



## O contrato de transporte em veículo descaracterizado (Uber, Cafiby, Taxify)

Jorge Morais Carvalho\*

### 1. Introdução

O transporte individual e remunerado de passageiros em veículos descaracterizados a partir de plataforma eletrónica, referido de forma simplificada na lei como TVDE, está associado a plataformas digitais como a Uber, a Cabify ou a Taxify.

Desde 2014, quando a Uber começou a exercer a sua atividade em Portugal, tem havido muita discussão no país quanto à licitude da atividade em causa, tradicionalmente reservada, em exclusivo, a táxis.

O DL 251/98<sup>1</sup> regula os transportes públicos de aluguer em veículos automóveis ligeiros de passageiros, também designados por transportes em táxi, impondo requisitos bastante exigentes, como a existência de taxímetro e de um sistema de preços rígido

---

\* Professor da Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa. Investigador do CEDIS – Centro de Investigação & Desenvolvimento sobre Direito e Sociedade. Mais informações: [www.jorgemoraiscarvalho.com](http://www.jorgemoraiscarvalho.com).

<sup>1</sup> Decreto-Lei n.º 251/98, de 11 de agosto, alterado pelas Leis n.ºs 156/99, de 14 de setembro, e 106/2001, de 31 de agosto, pelos Decretos-Leis n.ºs 41/2003, de 11 de março, e 4/2004, de 6 de janeiro, e pelas Leis n.ºs 5/2013, de 22 de janeiro, e 35/2016, de 21 de novembro.



ou a necessidade de licença<sup>2</sup>. Em 2015, um tribunal de primeira instância decidiu a favor da Antral numa providência cautelar interposta contra a Uber<sup>3</sup>, determinando, entre outras medidas, a cessação da atividade da empresa. A decisão acabou por ter poucos efeitos práticos, tendo continuado a ser exercida em Portugal a atividade em causa. No final de 2017, a decisão foi confirmada pelo Tribunal da Relação de Lisboa.

A Lei 45/2018<sup>4/5</sup>, ao aprovar o regime jurídico da atividade de TVDE, autonomizando-o da atividade de transporte em táxi, veio legitimar a atividade de empresas como a Uber, regulando alguns aspetos do esquema contratual em causa. A lei parece moldada à medida dos interesses das empresas do setor, copiando em vários pontos os procedimentos até aqui adotados por essas empresas,

---

<sup>2</sup> JORGE MORAIS CARVALHO, “Uber in Portugal”, in *EuCML – Journal of European Consumer and Market Law*, n.ºs 1-2, 2015, pp. 63-65, p. 64. Para uma análise da legislação relevante, antes da Lei 45/2018, v. JOANA CAMPOS CARVALHO, “Enquadramento Jurídico da Atividade da Uber em Portugal”, in *Revista de Concorrência e Regulação*, Ano VII, n.º 26, 2016, pp. 221-238, pp. 228 a 233; JOÃO E. GATA, “A Economia de Partilha”, in *Revista de Concorrência e Regulação*, Ano VII, n.º 26, 2016, pp. 193-219, p. 208, n. 33.

<sup>3</sup> JORGE MORAIS CARVALHO, “Developments on Uber in Portugal”, in *EuCML – Journal of European Consumer and Market Law*, n.º 4, 2015, pp. 157-158, p. 157; JOANA CAMPOS CARVALHO, “Enquadramento Jurídico da Atividade da Uber em Portugal”, 2016, p. 222.

<sup>4</sup> Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto, retificada pela Declaração de Retificação n.º 25-A/2018, de 10 de agosto.

<sup>5</sup> ARAYA ALICIA ESTANCONA PÉREZ, “La Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 20 de Diciembre de 2017 (Caso Uber) y su Influencia en la Iniciativa Legislativa Portuguesa”, in *Revista de Direito do Consumidor*, n.º 14, 2018, pp. 53-94, pp. 73 e segs., debruça-se sobre o processo legislativo prévio a este diploma, em especial a Proposta de Lei n.º 50/XIII, de 22 de dezembro de 2016.



em especial pela Uber. A contrapartida centra-se, essencialmente, numa contribuição de regulação e supervisão que deve ser paga pelos operadores de plataforma eletrónica (art. 30.º). O veto presidencial à primeira versão do diploma teve precisamente como argumento o escasso alcance dessa contribuição, o que justificou que, na versão final, a percentagem tenha sido aumentada para 5% da parte do preço destinada ao operador da plataforma.

O regime tem vários problemas de base que resultam da intenção de, contra a realidade, para proteger as empresas do setor, pretender qualificar-se a atividade do operador da plataforma digital como de mera intermediação<sup>6</sup>. Confundem-se, assim, os papéis do operador da plataforma e do operador de TVDE, sendo incerto, em alguns casos, a quem cabe, nos termos da lei, a responsabilidade pelo incumprimento de vários deveres nela previstos. O papel do utilizador, enquanto contraente, acaba por ser objeto de pouca discussão quer prática quer teórica<sup>7</sup>.

## 2. Intervenientes no contrato e crítica à qualificação legal

---

<sup>6</sup> Neste sentido, ARAYA ALICIA ESTANCONA PÉREZ, “La Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 20 de Diciembre de 2017 (Caso Uber) y su Influencia en la Iniciativa Legislativa Portuguesa”, 2018, p. 82, defende que o que é “preocupante neste regime é que parte de uma premissa errada: não considerar as plataformas Uber serviços de transporte”.

<sup>7</sup> ARAYA ALICIA ESTANCONA PÉREZ, “La Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 20 de Diciembre de 2017 (Caso Uber) y su Influencia en la Iniciativa Legislativa Portuguesa”, 2018, p. 59, assinala precisamente a escassez de estudos, em geral, sobre a posição do passageiro que contrata serviços de transporte em veículo automóvel.



A lei distingue cinco intervenientes no contrato de TVDE:

(i) Operador de TVDE ou prestador de serviço de TVDE. Este tem que ser uma pessoa coletiva (art. 2.º-1), estando o início de atividade sujeito a licenciamento (art. 3.º);

(ii) Motorista ao serviço de um operador de TVDE. O motorista deve estar inscrito junto de (pelo menos) uma plataforma e cumprir os requisitos previstos nos arts. 10.º e 11.º, nomeadamente ser titular de um certificado de motorista de TVDE;

(iii) Utilizador de plataforma;

(iv) Passageiro, que pode não coincidir com o utilizador da plataforma. Desde logo, o utilizador de plataforma é, relativamente a uma determinada viagem, apenas um e os passageiros podem ser mais. Pode também o utilizador não ser passageiro, contratando a viagem para um terceiro;

(v) Operador de plataforma eletrónica.

A lei define plataformas eletrónicas como “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 dedicada” (art. 16.º).

