



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA  
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
ESCOLA PAULISTA DE DEFESA DO CONSUMIDOR - EPDC

FUNDAÇÃO  
**PROCON**SP

# **PESQUISA COMPORTAMENTAL**

## **PATINETE ELÉTRICO**

### **PERCEPÇÃO DO CONSUMIDOR**

**Núcleo de Inteligência e Pesquisas – EPDC – Procon-SP**  
**05/06/19**



## INTRODUÇÃO

Em face da oferta e utilização crescente de patinetes elétricos como alternativa de mobilidade urbana e considerando que na cidade de São Paulo a Regulamentação específica para o serviço de compartilhamento e uso desses equipamentos é bastante recente (Decreto Municipal nº 58.750, de 13/05/2019), a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon-SP, por meio do Núcleo de Inteligência e Pesquisas da Escola Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, resolveu investigar, por meio de uma pesquisa, a percepção dos consumidores sobre a oferta e utilização deste equipamento. A íntegra da pesquisa e seus resultados apresentamos a seguir.

## OBJETIVOS

Tomando como base a percepção do consumidor, a pesquisa teve como objetivos verificar sobre:

- ✓ Como os patinetes elétricos estão sendo utilizados
- ✓ A oferta e contratação do serviço de locação e eventuais problemas
- ✓ A ocorrência de acidentes e ação das locadoras nestes casos

## METODOLOGIA

A pesquisa teve como foco a utilização dos patinetes elétrico na cidade de São Paulo. Há ofertas de patinetes elétricos em diversas cidades do Brasil, inclusive pelas mesmas empresas que atuam na cidade de São Paulo. No entanto, entendemos que a proposta de utilização e percepção dos usuários diferem de região para região em decorrência do clima, da topografia, dentre outros fatores, razão pela qual vimos a necessidade de delimitar a abrangência da nossa pesquisa.

Visando captar a percepção de diferentes consumidores, abrangendo tanto os que utilizam quanto os que não utilizam os patinetes elétricos, a pesquisa foi disponibilizada no site e nas redes sociais da Fundação Procon-SP, no período de **14 a 27/05/2019**.

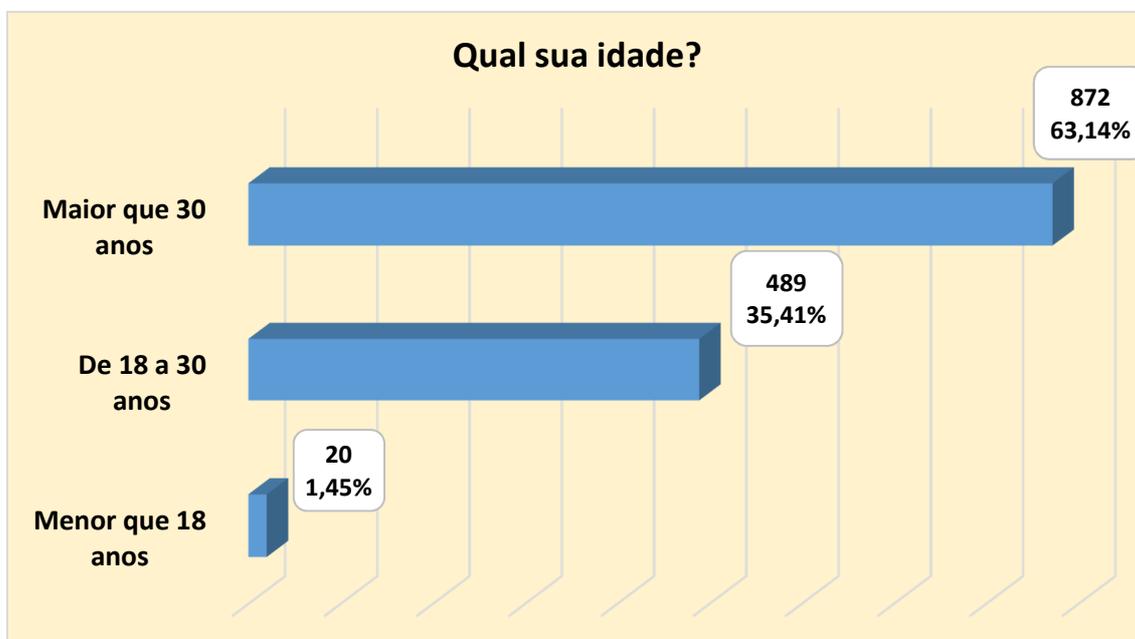
Foi disponibilizado um questionário estruturado com um total de vinte e sete questões (considerando os desdobramentos), que foi respondido por **1381** consumidores.

## APLICAÇÃO E RESULTADOS OBTIDOS

### Perfil dos Entrevistados

Como perfil, considerando que a restrição para a utilização de patinetes elétricos, por parte das empresas que oferecem o serviço é somente de idade (vedada para menores de 18 anos), consideramos relevante mapear apenas esse item.

A faixa etária dos que responderam à nossa pesquisa foi a seguinte: **1,45% (20)** menores de 18 anos; **35,41% (489)** com idade de 18 a 30 anos, e **63,14% (872)**, maiores de 30 anos, o que indica um público mais adulto interessado pelo tema.

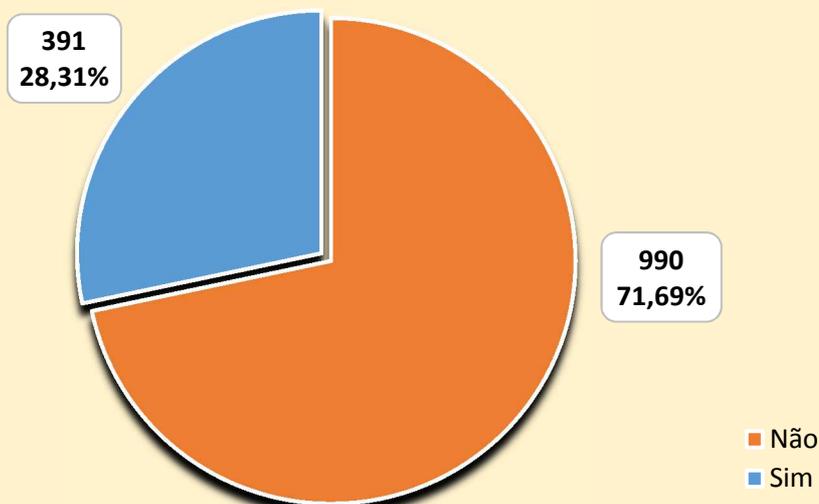


### Sobre a Utilização dos Patinetes Elétricos

Perguntamos aos consumidores quem já havia utilizado os patinetes elétricos na cidade de São Paulo e para os que responderam afirmativamente, perguntamos se utilizou patinetes alugados ou próprios/emprestados de terceiros.

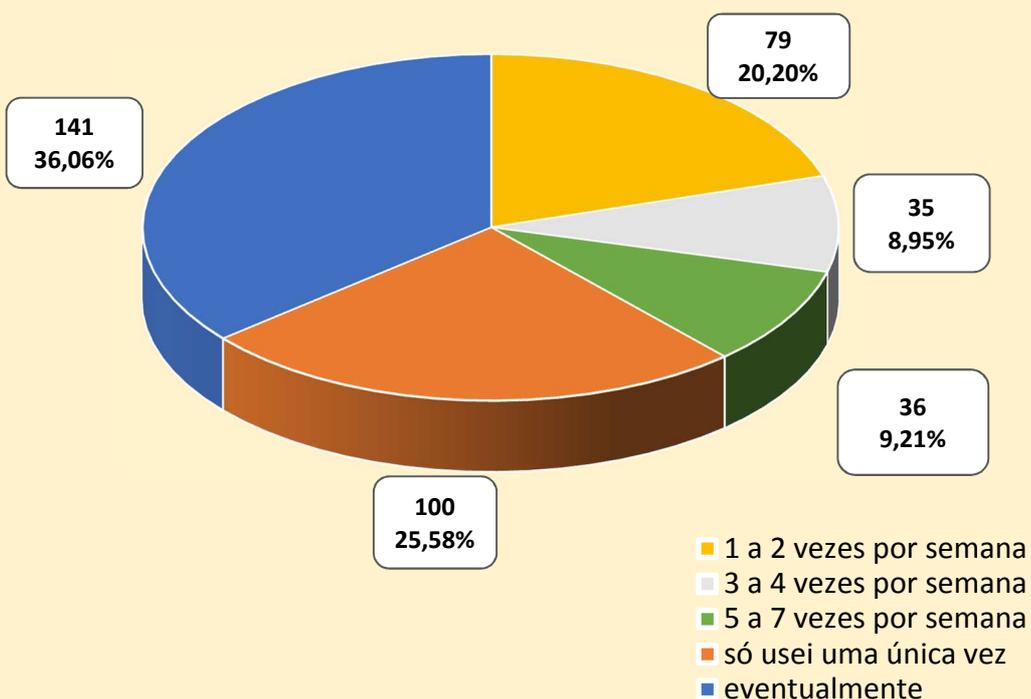
Dos **1381** consumidores que responderam ao nosso questionário, **71,69% (990)** não utilizaram patinetes elétricos na cidade de São Paulo e dos que utilizaram, **28,31% (391)**, o fizeram da seguinte forma: a maioria, **77,24% (302)** utilizou patinetes alugados e **22,76% (89)** patinetes próprios ou emprestados de terceiros.

