contraparte a indispensável reflexão e um conhecimento completo e efetivo do clausulado”, e “este dever de comunicação, situado na fase de negociação ou pré-contratual, destina-se a que o aderente possa conhecer, com a necessária antecipação relativamente ao momento da consumação do negócio, o respectivo conteúdo contratual, de modo a poder apreendê-lo, nas suas efectivas e reais consequências práctico-jurídicas, outorgando-lhe, deste modo, um espaço de reflexão e ponderação sobre o âmbito e dimensão das vinculações que lhe irão resultar da celebração do negócio”, e, relativamente ao dever de informação, o acórdão do STJ 4 de maio de 2017 (pr n.º 1566/15.6TOAZ.P1.S1, António Piçarra) exprimindo-se da seguinte forma: “(...) regime das cláusulas contratuais gerais, definido pelo Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, que impõe à parte que submete à outra as cláusulas não negociadas, os deveres de comunicação adequada e de informação suficiente das referidas cláusulas (art.ºs 5º e 6º), sob pena de se haverem como excluídas do contrato concretamente celebrado (art.º 8º). (...) “o objectivo do consentimento esclarecido por parte do aderente só se alcança se as cláusulas lhe tiverem sido adequadamente comunicadas (quanto ao modo e ao tempo da comunicação, por confronto com a complexidade da concreta cláusula, como resulta do disposto no nº 2 do artigo 5º do Decreto-Lei nº 466/85) e acompanhados das informações exigidas pelas circunstâncias (artigos 6º e 8º, b)), solicitadas ou não pelo aderente.”.

122. De acordo com o disposto nas alíneas a) e b) do artigo 8.º do Decreto-Lei 445/86, consideram-se excluídas do conteúdo contratual as cláusulas que não forem comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las e que não forem comunicadas de modo adequado e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efetivo por quem use de comum diligência.
123. Sucede que as “condições suplementares”, que devem ser cumpridas para utilizar o software da Bolt, as quais fazem parte integrante do contrato celebrado entre o operador de plataforma eletrónica Bolt e o operador de TVDE, tendo em vista o uso dos serviços da Bolt, só são comunicadas ao operador de TVDE após este último concordar e ficar vinculado ao contrato, sendo que esta vinculação acontece a partir do momento em que,

antes de transferir e atualizar o software, o operador de TVDE criou uma conta de operador de TVDE, conforme estipulado nas cláusulas 2.1. e 18.1. dos Termos e Condições.

124. Note-se que, de acordo com o estabelecido nas cláusulas 2.4. e 2.4.2 dos Termos e Condições, o operador de TVDE ao clicar no botão “Registar”, localizado no final do pedido de conta, declara e garante que analisou cuidadosamente, compreende totalmente e concorda ficar vinculado ao contrato, incluindo todas as obrigações decorrentes do clausulado dos Termos e Condições, o que inclui as “condições suplementares” que dele fazem parte integrante, por efeito do estabelecido na cláusula 2.5. dos Termos e Condições, sendo que, nos termos desta cláusula, só após o envio do seu pedido de conta, e não aquando do clique do botão “Registar” no final do pedido de conta, é que, na realidade, o operador de TVDE poderá ter acesso a todas as obrigações contratuais, cuja violação poderá fundamentar o bloqueio de contas Bolt.
125. Assim, o bloqueio de contas Bolt por violação das obrigações contratuais do operador de TVDE (cláusula 18.4. dos Termos e Condições) não pode ser efetuado com base na violação da obrigação contratual de cumprimento de “condições suplementares” para utilização do “Software”, estabelecida na cláusula 2.5 dos Termos e Condições, pela razão de que esta cláusula 2.5. se deve considerar excluída dos contratos singulares (alíneas a) e b) do artigo 8.º do Decreto-Lei 445/86) por inobservância dos deveres de comunicação e de informação (artigos 5.º e 6.º do Decreto-Lei 446/85).
126. Uma vez dissecado o conteúdo e alcance da cláusula 2.5. dos Termos e Condições, somos interpelados pela necessidade de abrir um ponto dedicado à cláusula 2.4.2. dos Termos e Condições, visto que, do exercício da interpretação sistemática dos Termos e Condições, enquanto clausulado contratual considerado na sua globalidade, decorre a desconformidade legal da cláusula 2.4.2. dos Termos e Condições, justificando-se, assim, o porquê de, apesar desta cláusula 2.4.2. não se referir diretamente ao bloqueio de contas Bolt e anteceder a cláusula 2.5. nos Termos e Condições, ser agora e nesta ordem de sequência expositiva tratada.
127. Com efeito, o regime das cláusulas contratuais gerais aplica-se às relações entre empresários e entidades equiparadas (como no caso em análise) quando intervenham apenas nessa qualidade e no âmbito da sua atividade específica (artigo 17.º do Decreto-Lei 446/85), definindo cláusulas absolutamente proibidas (artigo 18.º do Decreto-Lei 446/85) e relativamente proibidas (artigo 19.º do Decreto-Lei 446/85).