Como se pode verificar, não se trata de uma definição de plataforma eletrónica. Este preceito tem como objetivo qualificar a atividade do operador da plataforma, considerando-o um mero intermediário no contrato celebrado entre o utilizador e o operador de TVDE.



Esta qualificação contraria a opinião dominante em Portugal e na Europa, segundo a qual o operador da plataforma não é, pelo menos no caso da Uber, simples intermediário, sendo parte no contrato<sup>8</sup>.

Com efeito, apesar de os operadores das plataformas digitais (Uber, Cabify, etc.) indicarem normalmente nas cláusulas contratuais gerais por si elaboradas que são meros intermediários, juntando apenas quem transporta e quem quer ser transportado, esses operadores surgem perante o utilizador como contraparte no contrato, não sendo fácil para este concluir das circunstâncias que aquele age como um simples intermediário sem responsabilidade no serviço<sup>9</sup>. Aplicando o art. 236.º-1 do Código Civil, o utilizador normal, quando colocado na posição do utilizador real, deduz da conduta do operador da plataforma que este é parte no contrato. Na verdade, a força de empresas como a Uber está precisamente ligada à marca e à plataforma, não tendo os prestadores de serviços de TVDE qualquer notoriedade. Como refere Joana Campos Carvalho, mesmo na gíria, a forma como a

---

<sup>8</sup> JORGE MORAIS CARVALHO, “Uber in Portugal”, 2015, p. 64; JORGE MORAIS CARVALHO, “Developments on Uber in Portugal”, 2015; JOANA CAMPOS CARVALHO, “A Proteção do Consumidor na *Sharing Economy*”, in *I Congresso de Direito do Consumo*, Almedina, Coimbra, 2016, pp. 115-129, p. 306; JOANA CAMPOS CARVALHO, “Enquadramento Jurídico da Atividade da Uber em Portugal”, 2016, p. 227; CHRISTOPH BUSCH, HANS SCHULTE-NÖLKE, ANETA WIEWIÓROWSKA-DOMAGALSKA e FRYDERYK ZOLL, “The Rise of the Platform Economy”, in *EuCML – Journal of European Consumer and Market Law*, n.º 1, 2016, pp. 3-10, p. 8; ARAYA ALICIA ESTANCONA PÉREZ, “La Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 20 de Diciembre de 2017 (Caso Uber) y su Influencia en la Iniciativa Legislativa Portuguesa”, 2018, p. 81.

<sup>9</sup> JORGE MORAIS CARVALHO, “Uber in Portugal”, 2015, p. 64.



Uber é percebida é evidente. Já se tornou comum a expressão «chamar um Uber». Ninguém diz que vai «chamar um motorista através da Uber», como por exemplo se diz «marcar um hotel pela Booking»<sup>10</sup>. Acresce a estes argumentos que os serviços são prestados de forma tendencialmente homogeneizada por todos os motoristas<sup>11</sup>, independentemente do prestador de serviços de TVDE em causa, e que o utilizador, como veremos no próximo ponto, por um lado, só tem conhecimento da identidade do motorista após a celebração do contrato<sup>12</sup> e, por outro lado, em nenhum momento sabe quem é o prestador de serviços de TVDE (exceto no momento em que recebe a fatura<sup>13</sup>).

O Acórdão do Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE), de 20/12/2017 (Processo C-434/15, *Acórdão Asociación Profesional Elite Taxi*)<sup>14</sup>, embora não se pronunciando sobre questões contratuais, também aponta claramente no sentido de que a Uber presta serviços de transporte<sup>15</sup>. Note-se que estava

---

<sup>10</sup> JOANA CAMPOS CARVALHO, “Enquadramento Jurídico da Atividade da Uber em Portugal”, 2016, p. 228.

<sup>11</sup> JOANA CAMPOS CARVALHO, “Enquadramento Jurídico da Atividade da Uber em Portugal”, 2016, pp. 227 e 228.

<sup>12</sup> JOANA CAMPOS CARVALHO, “Enquadramento Jurídico da Atividade da Uber em Portugal”, 2016, p. 226.

<sup>13</sup> No caso da Uber, o utilizador recebe um e-mail com o título “Recibos Uber”. No final do e-mail, em letras pequenas, surge a referência “Emitido em nome de (...)”.

<sup>14</sup> Sobre esta decisão e a sua relação com a legislação portuguesa, v. ARAYA ALICIA ESTANCONA PÉREZ, “La Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 20 de Diciembre de 2017 (Caso Uber) y su Influencia en la Iniciativa Legislativa Portuguesa”, 2018.

<sup>15</sup> ALBERTO DE FRANCESCHI, “Uber Spain and the «Identity Crisis» of Online Platforms”, in *EuCML – Journal of European Consumer and Market Law*, n.º 1,



aqui em causa o serviço UberPOP, que nunca esteve disponível em Portugal e que se caracteriza por os motoristas não serem profissionais. Nesta decisão, depois de descrever os serviços prestados pela empresa, o TJUE conclui que “há que considerar que este serviço de intermediação faz parte integrante de um serviço global cujo elemento principal é um serviço de transporte e, portanto, corresponde à qualificação, não de «serviço da sociedade da informação» [...], mas sim de «serviço no domínio dos transportes» [...]”. Desta decisão não resulta que os Estados Membros tenham de limitar o exercício da atividade em causa, mas tão-só que não possam qualificar essa atividade como de mera intermediação, no sentido de se tratar de um serviço da sociedade da informação<sup>16</sup>. Se é esta a decisão do TJUE num caso em que os motoristas não são profissionais, por maioria de razão se imporá, nos casos em que o serviço de transporte é prestado a título profissional, a qualificação do contrato como de transporte, limitando-se, conseqüentemente, a possibilidade de interpretar a intervenção do operador da plataforma como sendo de mera intermediação.

A interpretação da lei no sentido de que o operador da

---

2018, pp. 1–4, p. 2, MARGHERITA COLANGELO e MARIATERESA MAGGIOLINO, “Uber In Europe: Are There Still Judges In Luxembourg?”, *Competition Policy International*, p. 3 (<https://bit.ly/2QkDKPV>).

<sup>16</sup> MARTIEN Y. SCHAUB, “Why Uber is an Information Society Service”, in *EuCML – Journal of European Consumer and Market Law*, n.º 3, 2018, pp. 109-115, p. 109, critica a decisão do TJUE, por entender que a Uber presta um serviço da sociedade da informação. O autor realça que o objetivo do tribunal de permitir aos Estados a aplicação das regras que regulam o transporte poderia ter sido igualmente atingido com base na qualificação da Uber como prestador de serviços da sociedade da informação.



plataforma é um mero intermediário contraria, assim, o direito europeu<sup>17</sup>.