### Você já utilizou patinete elétrico na cidade de São Paulo?



Aos **391** consumidores que declararam ter utilizado os patinetes elétricos questionamos sobre a frequência de utilização: **36,06% (141)** declararam fazer uso eventual, **25,58% (100)** utilizaram somente uma única vez; **20,20% (79)** utilizam de 1 a 2 vezes por semana e apenas **18,16% (71)** utilizam com maior frequência: **9,21% (36)** de 5 a 7 vezes por semana, e **8,95% (35)**, de 3 a 4 vezes por semana.

### Qual a frequência que você utiliza o patinete elétrico?

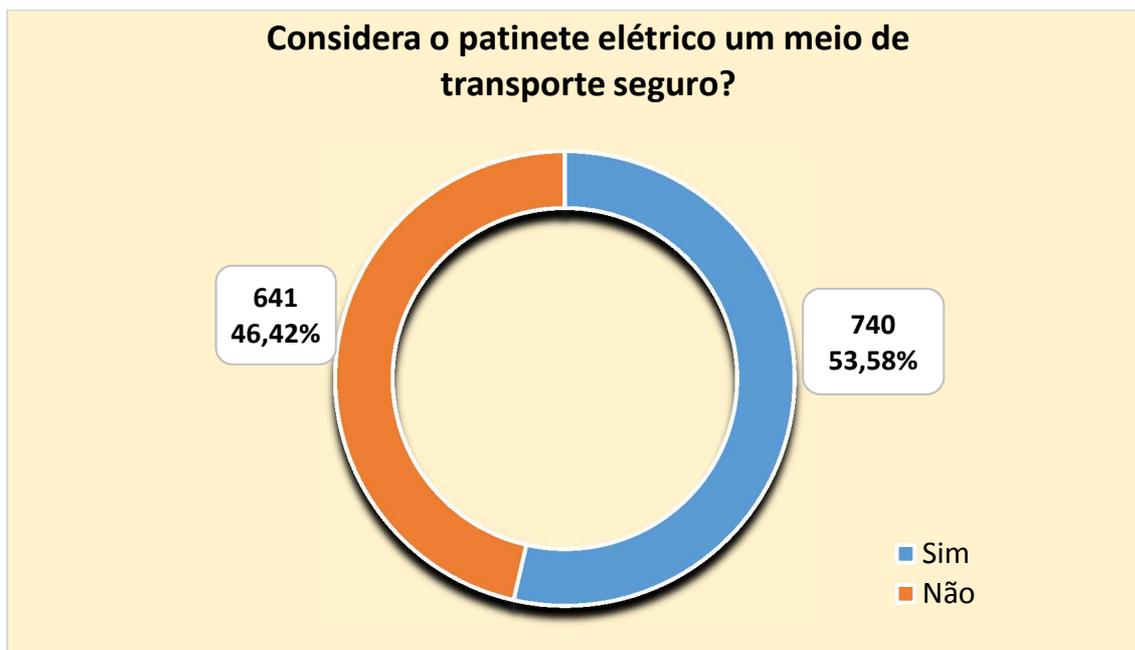


A circulação de patinetes elétricos em massa causa implicações na ocupação do espaço público que atingem tanto o usuário quanto os não usuários, e incluem tanto os patinetes locados, quanto os de uso privado.

Somando os percentuais daqueles que utilizam eventualmente (36,06%) ou utilizaram somente uma única vez (25,58%), vemos que é alto o índice dos que pouco utilizam os patinetes elétricos, **61,64%**, indicando que esses veículos ainda não foram adotados como meio de transporte habitual.

No item “Uso dos patinetes elétricos” desta pesquisa veremos que grande percentual dos usuários utiliza esses veículos, em geral, somente para lazer.

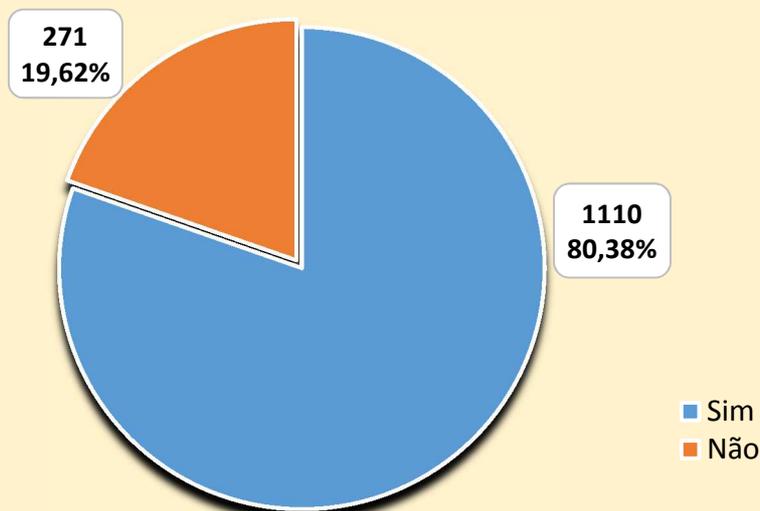
Ao questionarmos, tanto os que utilizam como aqueles que não, se consideram o patinete elétrico um meio de transporte seguro, houve divisão quase igualitária na opinião dos grupos onde **53,58% (740)** consideram seguro e **46,42% (641)** não consideram.



Quanto ao patinete elétrico ser uma boa alternativa de transporte na cidade de São Paulo, somente **19,62% (271)** consideram que **não**. A maioria, **80,38% (1110)** aprovam o uso do patinete elétrico como alternativa de transporte.



### Você acha que o patinete elétrico é uma boa alternativa de transporte na cidade de São Paulo?



Dos que aprovam o uso dos patinetes elétricos na cidade de São Paulo somente **28,02% (311)** o fazem sem quaisquer restrições de uso, enquanto a maioria, **71,99%, (799)** aprovam com ressalvas: **46,58% (517)**, desde que haja regulamentação para os locais de trânsito, estacionamento e uso de equipamentos de segurança e **25,41% (282)**, com as mesmas ressalvas exceto quanto ao uso de equipamentos de segurança.

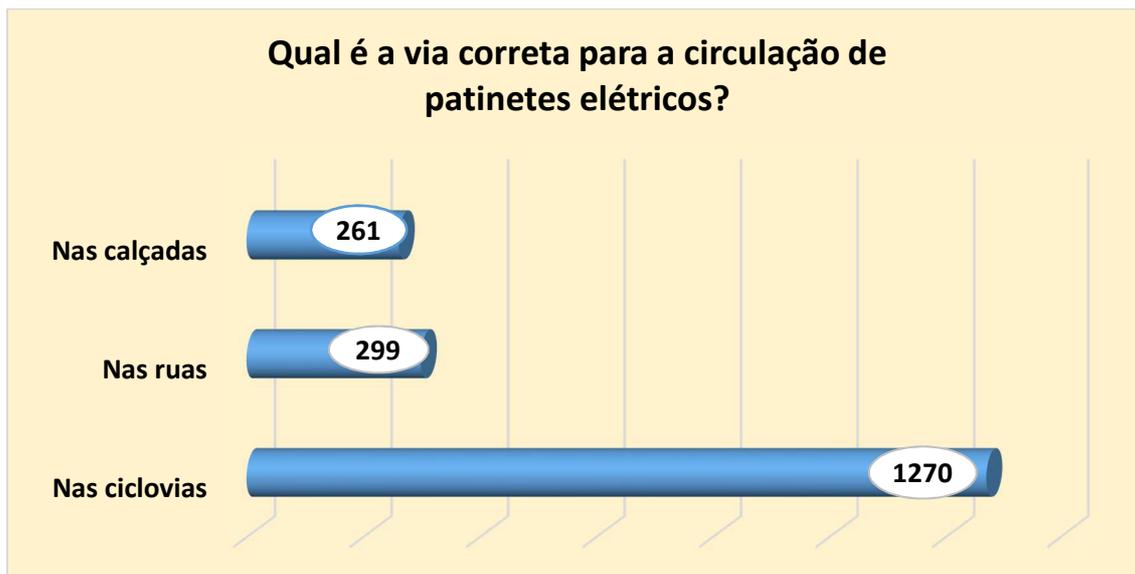
### Há alguma ressalva?

*(para os que responderam que o patinete elétrico é uma boa alternativa)*



Partindo de três modais de locomoção (nas ruas, nas calçadas, nas ciclovias), sendo possível a escolha de mais de uma, questionamos em qual ou quais destes modais o consumidor considera correta a circulação de patinetes elétricos.

A ciclovias foi a alternativa mais escolhida, **69,40% (1270)**, seguida das ruas e calçadas, ambas com percentuais muito próximos, respectivamente **16,34% (299)** e **14,26% (261)**.



O tráfego em calçadas de veículos ciclo-elétricos em geral, é permitido pelo CONTRAN – Conselho Nacional de Trânsito que, inclusive, determina que a velocidade máxima nesta via deve ser de 6km/h, porém, como cabe aos municípios regulamentar a circulação dos patinetes prevalece o Decreto 58.750 de 13/05/2019, que proíbe a circulação em calçadas.

Aos que utilizaram os patinetes elétricos alugados, foco principal de nossa pesquisa, aprofundamos a investigação. As questões a seguir foram dirigidas apenas para esse público.