128. Assim, considerando que no âmbito das relações entre empresários ou entidades equiparadas, são relativamente proibidas as cláusulas que imponham ficções de receção, de aceitação ou de outras manifestações de vontade com base em factos para tal insuficientes (alínea d) do artigo 19.º do Decreto-Lei 446/85), mostra-se abusiva e, consequentemente nula a cláusula 2.4.2. dos Termos e Condições, na medida em que, de acordo com o já supra exposto, quando o operador de TVDE, clica no botão “Registar”, localizado no final do pedido de conta, ainda não lhe foi comunicado todo o clausulado contratual, pelo que não pode analisar cuidadosamente, compreender totalmente e concordar ficar vinculado pelo “Contrato”, incluindo todas as obrigações decorrentes para o operador de TVDE.
129. À luz do disposto no n.º 1 do artigo 6.º e alínea b) do artigo 8.º do Decreto-Lei 446/85, deve ter-se por violadora do dever legal de informação e, consequentemente, considerar-se excluída dos contratos singulares, sem excluir outras, a cláusula 16.7. dos Termos e Condições apresentados pela Bolt em que se estipula que:
- *“16.7. O Operador TVDE assume qualquer responsabilidade e indemnizará a Bolt em relação a qualquer reivindicação relacionada com o trabalho ou qualquer reclamação com base no estatuto do trabalhador (incluindo custos e despesas razoáveis) apresentados pelo Operador TVDE contra a Bolt decorrente ou relacionado com o fornecimento dos Serviços de Transporte e/ou a utilização do Software por parte do Operador TVDE.”*
130. Concebe-se perfeitamente a existência de cláusulas contratuais que, seja pela sua redação, pela sua complexidade, pelo seu significado jurídico ou pela necessidade de conjugação com outras, a generalidade das pessoas, até mesmo com alguns conhecimentos jurídicos, não compreendem ou não compreendem completamente, estando o predisponente obrigado, pelo dever de informação do n.º 1 do artigo 6.º do Decreto-Lei 446/85, a fornecer ao aderente todas as informações e explicações mais detalhadas de modo a que sua compreensão seja possível.
131. Esta obrigação de informação do significado das cláusulas contratuais gerais decorreria já, também ela, como regra geral, do princípio da boa fé na fase negocial, estabelecido no artigo 227.º do CC.
132. Assim, nos casos de cláusulas contratuais que, dadas as circunstâncias e suas características, ou seja, em razão da dificuldade objetiva da compreensão do seu alcance

ou/e da falta de preparação do aderente, para tal, justifiquem um esclarecimento, uma aclaração sobre o seu sentido, o predisponente, independentemente de pedido do aderente, deve fornecer essa informação circunstanciada, porquanto só assim se torna possível o conhecimento completo e efetivo do clausulado por parte do aderente.

133. Olhando para a redação e conteúdo da cláusula 16.7. dos Termos e Condições constata-se que a sua interpretação é extremamente difícil, suscitando perplexidade, ambiguidade e o apelo a diferentes e complexos conceitos jurídicos e legislação, sendo impossível o seu conhecimento completo e efetivo por quem use de comum diligência.
134. Refira-se que a alínea b) do artigo 8.º do Decreto-Lei 446/85 proporciona um critério de apreciação do cumprimento da obrigação de informação imposta pelo artigo 6.º do mesmo diploma e que é o seguinte: a obrigação estará cumprida quando seja de esperar o conhecimento efetivo da cláusula nas circunstâncias concretas em que o contrato foi concluído.
135. Assim sendo, torna-se claro que a cláusula 16.7 dos Termos e Condições, no momento da vinculação do operador de TVDE ao contrato, não é comunicada com informação que, de acordo com as circunstâncias, permitam ao operador de TVDE conhecer efetivamente o conteúdo da cláusula, o que viola o dever de informação previsto pelo n.º 1 do artigo 6.º do Decreto-Lei 445/86, pelo que deve considerar-se excluída dos contratos singulares, conforme prevê a alínea b) do artigo 8.º do referido diploma.
136. Com efeito as cláusulas contratuais gerais devem ser redigidas pelo predisponente de forma clara e compreensível e, sobre este entendimento, veja-se o exposto no acórdão do Supremo Tribunal de Justiça (STJ) de 4 de abril de 2024 (pr n.º 2049/22.3T8FNC.L1.S1, Emídio Francisco Santos), quando menciona, a propósito do artigo 11.º (cláusulas ambíguas) do Decreto-Lei 446/85, que, *“apesar de o Decreto-Lei n.º 446/85 não comportar uma norma como a do artigo 5.º da Directiva n.º 93/13/CEE do Conselho de 5 de Abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores, segundo a qual as cláusulas deverão ser sempre redigidas de forma clara e compreensível, esta norma extrai-se do artigo 11.º. Com efeito, a solução nele prevista só é compreensível à luz do mencionado dever.”*, mais se podendo extrair do douto acórdão que impende sobre o predisponente *“o dever de redigir de forma clara e compreensível”* as cláusulas contratuais gerais, que foi, salvo melhor entendimento, tudo o que a Bolt não fez na cláusula 16.7. dos Termos e Condições.

137. Portanto, o bloqueio de contas Bolt por violação, pelo operador de TVDE, das suas obrigações contratuais, conforme previsto na cláusula 18.4. dos Termos e Condições, não pode ser justificado pela violação da obrigação contratual estabelecida na cláusula 16.7 dos Termos e Condições, visto que, conforme supra descrito, a cláusula é comunicada com violação do dever de informação, estabelecido pelo n.º 1 do artigo 6.º do Decreto-Lei 446/85, pelo que deve considerar-se excluída dos contratos singulares de acordo com a alínea b) do artigo 8.º do mesmo diploma.
138. Tendo presente o supra exposto acerca da cláusula 2.5. dos Termos e Condições, designadamente quanto aos deveres de comunicação e de informação das cláusulas contratuais gerais, bem como das consequências do seu incumprimento, de acordo com o disposto nas alíneas a) e b) do artigo 8.º do Decreto-Lei 446/85, deve ter-se por violadora dos deveres legais de comunicação e de informação e, consequentemente, considerar-se excluída dos contratos singulares, sem excluir outras, a cláusula 16.10. dos Termos e Condições apresentados pela Bolt em que se estipula que:
- *“16.10. O Operador TVDE deve 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.”*
139. A cláusula 16.10. dos Termos e Condições constitui uma obrigação contratual para o operador de TVDE, pela qual se obriga a assegurar o cumprimento, por parte de qualquer motorista que preste serviços de transporte em sua representação, do “Acordo para a exploração e utilização do meio de transporte escolhido”, sendo já sabido que a violação de qualquer obrigação contratual do operador de TVDE é motivo para o bloqueio de contas Bolt, conforme previsto na cláusula 18.4. dos Termos e Condições.
140. Contudo, o conteúdo do mencionado “Acordo” não consta do texto contrato, designadamente da redação dos Termos e condições, apresentado ao operador de TVDE, no momento da sua vinculação, sendo que também nada se encontra quanto à sua comunicação ao aderente.
141. Ou seja, a Bolt (predisponente) não faculta ao operador de TVDE (aderente), em tempo oportuno, o teor integral das cláusulas contratuais de modo que este tome conhecimento, completo e efetivo, do seu conteúdo e não permite a perceção do conteúdo porque não