Note-se, contudo, que, de um ponto de vista contratual, o efeito prático da qualificação da atividade do operador da plataforma como de intermediação acaba por não ser significativo, uma vez que se estabelece simultaneamente a sua responsabilidade solidária “perante os utilizadores pelo pontual cumprimento das obrigações resultantes do contrato” (art. 20.º-1 da Lei 45/2018). O principal efeito da qualificação como intermediário seria a desresponsabilização do operador da plataforma pelo não cumprimento do contrato de transporte<sup>18</sup>. Determinando-se na lei que este é totalmente responsável, os direitos dos utilizadores encontram-se salvaguardados. A posição dos utilizadores acaba até por ser reforçada, uma vez que, além do operador da plataforma, podem ainda responsabilizar o operador de TVDE (se o conseguirem identificar), o que não seria possível se este fosse considerado um mero auxiliar para o cumprimento da obrigação.

### 3. Celebração do contrato

O contrato de TVDE é, nos termos da lei, necessariamente celebrado através de plataforma digital (art. 5.º-1 da Lei 45/2018).

---

<sup>17</sup> Neste sentido, com referência à Proposta de Lei, v. ARAYA ALICIA ESTANCONA PÉREZ, “La Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 20 de Diciembre de 2017 (Caso Uber) y su Influencia en la Iniciativa Legislativa Portuguesa”, 2018, p. 88.

<sup>18</sup> JOANA CAMPOS CARVALHO, “Enquadramento Jurídico da Atividade da Uber em Portugal”, 2016, p. 228.





Os veículos afetos a este serviço estão, aliás, proibidos de “recolher passageiros na via pública, mediante solicitação no local”, ou “em praças dedicadas ao serviço de táxi ou para outros veículos, cujo regime legal permita a permanência nessas praças” (art. 5.º-3).

A celebração de um contrato de TVDE pressupõe a celebração de um contrato-quadro prévio entre o operador da plataforma e o utilizador. Este contrato vai enquadrar os futuros contratos de transporte a celebrar entre as partes, tornando a pessoa em causa num potencial utilizador da plataforma. Fica definida a generalidade das cláusulas dos futuros contratos a celebrar e são transmitidos pelo utilizador dados relevantes para a relação contratual entre as partes.

### **3.1. Proposta contratual**

Já inscrito na plataforma (ou seja, em linguagem jurídica, estando já celebrado o contrato-quadro referido), o utilizador abre a página ou a aplicação, sendo emitida uma proposta contratual relativa à celebração de um contrato de TVDE. Não haverá proposta contratual nos casos em que o serviço esteja indisponível e essa informação surja no ecrã do utilizador<sup>19</sup>. Tratando-se de uma proposta contratual, o operador da plataforma encontra-se desde logo numa situação de sujeição, vinculando-se à celebração

---

<sup>19</sup> Se o utilizador pretender iniciar o trajeto em local diverso daquele em que se encontra, não se pode considerar que o esquema seja este. Nesse caso, o utilizador deve indicar o local de partida e, na opção subsequente da página ou aplicação, poderá verificar se, para esse local, está ou não vigente proposta contratual emitida pelo operador da plataforma. Por exemplo,



do contrato de transporte se o utilizador aceitar a proposta emitida.

A lei preocupa-se especialmente com os passageiros com mobilidade reduzida, impondo que a proposta contratual emitida abranja a possibilidade do seu transporte e do transporte dos seus meios de locomoção (art. 6.º-1), sem agravamento de preço (art. 6.º-4). Também é garantido pela lei o transporte de cães guia de passageiros individuais e de carrinhos e acessórios para o transporte de crianças (art. 6.º-5).

O operador da plataforma encontra-se vinculado a emitir uma proposta contratual dirigida a todos os utilizadores que desejem contratar o serviço de transporte, não podendo ser limitado o acesso em função de qualquer um dos fatores de discriminação indicados, a título exemplificativo, no art. 7.º (ascendência, idade, sexo, orientação sexual, estado civil, situação familiar, situação económica, origem ou condição social, deficiência, doença crónica, nacionalidade, origem étnica ou raça, território de origem, língua, religião, convicções políticas ou ideológicas e filiação sindical). A lista é de tal forma extensa, indo muito além do art. 13.º da Constituição da República Portuguesa, que permite uma interpretação no sentido de que o acesso ao serviço não pode ser limitado a ninguém, salvo justificação atendível, como será o caso da existência de uma situação de perigo (art. 8.º-1). Em linha com o art. 13.º da Constituição da República Portuguesa, o art. 7.º parece impedir, entre outros modelos de negócio, o funcionamento em Portugal de uma aplicação (ou de uma opção dentro de uma aplicação) destinada exclusivamente a mulheres, como já existe noutros países (FemiTaxi, no Brasil, ou Kolett, em França, por exemplo).



Uma questão interessante consiste em saber se a proposta emitida pode ser qualificada como proposta ao público ou se estamos perante uma proposta dirigida a pessoa determinada. Nesta fase, o utilizador já celebrou um contrato-quadro com o operador da plataforma e a informação que aparece no seu aparelho eletrónico é personalizada, desde logo no que respeita à sua localização geográfica, fundamental para se saber se existem veículos disponíveis. A informação relativa a outros elementos do contrato, como o preço, poderá ou não divergir em função do utilizador, sendo a admissibilidade desta divergência um dos desafios mais interessantes para o direito na era da revolução digital. Voltamos a este problema a propósito do preço. Respondendo à questão colocada, parece que a proposta não pode ser qualificada como proposta ao público. Por muito que a informação seja padronizada, sendo idêntica para todos os utilizadores num mesmo contexto espaço-temporal, a verdade é que a declaração é dirigida de forma personalizada a cada utilizador, tendo em conta a sua localização exata.

### **3.2. Aceitação**

Ao fazer o pedido, premindo o botão com a ligação definida para o efeito, o utilizador aceita a proposta emitida, celebrando-se o contrato de TVDE. Note-se que, neste momento, ainda não está definido quem será o motorista ou o operador de TVDE. Aliás, o utilizador não chega a saber a identidade do operador de TVDE (a não ser, eventualmente, no momento em que recebe a fatura, se a ler com atenção), o que constitui argumento no sentido de que não pode ser este a contraparte do contrato.



A aceitação da viagem por parte do motorista não está, assim, incluída no processo de celebração do contrato de TVDE, sendo já um ato de execução do contrato, que diz respeito à relação interna entre o operador da plataforma e os seus colaboradores. Com efeito, o operador da plataforma obriga-se a transportar o(s) passageiro(s), tendo que encontrar um motorista disponível para o efeito. A identidade do motorista é irrelevante, bastando que este cumpra os requisitos definidos na lei (e no contrato, se tal constar das cláusulas do contrato-quadro celebrado entre as partes). Se o operador da plataforma não conseguir encontrar um motorista disponível para realizar o transporte, estamos perante uma situação de não cumprimento do contrato, que poderá ou não ser culposa, aplicando-se a presunção de culpa do art. 799.º-1 do Código Civil.