### **Contratação do serviço**

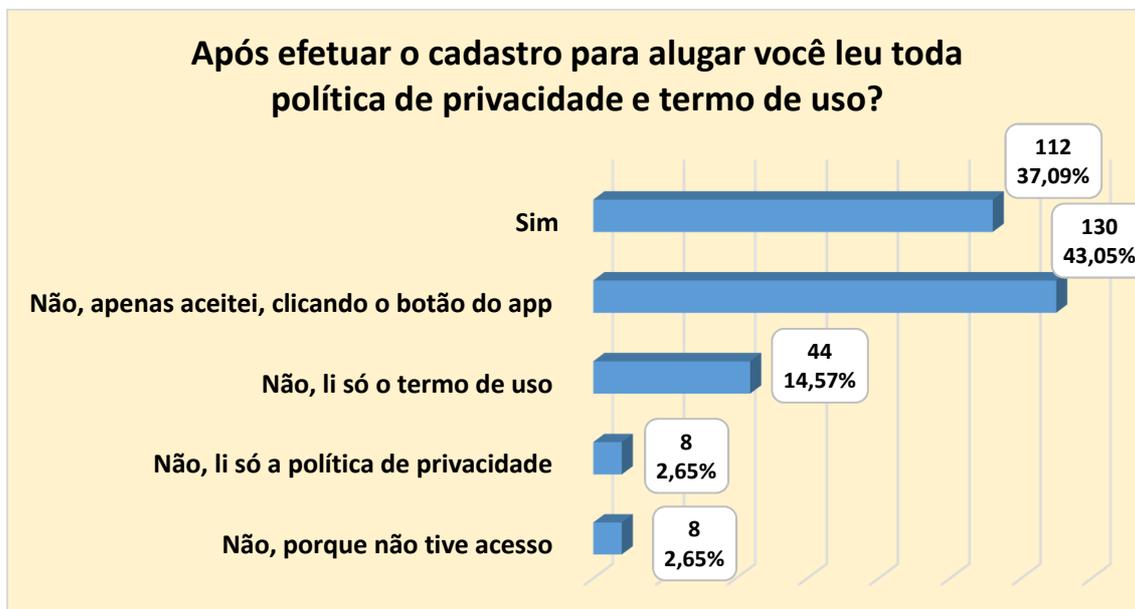
Ao analisarmos a oferta de patinetes elétricos, pelas empresas que atuam na cidade de São Paulo, verificamos que todos os locam por aplicativos (app). Ao interessado, é solicitado um cadastro no app da empresa e o serviço é oferecido mediante diversas regras, direitos e deveres para ambas as partes, descritos num contrato.

No contrato, o que difere as empresas é a redação e a forma de apresentação, de forma geral, em documentos denominados “Termo de Uso” que podem estar ou não associados a uma “Política de Privacidade”, relativa ao uso de dados dos contratantes colhidos no momento do cadastro.

Assim, inicialmente questionamos aos usuários se tiveram acesso e se leram toda a Política de Privacidade e o Termo de Uso das empresas.

Grande parte dos usuários, **45,70% (138)** não leram nada: **43,05% (130)** apenas aceitaram o contrato, clicando no botão de aceite do app, e **2,65% (8)** firmaram que não leram por falta de acesso aos documentos.

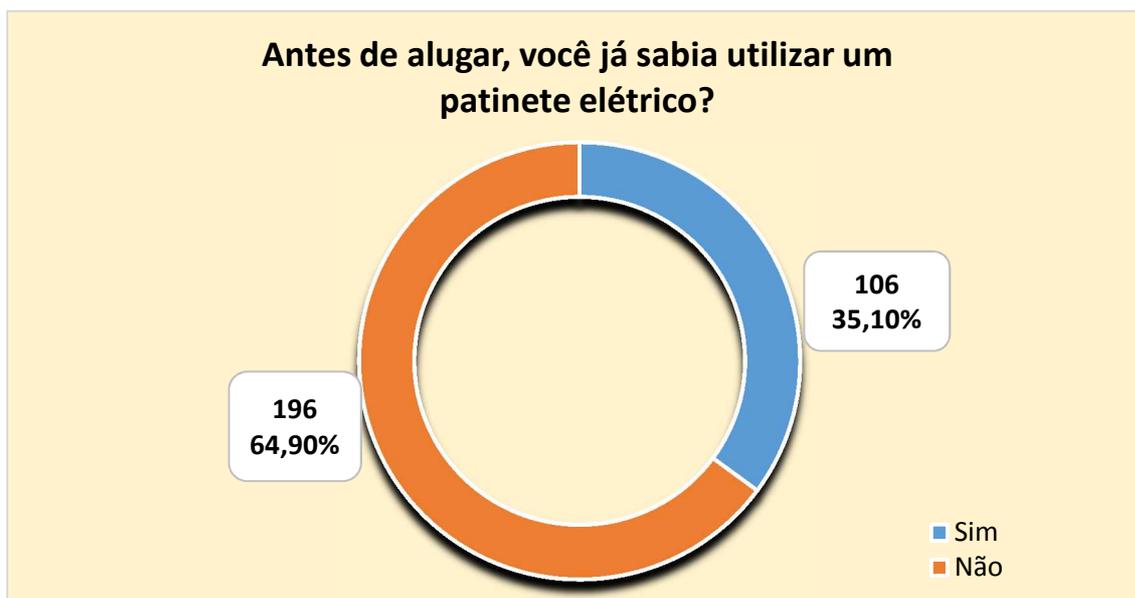
Já **14,57% (44)** leu somente o Termo de Uso, **2,65% (8)** somente a Política de Privacidade e **37,09% (112)** leram ambos.

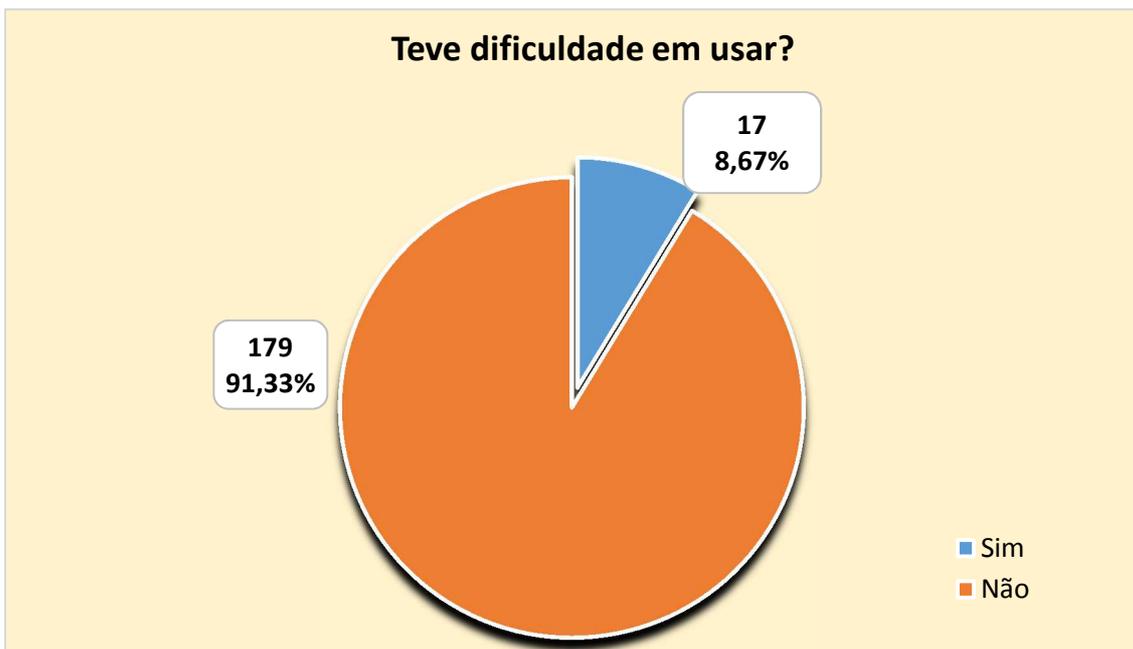


### Uso do patinete elétrico

Quanto ao uso dos patinetes elétricos, a maioria **64,90% (196)** declarou que antes de alugar **não** sabia utilizar um patinete elétrico. Somente **35,10% (106)** já sabia.

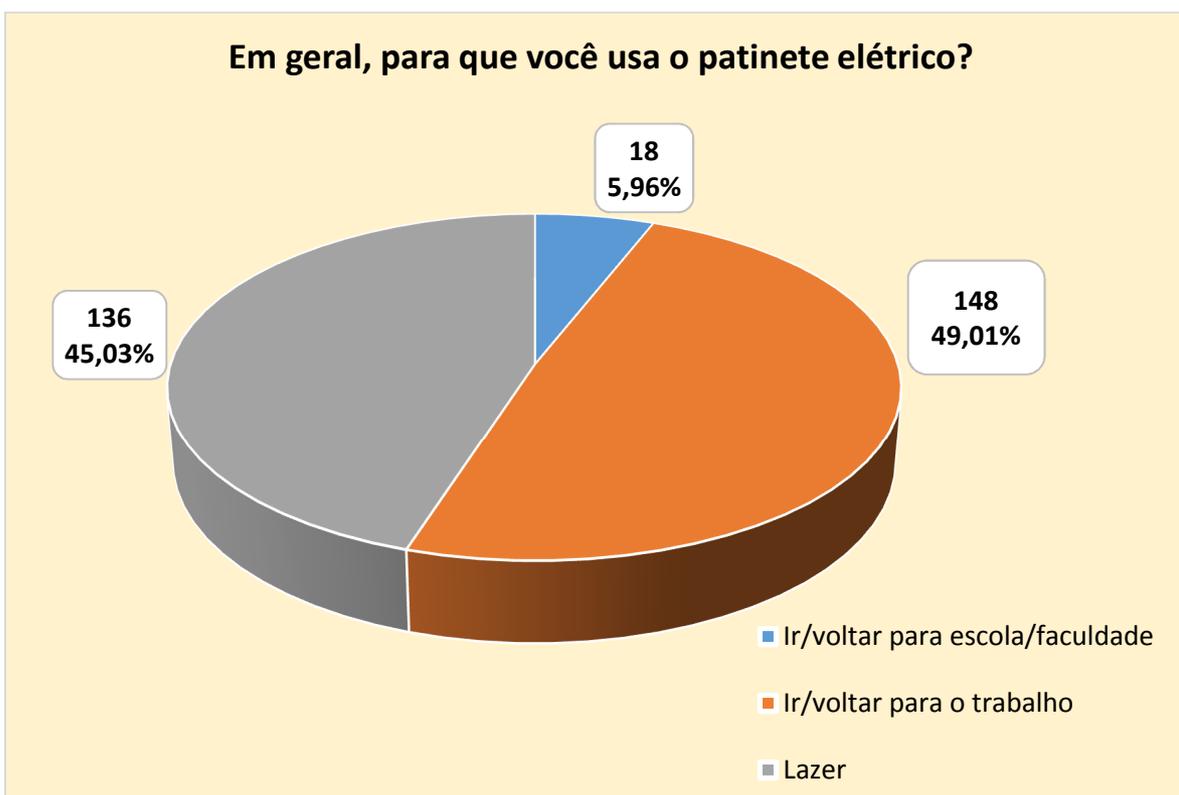
Porém dos que não sabiam utilizar **91,33% (179)** não tiveram dificuldade em usar o patinete elétrico.