informa sobre a explicação do mesmo cujo conhecimento real não é de esperar pelo aderente.

142. Querer proceder a bloqueios de contas Bolt, no âmbito da aplicação da cláusula 18.4. dos Termos e Condições, porque o motorista de TVDE não cumpriu o “Acordo para a exploração e utilização do meio de transporte escolhido”, ocorrendo assim a violação, por parte do operador de TVDE, da obrigação contratual estabelecida na cláusula 16.10. dos Termos e Condições, afigura-se como uma possibilidade de bloqueio de contas Bolt desconforme com o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais, pela razão de que a cláusula contratual geral não é comunicada na íntegra ao operador de TVDE, aderente ao contrato, nem a comunicação terá sido realizada de modo adequado e com a antecedência necessária para o seu conhecimento completo e efetivo e a cláusula também não é acompanhada das informações exigidas pelas circunstâncias (deveres de comunicação e de informação – artigos 5.º e 6.º da Lei 45/2018), dado que o conteúdo do referido “Acordo” é inexistente e inexplicado no clausulado contratual, pelo que, de acordo com o disposto nas alíneas a) e b) do artigo 8.º do Decreto-Lei 45/2018, a cláusula 16.10. dos Termos e Condições deverá considerar-se excluída dos contratos singulares.

Dito isto.

143. Apesar do objeto do presente parecer incidir sobre a matéria de bloqueio de contas Bolt, faça-se aqui um breve inciso acerca da figura da rescisão contratual contemplada pelos Termos e Condições, especificamente no que toca à sua previsão, conforme consta da redação da cláusula 18.4. dos Termos e Condições.
144. Isto porque na cláusula 18.4. dos Termos e Condições encontramos a seguinte formulação:
- “A Bolt reserva-se o direito de rescindir o Contrato e suspender a Conta de Operador TVDE e/ou suspender qualquer acesso total ou parcial em associação com a Conta Bolt do Operador TVDE, sem qualquer aviso prévio, no caso de: (...)”.*
145. Esta redação dificulta e torna confusa a compreensão do significado desta cláusula 18.4. dos Termos e Condições no que diz respeito aos conceitos de rescisão do contrato e de bloqueio de contas Bolt que, da apreciação global e integrada, de todo o clausulado dos Termos e Condições, resultam como duas figuras distintas, conforme suprarreferido.
146. A rescisão contratual assume o carácter de extinção do contrato, implicando, naturalmente, o fim das contas Bolt relacionadas com o mesmo, pelo que, sendo empregue, na formulação da cláusula 18.4. dos Termos e Condições, a redação, com conjunção

coordenativa aditiva, “(...) direito de rescindir e suspender a Conta (...)” (com sublinhado nosso), e não a redação com conjunção coordenativa alternativa (ou), podem suscitar-se dúvidas na compreensão do conteúdo do clausulado.

147. Deste modo, as considerações jurídicas elaboradas nos pontos 130 a 132 e 134 supra, bem como o entendimento expresso no acórdão do Supremo Tribunal de Justiça (STJ) de 4 de abril de 2024 (pr n.º 2049/22.3T8FNC.L1.S1, Emídio Francisco Santos), referido no ponto 136 supra, colocando-se, agora aqui, ênfase na obrigação do predisponente redigir as cláusulas contratuais gerais de forma clara e compreensível, servem para nos referirmos à redação da cláusula 18.4. dos Termos e Condições que nos parece que poderia ter sido mais aperfeiçoada, de molde que qualquer aderente compreenda o significado e alcance das situações de rescisão contratual e de bloqueio de contas que, ao longo do clausulado, parecem ser distintas.

III.5. – Oposição e reclamação ao bloqueio de contas Bolt.

148. Sem embargo de tudo o exposto quanto às cláusulas 1.12. e 2.4.2 dos Termos e Condições, que devem considerar-se nulas, e quanto às cláusulas 2.5., 16.7. e 16.10. dos Termos e Condições, que devem considerar-se excluídas dos contratos singulares, sempre subsistem as cláusulas 1.10., 2.9.4., 16.9., 18.4. e 18.7. dos Termos e Condições, que configuram possibilidades de bloqueios de contas Bolt, bem como as demais variadas cláusulas contratuais que estabelecem obrigações contratuais e cuja violação pode ser causa para o bloqueio de contas Bolt, conforme estipula a cláusula 18.4. dos Termos e Condições.
149. O artigo 15.º do Decreto-Lei 446/85 estabelece a proibição das cláusulas contratuais gerais contrárias à boa fé e, na concretização desse enunciado, o artigo 16.º do mesmo diploma estatui que, *“na aplicação da norma anterior devem ponderar-se os valores fundamentais do direito, relevantes em face da situação considerada e, especialmente: a) A confiança suscitada, nas partes, pelo sentido global das cláusulas contratuais em causa, pelo processo de formação do contrato singular celebrado, pelo teor deste e ainda por quaisquer outros elementos atendíveis; b) O objectivo que as partes visam atingir negocialmente, procurando-se a sua efectivação à luz do tipo de contrato utilizado.”*
150. Como refere o acórdão do Supremo Tribunal de Justiça (STJ) de 23 de janeiro de 2014 (pr. n.º 1117/10.9TVLSB.P1.S1, Granja da Fonseca) *“Aqui a lei intervém em favor do aderente, adoptando critérios de maior exigência em salvaguarda dos seus interesses como parte*