O art. 2.º-3 determina que “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 utilizador” (art. 2.º-3).

Esta norma não trata da questão da celebração do contrato, ocupando-se do seu cumprimento. Com efeito, aí se determina que a execução da obrigação de transporte se inicia (início da prestação do serviço) no momento da aceitação do serviço por parte do motorista. É nesse momento que o motorista começa a deslocar-se para o local indicado pelo utilizador, começando a praticar atos necessários para a execução do contrato celebrado.



Se não existisse esta regra, poderia considerar-se como momento de início da execução do contrato o momento em que o motorista recolhe o passageiro. Parece, contudo, que o tempo decorrido e/ou a distância percorrida anteriormente à recolha do(s) passageiro(s) não pode ser contabilizado para efeito de cálculo do preço. Volta-se a esta questão, no próximo ponto, a propósito do objeto do contrato.

Igualmente posterior à celebração do contrato, constituindo, portanto, já obrigações dele resultantes, são a indicação pelo operador da plataforma da “identificação do motorista, incluindo o seu número único de registo de motorista de TVDE e fotografia” e a apresentação na plataforma de “uma fotografia do veículo de TVDE que o motorista está autorizado a utilizar, bem como a respetiva matrícula, a sua marca e modelo, o número de lugares e o ano de fabrico” [art. 19.º-1-e) e f)].

#### **4. Função e objeto(s) do contrato**

O contrato de TVDE é um contrato de transporte, tendo função de troca para a prestação de serviços<sup>20</sup>.

No âmbito do contrato de transporte<sup>21</sup>, caracteriza-se por ser dominante o elemento relativo ao transporte de pessoas. No entanto, não pode restringido, em regra, o transporte de bagagem (art. 8.º-2) e de animais de companhia (art. 8.º-3).

---

<sup>20</sup> CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Contratos*, Vol. II, 4.ª edição, Almedina, Coimbra, 2016, p. 169.

<sup>21</sup> A generalidade destas classificações pode ser encontrada aqui: CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Contratos*, Vol. II, 2016, p. 170.



Na classificação em função da via de transporte, é utilizada a estrada.

No que respeita à natureza do veículo, trata-se de um automóvel ligeiro de passageiros (art. 12.º-3). Por definição, com vista a distingui-lo dos táxis, esse automóvel deve ser descaracterizado (art. 1.º-1). Note-se, contudo, que, apesar de circular “sem qualquer sinal exterior indicativo do tipo de serviço”, impõe-se a existência no automóvel de um “dístico, visível do exterior e amovível”. O veículo tem de ter matrícula nacional, lotação igual ou inferior a nove lugares, incluindo o do motorista (art. 12.º-3), e idade inferior a sete anos, a contar da data da primeira matrícula (art. 12.º-4). Deve ser inspecionado anualmente (art. 12.º-5) e estar abrangido por seguro de responsabilidade civil (art. 12.º-6).

A principal característica distintiva deste contrato face a outros contratos de transporte, nomeadamente o transporte em táxi, é precisamente o processo de celebração do contrato, ou seja, a circunstância de o contrato ser celebrado através de uma plataforma digital.

A obrigação principal do transportador consiste no transporte do(s) passageiros(s) e, eventualmente, se for o caso, da sua bagagem e animais de companhia, incluindo cães guia de passageiros invisuais, cadeiras de rodas ou outros meios de locomoção de pessoas com mobilidade reduzida e carrinhos e acessórios para o transporte de crianças.

Incumbe ainda ao transportador o cumprimento de outras obrigações acessórias (e complementares ao transporte),



nomeadamente de acomodação, de proteção e de segurança<sup>22</sup>.

Uma medida legal para proteger o passageiro, e não só, é a que impõe que o motorista tenha um máximo de dez horas de atividade dentro de um período de 24 horas (art. 13.º-1). A lei não é aqui especialmente exigente, uma vez que não garante que, nas outras 14 horas do dia, o motorista está efetivamente a descansar, não desenvolvendo outras atividades profissionais.

Lamenta-se que a lei não imponha ao transportador a disponibilização de acessórios para o transporte de crianças, o que poderia representar uma importante medida com vista a assegurar a sua segurança.

A lei impõe ainda ao operador da plataforma que disponibilize ao utilizador “mapas digitais para acompanhamento em tempo real do trajeto do veículo” [art. 19-1-c)]. A natureza digital do processo de celebração do contrato reflete-se, assim, também em sede de execução do mesmo.

Por definição, o contrato de TVDE é oneroso<sup>23</sup>, consistindo a obrigação do utilizador no pagamento do preço. Opta-se por autonomizar, no próximo ponto, o tratamento das questões relacionadas com o preço.

## 5. Preço

Ao contrário do que sucede com o transporte em táxi, o preço

---

<sup>22</sup> CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Contratos*, Vol. II, 2016, p. 169.

<sup>23</sup> Nos termos do art. 1.º-1, a “lei estabelece o regime jurídico da atividade de transporte individual e *remunerado* de passageiros (...)” (itálico nosso).



é livremente fixado pelas partes (art. 15.º-2), ou seja, na prática, é definido pelo operador da plataforma. O valor final a pagar pelo utilizador deve, no entanto, cobrir todos os custos associados ao serviço.

Nos termos do art. 15.º-1, admite-se que o preço seja fixado no momento da celebração do contrato (“aplicação de um preço fixo determinado antes da contratação do serviço”) ou que se encontre apenas definida contratualmente a sua fórmula de cálculo. Neste último caso, a variação de preço pode estar dependente (i) da distância percorrida, (ii) do tempo despendido no transporte ou (iii) da distância e do tempo. O art. 15.º-6 introduz uma importante limitação a esta liberdade de estipulação do preço, impondo que, se for proposto um preço variável, também deve ser apresentada, “em alternativa, uma proposta de preço fixo pré-determinado, que, em caso de aceitação pelo utilizador, corresponde ao preço a cobrar no final do serviço independentemente da distância percorrida ou do tempo despendido” (art. 15.º-6). Ou seja, o utilizador tem de ter sempre a possibilidade de optar pela aceitação de um preço fixado no momento da celebração do contrato.