Verificamos que as empresas não oferecem nenhum tipo de treinamento prévio aos usuários para o uso dos patinetes. Algumas apresentaram desenhos ilustrativos de como os utilizar em seus sites e uma delas informou que há um vídeo disponível na internet, mas não o localizamos. É importante ressaltar que a inabilidade no uso do equipamento é um fator que pode contribuir para os acidentes.

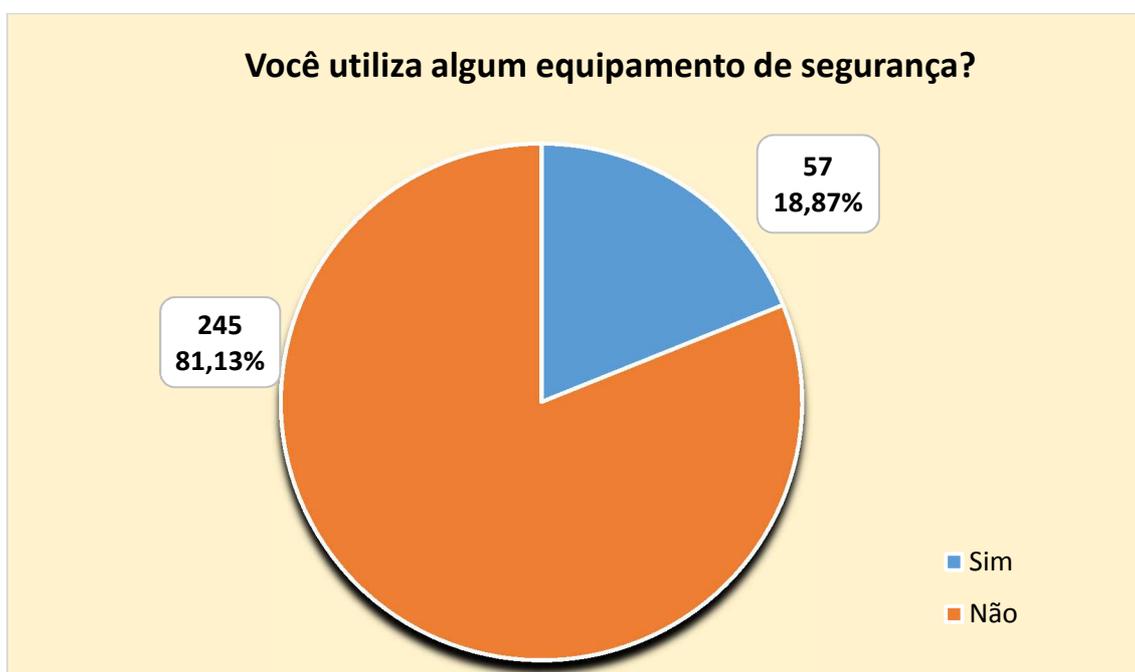
Perguntamos para que, em geral, o entrevistado usa o patinete e tivemos o seguinte retorno:



Analisando os dados podemos observar que a maioria, **54,97% (166)** afirma que, em geral, utilizam o patinete elétrico no que podemos denominar de “locomoção utilitária”, ou seja, **49,01% (148)** utilizam para ir/voltar do trabalho e **5,96% (18)** para ir/voltar para a escola/faculdade. Um percentual próximo utiliza, em geral, para o lazer: **45,03% (136)**.

Sobre a utilização de equipamentos de segurança, a grande maioria **81,13% (245)** afirmou que não utiliza nenhum equipamento. Entretanto, dos que não usam, **52,65% (129)** afirmaram que utilizariam caso a locadora fornecesse.

Dos que afirmaram utilizar, **18,87% (57)**, **78,95% (45)** utilizam equipamentos próprios e **21,05% (12)** equipamentos fornecidos pela locadora.

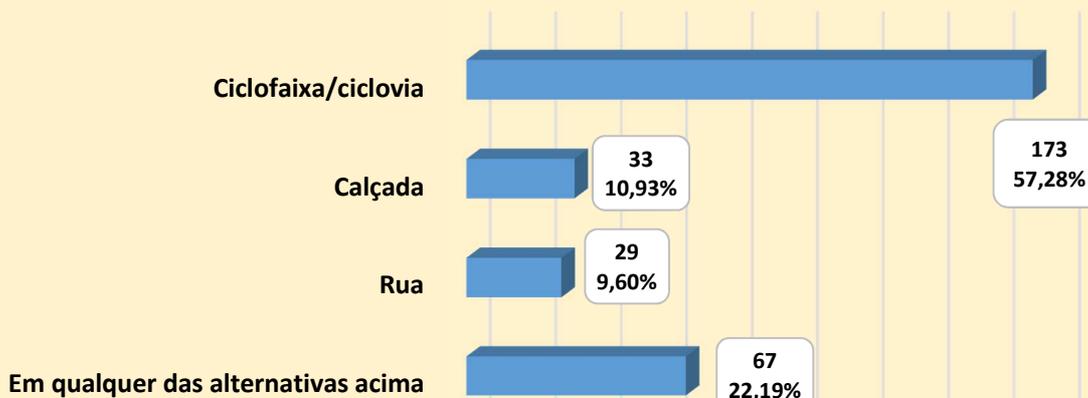


Visando testar o conhecimento dos usuários sobre as velocidades máximas permitidas para o tráfego de patinetes elétricos, bem como eventuais espaços com tráfego proibido, foram feitas algumas questões que trouxeram os resultados a seguir.

Inicialmente questionamos onde o usuário costuma transitar na maior parte do tempo.

A maioria **57,28% (173)** opta pelas ciclofaixas ou ciclovias; em segundo lugar temos os que não tem preferência e transitam tanto nas ciclofaixas, como nas ruas ou calçadas, **22,19% (67)**.

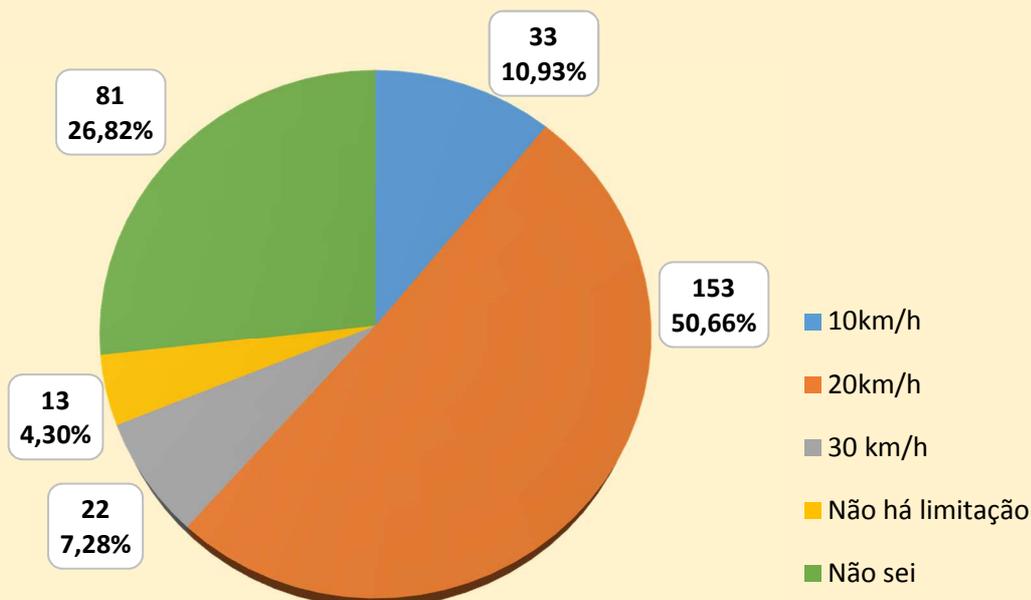
### Onde você costuma transitar na maior parte do tempo?



Aqui, ressaltamos que **10,93% (33)** dos usuários transitam preferencialmente nas calçadas. Pelo Decreto Municipal nº 58.750 de 13/05/19 a circulação nas calçadas é proibida, assim como o trânsito em ruas com velocidade máxima permitida superior a 40km/h.