contratual, não sendo alheios, todavia, motivos de ordem pública, sopesada a finalidade do contrato e o tipo de contratação padronizada.(...) O sentido da boa-fé assenta, como o refere Coutinho de Abreu, no princípio de que “as pessoas devem ter um certo comportamento honesto, correcto, leal, nomeadamente no exercício dos direitos e deveres, não defraudando a legítima confiança ou expectativa dos outros”.

151. Poderá assim considerar-se que a Bolt, enquanto mentora das cláusulas de bloqueio de contas Bolt, não pode exceder os limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes ou pelo fim económico do direito, com materialização de um abuso de direito, contemplado no artigo 334.º do CC, configurando uma desproporcionalidade e desequilíbrio nos direitos e obrigações que sejam atentatórios da boa fé negocial e que resulta na proibição de tais cláusulas nos termos do artigo 15.º do Decreto-Lei 446/85.
152. Neste ensejo, todas as cláusulas relativas ao bloqueio de contas Bolt, além de terem de cumprir com os deveres de comunicação e informação ao aderente, sendo do pleno conhecimento do operador de TVDE, para deste modo poder conscientemente e livremente aderir ao contrato, devem assim respeitar o princípio da boa fé, preservando o equilíbrio e a proporcionalidade na relação contratual estabelecida, afastando qualquer abuso de direito.
153. No Parecer n.º 19/2022 da AMT, a propósito dos bloqueios temporários ou definitivos dos motoristas nas aplicações, a AMT recomendou que os operadores de plataforma eletrónica dessem conhecimento prévio destes mecanismos aos operadores de TVDE, a quem deveria ser dada a oportunidade de os aceitar ou recusar.
154. Para a AMT, tal significa que não deve ser permitida a imposição unilateral, por parte dos operadores de plataforma, destes mecanismos, em relação direta com os motoristas.
155. De sublinhar que no Parecer n.º 19/2022 da AMT é salientado que *“o bloqueio definitivo/temporário do acesso de um Motorista a uma plataforma (aplicada pelo respetivo Operador) constitui, sem margem para dúvidas, uma sanção acessória, com repercussões graves na atividade dos Motoristas, os quais não têm, sequer, o direito de defesa, constitucionalmente consagrado.”*, recomendando-se uma alteração legislativa à Lei 45/2018, para *“ser introduzida no Regime uma disposição legal que garanta o exercício de defesa aos Parceiros/Motoristas.”*

156. No âmbito desta matéria, verifica-se que a cláusula 18.9. dos Termos e Condições estabelece o direito de oposição a qualquer rescisão⁷⁶ ou a qualquer suspensão do acesso aos serviços da plataforma Bolt, facilitando um sistema interno de tratamento de reclamações que está disponível a partir da hiperligação indicada na mesma cláusula (<https://bolt.eu/en/legal/>) que, uma vez aberta, acede ao sítio eletrónico da plataforma Bolt onde constam⁷⁷ as “[Regras do sistema interno de tratamento de reclamações](https://bolt.eu/pt-pt/legal/tnc-internal-rules/?category=rides)” (<https://bolt.eu/pt-pt/legal/tnc-internal-rules/?category=rides>), designadamente as cláusulas referidas nos pontos 15 a 18 supra.
157. De referir que, na redação da parte final da cláusula 18.9. dos Termos e Condições também consta um texto âncora, conforme se transcreve: “*Podes encontrar mais informações sobre o sistema interno de tratamento de reclamações da Bolt, incluindo como podes fazer uma reclamação, aqui: [as Regras do Sistema Interno de Tratamento de Reclamações](#).*”.
158. Quando se clica nesta última hiperligação embutida, acede-se imediatamente ao sítio eletrónico da plataforma Bolt onde consta um articulado, em língua inglesa, intitulado “*Internal Complaint-Handling System Rules for Business Users of Bolt*”, sendo que, no mesmo sítio, consta um seletor/*dropdown* de países entre os quais está Portugal.
159. Porém, ao selecionar Portugal (imagem da bandeira portuguesa), clicando em “*Português*” (no campo da bandeira portuguesa), a abertura da hiperligação embutida direciona para o sítio eletrónico da plataforma Bolt que apresenta o texto “*Não foi possível encontrar a página. Parece que nos enganámos. Queres voltar para a página principal?*”, conforme link: <https://bolt.eu/pt-pt/404/>, e clicando em “*English*” (no campo da bandeira portuguesa), a abertura da hiperligação embutida direciona para o sítio eletrónico da plataforma Bolt que apresenta o texto “*We couldn’t find that page for you. Looks like we took a wrong turn - would you like to update your destination to home?*”, conforme link: <https://bolt.eu/en-pt/404/>.
160. Salvo melhor entendimento, assemelha-se que estas questões/resultados das aberturas das hiperligações embutidas, contidas nos referidos textos âncoras “[as Regras do Sistema](#)

⁷⁶ Na redação da cláusula 18.9. dos Termos e Condições consta “*rescisão deste Acordo*”, sendo que talvez fosse mais adequado, por mais facilmente compreensível, uniformizar e sistematizar, no clausulado contratual, a utilização dos termos “*Contrato*” e “*Acordo*”. Aliás, para a mesma expressão desta cláusula, redigida em versão de língua inglesa, constante dos Termos e Condições, consta: “*termination of this Agreement*”, tendo o termo inglês “*Agreement*” o mesmo significado que o termo português “*Contrato*” de acordo com os respetivos pontos e. das DEFINIÇÕES e DEFINIÇÕES dos Termos e Condições.

