



Yusramizza Binti Md Isa²

Senior Lecturer, School of Law,
Universiti Utara Malaysia.

✉ yusramizza@uum.edu.
my



Nuarrual Hilal Md Dahlan

Professor, School of Law,
Universiti Utara Malaysia.

✉ nuarrualhilal@uum.
edu.my



Yusramizza Binti Md Isa

Senior Lecturer, School of
Technology Management
and Logistics, Universiti Utara
Malaysia.

✉ ezura@uum.edu.my



Khairun Nisha Khirul Anuar

Master Student, School of
Technology Management
and Logistics, Universiti Utara
Malaysia.

✉ khairun_nisha_k@
oyagsb.uum.edu.my

E-Hailing Services in Malaysia: A Snapshot of Legal Issues and Risks¹

Servicios de E-Hailing en Malasia: Una Instantánea de Problemas y Riesgos Legales

I. INTRODUCTION

The world and people's daily lives have changed as a result of the introduction of new digital technologies like wireless networks and mobile applications. It has a huge impact on marketing plans and corporate operations. By launching e-hailing services, the Internet of Things advanced disruptive technology in the international transportation sector. E-hailing, commonly referred to as ride-sharing, is a type of transportation that enables customers to reserve a ride in real-time from a pick-up point to a specified destination using virtual devices like computers and mobile phones. E-hailing services like Uber, Grab, Lyft, and Go-Jet are common examples. With the help of a smartphone application, e-hailing services connect consumers looking for a fixed-fare journey with drivers who are prepared to provide that service. When users hit a button on their cellphones, the e-hailing firms provide a way to guarantee them transport. A portion of the transactional fare will be retained by the e-hailing companies, with the drivers receiving the remaining funds.

The history of e-hailing services began with the introduction of UberCab in Los Angeles in 2009 and the debut of the Uber App in San Francisco in 2010. Since that year, new e-hailing companies have expanded swiftly across the globe due to the increasing popularity and demand for their services. In Malaysia, e-hailing began in late 2013 with Uber and was followed in 2014 by Grab. The two e-hailing companies have virtually taken over the market alongside the conventional transportation service. In March 2018, however, Uber left the Malaysian market. More than 30 e-hailing apps (such as Grab, MyCar, Airasia Ride, Maxim, Indriver Malaysia, Buddy Driver, Kumpool, EzCab, Pick n Go, Gabir, Blacklane, Riding Pink, Zepp On,



EXECUTIVE SUMMARY

The rise of e-hailing services such as Grab and MyCar has overshadowed public transportation in Malaysia. E-hailing is a transport service that allows passengers to book a trip in real-time using virtual devices such as mobile phones. E-hailing platforms are predicted to grow tremendously as consumers continue to demand them for their convenience, speed, and cost-saving benefits. Beginning in October 2019, Malaysian e-hailing operators have been subject to control-oriented laws similar to those imposed on taxi drivers. This article attempts to highlight the regulatory framework that governs e-hailing services in Malaysia, as well as the legal issues and risks that e-hailing services face. It employs qualitative legal research, emphasising the study of law and the use of web, print, scholarly, and government statistics. The data were structured using theme analysis to generate a discussion narrative regarding e-hailing services in Malaysia, taking into consideration multiple viewpoints on the regulatory framework, legal concerns, and risks of this industry. It is found that despite the existence of essential laws that legalise e-hailing services, it has been discovered that legal concerns concerning legal status, safety, privacy, and liability persist in Malaysia's e-hailing services. On the one hand, there is a genuine urgency to ensure users' safety, which must not be suffocated by harsh and overbearing laws. As a result, understanding legal reactions to e-hailing services and exploring innovative approaches to handle growing legal difficulties is critical.

RESUMEN DEL ARTÍCULO

El auge de los servicios de e-hailing como Grab y MyCar ha eclipsado el transporte público en Malasia. El e-hailing es un servicio de transporte que permite a los pasajeros reservar un viaje en tiempo real utilizando dispositivos virtuales como teléfonos móviles. Se prevé que las plataformas de e-hailing crezcan enormemente a medida que los consumidores continúen exigiéndolas por su conveniencia, velocidad y beneficios de ahorro de costos. A partir de octubre de 2019, los operadores de e-hailing de Malasia han estado sujetos a leyes orientadas al control similares a las impuestas a los taxistas. Este artículo intenta resaltar el marco regulatorio que rige los servicios de e-hailing en Malasia, así como los problemas legales y los riesgos que enfrentan los servicios de e-hailing. Emplea investigación legal cualitativa, enfatizando el estudio de la ley y el uso de estadísticas web, impresas, académicas y gubernamentales. Los datos se estructuraron mediante el análisis de temas para generar una narrativa de discusión sobre los servicios de e-hailing en Malasia, teniendo en cuenta múltiples puntos de vista sobre el marco regulatorio, las preocupaciones legales y los riesgos de esta industria. Se encuentra que a pesar de la existencia de leyes esenciales que legalizan los servicios de e-hailing, se ha descubierto que persisten preocupaciones legales relacionadas con el estado legal, la seguridad, la privacidad y la responsabilidad en los servicios de e-hailing de Malasia. Por un lado, existe una auténtica urgencia por garantizar la seguridad de los usuarios, que no deben ser asfixiados por leyes duras y despóticas. Como resultado, es fundamental comprender las reacciones legales a los servicios de e-hailing y explorar enfoques innovadores para manejar las crecientes dificultades legales.

Quulo, Jomrides, Tumpang, Droupr, Frentz, Woom (girls only), Bitcar, Arcade City, Deli Cabs, and Mahkota) have eclipsed the market leader in (IQI Global, 2022; Lim, 2018). There are now bike-hailing services (using motorcycles) such as Dego Transport and e-hailing food delivery services such as Foodpanda.

The notion of e-hailing has emerged as a mobility option to reduce vehicle journeys and reduce road congestion while meeting growing transportation requirements and reducing automotive emissions (carbon, particulates and ozone). Malaysia placed third in the world in terms of automobile ownership, at 93%. According to the Malaysia Automotive Association (MAA), the total number of automobiles on

... the e-sharing system has the huge potential to reduce the number of road cars.