Quanto ao tráfego nas ciclofaixas, destacamos que a maioria dos usuários, **50,66% (153)** indicou 20km/h como sendo a velocidade máxima permitida, o que está correto, e **26,82% (81)** afirmou não saber.

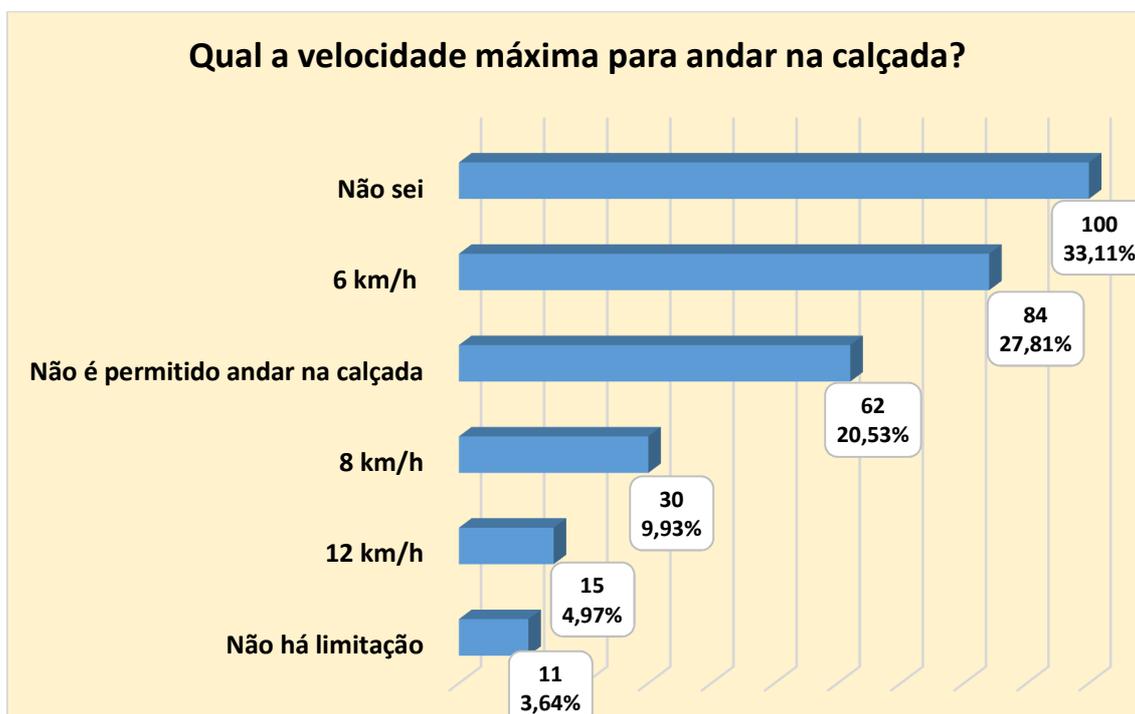
### Qual a velocidade máxima para andar na ciclofaixa?





De acordo com o CONTRAN - Conselho Nacional de Trânsito, a velocidade máxima para circulação de patinetes elétricos nas ciclofaixas/ciclovias é 20km/h. Assim sendo, quase a metade dos entrevistados, 49,34%, não tinham essa informação, pois declararam não saber ou optaram por velocidades incorretas.

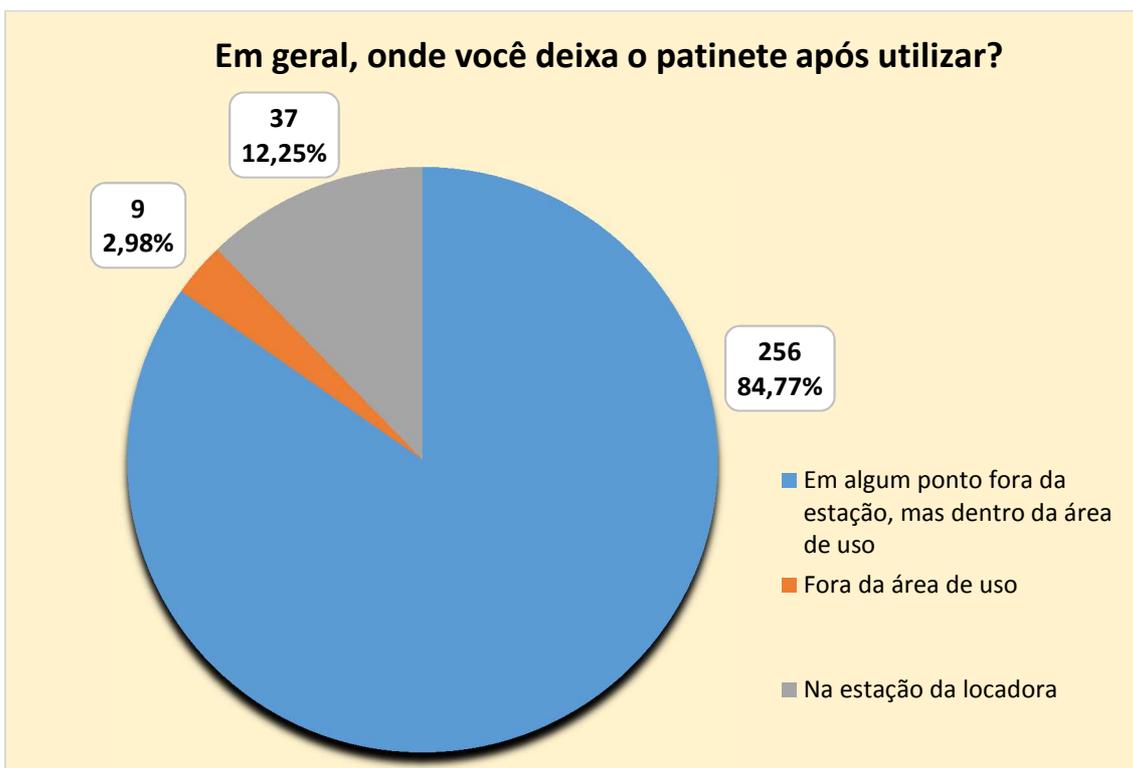
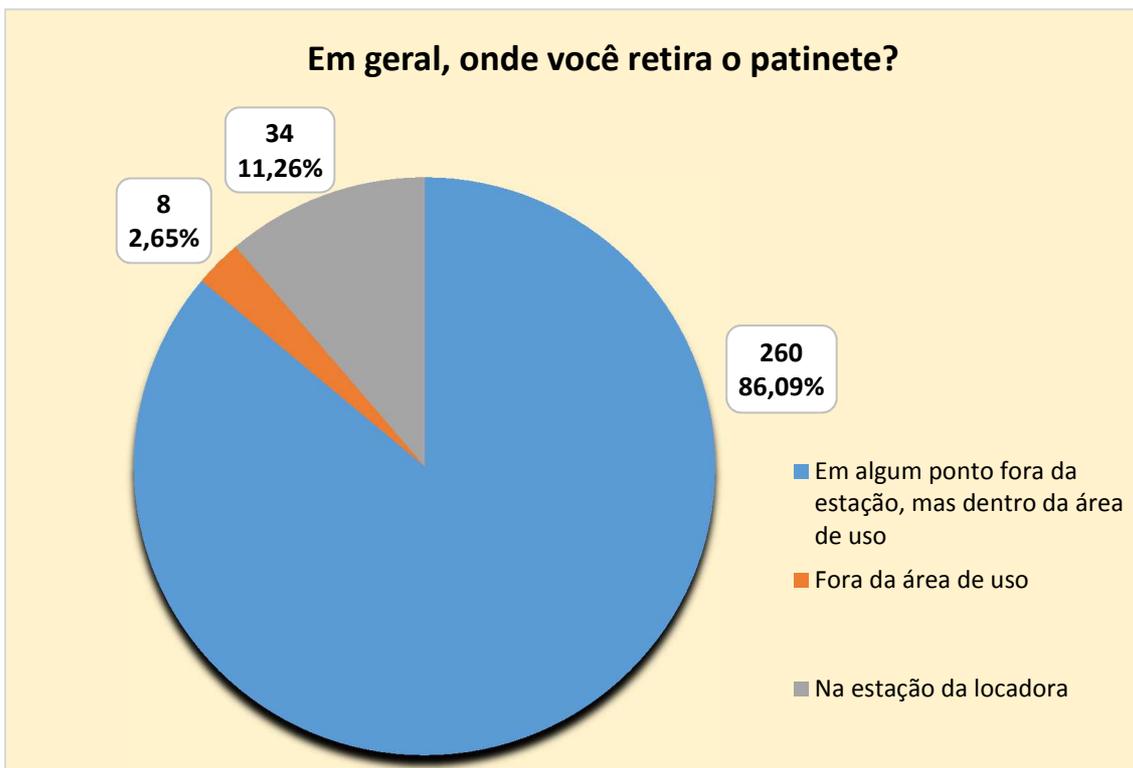
Quanto ao trânsito nas calçadas, o maior percentual é dos que desconhecem o limite de velocidade **33,11% (100)**. Em seguida, **27,81% (84)** afirmaram ser de 6km/h e **20,53% (62)** afirmaram que não é permitido transitar nas calçadas.