⁷⁷ A interação do utilizador com os conteúdos do sítio eletrónico é efetuada mediante navegação interna, nomeadamente através de hiperligações específicas. Após abertura da hiperligação embutida, que acede ao sítio eletrónico da plataforma Bolt (em língua inglesa), o utilizador terá de realizar alguns passos de navegação interna para poder visualizar as “*Regras do sistema interno de tratamento de reclamações*”, a saber: selecionar o País (para poder ver quais os “*Termos e Condições*” aplicáveis), escolher a categoria “[Viagens Termos e Condições](#)” e clicar em “[Regras do sistema interno de tratamento de reclamações](#)”.

[Interno de Tratamento de Reclamações.](#)”, ["Português"](#) e ["English"](#) não importam elementos suficientes que permitam precluir a existência de um sistema interno de tratamento de reclamações, nomeadamente na sequência de decisões de bloqueios de contas Bolt, cujas cláusulas constam nas ["Regras do sistema interno de tratamento de reclamações"](#) (às quais se acede a partir da hiperligação embutida <https://bolt.eu/en/legal/>, constante na cláusula 18.9. dos Termos e Condições, e depois do utilizador realizar alguns passos de navegação interna, a saber: selecionar o País (para poder ver quais os ["Termos e Condições"](#) aplicáveis), escolher a categoria ["Viagens Termos e Condições"](#) e clicar em ["Regras do sistema interno de tratamento de reclamações"](#).

161. Na verdade, verifica-se que o articulado, em língua inglesa, intitulado *"Internal Complaint-Handling System Rules for Business Users of Bolt"*, não contém referência específica às reclamações de decisões de bloqueios de contas Bolt.
162. Ao invés, as ["Regras do sistema interno de tratamento de reclamações"](#), às quais se acede a partir da hiperligação <https://bolt.eu/pt-pt/404/>, indicada pela cláusula 18.9. dos Termos e Condições, referem-se expressamente a reclamações relacionadas com decisões da Bolt sobre a suspensão da conta dos utilizadores⁷⁸ da plataforma, conforme cláusula 2.1.4.3. das ["Regras do sistema interno de tratamento de reclamações"](#), sendo este o clausulado que de seguida se considera na presente análise.
163. Desta forma, apura-se que os Termos e Condições estabelecem cláusulas contratuais que possibilitam o bloqueio de contas Bolt, mas também fixam e contemplam cláusulas, nomeadamente as estabelecidas nas "Regras do sistema interno de tratamento de reclamações", que permitem o exercício do direito de oposição e a reclamação relativamente a estes bloqueios, conforme resulta do ponto e. das DEFINIÇÕES e da cláusula 18.9. dos Termos e Condições.
164. Aliás, atendendo ao disposto no ponto e. das DEFINIÇÕES dos Termos e Condições, o contrato celebrado entre o operador de TVDE e a Bolt também abrange estas "Regras do sistema interno de tratamento de reclamações", na medida em que estas são termos e condições/documento expressamente referido no contrato (cláusula 18.9. dos Termos e Condições).
165. Aparentemente, tenta-se preservar o equilíbrio e a proporcionalidade na relação contratual estabelecida e evitar qualquer abuso de direito, afastando o poder de imposição unilateral,

⁷⁸ Vide nota de rodapé 51.

ausente de contraditório e sem possibilidade de defesa, precisamente na linha do preconizado pelas considerações do Parecer n.º 19/2022 da AMT referidas supra.

166. Porém, o equilíbrio e proporcionalidade, que o exercício do direito de oposição e a apresentação de reclamações poderia assegurar e concretizar, parecem ficar comprometidos pela cláusula contratual que confere à predisponente Bolt um período de processamento das reclamações com um prazo injustificado, desproporcional, excessivo e abusivo, conforme análise que de seguida se fará à cláusula 3.2. das “Regras do sistema interno de tratamento de reclamações”.

III.6. – Regras do sistema interno Bolt de tratamento de reclamações.

167. Estando assente que o clausulado constante nas “Regras do sistema interno de tratamento de reclamações” (doravante Regras de Reclamações) integra o contrato celebrado entre o operador de TVDE e a Bolt, tendo em vista o uso dos serviços Bolt, este clausulado fica assim também sujeito ao enquadramento legal anteriormente invocado para análise dos Termos e Condições, designadamente ao Decreto-Lei 445/86.
168. Um dos principais problemas que os contratos de adesão levantam situa-se no plano do conteúdo, porquanto estes contratos favorecem a inserção de cláusulas abusivas. Em face disto, um controlo eficaz dos contratos de adesão terá de atuar, entre outras direções, pela via da proibição dessas cláusulas.
169. No regime jurídico das cláusulas contratuais gerais, estabelecido pelo Decreto-Lei 446/85, o legislador adotou, no essencial, um modelo que enumera uma série de cláusulas que proíbe em termos absolutos, ao lado de outras cuja proibição é relativa, completando o sistema legal com a consagração de uma cláusula geral assente na boa fé, perante a qual, sobrepesando todas as circunstâncias, toda e qualquer cláusula terá de justificar-se, ponderando-se os valores fundamentais do direito, relevantes em face da situação considerada (artigos 15.º e 16.º do Decreto-Lei 446/85).
170. Sobre a aplicação do regime instituído pelo Decreto-Lei 446/85, o acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 27 de maio de 2014 (pr. n.º 1004/12.6TJLSB.L1-1, Maria Adelaide Domingos) refere que *“o diploma criou normas de controlo do conteúdo das cláusulas contratuais gerais, estabelecendo, desde logo, um princípio geral de controlo, declarando serem proibidas as cláusulas contrárias à boa-fé (artigos 15.º e 16.º), e, de seguida, concretizando, a título exemplificativo, enumerou as situações que entendeu*

corresponderem a cláusulas proibidas, sendo tal proibição absoluta em duas delas (artigos 18.º e 21.º) e relativa, em relação às outras duas (artigos 19.º e 22.º).”.