Sem prejuízo desta possibilidade, seguindo a prática do setor, a lei admite a fixação de preços dinâmica, ou seja, que o preço a pagar pelo mesmo serviço possa variar por indicação do operador da plataforma. As tarifas dinâmicas são normalmente aplicadas em função de uma pressão acrescida do lado da procura, mas a lei não restringe a sua admissibilidade a esses casos, admitindo a prática de forma generalizada. Inclui, no entanto, limites. Com efeito, a tarifa dinâmica “não pode ser superior ao valor decorrente da aplicação de um fator de majoração de 100% ao valor médio do





preço cobrado pelos serviços prestados nas 72 horas imediatamente anteriores por esse operador” (art. 15.º-5). Isto significa o que o preço não pode ser superior a 2x o preço médio cobrado pelos serviços nos últimos três dias.

A lei admite a fixação de preços dinâmica, mas não resolve, pelo menos expressamente, a questão de saber se é lícita a fixação de preços personalizada, que consiste na definição contratual do preço ou do seu modo de cálculo para cada utilizador, podendo, num mesmo momento, para um mesmo trajeto, ser cobrados valores diferentes. À partida, desde que sejam cumpridas as regras relativas, por um lado, ao modo de cálculo do preço e, por outro lado, à inserção no contrato e à comunicação e esclarecimento ao utilizador, parece possível a fixação de preços personalizada. É uma questão que, neste e noutros domínios<sup>24</sup>, deveria, no entanto, merecer uma atenção especial da lei, em especial em contratos de consumo.

O art. 15.º-3 vem estabelecer que o operador da plataforma pode cobrar uma “taxa de intermediação”, que não pode ser superior a 25% do valor da viagem calculada nos termos já indicados. Esta regra é bastante infeliz, por duas razões: em primeiro lugar, é feita uma referência pouco rigorosa à qualificação do operador da plataforma como intermediário; em segundo lugar, torna mais difícil a perceção pelo utilizador do valor a pagar pelo transporte (uma vez que o “valor da viagem”, utilizando a expressão da lei, não é, afinal o valor a pagar pela viagem).

---

<sup>24</sup> Em geral, no mercado digital, com a análise de *big data* e a generalização da *Internet of things*, a personalização do preço é possível, de um ponto de vista técnico, na generalidade dos contratos celebrados através da Internet.



Com efeito, se se admite a fixação do preço em função da distância e do tempo, a taxa de intermediação pode ser aplicada a um valor que não é fixo, o que significa que a um determinado valor obtido no final do trajeto (segundo a fórmula de cálculo definida) será aplicada essa taxa, somando o valor apurado para se obter o preço.

Teria sido muito melhor adotar uma solução em que a questão da taxa fosse deixada para a relação entre o operador da plataforma e o operador de TVDE, mas incluída diretamente na tarifa indicada ao utilizador e definida em função da distância e do tempo.

O art. 15.º-4-a) impõe a disponibilização, na plataforma digital, da “forma de cálculo do preço, indicando nomeadamente de forma discriminada o preço total, a taxa de intermediação aplicada e as tarifas aplicáveis, nomeadamente por distância, tempo e fator de tarifa dinâmica”. Estes elementos têm de ser disponibilizados de um “modo claro, perceptível e objetivo, antes do início de cada viagem e durante a mesma”. Apesar de estar essencialmente pensada para esses casos, esta norma não é passível de ser aplicada nos casos em que a fixação do preço depende de elementos variáveis (distância e/ou tempo), que só serão verificados no final do trajeto. Com efeito, se pode ser indicado o valor do quilómetro e/ou do minuto, por exemplo, este não inclui a taxa de intermediação, pelo que sempre haverá que somar o valor resultante da aplicação dessa taxa, valor que não pode ser definido no início.

Talvez por prever a dificuldade no cumprimento desta regra, o art. 15.º-4-b) vem impor a indicação na plataforma de “uma



estimativa do preço da viagem a realizar, calculada com base nos elementos fornecidos pelo utilizador e fatores de ponderação que compõem a fórmula de cálculo do preço a cobrar pelo operador do serviço”. Trata-se de uma estimativa do preço final a pagar pelo utilizador, definida em função do destino indicado por este. Inclui todos os custos imputáveis ao utilizador, permitindo-lhe ter uma ideia aproximada do valor a pagar. Esta estimativa vincula, naturalmente, o operador da plataforma, só podendo o valor final a pagar pelo utilizador ser superior ao da estimativa se houver um motivo atendível, não imputável ao transportador, como a necessidade de viajar por um trajeto alternativo, por estar fechada uma estrada, ou um acréscimo imprevisível no trânsito.

No que respeita à indicação da estimativa do preço durante a viagem, a lei impõe ao operador da plataforma que atualize, em cada momento, essa estimativa, permitindo ao utilizador, à medida que se vai aproximando do destino, ter uma ideia mais precisa do valor que vai pagar.

Já em sede de cumprimento da obrigação de pagamento do preço, a lei limita consideravelmente os meios de pagamento, apenas admitindo que este seja feito por meios eletrónicos (art. 15.º-7). Não é, assim, lícito o pagamento em numerário.

No final da viagem, o operador da plataforma tem a obrigação de remeter ao utilizador uma fatura, que indique o código da viagem, elementos relativos ao percurso (origem, destino, tempo e distância), o preço, incluindo taxas e impostos, e a demonstração da forma como o preço foi calculado (se a sua determinação for variável, nos termos já referidos).

Note-se que, nos termos deste preceito, a fatura não tem de



indicar a identidade do operador de TVDE, o que significa que o utilizador, desde o primeiro momento em que acede à plataforma até ao último momento em que recebe a fatura eletrónica, pode não saber com quem, na pouco rigorosa perspetiva da lei, está a contratar. A legislação fiscal impõe, naturalmente, a identificação do emitente da fatura. Na prática, como já se referiu, no caso da Uber, o utilizador recebe um e-mail com o título “Recibos Uber”. No final do e-mail, em letras pequenas, surge a referência “Emitido em nome de (...)”, presumindo-se que a empresa indicada é o operador de TVDE.

## **6. Aplicação da legislação de direito do consumo**

O art. 5.º-2 estabelece que “os contratos de adesão celebrados por via da plataforma eletrónica com os utilizadores observam a legislação sobre cláusulas contratuais gerais e demais legislação aplicável em matéria de proteção dos consumidores”.

A formulação (“demais legislação em matéria de proteção dos consumidores”) é imprecisa, uma vez que a legislação sobre cláusulas contratuais gerais não pode, em Portugal, com rigor, ser considerada “legislação aplicável em matéria de proteção dos consumidores”, tendo um âmbito que vai muito além de relações de consumo, incluindo nomeadamente as relações entre profissionais (B2B).

No fundo, este preceito não é inovador.