Antes do Decreto nº 58.750 de 13/05/2019, da Prefeitura de São Paulo, o que prevalecia era a Resolução nº 465 de 27/11/2013 do CONTRAN, na qual os patinetes elétricos deviam seguir as normas aplicadas aos equipamentos de mobilidade individual autopropeledidos (que possuem seu próprio meio de propulsão), não podendo exceder a velocidade máxima de 6km/h em áreas de circulação de pedestres, o que explicaria a resposta de **27,81%** dos entrevistados.

Porém, o mesmo CONTRAN já entendia que cabia aos órgãos e entidades executivos de trânsito dos municípios regulamentar a circulação dos patinetes. Portanto, o que prevalece é o Decreto Municipal, no qual proíbe a circulação dos patinetes elétricos nas calçadas. Assim, **79,47% (240)** dos entrevistados demonstraram desconhecer essa proibição.

Perguntamos aos usuários onde, em geral, eles retiram e deixam os patinetes. A maioria afirmou que tanto na retirada, como na devolução, os deixam em algum ponto fora da estação da locadora, mas dentro da área de uso, sendo na retirada **86,09% (260)** e na devolução **84,77% (256)**. As respostas foram as seguintes:



O sistema de retirada e devolução dos patinetes funciona da seguinte forma: as empresas locadoras que atuam na cidade de São Paulo definem um perímetro restrito onde os patinetes devem ser utilizados. Existem locais fixos, denominados “Estação” onde os patinetes podem ser retirados e devolvidos. No entanto, o usuário também pode deixar o patinete em qualquer local, desde que dentro do perímetro, onde também pode

retirar algum que encontre e esteja disponível. O objetivo desta possibilidade, segundo as empresas, é permitir que o usuário tenha outros locais para retirar e deixar os patinetes, sem a necessidade de se dirigir até uma Estação. Esta prática, porém, segundo algumas notícias, já tem causado alguns transtornos, pois muitas vezes os patinetes são deixados de forma inadequada e acabam por atrapalhar a circulação de pedestres.

Importante ressaltar que, embora sejam percentuais pequenos, há usuários que retiraram **(2,65%)** ou devolveram **(2,98%)** fora da área de uso. Provavelmente, estes usuários desconhecem que as empresas aplicam multas para quem assim procede.

### **Eventuais Problemas com a Locação**

Ao consultarmos os aplicativos das empresas locadora de patinetes elétricos<sup>1</sup> que atuam na cidade de São Paulo, observamos muitas reclamações nos comentários postados pelos usuários. Visando buscar mais informações sobre eventuais problemas que os consumidores estejam enfrentando, fizemos algumas questões aos entrevistados abordando três aspectos: o aplicativo (app), o patinete e a cobrança do serviço.



Quanto ao aplicativo (app), a maioria dos usuários, **272 (90,07%)**, afirmou que não tiveram problema.

Aos que tiveram problemas com o aplicativo, **9,93% (30)**, questionamos quais. Os três principais problemas apontados foram que o aplicativo demorou para encerrar e/ou não foi possível encerrar a corrida; o mapa do aplicativo indicou um patinete que poderia ser retirado, mas ao chegar no local não havia patinete e o código do patinete informado pelo aplicativo não estava acessível.

<sup>1</sup> Consulta em 09/05/2019 aos sites das empresas Yellow, Scoo e Grin

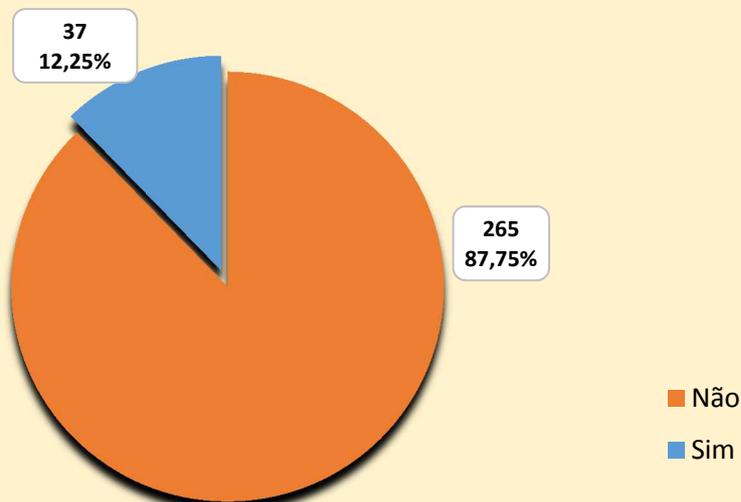
### Qual (is) problema (s) com o aplicativo?



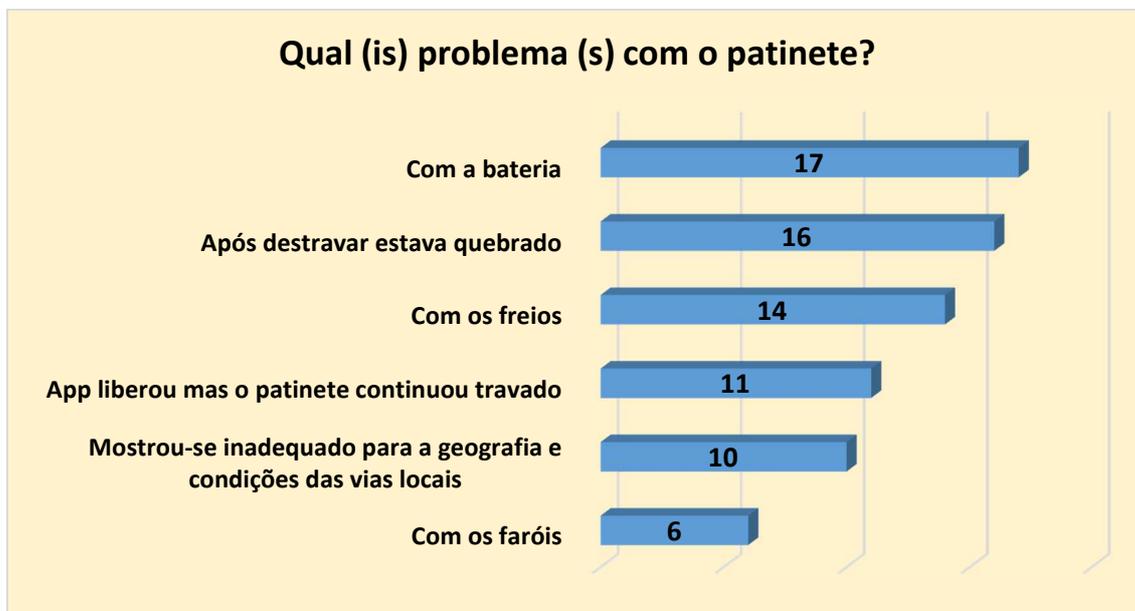
Esses três principais problemas causam prejuízos ao consumidor. Primeiro, prejuízo financeiro, pois após destravar o patinete, a cobrança, que é feita por minuto, se inicia e só cessa quando a locação é encerrada no aplicativo. Assim, se o aplicativo demora para encerrar ou se o usuário não consegue finalizá-lo, poderá ser cobrado pelo tempo em que não fez uso efetivo do patinete. Em segundo lugar, quando o aplicativo informa que há um patinete acessível em algum lugar, mas ao chegar lá o consumidor não o encontra, ou encontra um patinete não acessível, sua pretensão é frustrada, restando um prejuízo de tempo e deslocamento.

Questionamos sobre eventuais problemas com o patinete.

### Você teve algum problema com o patinete?

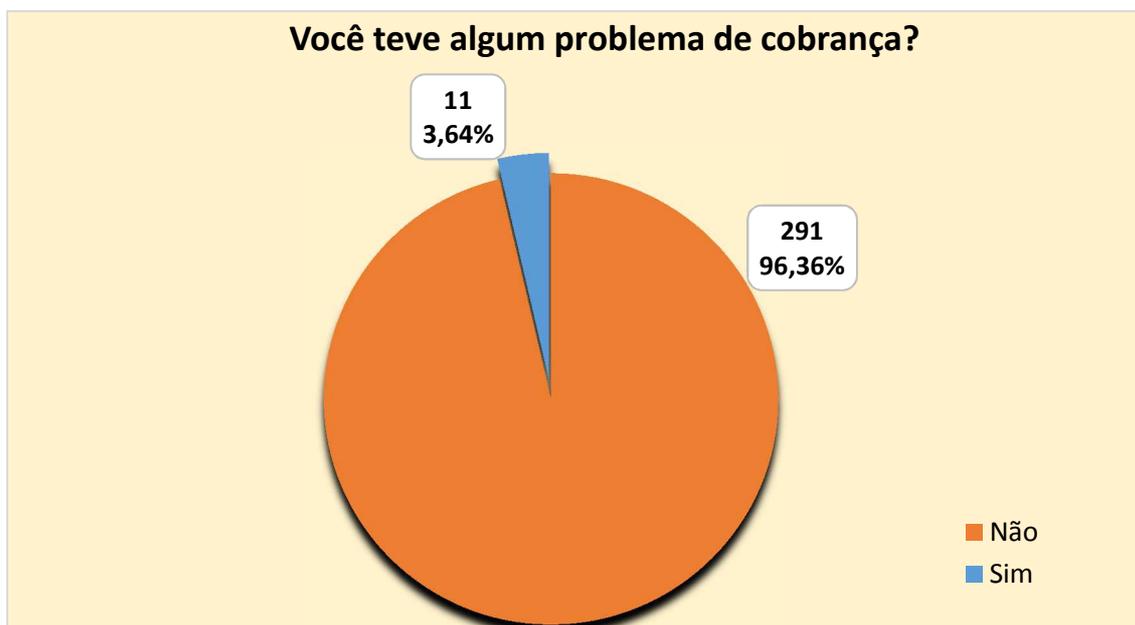


265 usuários (87,75%) afirmaram que não tiveram problema algum, mas um percentual importante, 12,25% (37) relataram que sim. Os principais problemas, dentre as alternativas que oferecemos, permitindo que optassem por mais de uma, foram com a bateria do patinete; o patinete estava quebrado após ser destravado e com os freios.