171. No que diz respeito à enumeração de cláusulas relativamente proibidas, o legislador estabeleceu na alínea b) do artigo 19.º do Decreto-Lei 446/85 que, nas relações entre empresários ou entidades equiparadas (artigo 17.º do Decreto-Lei 446/85), são proibidas, consoante o quadro negocial padronizado, as cláusulas contratuais gerais que *“Estabeleçam, a favor de quem as predisponha, prazos excessivos para o cumprimento, sem mora, das obrigações assumidas”.*
172. Assim, deve ter-se por abusiva e, consequentemente, proibida e nula, sem excluir outras, a cláusula 3.2. das Regras de Reclamações apresentadas pela Bolt em que se estipula que:
- *“3.2. A Bolt tem como objetivo concluir o processamento da reclamação e tomar uma decisão em até 30 dias após o recebimento de uma reclamação completa (“período de processamento”), a menos que seja necessário estender o período de processamento devido à complexidade das circunstâncias do assunto. O reclamante deverá ser notificado sobre qualquer extensão do período de processamento e os motivos para tal extensão.”*
173. A Bolt analisa uma reclamação enviada de acordo com as Regras de Reclamações se a reclamação estiver relacionada com decisões da Bolt em relação aos utilizadores da plataforma Bolt (incluindo utilizadores corporativos) com base em (i) informações detetadas ou identificadas pela Bolt, ou (ii) avisos de utilizadores da plataforma Bolt, ou (iii) avisos de indivíduos e entidades, que não usam a plataforma Bolt, em relação a conteúdo ilegal localizado na plataforma Bolt, se essas decisões estiverem relacionadas a se deve ou não suspender a conta dos utilizadores da plataforma Bolt ou rescindir o contrato com um utilizador da plataforma Bolt, conforme cláusulas 2.1., 2.1.4. e 2.1.4.3. das Regras de Reclamações.
174. Resultará da aplicação prática desta cláusula 3.2. das Regras de Reclamações que a Bolt, após receber a reclamação completa (oposição) sobre o bloqueio de contas Bolt, dispõe de um prazo de até 30 (trinta) dias para concluir o processamento e tomar uma decisão, podendo, inclusive, este prazo ser estendido se a Bolt assim o entender, justificado pela complexidade das circunstâncias do assunto.

175. Ou seja, um utilizador da plataforma Bolt, seja um operador de TVDE ou um motorista de TVDE, que apresente uma reclamação completa/oposição, relativa à decisão de bloqueio da sua conta Bolt, poderá ter de esperar até 30 (trinta) dias ou mais pela conclusão do processo e decisão.
176. Ora, considerando o disposto no artigo 15.º do Decreto-Lei 446/85, que estabelece que são proibidas as cláusulas contratuais gerais contrárias à boa fé, e o disposto no artigo 16.º do Decreto-Lei 446/85, que estabelece que na aplicação da norma anterior devem ponderar-se os valores fundamentais do direito, relevantes em face da situação considerada, e, especialmente a confiança suscitada, nas partes, pelo sentido global das cláusulas contratuais em causa, pelo processo de formação do contrato singular celebrado, pelo teor deste e ainda por quaisquer outros elementos atendíveis, bem como pelo objetivo que as partes visam atingir negocialmente, procurando-se a sua efetivação à luz do tipo de contrato utilizado, a cláusula 3.2. das Regras de Reclamações afigura-se contrária ao princípio da boa fé.
177. Observe-se que, estando em causa o regime das cláusulas contratuais gerais, cujas normas recorrem a conceitos indeterminados, o processo de aplicação do direito faz-se numa base necessariamente casuística e contextualizada, através do recurso a um preenchimento valorativo, pois o que está em causa é a justiça contratual⁷⁹.
178. Salvo melhor entendimento, a cláusula 3.2. das Regras de Reclamações coloca em causa a confiança suscitada nas partes (operador de plataforma eletrónica Bolt, operadores de TVDE/motoristas) porque esta cláusula, apenas acessível por navegação no sítio eletrónico da Bolt e sem que conste expressamente dos Termos e Condições, comporta um grande desequilíbrio a favor das disposições do poder de decisão/direitos do predisponente operador de plataforma eletrónica Bolt, que dispõe de um prazo de até 30 (trinta) dias ou mais para decidir uma reclamação completa, além de que não salvaguarda a prossecução do fim contratual de utilização dos serviços da plataforma Bolt por operadores de TVDE e motoristas de TVDE, que ficam privados, até decisão da Bolt, de utilizarem as suas contas por um período de tempo que pode chegar até 30 (trinta) dias e prolongar-se.
179. Obviamente, quando o operador de TVDE e o operador de plataforma eletrónica Bolt se vinculam contratualmente pelos Termos e Condições cria-se uma expectativa e o efeito

⁷⁹ Vide Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça (STJ) 31 de Janeiro de 2023 (pr n.º 22640/18.1T8LSB.L1.S1-B).

contratual pretendido é precisamente que o operador de TVDE e motoristas de TVDE, no exercício da atividade de transporte, possam utilizar os serviços do operador de plataforma eletrónica Bolt, acedendo e utilizando, para o efeito, as respetivas contas.