Com efeito, por um lado, estando em causa cláusulas contratuais gerais, aplica-se naturalmente o regime das cláusulas



contratuais gerais (DL 446/85<sup>25</sup>). Esta conclusão não dependeria nunca da questão de saber quem elaborou as cláusulas, o predisponente ou um terceiro (neste caso, a plataforma, se se considerar, contra o defendemos neste texto, que o contrato é celebrado diretamente com o prestador de serviço de TVDE), uma vez que o regime português não distingue as duas situações. A conclusão também não dependeria da qualificação do utilizador/aderente como consumidor, uma vez que, como já se disse, o DL 446/85 se aplica a todas as cláusulas contratuais gerais. A qualificação como consumidor apenas pode relevar para efeito de aplicação das duas listas de cláusulas proibidas constantes dos arts. 21.º e 22.º do DL 446/85, que não se aplicam às relações entre profissionais.

Por outro lado, o que resulta da parte final do preceito é, no fundo, que *se aplica* a legislação de em matéria de proteção dos consumidores *que for aplicável*. Portanto, não se aplicará o regime do crédito imobiliário ao consumo ou o regime dos direitos de habitação turística, mas aplica-se, naturalmente, se estiver em causa uma relação de consumo, entre outros, os regimes da LDC ou das práticas comerciais desleais<sup>26</sup>. Se a relação for B2B não serão aplicáveis estes regimes.

Apesar de o regime não ser inovador, não deixa de ser positiva

---

<sup>25</sup> Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 220/95, de 31 de agosto (retificado pela Declaração de Retificação n.º 114-B/95, de 31 de agosto), 249/99, de 7 de julho, e 323/2001, de 17 de dezembro.

<sup>26</sup> Com referência ao contrato de transporte em geral, no sentido da aplicação da legislação de direito do consumo, v. CARLOS LACERDA BARATA, “Contrato de Transporte Terrestre: Formação e Conclusão”, in *Revista da Ordem dos Advogados*, Ano 73, n.ºs 2/3, 2013, pp. 619-668, p. 638.



a consagração expressa na lei da aplicação destes diplomas. Com efeito, não se abre assim a porta a interpretações criativas que poderiam eventualmente vir a apontar no sentido da não aplicação da legislação de consumo ao contrato de TVDE.

Apesar de, por definição, se tratar de um contrato celebrado à distância, o regime dos contratos celebrados à distância, constante dos arts. 4.º a 21.º do DL 24/2014<sup>27</sup>, não é aplicável ao contrato de TVDE, por força da exclusão operada pelo art. 2.º-2-m) dos “contratos de serviços de transporte de passageiros”. Excetua-se da exclusão os n.ºs 2, 3 e 4 do art. 5.º, que são assim aplicáveis a este contrato.

Assim, implicando este contrato uma obrigação de pagamento, o profissional, neste caso, o operador da plataforma, “deve dar ao consumidor, de forma clara e bem visível, e imediatamente antes de o consumidor concluir a encomenda, as informações pré-contratuais previstas nas alíneas c), d), e), f), g), h), p) e t) do n.º 1” do art. 4.º. Analisando os elementos em causa, verifica-se que não se acrescenta no art. 5.º-2 nada de significativo em relação à Lei 45/2018.

Quanto ao art. 15.º-3 e 4, temos aqui uma importante regra que deve ser cumprida pelo operador da plataforma, incumbindo-lhe “garantir que o consumidor, ao concluir a encomenda confirma, de forma expressa e consciente, que a encomenda implica a obrigação de pagamento”, sendo que, “quando a conclusão da encomenda implicar a ativação de um botão ou função semelhante”, o que acontece nas plataformas de TVDE, “o

---

<sup>27</sup> Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, alterado pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho.



botão ou a referida função é identificada de forma facilmente legível, apenas com a expressão «encomenda com obrigação de pagar» ou uma formulação correspondente e inequívoca, que indique que a realização da encomenda implica uma obrigação de pagamento ao profissional”.

Como vimos, o utilizador aceita a proposta emitida pelo operador da plataforma, celebrando-se o contrato de TVDE, no momento em que faz o pedido, premindo o botão com a ligação definida para o efeito. É precisamente esse o botão que tem de indicar, de forma expressa, que nascerá na esfera jurídica do consumidor uma obrigação de pagamento de um preço. Não é, assim, suficiente, por exemplo, a indicação “Confirmar UberX”. Cumpriria a norma legal, entre outras, a indicação “Confirmar UberX. Implica pagamento”.

Não se aplicando as restantes normas do regime dos contratos celebrados à distância, não se prevê a possibilidade de os consumidores exercerem o direito de arrependimento nos contratos de TVDE. Esta possibilidade pode, no entanto, resultar, como é a regra na prática, de acordo entre as partes. Neste caso, o direito de arrependimento tem fonte contratual, sendo o respetivo regime definido pelas partes.

O regime da venda de bens de consumo também não é aplicável ao contrato de TVDE<sup>28</sup>, uma vez que o âmbito de

---

<sup>28</sup> ARAYA ALICIA ESTANCONA PÉREZ, “La Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 20 de Diciembre de 2017 (Caso Uber) y su Influencia en la Iniciativa Legislativa Portuguesa”, 2018, p. 72, n. 23. Contra: CARLOS LACERDA BARATA, “Contrato de Transporte Terrestre: Formação e Conclusão”, 2013, pp. 639 e 640.



aplicação do DL 67/2003<sup>29</sup> pressupõe, mesmo no que respeita a contratos de prestação de serviço, o fornecimento de um bem de consumo (art. 1.º-A-2), ou seja, de uma coisa móvel corpórea [art. 1.º-B-b)]<sup>30</sup>.

## 7. Mecanismos de avaliação da qualidade

Os mecanismos de avaliação da qualidade do profissional pelo consumidor constituem uma das principais novidades dos últimos anos na prática das relações de consumo.

As plataformas digitais, em geral, baseiam uma parte significativa do seu modelo de negócio precisamente nesses instrumentos privados de autocontrolo da qualidade, sem que existam mecanismos de controlo da sua autenticidade.

No que respeita às plataformas de TVDE, a Lei 45/2018 vem ocupar-se, ainda que de forma tímida, dos mecanismos de “avaliação da qualidade do serviço pelo utilizador” [art. 19.º-1-d)].

Impõe o preceito indicado que esses mecanismos sejam “transparentes, credíveis e fiáveis”. Importa analisar com um pouco mais de atenção o que resulta desta exigência, tendo especialmente em conta o seu carácter inovador no ordenamento jurídico português.

A palavra “transparente” é aqui utilizada, entre as suas várias

---

<sup>29</sup> Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de maio.

<sup>30</sup> JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 5.ª edição, Almedina, Coimbra, 2018, pp. 263 a 270.





definições, neste sentido: “que deixa ver claramente a realidade psicológica, a *verdade das coisas*” (itálico nosso)<sup>31</sup>. Neste sentido, que pode ser conjugado com outro (“que se percebe facilmente sem ser necessário um grande esforço de interpretação”), a circunstância de os mecanismos terem de ser transparentes implica que não sejam utilizados subterfúgios com vista a torná-los pouco claros, dúbios ou, no limite, enganadores ou que a apresentação dos resultados da avaliação não seja feita de forma a que se suscitem dúvidas interpretativas quanto a essa avaliação.