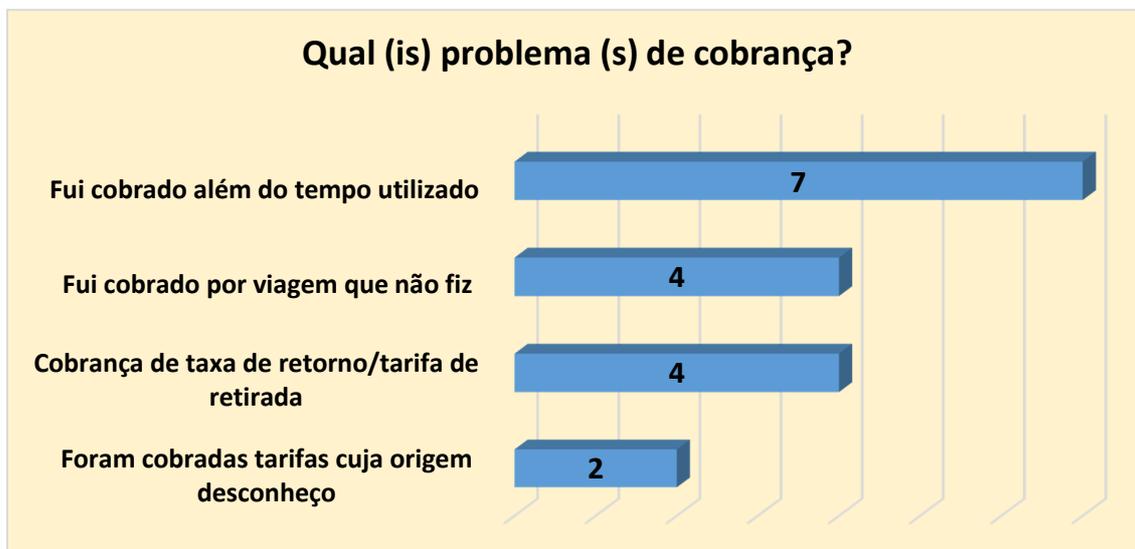


Os principais problemas apontados, vale ressaltar, só são perceptíveis pelo usuário após o destravamento do patinete, para o qual é cobrada uma tarifa fixa, o que também pode acarretar em prejuízo financeiro.

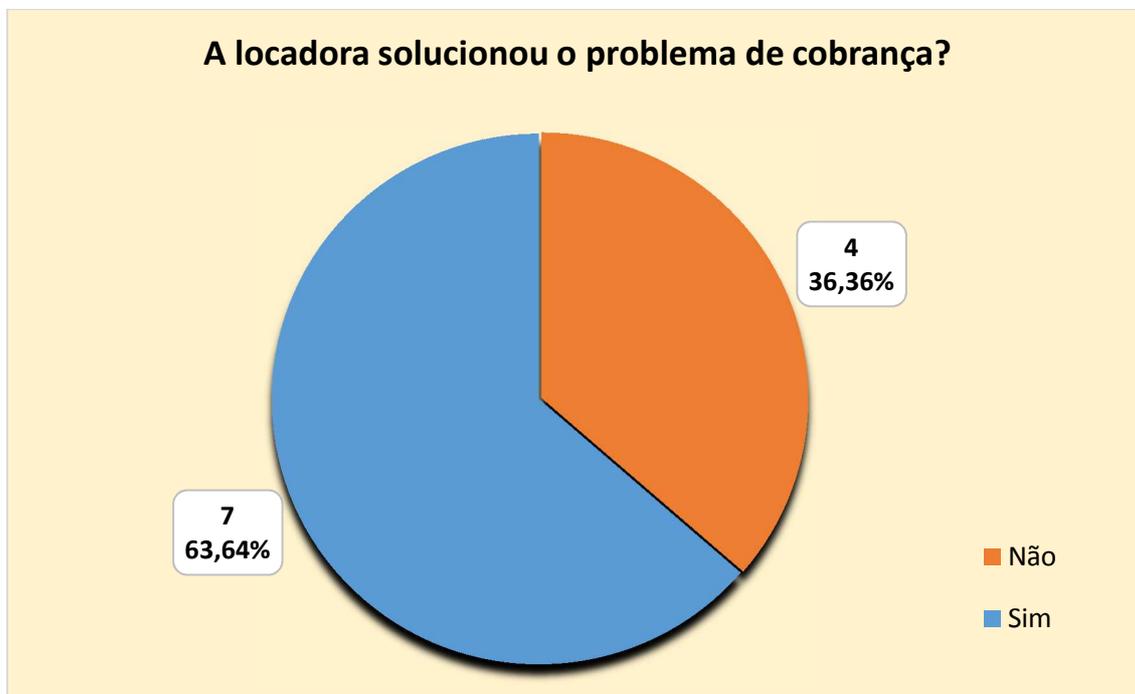
Questionamos também aos usuários se tiveram algum problema de cobrança.



A grande maioria, **96,36% (291)**, afirmou que não tiveram e dos **3,64% (11)** que tiveram, o principal problema foi com cobrança além do tempo utilizado. Destes 11 que apontaram problemas, **7 (63,64%)** afirmaram que a locadora solucionou a questão, mas **4 (36,36%)** afirmaram que não.



Obs.: 11 entrevistados - 17 apontamentos (*permitia mais de uma alternativa*)

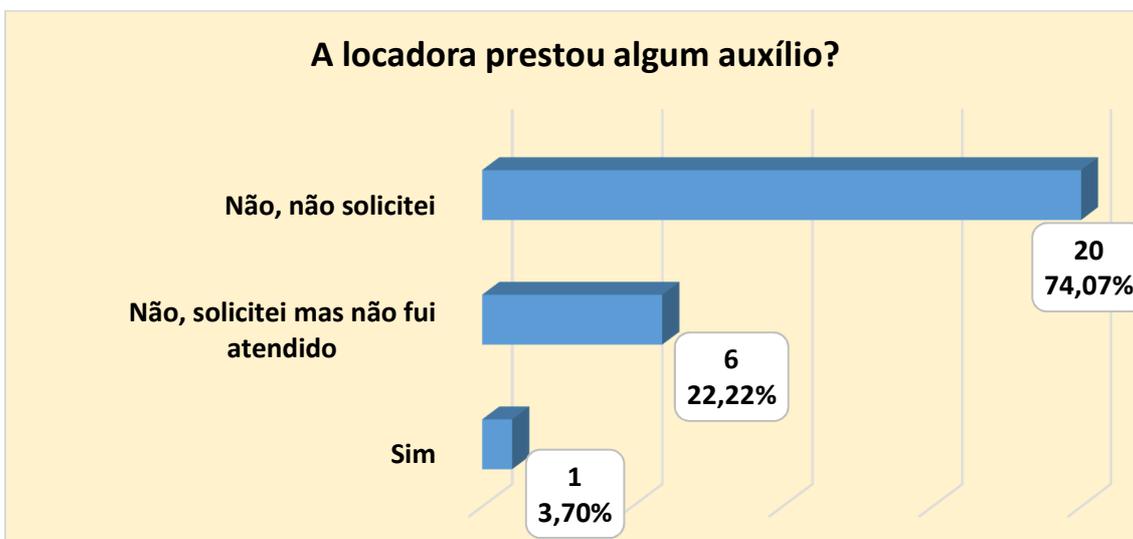
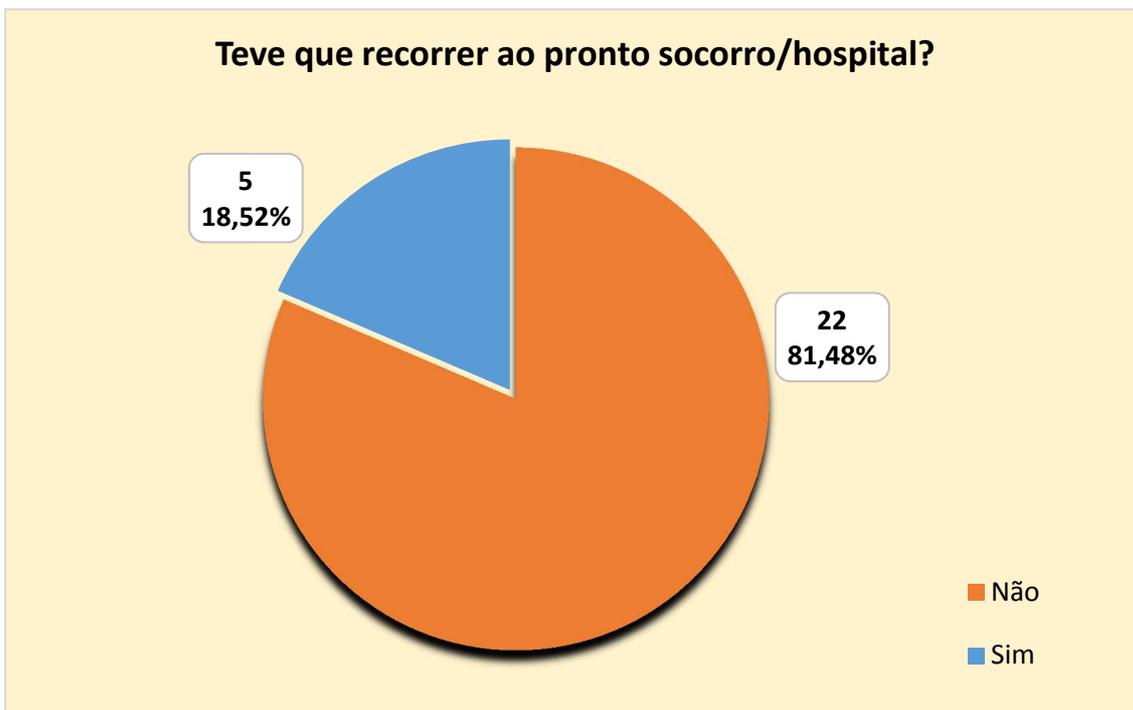


## Acidentes

Buscando saber se os usuários sofreram algum acidente ao utilizar patinetes elétricos, a gravidade do acidente, bem como se a locadora prestou auxílio, alguns questionamentos foram feitos.