Malaysian roads in 2017 was 28,181,203 units, equating to 0.88 autos for every Malaysian (Malaysia Automotive Association, 2018). In 2019, there were 31.22 million vehicles on the road. As a result, it grew by one million each year. According to Professor Dr. Kulanthayan K.C. Mani, a road safety specialist, Malaysia will have 33,3 million registered automobiles in September 2021, compared to a population of 32,6 million (Chan, 2022). Because it allows for the pooling of vehicle travel, the e-sharing system has the huge potential to reduce the number of road cars. E-hailing allows more people to ride in a shared vehicle (Waseem & Talpur, 2020). This can also help to alleviate urban traffic congestion. By sharing ride costs, consumers may also save on driving time and travel expenditures (Ann & Shafi, 2022; Su & Fang, 2019).

The e-hailing sector is still in its early stages, with several shortcomings. E-hailing services are designed to make travel easier and more comfortable for their customers and consumers, and they can even create new job opportunities for the community, particularly as e-hailing drivers. Yet, policymakers have difficulties in regulating the new business because other parties, such as conventional taxi drivers and operators, have been negatively impacted by the new technological development. To prevent more controversy over this new development, Malaysia's government has agreed to create laws for the e-hailing sector and services to provide a level playing field with traditional taxis, rather than outright outlawing the company as numerous other nations have done (Todd, Amirullah, & Xing, 2018).

The emergence of the sharing economy presents policymakers with complicated new regulatory difficulties. The peer economy, typified by firms such as Grab, Foodpanda, Uber, and AirBnB, offers significant

productivity improvements through more effective use of current resources and a significant reduction in regulatory burden. These services are quickly undermining conventional markets, but the regulatory trade-offs they provide are difficult to assess (Uchiyama et al., 2022; Hong & Lee, 2018). Understanding these regulatory problems requires a greater grasp of the crucial regulatory work done by big, centralised private corporations - both incumbents in current markets and innovative network operators in the sharing economy (Cetin & Deakin, 2019).

It should be highlighted that, while governments commonly offer transport services, such as roads, this does not imply that transport systems are economic public goods (i.e., transportation is not non-rivalrous or non-excludible.) Furthermore, the government has a variety of tools at its disposal to intervene in cases of market failure (Andersen, 2023; Wang et al., 2020) or a desire to promote social welfare, such as providing information, using persuasion, creating incentives, taxing externalities, and establishing quasi markets (e.g., emissions trading). Rules can also vary in terms of the level of involvement or control enforced, ranging from very modest reporting requirements to significantly more draconian market entrance restrictions and pricing controls. Many economists argue for limited regulations, concerned with regulatory capture by the very companies that would be controlled, and are especially sceptical of "economic" rules, such as limitations on market entrance and pricing. Yet, these limits continue to exist in the cab sector. As a result, there should be no change in the e-hailing market (Cetin & Deakin, 2019). In this regard, the purpose of this article is to illustrate Malaysia's e-hailing regulatory structure, as well as the resulting legal challenges and hazards that e-hailing services face.

KEYWORDS

E-hailing, law, legal issues, logistics, security.

PALABRAS CLAVE

E-hailing, ley, asuntos legales, logística, seguridad.

2. RESEARCH METHODOLOGY

Due to the lack of necessity for statistical procedures and mechanics of quantitative approaches like survey research, this article makes use of qualitative legal research (Silverman, 2010). Alternatively, it may be relevant to the study of law, which includes the rules, ideas, conceptions, decided cases, legal institutions, and problems (Yaqin, 2007). Several laws, including the Land Public Transport Act 2010 (Act 715) and the Commercial Licensing Board Act 1987 (Act 334) are recognized by the writers as sources for the primary data. Books,

newspapers, scholarly, and government statistics were used in addition to those found online for this article. The data were organised using thematic analysis to form a discussion narrative about the availability of e-hailing services in Malaysia, taking into account a variety of relevant perspectives on the regulatory framework, legal issues, and risks associated with this industry. The lack of sufficient data on e-hailing services in the Malaysian setting was one of the many limitations of our research. As far as academic writing was concerned, the situation in Malaysia was dire. As the corporations would likely see certain data as secret, there was also little information available about Malaysian e-hailing service providers beyond a few brief publications.

3. FINDINGS AND DISCUSSION

3.1. E-hailing Regulatory Framework in Malaysia

In general, e-hailing services have been viewed as beneficial growth and development for customers due to the wide range of options they provide in the transportation business at affordable costs (Izham, 2018). The e-hailing service is receiving great reviews all around the world, despite the fact that there are barriers that service providers and drivers must overcome, such as the service being outlawed in some countries (Oviedo, Jaramillo, & Nieto, 2021).

But, since the service began running in Malaysia, the government has taken precautionary measures. Despite resistance from the conventional cab driver community, Malaysian Transport Minister Anthony Loke Siew Fook stated in 2018 that e-hailing will not be outlawed in Malaysia. Instead of outright prohibiting the business, the Malaysian government has begun to develop regulations and laws for the e-hailing service.

With the passage of amendments to the Land Public Transport Act 2010 (Act 715) and the Commercial Vehicles Licensing Board Act 1987 (Act 334) in 2017, Malaysia's e-hailing business has been subject to regulations from 12 July 2018. The laws went into effect on October 12, 2019, following the expiration of a one- and three-month grace period for e-hailing companies and drivers to comply with the requirements. As a consequence of the promulgation of the Land Public Transport (Amendment) Act 2017 (Interpretation of E-Hailing; Amendment of First Schedule (a) in item 1, Subsection (ii)),

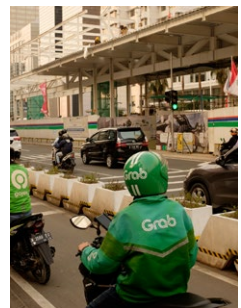


e-hailing service in Malaysia is legally recognised in the right manner. The second change to the legislation was made by the Commercial Vehicles Licencing Board (Amendment) Act 2017 (Amendment of Section 2 (a) Interpretation of E-Hailing; Amendment of Section 2 (b) Interpretation of Intermediation Business Licence; Amendment of Section 2 (d) Classes and Categories of Commercial Vehicle; Amendment of Section 14, Subsection (1b); and Amendment of Section 33 Prohibition of Use of Unlicensed Public Service Vehicle).