O sentido do adjetivo “credível” aponta para algo em “que se pode acreditar ou crer” ou “que merece credibilidade”<sup>32</sup>, sendo a credibilidade definida como a “qualidade ou caráter do que pode ser verdadeiro ou do que é digno de confiança ou de crédito” ou a “qualidade do que é crível ou credível”<sup>33</sup>. Reforça-se, aqui, portanto, com a referência à credibilidade, o caráter verdadeiro que tem de resultar do mecanismo de avaliação. Acrescenta-se, no entanto, a ideia de confiança, já bastante estudada no direito privado, essencialmente em torno do conceito de boa-fé.

A ideia de confiança, especialmente reforçada com a exigência de que o mecanismo de avaliação seja fiável<sup>34</sup>, liga-se à

---

<sup>31</sup> AAVV, *Dicionário da Língua Portuguesa Contemporânea da Academia das Ciências de Lisboa*, Vol. II, Verbo, Lisboa, 2001, p. 3614.

<sup>32</sup> AAVV, *Dicionário da Língua Portuguesa Contemporânea da Academia das Ciências de Lisboa*, Vol. I, Verbo, Lisboa, 2001, p. 1016.

<sup>33</sup> AAVV, *Dicionário da Língua Portuguesa Contemporânea da Academia das Ciências de Lisboa*, Vol. I, 2001, p. 1016.

<sup>34</sup> A definição relevante de fiável, neste contexto, parece-nos ser a seguinte: “que pode ser considerado de confiança; que é passível de ter crédito” (AAVV,



“segurança, garantia, esperança firme que se sente em relação [...] a alguma coisa”<sup>35</sup>.

Por sua vez, a ideia de garantia, subjacente ao preceito, aponta para a responsabilização do operador da plataforma no caso de o mecanismo de avaliação não ter as características indicadas. Além da sanção contraordenacional [art. 25.º-2-r)], haverá responsabilidade civil, nos termos gerais, a qual será, em princípio, qualificável como contratual se o contrato tiver sido celebrado.

Um aspeto interessante do regime legal consiste na proibição da criação e utilização de mecanismos de avaliação dos utilizadores por parte dos motoristas (art. 19.º-5), o que contraria a prática de alguns operadores de plataforma digital. Esta prática terá, assim, de ser abandonada.

## 8. Reclamações e resolução de litígios

No contexto do contrato de TVDE, marcado pela utilização de plataformas digitais, não se justifica que as reclamações não sejam preferencialmente feitas também por meios digitais, o mesmo se devendo concluir em relação à resolução de litígios.

### 8.1. Reclamações

O art. 19.º-1-d) impõe a disponibilização na plataforma digital

---

*Dicionário da Língua Portuguesa Contemporânea da Academia das Ciências de Lisboa, Vol. I, 2001, p. 1737).*

<sup>35</sup> AAVV, *Dicionário da Língua Portuguesa Contemporânea da Academia das Ciências de Lisboa, Vol. I, 2001, p. 914.*



de um “botão eletrónico para apresentação de queixas”, estabelecendo o art. 19.º-2-a) que esse botão deve, por um lado, ser “visível e facilmente acessível na página principal da plataforma” e, por outro lado, permitir que o utilizador seja redirecionado para um Livro de Reclamações Eletrónico.

Esta norma aponta para uma dupla função deste botão de apresentação de queixas. Em primeiro lugar, permite ao utilizador apresentar uma reclamação diretamente ao operador da plataforma digital, que poderá tramitar esse processo de reclamação exclusivamente *in-house*, sem intervenção de terceiros. Em segundo lugar, o utilizador pode reclamar de imediato no Livro de Reclamações, sendo a sua reclamação dirigida à entidade competente, que será, em princípio, o Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I. P. Não se admite ao operador da plataforma que crie um sistema de apresentação de queixas puramente interno, que não se encontre ligado ao Livro de Reclamações Eletrónico.

A disponibilização do formato eletrónico do livro de reclamações já resultaria do art. 5.º-B-1 do DL 156/2005<sup>36</sup>, que regula o livro de reclamações. O n.º 2 do mesmo preceito determina que os profissionais “devem divulgar nos respetivos sítios na Internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à Plataforma Digital”. A plataforma digital a que se refere esta norma é a plataforma do livro de reclamações e não a plataforma do profissional.

---

<sup>36</sup> Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 371/2007, de 6 de novembro, 118/2009, de 19 de maio, 317/2009, de 30 de outubro, 242/2012, de 7 de novembro, e 74/2017, de 21 de junho.



Note-se que, no art. 19.º-2-a), se especifica um pouco mais o conceito de “local visível”, estabelecendo-se que a informação deve ser colocada “na página principal” da plataforma. A página principal é aquela a que se acede normalmente quando se entra na plataforma, a que está predefinida para acesso inicial, isto independentemente do suporte utilizado e de se tratar de um sítio na Internet ou de uma aplicação digital. Assim, por exemplo, quando o utilizador abre a aplicação da Uber, tem de ser imediatamente visível o “botão eletrónico para apresentação de queixas”.

O art. 19.º-3 impõe duas obrigações ao operador da plataforma: (i) avaliar a reclamação e, quando necessário, corrigir o problema detetado; (ii) manter o registo das reclamações e do procedimento adotado por um período não inferior a dois anos a contar da data da reclamação, isto sem prejuízo do respeito pela legislação de proteção de dados pessoais (art. 19.º-4).

Não se impõe, pelo menos expressamente, a resposta à reclamação apresentação. Esse dever resulta, no entanto, do princípio da boa-fé, transversal ao nosso ordenamento jurídico e reforçado nas relações de consumo. Se tiver sido apresentada uma reclamação no Livro de Reclamações Eletrónico, o art. 5.º-B-4 do DL 156/2005 impõe que o operador da plataforma responda ao utilizador no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da data da reclamação.

## **8.2. Resolução alternativa de litígios de consumo (RALC)**

As duas normas do diploma que se ocupam de RALC não vão,



infelizmente, além do que está previsto na Lei 144/2015<sup>37/38</sup>, não sendo, por isso, inovadoras.

O art. 19.º-2-b) estabelece que o operador da plataforma deve disponibilizar “informações sobre resolução alternativa de litígios”, nos termos da Lei 144/2015. O art. 22.º-1 esclarece que “os litígios de consumo no âmbito dos serviços previstos na presente lei podem ser resolvidos através de meios extrajudiciais de resolução de litígios”, nos termos gerais previstos na Lei 144/2015.