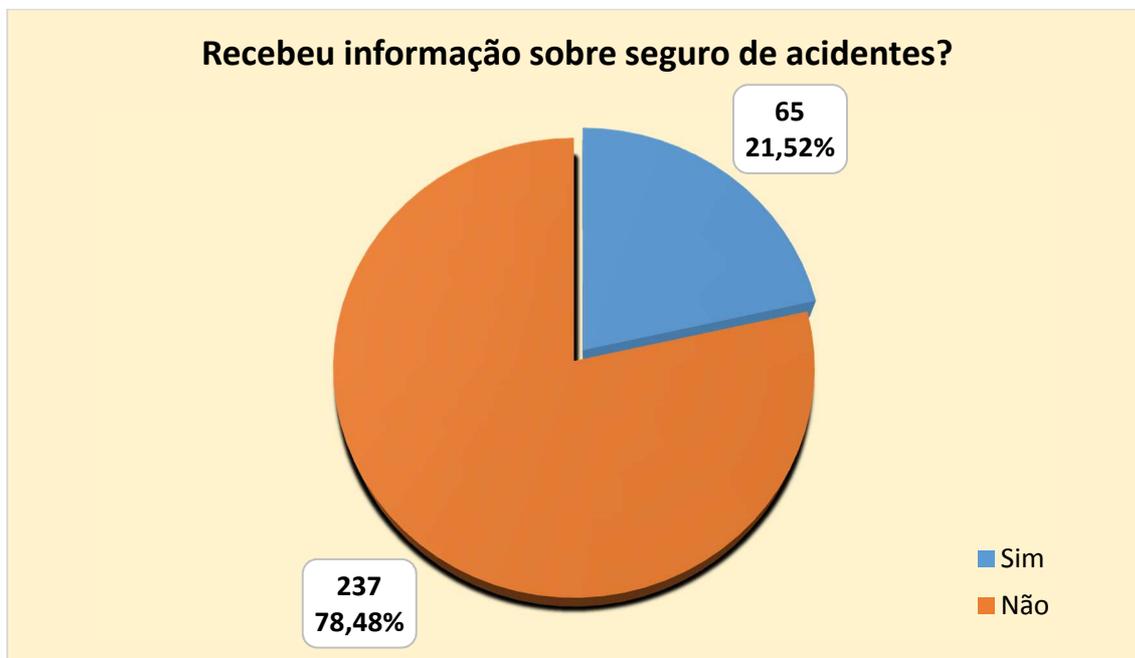
**27 usuários (8,94%)** se acidentaram, mas destes, somente **5 (18,52%)** afirmaram ter recorrido a um pronto socorro ou hospital. Somente 1 afirmou ter recebido algum auxílio da locadora.





De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, os fornecedores são responsáveis pela segurança dos produtos e serviços que disponibilizam no mercado. Ocorre, porém, que encontramos nos contratos das empresas, disponíveis em seus sítios eletrônicos, cláusulas que as isente de responsabilidade. Tais cláusulas declaradas abusivas e, portanto, sem efeito.

A todos os usuários entrevistados, independentemente de terem sofrido ou não algum acidente, foi questionado se houve alguma informação sobre seguro contra acidentes. A grande maioria **78,48% (237)** afirmou que não.



Algumas empresas já possuem seguro e informam no seu sítio eletrônico<sup>2</sup>. Outras nada informam, mas agora o Decreto Municipal nº 58.750 estabelece que “é obrigatório informar ao usuário, de forma clara, no momento da contratação dos serviços, o valor e as coberturas estipuladas na apólice do seguro contratado e demais esclarecimentos a respeito da responsabilidade civil”.

<sup>2</sup> Consulta em 09/05/2019 aos sites das empresas Yellow, Scoo e Grin



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os patinetes elétricos, como uma opção de mobilidade urbana, foram introduzidos há pouco nas cidades por empresas locadoras que os apresentam como uma alternativa que tem a vantagem de ser ágil para curtas distâncias, ocupar pouco espaço e evitar a emissão de CO<sup>2</sup>. Como toda novidade que promove uma ampla ocupação do espaço urbano, é natural que provoque alguns conflitos e problemas tanto para os usuários como para os não usuários.

A partir de um amplo estudo sobre o que e como as empresas de locação oferecem os seus serviços, bem como a opinião dos usuários expressa nos aplicativos por meio dos quais ocorre a contratação<sup>3</sup>, elaboramos nossa pesquisa que buscou entrevistar tanto os usuários como os não usuários, porém com ênfase maior nos primeiros, uma vez que temos foco especial na proteção do consumidor, ou seja, na sua relação direta com as empresas locadoras.

Após análise geral do que foi levantado, pudemos verificar que a utilização dos patinetes ainda não é frequente, ou seja, a eventualidade ou a pouca frequência de uso ainda se mostrou o mais comum entre os usuários.

Embora a grande maioria dos entrevistados considere o patinete elétrico uma boa alternativa de transporte para a cidade de São Paulo, pouco mais da metade dos entrevistados o consideram seguro. Percentual significativo acredita que há necessidade de regulamentação para o trânsito, estacionamento e uso de equipamentos de segurança. Ao mesmo tempo, porém, a maioria dos usuários afirmou que não utiliza os equipamentos de segurança, mas ressaltamos que boa parte afirmou que utilizaria caso a empresa locadora fornecesse.

Sobre o trânsito, a maioria dos usuários o opta por circular em ciclovias/ciclofaixas, mas quase a metade deles desconhece qual a velocidade máxima permitida para o trânsito. As calçadas também são utilizadas, embora regulamentação recente da Prefeitura de São Paulo<sup>4</sup> tenha proibido a circulação.

A grande maioria dos usuários costumam retirar e deixar os patinetes em algum local do perímetro permitido pelas locadoras para circulação, porém fora das Estações de locação. Importante ressaltar que alguns usuários afirmaram deixar também fora do perímetro de uso, demonstrando desconhecer que as empresas locadoras aplicam multas para esse comportamento.

Na contratação, os usuários devem aceitar o Termo de Uso e a Política de Privacidade da empresa. Esses documentos, conforme verificamos nos sítios eletrônicos das empresas, são extensos e precisariam ser lidos com muita atenção pelos consumidores, uma vez que, em geral, é imputado aos usuários muitas responsabilidades pela segurança no uso dos equipamentos, inclusive sobre danos aos mesmos e a terceiros. As empresas também impõem punições aos que não seguem as regras. Quase metade dos usuários não leram nenhum desses documentos e, assim, fizeram uso sem conhecer exatamente os que estavam contratando.

---

<sup>3</sup> Consultamos em 09/05/2018 o site e os apps das empresas Yellow, Grinn e Skoo

<sup>4</sup> Decreto Municipal nº 58.750 de 13/05/19



Embora a maioria dos usuários ter afirmado que não teve problema com o aplicativo de locação, nem como o patinete, tampouco com a cobrança, o que foi apontado por aqueles que tiveram merece atenção, uma vez que podem ocasionar cobranças indevidas por serviços não prestados e outros danos.

Quanto aos acidentes sofridos ou causados pelos patinetes não encontramos levantamento prévio que pudesse colaborar com nossa pesquisa. O índice dos que afirmaram ter sofrido acidente dentre os entrevistados é baixo, porém significativo, uma vez que, alguns usuários afirmaram que houve a necessidade de recorrer a um pronto socorro/hospital.

Diante do que levantamos percebemos que além da regulamentação do uso do espaço público, visando compatibilizar o trânsito dos patinetes elétricos sem prejuízo da mobilidade dos cidadãos e garantindo a segurança dos que não os utilizam, especialmente dos pedestres, é preciso que as empresas garantam que os usuários sejam adequadamente informados, de forma clara, simples e transparente, sobre as regras de locação, de uso e de segurança dos equipamentos. É importante também, quanto à segurança, que não só recomendem aos consumidores que saibam utilizar os equipamentos, mas também que ofereçam meios para que sejam auxiliados na primeira utilização. Fundamental ainda, que ofereçam também equipamentos de segurança e pronto atendimento em caso de acidentes.

Por fim, é preciso rever as formas de cobrança, garantindo que o usuário não tenha prejuízo caso verifique algum problema no equipamento somente após o desbloqueio, uma vez que este desbloqueio é taxado, bem como que não seja cobrado indevidamente caso não consiga ou demore a finalizar, por problemas na conexão ou no aplicativo, a utilização do equipamento.

**Núcleo de Inteligência e Pesquisas – EPDC – Procon-SP**  
**05/06/19**