The law classifies the e-hailing vehicle as a service vehicle, which is defined as "a motor vehicle with a seating capacity of four to eleven persons (including the driver) used for the carriage of persons on any journey in consideration of a single or separate fare for each of them, in which the arrangement, booking, transaction, and fare for the such journey are facilitated through an electronic mobile application provided by an intermediary." E-hailing service providers are required by law to register with the Land Public Transport Commission (SPAD) and obtain an intermediate business licence in order to operate. The term "intermediation business" refers to the "business of facilitating arrangements, reservations, or transactions of an e-hailing vehicle, regardless of any valuable consideration or monetary value."

Similarly, the law requires e-hailing drivers to obtain a "Service Vehicles" or "public service vehicle" (PSV) licence and exhibit a driver's card or digital driver's card in the vehicle's windscreen. Service Vehicles ("PSV") are defined legally as "a motor vehicle with a seating capacity of four to eleven persons (including the driver) used for the carriage of persons on any journey in consideration of a single or separate fare for each of them, in which the arrangement, booking or transaction, and the fare for the such journey are facilitated by an electronic mobile application provided by an intermediation business."

A process must be completed for an e-hailing driver to obtain a PSV licence. The government develops the procedure, to which new procedures are periodically added. A driver for an e-hailing service must pass a medical exam and a background check. Then, they must complete a six-hour training in order to avoid being blacklisted by Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ). During the early implementation of the required regulation for the PSV licence, some e-hailing drivers displayed resentment and refused to comply with the rules because they viewed the process as an impediment to their continued employment as e-hailing drivers. If they fail to meet the requirements for obtaining a PSV licence, they grew fearful.



The enforcement of e-hailing regulations in Malaysia establishes e-hailing as a legal land transportation service in Malaysia. Implementing new regulations, including the e-hailing service regulation, is not always simple. Different stakeholders in the service, including e-hailing providers, e-hailing drivers, government bodies and institutions, and even consumers, will be required to follow and abide by the regulations (Todd, Amirullah, & Xing, 2018).

Consequently, the regulations for e-hailing services in Malaysia have evolved and been updated periodically in response to changes in fashion, demand, and technology over the years (Todd, Amirullah, & Xing, 2018). The current laws reflect the government's commitment to standardise e-hailing chauffeurs across the transportation industry and to implement safety requirements for e-hailing operations. By regulating e-hailing services and e-hailing companies, the government was able to resolve issues regarding labour regulation for e-hailing drivers, consumer protection, and property rights (Gan et al., 2021). The regulations implemented on e-hailing services are nearly identical to those imposed on traditional taxi drivers, such as the need for a PSV licence. Both e-hailing and taxi drivers are required to have a PSV licence in order for their vehicle to be used as a commercial taxi or e-hailing vehicle (Jais & Marzuki, 2020).

Since the regulation for e-hailing is still relatively new, and will not be fully enforced throughout Malaysia until 2019, there are still many passengers, customers, and drivers and commuters who are unaware of all the regulations. As Salim and colleagues (2020) argue, to be an e-hailing driver or rider, one must have a thorough understanding of the e-hailing regulations, which will serve as guidance for e-hailing registration, understanding the operation of e-hailing services, and knowing one's rights as an e-hailing driver-partner under the e-hailing providers they are registered with. In accordance with the Land Public Transport (Amendment) Act 2017, those who disobey the rules and laws may face a living torment in the form of a conviction.

3.2. Legal Issues and Risks

Notwithstanding the ease and benefits of e-hailing services, their operation in Malaysia may raise legal concerns and dangers including legal status, client safety and privacy, and responsibility. The resulting dangers have the potential to cause significant damage and difficulties for the actors concerned.

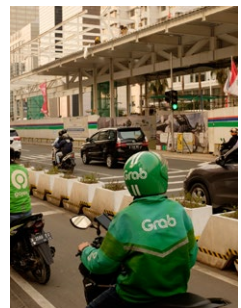


(i) Legal Status Issue

The Malaysian government first legalised e-hailing services in Malaysia in July 2017 after amending the Land Public Transport Act 2010 and the Commercial Vehicles Licencing Board Act 1987. Prior to legalisation, Malaysia's e-hailing sector grappled with legality issues (Teo et al., 2018). In Malaysia, it was considered illegal since no legal structure could control the business. Although e-hailing services are gradually becoming accepted on a global scale, there is considerable debate about whether they should be legalised in Malaysia. This prompted widespread criticism of the validity of e-hailing services. The country's taxi sector has opposed the industry. For example, since 2016, Malaysian taxi firms have been staging enormous rallies to get e-hailing services banned (Hwai, 2016). This is expected given the allegedly many rallies and litigation against the legal status of e-hailing businesses in other countries such as the United States (Sun & Edara, 2015).

Taxi drivers believe that e-hailing services harm the taxi business by creating unfair competition with taxi drivers and taxi permit holders. They hypothesised that they had lost consumers and market share because of tough competition from e-hailing providers. E-hailing services have advanced further than traditional taxis since the former has met expectations for flexibility, speed, and convenience (Rayle et al., 2014). Furthermore, it has been argued that e-hailing platforms have unfair advantages, owing to the fact that e-hailing transportation services are not subject to pricing, metre recording, or consumer safeguards. In high-demand situations, for example, Grab imposes a "spike pricing." Grab tariffs in Malaysia have allegedly increased by 10% to 15% following the merger of Grab and Uber (Leng, 2018).

In the same sense, the validity of e-hailing is still being debated today. Many e-hailing operators and drivers continue to violate the legal rules for developing and running e-hailing services, thereby making them unlawful. Because of the continuous unlawful operations of certain e-hailing operators or drivers, the expansion of the e-hailing business is unclear. According to Pretorius (2022), e-hailing technologies and services might be abused because of loopholes in rules and regulations, as well as a lack of enforcement of current policies and laws. As a result, drivers and the firms for





which they work are operating unlawfully. For example, after the Penang Road Transport Department (RTD) detected an illegal e-hailing service in June 2020, the Land Public Transport Agency (APAD) report revealed that the InDriver company did not apply for a business mediation licence to continue operating, making it an illegal e-hailing operator in Malaysia. Subsequent research found that the firm was promoting free offers to get drivers to join them via the InDriver application, which permits drivers to pick up passengers without a public service vehicle (PSV) licence or an e-hailing vehicle permit (EVP), in contravention of the APAD Act 2010. (Dermawan, 2020). To make matters worse, certain government officials in several countries, including China, India, and Malaysia, have been accused of accepting bribes from e-commerce companies in order to conceal unlawful activity and keep the firm afloat (Tokar & Kellaheer, 2020).