180. Desta forma, poderá falar-se até de uma divergência flagrante entre a cláusula 3.2. das Regras de Reclamações e o horizonte de representações e de expectativas do aderente quanto às consequências vinculativas do contrato.
181. Não faz sentido que o direito a uma duração razoável de qualquer suspensão de acesso às contas Bolt, estipulado na cláusula 18.7. dos Termos e Condições, e que o direito de oposição a qualquer suspensão do acesso aos serviços da plataforma Bolt, previsto pela cláusula 18.9 dos Termos e Condições, possam ser sub-repticiamente “minados” por uma cláusula 3.2. das Regras de Reclamações que, na verdade, possibilita a desoneração da responsabilidade da plataforma Bolt em concluir procedimentos e tomar decisões em tempo razoável e inviabiliza a obtenção de decisões oportunas e úteis, verificando-se flagrantes contradições internas no seio da relação em que as cláusulas se inserem que violam a confiança enquanto valor fundamental do direito.
182. Chame-se aqui à colação o regime previsto para o Livro de Reclamações Eletrónico, regulamentado através do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro com as alterações subsequentes, para que se possa comparar prazos de resposta às reclamações e concluir, de imediato, que a Bolt pretende dispor de um prazo de resposta bastante superior ao prazo determinado no regime do Livro de Reclamações Eletrónico para que os prestadores de serviços respondam às reclamações que lhes são apresentadas.
183. Situando-se ambas as disposições no campo do processamento e resposta a reclamações apresentadas pela prestação de serviços, verifica-se uma discrepância de prazos, claramente mais favorável à Bolt, que dispõe de até 30 (trinta) dias ou mais para decidir uma reclamação completa, conforme cláusula 3.2. das Regras de Reclamações, ao passo que os prestadores de serviços devem responder ao consumidor ou utente no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis a contar da data da reclamação, salvo se for estabelecido prazo inferior em lei especial, informando-o, quando aplicável, sobre as medidas adotadas na sequência da mesma, conforme n.º 4 do artigo 5.º B do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro com as alterações subsequentes.
184. Ora, não se alcança, nem se consegue justificar porque é que o operador de plataforma eletrónica Bolt necessita de um prazo de até 30 (trinta) dias que, inclusive, pode ser prolongado pela própria Bolt.

185. Tanto para mais que a Bolt é uma organização empresarial/marca multinacional que opera no mercado já há alguns anos, dispondo certamente dos meios e recursos correspondentes à dimensão da sua estrutura e volume de negócios a que se alia, naturalmente, o seu conhecimento, experiência e capacidade em virtude das operações e atuação no mercado ao longo dos anos.
186. Além disso, sendo a Bolt uma empresa de tecnologia e serviços digitais, em que o relacionamento é digital e o processamento das reclamações apresentadas, que nem comporta especial exigência de forma ou conteúdo procedimental, é efetuado com intermediação tecnológica em suporte digital, sempre seria de esperar que o processamento da reclamação e tomada de uma decisão fosse facilitado, expedito e célere.
187. Sublinhe-se que este prazo de até 30 (trinta) dias ou mais representa um período durante o qual o operador de TVDE e/ou motorista(s) não podem desenvolver as suas atividades TVDE, o que, necessariamente, acarreta para os envolvidos desvantagens e imposição de sacrifícios significativos, com prejuízos dos seus interesses, a favor do predisponente Bolt.
188. Há assim um desequilíbrio, contrário à boa fé, com vantagem imediata e injustificada para o operador de plataforma eletrónica Bolt que, ademais, conhecendo muito bem e de antemão, desde logo enquanto predisponente e entidade que realiza o bloqueio de contas Bolt, quais os motivos, fundamentação e circunstâncias em que ocorreu o bloqueio, poderá assim com bastante facilidade e celeridade decidir sobre a reclamação da sua decisão de bloqueio.
189. Nesta sede de ponderação do clausulado contratual, também se deverá atender à realidade das diferentes partes contratuais. A Bolt é a predisponente e constitui uma organização empresarial/marca multinacional que representa uma realidade económica e financeira com uma estrutura de meios/recursos muito maior do que a dos operadores de TVDE/motoristas. Comparativamente à Bolt, os operadores de TVDE e motoristas de TVDE dispõem de menor poder e capacidade económica, financeira e organizacional, sendo assim a parte mais desfavorecida, precisamente, aquela a quem são impostos mais sacrifícios e quem mais se prejudica, pelo que se conclui que, com a cláusula 3.2. das Regras de Reclamações, não há uma justa conformação de interesses.
190. Compreende-se que se possa impor a necessidade de adotar medidas adequadas perante práticas de utilizadores que se desviem manifestamente da boa conduta comercial ou que sejam contrárias à boa fé e à lealdade contratual, mas tal deve ser consubstanciado num

ecossistema em linha competitivo, equitativo e transparente no qual as empresas atuam de forma responsável com garantia da confiança.

191. Assumindo a Bolt um sistema de tratamento de reclamações para o exercício do direito de oposição dos operadores de TVDE e de motoristas de TVDE cujas contas Bolt foram objeto de bloqueio, deve, para o efeito, reagir de forma proporcionada, pelo que as vias de recurso expeditas, adequadas e eficazes devem assegurar que as reclamações possam ser resolvidas num prazo de tempo razoável, de modo a afastar ao máximo o impacto negativo das decisões que afetam significativamente os interesses dos operadores de TVDE e dos motoristas de TVDE, respeitando a justiça, equilíbrio e equivalência contratual.
192. Nestes termos e considerando tudo o exposto, pode concluir-se que a cláusula 3.2. das Regras de Reclamações, ao estabelecer um prazo excessivo e indefinido para a tomada de decisão sobre reclamações relativas ao bloqueio de contas Bolt de operadores de TVDE e de motoristas de TVDE, configura uma cláusula contratual que se afigura injustificada desproporcional e abusiva, violando assim o princípio da boa fé, conforme artigo 15.º do Decreto-Lei 446/85, pelo que deve ser considerada proibida, nos termos do mesmo artigo, e consequentemente, nula, conforme disposto no artigo 12.º do mesmo diploma.
193. A mesma cláusula é igualmente proibida por violação da alínea b) do artigo 19.º do Decreto-Lei 446/85, uma vez que, conforme supra exposto, estabelece, a favor da predisponente Bolt, prazo excessivo para o cumprimento, sem mora, das obrigações assumidas, e, consequentemente, é nula, conforme disposto no artigo 12.º do mesmo diploma.⁸⁰