Perdeu-se uma boa oportunidade para alargar o âmbito da chamada arbitragem necessária aos contratos de TVDE. Ficando a resolução alternativa dos litígios dependente da adesão dos operadores das plataformas, parece-nos que a mediação e a arbitragem de consumo não serão meios muito utilizados na prática.

A regra relativa à informação sobre RALC também acaba por se revelar inútil, sendo até enganadora. Com efeito, estabelece-se que o operador da plataforma deve informar o utilizador sobre RALC, nos termos da Lei 144/2015. Ou seja, remete-se para os termos da Lei 144/2015. Ora, a Lei 144/2015 prevê que os profissionais “estabelecidos em território nacional devem informar os consumidores relativamente às entidades de RAL a que se encontram vinculados, por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária, e indicar o sítio eletrónico na

---

<sup>37</sup> Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, alterada pelo Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto.

<sup>38</sup> Sobre a RALC, em geral, v. JORGE MORAIS CARVALHO, JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA e JOANA CAMPOS CARVALHO, *Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*, Almedina, Coimbra, 2017.



Internet das mesmas”. Não se encontrando vinculados a nenhuma entidade de RALC, nada há a informar. Portanto, o operador da plataforma, se não tiver aderido a nenhuma entidade de RALC, não tem de prestar informação ao consumidor sobre a RALC.

A Lei 45/2018 acaba, assim, por reforçar um regime um pouco vazio de conteúdo. Acresce que volta a chamar-se a atenção com esta referência para o facto de não ter sido transposto para a ordem jurídica portuguesa o art. 13.º-3 da Diretiva RALC<sup>39</sup>, que estabelece que “os Estados-Membros devem assegurar que, nos casos em que um litígio entre um consumidor e um comerciante estabelecido no seu território não possa ser resolvido na sequência de uma queixa apresentada contra o comerciante diretamente pelo consumidor, o comerciante preste ao consumidor as informações referidas no n.º 1 [ou seja, informações sobre as entidades de RALC], especificando se recorrerá ou não às entidades de RAL pertinentes para resolver o litígio. Essas informações devem ser fornecidas em papel ou noutro suporte duradouro”. Portanto, o regime vigente em Portugal deveria ser este, sendo os profissionais, incluindo os operadores de plataformas digitais, após a ocorrência de um litígio, no caso de este não ser resolvido por negociação direta, obrigados a disponibilizar aos consumidores informações sobre as entidades de RALC e sobre a sua intenção de recorrer ou não a essas entidades. Portugal encontra-se, portanto, em incumprimento no que respeita à transposição do referido preceito da Diretiva.

---

<sup>39</sup> Diretiva n.º 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, relativa à resolução alternativa de litígios de consumo.



Igualmente estranha, porque estamos perante plataformas digitais, é a omissão de qualquer referência à plataforma de resolução de litígios em linha (RLL) e ao Regulamento RLL<sup>40</sup>.

O art. 14.º do Regulamento RLL determina que “os comerciantes estabelecidos na União que celebrem contratos de venda ou de serviços em linha e os mercados em linha estabelecidos na União devem disponibilizar nos seus sítios *web* uma ligação eletrónica à plataforma de ODR. Essa ligação deve ser facilmente acessível aos consumidores. Os comerciantes estabelecidos na União que celebrem contratos de venda ou de serviços em linha devem comunicar igualmente o seu endereço de correio eletrónico”. Esta regra aplica-se independentemente de o profissional se ter vinculado a uma entidade de RALC.

Esta obrigação tem de ser cumprida pelos operadores das plataformas digitais que atuam no domínio do TVDE. Teria sido interessante reforçar esta obrigação na Lei 45/2018. Infelizmente, não tendo sido adotadas em Portugal regras de aplicação do Regulamento RLL, não está prevista qualquer sanção, nomeadamente contraordenacional, para o incumprimento do referido art. 14.º.

O art. 22.º-2 da Lei 45/2018, que estabelece que, “quando as partes, em caso de litígios de consumo emergentes da prestação dos serviços previstos no presente regime, optem por recorrer a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos suspende-se no seu decurso o prazo para a propositura da ação judicial ou da injunção”, também não é inovador. Esta regra, que apenas se

---

<sup>40</sup> Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, sobre a resolução de litígios de consumo em linha.



justifica nos procedimentos sem caráter jurisdicional, já resulta, entre outras normas, do art. 13.º-2 da Lei da Mediação<sup>41</sup> e do art. 14.º-3 da Lei 144/2015. Poderá ter o preceito, no entanto, caráter pedagógico, embora, como já se disse, potencialmente enganador. O caráter potencialmente enganador resulta de a norma poder dar aos seus destinatários a ideia de que a RALC irá ser muito utilizada para a resolução de litígios relativos a contratos de TVDE, quando nos parece que, na prática, o seu âmbito será muito reduzido.

## 9. Conclusão

A Lei 45/2018 veio legitimar a atividade de plataformas digitais como a Uber ou a Cabify, aprovando o regime jurídico da atividade de TVDE. A atividade de TVDE é, na sequência deste diploma, autonomizada em relação à atividade de transporte em táxi.

A lei parece ter sido moldada à medida dos interesses das empresas que gerem estas plataformas, copiando em vários pontos os procedimentos por estas adotados.

O principal problema do regime está relacionado com a qualificação da atividade dos operadores de plataforma digital como de mera intermediação, aspeto em que contraria o direito europeu. Com efeito, o Acórdão do TJUE, de 20/12/2017, apontou claramente no sentido de que a Uber presta serviços de transporte.

O contrato é, na verdade, celebrado entre o operador da plataforma e o utilizador.

---

<sup>41</sup> Lei n.º 29/2013, de 19 de abril.





As principais alterações em relação aos procedimentos adotados até este momento pelos operadores de plataforma digital consistem na imposição de que o veículo afeto ao TVDE tenha um dístico identificativo visível do exterior e de que seja oferecida ao utilizador a possibilidade de optar por um preço fixo predefinido. Proíbe-se, ainda, o estabelecimento de um preço que seja superior a 2x o preço médio cobrado pelos serviços nos três dias anteriores. Impõe-se, também, ao operador da plataforma a disponibilização de um botão eletrónico para queixas, acessível na página principal da plataforma e com ligação ao Livro de Reclamações Eletrónico.

É igualmente interessante verificar que se regula, pela primeira vez, ainda que de forma tímida, os mecanismos de avaliação da qualidade pelos utilizadores disponibilizados pelos operadores das plataformas. Este será um dos principais desafios dos próximos anos em torno das plataformas digitais.

Jorge Morais Carvalho



# REVISTA DE DIREITO COMERCIAL

[www.revistadedireitocomercial.com](http://www.revistadedireitocomercial.com)  
2018-10-01