(ii) Safety Issue

Furthermore, there are serious worries about the safety of passengers using e-hailing services in a number of countries, including Malaysia. The services have repeatedly made headlines for failing to provide adequate passenger safety. Drivers who provide services do not always have a licence to transport people or have professional training. When it comes to background checks, e-hailing drivers have fewer obstacles to overcome than taxi drivers. This might explain the increased allegations of crimes ranging from rape to robbery committed by e-hailing actors in Malaysia (The New Straits Times, 2017). As proven by fatal wrecks, drunk driving, sexual harassment, and crime like drug trafficking and assault, the dependability of e-hailing drivers remains questionable (Ahmad et al., 2023). The majority of victims of sexual attacks by e-hailing drivers were passengers. Passenger attitudes and illegal behaviour towards e-hailing drivers were also problematic. E-hailing drivers were also subject to safety concerns, such as being victimised by passengers. There have been instances of passengers assaulting, robbing, and sexually assaulting e-hailing drivers, according to available news and reports.

The vehicles used for e-hailing services are also unlikely to be subjected to regular safety checks and supervision. A handful of drivers endanger the customers' safety by driving used cars for e-hailing businesses and working excessive overtime and

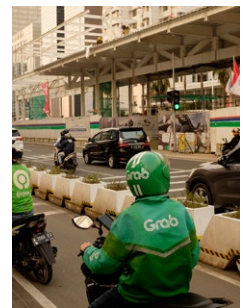
exhaustion (Gale, 2016). Issues about the security of e-hailing services include compliance with driving safety regulations and the COVID-19 Standard Operation Procedure (SOP). According to a quantitative analysis research done by Razali and Daniel (2022) in Malaysia, more than half of 200 respondents believe that e-hailing drivers do not usually wear seatbelts and drive dangerously. Moreover, about half of the respondents stated that there are e-hailing drivers that do not wear a face mask and gloves, do not maintain social distancing in the vehicle, and do not provide hand sanitizer in the e-Hailing service vehicle. Similar safety issues may develop when e-hailing users do not follow the SOP, such as not wearing a mask, and continuing to ride in the e-hailing car despite experiencing COVID-19.

Because the e-hailing service is provided by two engaged strangers, both the e-hailing drivers and passengers are at a higher risk of being victimised. Victimization has had long-term negative consequences, including anxiety, trauma, and panic attacks (Pretorius, 2022; Roughton, 2020). Illegally running e-hailing services would exacerbate safety problems, putting both drivers and customers at risk.

(iii) Privacy Issue

The other issue with e-hailing services is passenger data privacy. While passengers' sensitive information such as IDs, phone numbers, credit card details, and geolocation data are transmitted to e-hailing operators and suppliers, the services amplify dangers to privacy. There had been an increase in complaints about e-hailing businesses' inappropriate use of sensitive data. This includes leveraging passenger data to build new services and selling the data to others to make revenue (Hirson, 2015). E-hailing applications collect, distribute, and keep personal information about riders. This gives drivers an edge because it allows them to know some of their riders' information ahead of time before picking them up. Nonetheless, there is a great chance of those data being exploited. In 2017, Grab leaked over 120,000 of its riders' personal information in marketing emails in Singapore (Vijayan, 2019). The authorities punished Grab for allegedly violating data protection laws.

Another privacy issue with e-hailing services is that e-hailing businesses may follow and record the exact patterns of movement of their drivers and riders all over the world (Pham





et al., 2017). Grab deployed trackers in their drivers' cars to collect data and provide daily updates. This action definitely sparked a flurry of public debate (Chee, 2019). Although it may alleviate riders' safety concerns, it has interfered with drivers' privacy. Malaysia's Personal Data Protection Act 201'0 (Act 709) strives to safeguard information security, reliability, and network integrity. It governs the processing of individuals' personal data in commercial transactions and protects personal data of public interest. The Act plays a crucial role in preserving the data privacy of both riders and drivers (Chee, 2019). However, according to Lai (2019), the Act's enforcement is insufficient, and many cases involving data and privacy breaches have yet to be resolved.

There are also objections concerning the accuracy of the data supplied by the drivers. Because cellphones were not designed for accurate fee computation, drivers may be tempted to deceive while providing passenger ride facts (Pham et al., 2017). For example, location cheating may occur when drivers cause mobile devices to send erroneous position details to the e-hailing service, or they spoof the GPS/Wi-Fi signals used for geolocation (He et al., 2011).

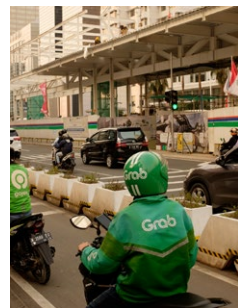
(iv) Liability Issue

Another problem that has to be addressed is the responsibility of e-hailing companies and operators. In terms of insurance, an unresolved critical topic raised by e-hailing services is who is responsible for accidents that occur while the service is in operation. On December 27, 2019, a terrible accident involving an e-hailing automobile in Kuala Lumpur killed a Chinese person (Ahmad, 2019). The incidence of traffic incidents involving e-hailing vehicles has increased, which is due in part to the drivers' younger median age and extended hours behind the wheel. The service providers provided proof of denials for the accidents' damages. Uber and Grab have contended that they would not face liability for drivers and consumers in the event of an accident since, as previously stated, they only provide a platform for coordinating drivers and passengers (Le & De Jong, 2018). Apparently, e-hailing businesses prioritise revenues while offloading risks onto drivers and consumers.

E-hailing drivers face health risks and job loss as a result of their working circumstances, in addition to the possibility of an accident. Extended working hours can increase the risk of

accidents indirectly by diminishing attention and fatigue, with 70% of workers working 8 to 12 hours per day and 8% working more than 18 hours per day (Goh & Nelleita Omar, 2020). The use of mobile phones to check order information while driving is also a major distraction that can disrupt the driver's focus on several levels, including visual, physical, and cognitive (Rashid et al., 2022; Ansar et al. 2020). Additionally, their pay is significantly reliant on the number of delivery trips, which encourages them to drive hastily and irresponsibly (Polis DiRaja Malaysia 2022). Health and employment insurance, as well as takaful coverage, are neither provided nor paid for by e-hailing service operators. The latter must acquire their insurance, which raises their prices. Yet, many e-hailing drivers are uninterested or unwilling to comply. According to Goh and Nelleita Omar's (2020) study of 411 e-hailing and p-hailing workers, 76% do not have unemployment insurance, 57% do not have health insurance, and 37% do not have work-related accident insurance coverage), while 22% do not have any type of social insurance coverage.