IV – CONCLUSÕES E DETERMINAÇÕES

194. A Bolt, tendo recebido queixas/reclamações de operadores de TVDE e respetivos motoristas, cujas contas profissionais foram temporariamente bloqueadas na sua plataforma por não cumprirem com os requisitos da Lei 45/2018, remeteu à AMT os Termos e Condições que regem a utilização dos serviços da Plataforma Bolt, nomeadamente quanto às condições do bloqueio de contas Bolt de operadores de TVDE e de motoristas de TVDE.

⁸⁰ Sobre uma cláusula contratual geral ser considerada proibida e nula, quer por violação do princípio da boa fé (consagrado nos artigos 15.º e 16.º do Decreto-Lei 446/85), quer por violação do disposto nos artigos 18.º, 19.º, 21.º e 22.º do Decreto-Lei 446/85, vide:

. Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 13 de novembro de 2014 (pr n.º 2475/10.OYXLSB.L1.S1, Salazar Casanova); e
. Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 11 de janeiro de 2022 (pr n.º 3258/16.0T8MTS.P1, Rui Moreira).

195. Da verificação do clausulado dos Termos e Condições, apurou-se que os mesmos também fixam e contemplam cláusulas, nomeadamente as estabelecidas nas Regras de Reclamações, que integram o contrato celebrado entre o operador de TVDE e a Bolt, tendo em vista o uso dos serviços Bolt, que permitem o exercício do direito de oposição e a apresentação de reclamações relativamente aos bloqueios de contas Bolt de operadores de TVDE e de motoristas de TVDE.
196. Da análise realizada aos Termos e Condições e às Regras de Reclamações, tendo em vista, quanto à questão do bloqueio de contas Bolt de operadores de TVDE e de motoristas de TVDE, a emissão de parecer sobre a conformidade legal das respetivas cláusulas contratuais gerais, nos termos e para os efeitos das alíneas a), m) e n) do n.º 1 do artigo 5.º, do artigo 8.º, do n.º 1 e da alínea a) do n.º 3 do artigo 34.º e do artigo 40.º dos Estatutos da AMT, da alínea b) do artigo 24.º da Lei 45/2018 e do n.º 1 do artigo 34.º-C do Decreto-Lei 446/85, concluiu-se pela necessidade de serem introduzidas alterações quanto ao conteúdo do contrato e ainda serem as cláusulas contratuais reformuladas, no sentido de serem expurgadas as cláusulas contratuais consideradas nulas.
197. Na sequência da análise efetuada, determina-se, ao abrigo do disposto na alínea g) do n.º 1 do artigo 5.º, na alínea c) do n.º 1 do artigo 15.º e do artigo 36.º dos Estatutos da AMT, que a Bolt providencie pela correção ou explicitação das questões enunciadas nos pontos 113 e 125 do parecer (cláusula 2.5. dos Termos e Condições), nos pontos 129, 133, 135 e 137 do parecer (cláusula 16.7. dos Termos e Condições) e nos pontos 138 a 142 do parecer (cláusula 16.10. dos Termos e Condições), tendo em conta o estabelecido nos artigos 5.º, 6.º e 8.º do Decreto-Lei 446/85, de acordo com os quais resulta que as cláusulas, não tendo sido comunicadas nos termos do referido artigo 5.º (dever de comunicação) e/ou comunicadas com violação dever de informação (artigo 6.º do Decreto-Lei 446/85), consideram-se excluídas dos contratos singulares, admitindo-se que a manutenção reiterada e inclusão persistente de cláusulas que são sistematicamente excluídas por falta de comunicação e de informação poderá configurar a violação do princípio da boa fé contratual em contenção com o interesse público e a defesa dos interesses dos cidadãos e dos operadores económicos.
198. Quanto à conformidade legal das seguintes cláusulas contratuais gerais – 1.12. dos Termos e Condições (cf. pontos 93 a 106 do parecer), 2.4.2. dos Termos e Condições (cf. pontos 126 a 128 do parecer) e 3.2. das Regras de Reclamações (cf. pontos 169 a 193 do parecer) - tendo em conta o disposto no Decreto-Lei 446/85, em especial as

disposições normativas referidas nos pontos anteriormente mencionados, relativamente ao regime jurídico das cláusulas contratuais gerais, determina-se, em idênticos moldes, que a Bolt proceda à sua reformulação por se tratar de cláusulas contratuais gerais proibidas e como tais nulas, contrárias à boa fé e geradoras por si só de um desequilíbrio significativo em detrimento do destinatário com vantagens injustificáveis para o predisponente.

199. Nestes termos, considerando a assinalada desconformidade das mencionadas cláusulas contratuais com a regulamentação dos diplomas legais aplicáveis, designadamente com o regime das cláusulas contratuais gerais, deve a Bolt, no prazo de 20 dias úteis, observar as determinações formuladas e proceder à correção das mesmas nas partes desconformes com a lei, ou à sua eventual eliminação, elaborando nova versão da minuta do contrato tipo celebrado entre o operador de TVDE e a Bolt, tendo em vista o uso dos serviços Bolt.

Lisboa, 27 de novembro de 2025.

A Presidente do Conselho de Administração

Ana Paula Vitorino