Obviously, the Malaysian e-hailing driver community does not have access to insurance or takaful coverage through their employment (e-hailing service providers). Workers are not deemed 'workers' under the Employment Act of 1955, which compels employers to give the same benefits and protection as conventional workers. Notwithstanding the Employment Appeal Tribunal's judgement in *Aslam & Farrar v. Uber* [UKEAT/0056/17/DA] recognising e-hailing drivers as "workers" rather than independent contractors. Furthermore, despite the Land Public Transport Agency E-Hailing Guidelines authorised by the Land Public Transport Commission (SPAD), licence holders for e-hailing services (e-hailing companies) are required to ensure the existence of insurance coverage for drivers, vehicles, passengers, and third parties before any driver is allowed to operate.



3.3. Lacunae in the Current Legal Responses

On the one hand, the inclusion of an intermediation firm as a new kind in the regulations demonstrates the government's support for e-hailing as a distinct industry distinct from traditional taxi services. The current Government decision, on the other hand, handles e-hailing and taxi cars interchangeably by classifying both types of

vehicles as public utilities. The important impact is that foreign equity in service businesses is limited to 40%. (Izham, 2018). Furthermore, the government governs e-hailing cars in the same way as it supervises traditional taxi vehicles.

E-hailing drivers in Malaysia believe that Malaysian restrictions are onerous. In addition to obtaining a PSV licence, individuals must also pass medical and criminal background checks, complete a six-hour training course and not be banned by Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ). Several e-hailing drivers also argue against regulatory restrictions because they might be misused to create barriers to entry for qualified e-hailing firms (Izham, 2018). The present laws reflect the government's intention to streamline e-hailing drivers throughout the transportation industry while also implementing some safety criteria for e-hailing operations.

Yet, the present evolution of Malaysia's e-hailing rules demonstrates the government's preference for the control-oriented technique used in traditional taxi services. This appears to imply that transportation authorities can now compel e-hailing services to follow the same laws as apply to taxi drivers. According to Rayle and colleagues (2014), the similarity between e-hailing and traditional taxi services has resulted in regulatory uncertainty and pressure surrounding "fairness" in legal approaches for both businesses. Furthermore, what remains is a substantial recognition of regulatory regulation for the e-hailing business that is proactive and accommodating to e-hailing complexities and the advancement of technology. Using a one-size-fits-all regulatory paradigm and imposing tight criteria on e-hailing services may not handle the taxi industry's embedded challenges and other outstanding concerns in e-hailing services in a fair and efficient manner.

There are still several legal challenges and problems with e-hailing services in Malaysia. There is an ongoing controversy over whether e-hailing services should be classified as a transportation business subject to transportation regulation. Several e-hailing firms, including Uber, regard the e-hailing service as an information-sharing-technology corporation that must be controlled by legislation that promotes technological growth (Nurhidayah & Alkarim, 2017). Nevertheless, the situation regarding bike-hailing transportation and other bike-hailing services such as food and logistics remains ambiguous and uncontrolled.



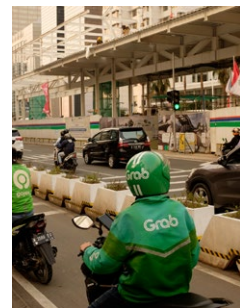
The use of privately owned vehicles, including cars and motorcycles, for e-hailing services has also become illegal due to an apparent violation of the Land Public Transport Act 2010. (Act 715). In addition, failing to get a PSV licence or comply with any other regulatory criteria will be considered an offence under the law. The applicable legislation is also expected to restrict e-hailing businesses' business practises, including fare setting and driver recruiting. Their management and operations must now comply with a slew of legal requirements, such as data exchange related to e-hailing operations, screening, and price control. Furthermore, there have been complaints about e-hailing drivers' safety, including driving misbehaviour and illegal assault, as well as accidents during the route.

4. CONCLUSION

In light of the preceding discussion, the modifications made to two statutes that regulate the public transport system in Malaysia have formalised and legitimised the incorporation of e-hailing services into the offered services. Initially viewed as disruptive in its early years of implementation, the service is now regarded as a complement to the existing public transport system by the government, consumers, and competitors equally. The legalisation of e-hailing services also introduces a new dimension that can be regulated to ensure that all stakeholders gain from the inclusion. Additionally, the consumer would benefit from regulated e-hailing services and reduced fares.

However, e-hailing is still a relatively novel domain of law. The emergence of the sharing economy necessitates innovative approaches to regulation in a global networked environment. The difficulty states face in regulating the internet and services coordinated through the internet is largely the difficulty of identifying intermediaries that have some influence over the network and are subject to state control (Yang et al., 2020). The ability of technology companies to avoid regulation – by operating from outside the jurisdiction, for example – demonstrates that a simple command-and-control approach is unlikely to be effective (Finney, 2015).

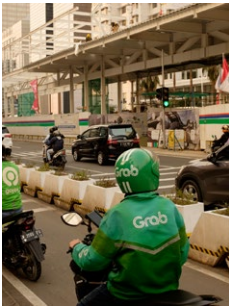
With innovation advancing at such a rapid rate, the law must respond rapidly to e-hailing services. In order to ensure the sustainability and accessibility of e-hailing services, a more in-depth evaluation of the emerging legal issues, particularly those relating to legality, safety, privacy, and liability of service providers, is essential. Therefore, it is



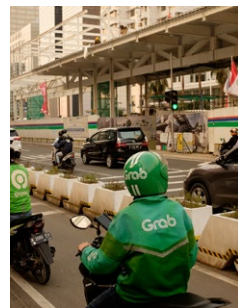
imperative to formulate a viable legal model to support and regulate e-hailing services in the interest of all stakeholders, particularly through empirical research.

REFERENCES

- Ahmad, A. H., Masri, R., Vui, C. N., Biju, S., Shamsudin, M. F., & Malik, I. S. A. (2023). Giant Asia Pacific region e-hailing competitive position during the pandemic: A breath of fresh air for Malaysian e-hailing startups. *International Journal of Business and Quality Research*, 1(01), 23-32.
- Ahmad, S. (2019). Chinese national killed in e-hailing car crash near Cyberjaya, The New Straits Times, 27 December 2019, available at <https://www.nst.com.my/news/nation/2019/12/551361/chinese-national-killed-e-hailing-car-crash-near-cyberjaya> [accessed on 5 January 2020].
- Andersen, P. (2023). Market Failures and What to Do About It?. In *Market, Ethics and Religion: The Market and its Limitations* (pp. 41-53). Cham: Springer International Publishing.
- Ann, D. Y. H., & Shafi, M. A. (2022). Factors influencing consumer satisfaction towards e-hailing service among Malaysian. *Research in Management of Technology and Business*, 3(2), 72-84.
- Ansar, M. S., Ma, Y., Chen, S., Tang, K., & Zhang, Z. (2021). Investigating the trip configured causal effect of distracted driving on aggressive driving behavior for e-hailing taxi drivers. *Journal of traffic and transportation engineering* (English edition), 8(5), 725-734.
- Cetin, T., & Deakin, E. (2019). Regulation of taxis and the rise of ridesharing. *Transport Policy*, 76, 149-158.
- Chan, Dawn (2022). Vehicles outnumber people in Malaysia, New Straits Time, 10 June 2022, available at <https://www.nst.com.my/news/nation/2022/06/803654/vehicles-outnumber-people-malaysia> [accessed on 20 April 2023].
- Chee, D. K. J. (2019). Regulation matters: A comparison of Malaysian-Indonesian's e-hailing regulation framework (Doctoral dissertation, UTAR).
- Dermawan, Audrey (2022). Vehicles outnumber people in Malaysia, New Straits Time, 25 June 2020, available at <https://www.nst.com.my/news/nation/2020/06/603375/illegal-e-hailing-service-busted-penang> [accessed on 20 April 2023].
- Dills, A.K. and Mulholland, S.E., 2018. Ridesharing, fatal crashes, and crime. *Southern Economic Journal*, 84(4), pp.965-991. <https://doi.org/10.1002/soej.12255>
- Feeney, M. (2015). Is ridesharing safe? Cato Institute Policy Analysis, (767).
- Gan, Y., Fan, H., Jiao, W., & Sun, M. (2021). Exploring the influence of e-hailing applications on the taxi industry—from the perspective of the drivers. *ISPRS International Journal of Geo-Information*, 10(2), 77.
- He, W., Liu, X., & Ren, M. (2011, June). Location cheating: A security challenge to location-based social network services. In 2011 31st International Conference on Distributed Computing Systems (pp. 740-749). IEEE.



- Hirson Gale, L.S. (2016). Uber drivers' working hours prompt fears over 'excessive and unsafe' 65-hour weeks, Independent, 1 May 2016, available at <http://www.independent.co.uk/news/uk/home-news/concerns-over-unsafe-65-hour-weeks-for-uber-cab-drivers-a7009176.html> [accessed on 5 January 2020].
- Hirson, R. (2015). Uber: The big data company. Forbes, 23 March 2015, available at <https://www.forbes.com/sites/ronhirson/2015/03/23/uber-the-big-data-company/#78d032ca18c7> [accessed on 4 January 2020].
- Hong, S., & Lee, S. (2018). Adaptive governance, status quo bias, and political competition: Why the sharing economy is welcome in some cities but not in others. *Government Information Quarterly*, 35(2), 283-290.
- Hwai, L.S. (2016). Malaysian taxi drivers' protest against Uber and GrabCar paralyzes central KL traffic. The Straits Times, 29 March 2016, available at <https://www.straitstimes.com/asia/se-asia/malaysian-taxi-drivers-protest-against-uber-and-grabcar-paralyzes-central-kl-traffic> [accessed on 13 January 2020].
- IQi Global. (2022). The world of ehailing Malaysia: 5 giants in the e-hailing industry besides Grab, 30 November 2022, available at <https://www.iqiglobal.com/blog/5-giants-in-the-ehailing-besides-grab/> [accessed on 20 April 2023].
- Izham, M.I.M. (2018). Regulating e-hailing in Malaysia is there over-regulation?. ASEAN Insiders, 5 December 2018, available at http://zico.group/wp-content/uploads/resources/article/ZICO_10-10_December-2018_Regulating-the-E-Hailing-Industry.pdf [accessed on 4 January 2020].
- Jais, A. S., & Marzuki, A. (2020). E-hailing services in Malaysia: Current practices and future outlook. *Planning Malaysia*, 18.
- Lai, A. (2019). E-hailing firms must protect data. The Star Online, 10 June 2019, available at <https://www.thestar.com.my/news/nation/2019/06/10/ehailing-firms-must-protect-data/> [accessed on 20 April 2023].
- Leng, K.Y. (2018). Commentary: On both sides of the Causeway, Grab's grand ambition hits road bumps. Channel News Asia, 5 December 2018, available at <https://www.channelnewsasia.com/news/commentary/malaysia-singapore-grab-ride-hailing-ambitions-hit-roadbumps-10995314> [accessed on 13 January 2020].
- Li, Y., Taihagh, A., & De Jong, M. (2018). The governance of risks in ridesharing: A revelatory case from Singapore. *Energies*, 11(5), 1277-1298.
- Lim, I. (2018). Need a Grab? There are actually 31 e-hailing firms in Malaysia, so you're spoilt for choice. Malay Mail, 2 August 2019, available at <https://www.malaymail.com/news/malaysia/2019/08/02/need-a-grabthere-are-actually-31-e-hailing-firms-in-malaysia-so-youre-spoil/1777099> [accessed on 5 January 2020].
- Malaysia Automotive Association (2018). Market Review for 2017 and Outlook for 2018, available at http://www.maa.org.my/pdf/Market_Review_2017.pdf [accessed on 1 January 2020].
- Nurhidayah, F., & Alkarim, F. (2017). Domination of transportation network companies (TNCs) in Indonesia: An Indonesian case. *International Journal of Business, Economic and Law*, 12(3), 2289-1552.
- Oviedo, D; Perez Jaramillo, D; Nieto, M; (2021) Governance and Regulation of Ride-hailing Services in Emerging Markets: Challenges, Experiences and Implications. (IDB Technical Notes 02164). Inter-American Development Bank: Washington, D.C., USA.
- Pham, A., Dacosta, I., Jacot-Guillarmod, B., Huguenin, K., Hajar, T., Tramèr, F., ... & Hubaux, J. P. (2017). Privateride: A privacy-enhanced ride-hailing service. *Proceedings on Privacy Enhancing Technologies*, 2017(2), 38-56.
- Pretorius, H. W. (2022). An e-halfling crime and exploitation classification framework. *Proceedings of the Society*, 84, 129-139.
- Rashid, T. S. L. T. Z., Yakob, R., Redzuan, H., Abdullah, M. H. S. B., & Saukani, M. N. M. (2022). Kesan religiositi dan persepsi risiko terhadap perancangan perlindungan takaful dalam kalangan pemandu e-hailing. *International Journal of Business and Economy*, 4(3), 361-383.
- Rayle, L., Shaheen, S. A., Chan, N., Dai, D., & Cervero, R. (2014). App-Based, on-Demand Ride Services: Comparing Taxi and Ride sourcing Trips and User Characteristics in San Francisco. Berkeley: University of California Transportation Center.
- Razali, N. F., & DANIEL, D. B. D. (2022). Kajian tentang impak covid-19 terhadap perkhidmatan e-hailing. *Recent Trends in Civil Engineering and Built Environment*, 3(1), 794-804.



- Roughton, 2020. Master's Thesis: A Vehicle for Crime: Ridesharing and Victimization. University of Arkansas at Little Rock: ProQuest Dissertations Publishing.
- Salim, S., Haziq, M. A., Osman, M. H., Nor, A. H. M., Zaminan, Z., Mohamad, M. Z. A. T., ... & Azman, K. S. (2020, December). A Review on the Background of E-Hailing Drivers in Malaysia and Their Awareness with Regulations. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 616, No. 1, p. 012046). IOP Publishing.
- Su, R., & Fang, Z. (2019). A review of studies in taxi mobility and e-hailing taxi service. *Journal of Smart Cities*, 4(1), 1-6.
- Sun, C., & Edara, P. (2015). Is getting an Uber-Lyft from a sidecar different from hailing a taxi? Current dynamic ridesharing controversy. *Transportation Research Record*, 2536(1), 60-66.
- Teo, B.C., Mustafa, M.A. and Rozi, A.M., 2018. To Grab or not to grab?: Passenger ride intention towards e-hailing services. *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics*, 21, pp.153-159.
- The New Straits Times (2017). Grab driver nabbed over rape of student and robbery in Malaysia, The Straits Times, 4 November 2017, available at <https://www.straitstimes.com/asia/se-asia/grab-driver-nabbed-over-rape-of-student-and-robbery-in-malaysia> [accessed on 10 January 2020].
- Todd, L., Amirullah, A., & Hui Xing, C. (2018). E-hailing Regulations: Striking the Right Balance. Institute for Democracy and Economic Affairs (IDEAS), Kuala Lumpur.
- Uchiyama, Y., Furuoka, F., Lim, B., Pazim, K. H., Aruchunan, E., Paidi, R., ... & Omar, S. A. (2022). Adaptability of platform cooperativism in the Malaysian e-hailing sector: A Conceptual Study. *Platform: A Journal of Management and Humanities*, 5(2), 27-35.
- Vijayan, K.C. (2019). grabCar fined \$16,000 for leaking data of 120,000 customers in marketing e-mails, The Straits Times, 11 June 2017, available at GrabCar fined \$16,000 for leaking data of 120,000 customers in marketing e-mails | The Straits Times [accessed on 20 April 2023].
- Wang, S., & Smart, M. (2020). The disruptive effect of ridesourcing services on for-hire vehicle drivers' income and employment. *Transport Policy*.
- Waseem, H. B., & Talpur, M. A. H. (2020). An alternate to public transport: e-hail services in Hyderabad, Pakistan. *VW Engineering International*, 2(1), 15-21.
- Yang, B., Ren, S., Legara, E. F., Li, Z., Ong, E. Y., Lin, L., & Monterola, C. (2020). Phase transition in taxi dynamics and impact of ridesharing. *Transportation Science*.



NOTES

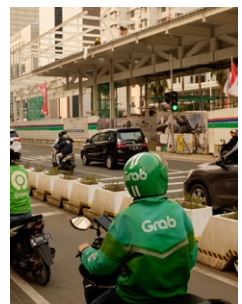
1. Acknowledgement: This research was supported by the Ministry of Higher Education (MoHE) of Malaysia through The Fundamental Research Grant Scheme (FRGS/1/2020/SS10/UUM/02/4).

Funding: No funding

Ethics Statement: Not applicable

Author Contributions: All authors listed have made a substantial, direct, and intellectual contribution to the work and approved it for publication.

Conflict of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest





Yusramizza Binti Md Isa²

Senior Lecturer, School of Law,
Universiti Utara Malaysia.

✉ yusramizza@uum.edu.my



Nuarrual Hilal Md Dahlan

Professor, School of Law,
Universiti Utara Malaysia.

✉ nuarrualhilal@uum.edu.my



Yusramizza Binti Md Isa

Senior Lecturer, School of
Technology Management
and Logistics, Universiti Utara
Malaysia.

✉ ezura@uum.edu.my



Khairun Nisha Khirul Anuar

Master Student, School of
Technology Management
and Logistics, Universiti Utara
Malaysia.

✉ khairun_nisha_k@oyagsb.uum.edu.my

Servicios de E-Hailing en Malasia: Una Instantánea de Problemas y Riesgos Legales¹

E-Hailing Services in Malaysia: A Snapshot of Legal Issues and Risks

I. INTRODUCCIÓN

El mundo y la vida cotidiana de las personas han cambiado como resultado de la introducción de nuevas tecnologías digitales como las redes inalámbricas y las aplicaciones móviles. Tiene un gran impacto en los planes de marketing y las operaciones corporativas. Al lanzar servicios de llamada electrónica, Internet de las cosas avanzó en tecnología disruptiva en el sector del transporte internacional. El e-hailing, comúnmente conocido como viaje compartido, es un tipo de transporte que permite a los clientes reservar un viaje en tiempo real desde un punto de recogida hasta un destino específico utilizando dispositivos virtuales como computadoras y teléfonos móviles. Los servicios de llamada electrónica como Uber, Grab, Lyft y Go-Jet son ejemplos comunes. Con la ayuda de una aplicación para teléfonos inteligentes, los servicios de llamada electrónica conectan a los consumidores que buscan un viaje de tarifa fija con conductores que están preparados para brindar ese servicio. Cuando los usuarios pulsan un botón en sus teléfonos móviles, las empresas de llamadas electrónicas ofrecen una forma de garantizarles el transporte. Las empresas de llamadas electrónicas retendrán una parte de la tarifa transaccional y los conductores recibirán los fondos restantes.

La historia de los servicios de llamada electrónica comenzó con la introducción de UberCab en Los Ángeles en 2009 y el debut de la aplicación Uber en San Francisco en 2010. Desde ese año, nuevas empresas de llamada electrónica se han expandido rápidamente por todo el mundo debido a la creciente popularidad y demanda



RESUMEN DEL ARTÍCULO

El auge de los servicios de e-hailing como Grab y MyCar ha eclipsado el transporte público en Malasia. El e-hailing es un servicio de transporte que permite a los pasajeros reservar un viaje en tiempo real utilizando dispositivos virtuales como teléfonos móviles. Se prevé que las plataformas de e-hailing crezcan enormemente a medida que los consumidores continúen exigiéndolas por su conveniencia, velocidad y beneficios de ahorro de costos. A partir de octubre de 2019, los operadores de e-hailing de Malasia han estado sujetos a leyes orientadas al control similares a las impuestas a los taxistas. Este artículo intenta resaltar el marco regulatorio que rige los servicios de e-hailing en Malasia, así como los problemas legales y los riesgos que enfrentan los servicios de e-hailing. Emplea investigación legal cualitativa, enfatizando el estudio de la ley y el uso de estadísticas web, impresas, académicas y gubernamentales. Los datos se estructuraron mediante el análisis de temas para generar una narrativa de discusión sobre los servicios de e-hailing en Malasia, teniendo en cuenta múltiples puntos de vista sobre el marco regulatorio, las preocupaciones legales y los riesgos de esta industria. Se encuentra que a pesar de la existencia de leyes esenciales que legalizan los servicios de e-hailing, se ha descubierto que persisten preocupaciones legales relacionadas con el estado legal, la seguridad, la privacidad y la responsabilidad en los servicios de e-hailing de Malasia. Por un lado, existe una auténtica urgencia por garantizar la seguridad de los usuarios, que no deben ser asfixiados por leyes duras y despóticas. Como resultado, es fundamental comprender las reacciones legales a los servicios de e-hailing y explorar enfoques innovadores para manejar las crecientes dificultades legales.

EXECUTIVE SUMMARY

The rise of e-hailing services such as Grab and MyCar has overshadowed public transportation in Malaysia. E-hailing is a transport service that allows passengers to book a trip in real-time using virtual devices such as mobile phones. E-hailing platforms are predicted to grow tremendously as consumers continue to demand them for their convenience, speed, and cost-saving benefits. Beginning in October 2019, Malaysian e-hailing operators have been subject to control-oriented laws similar to those imposed on taxi drivers. This article attempts to highlight the regulatory framework that governs e-hailing services in Malaysia, as well as the legal issues and risks that e-hailing services face. It employs qualitative legal research, emphasizing the study of law and the use of web, print, scholarly, and government statistics. The data were structured using theme analysis to generate a discussion narrative regarding e-hailing services in Malaysia, taking into consideration multiple viewpoints on the regulatory framework, legal concerns, and risks of this industry. It is found that despite the existence of essential laws that legalise e-hailing services, it has been discovered that legal concerns concerning legal status, safety, privacy, and liability persist in Malaysia's e-hailing services. On the one hand, there is a genuine urgency to ensure users' safety, which must not be suffocated by harsh and overbearing laws. As a result, understanding legal reactions to e-hailing services and exploring innovative approaches to handle growing legal difficulties is critical.

de sus servicios. En Malasia, el e-hailing comenzó a finales de 2013 con Uber y fue seguido en 2014 por Grab. Las dos empresas de e-hailing prácticamente han acaparado el mercado junto con el servicio de transporte convencional. Sin embargo, en marzo de 2018, Uber abandonó el mercado malasio. Más de 30 aplicaciones de llamadas electrónicas (como Grab, MyCar, Airasia Ride, Maxim, Indriver Malaysia, Buddy Driver, Kumppool, EzCab, Pick n Go, Gabir, Blacklane, Riding Pink, Zepp On, Quulo, Jomrides, Tumpang, Droupr, Frenz, Woom (solo niñas), Bitcar, Arcade City, Deli Cabs y Mahkota) han eclipsado al líder del mercado en (IQI Global, 2022; Lim, 2018). Ahora existen servicios de llamada en bicicleta (que utilizan motocicletas) como Dego Transport y servicios de entrega de alimentos por llamada electrónica como Foodpanda.

... el sistema de e-sharing tiene un enorme potencial para reducir el número de vehículos de carretera.

La noción de e-hailing ha surgido como una opción de movilidad para reducir los viajes en vehículos y reducir la congestión de las carreteras, al tiempo que se satisfacen las crecientes necesidades de transporte y se reducen las emisiones de los automóviles (carbono, partículas y ozono).

Malasia ocupó el tercer lugar en el mundo en términos de propiedad de automóviles, con un 93%. Según la Asociación Automotriz de Malasia (MAA), el número total de automóviles en las carreteras de Malasia en 2017 fue de 28.181.203 unidades, lo que equivale a 0,88 automóviles por cada malasio (Asociación Automotriz de Malasia, 2018). En 2019, había 31,22 millones de vehículos en circulación. Como resultado, creció en un millón cada año. Según el profesor Dr. Kulanthayan K.C. Mani, especialista en seguridad vial, Malasia tendrá 33,3 millones de automóviles matriculados en septiembre de 2021, frente a una población de 32,6 millones (Chan, 2022). Dado que permite agrupar los viajes en vehículos, el sistema de e-sharing tiene un enorme potencial para reducir el número de vehículos de carretera. El e-hailing permite que más personas viajen en un vehículo compartido (Waseem & Talpur, 2020). Esto también puede ayudar a aliviar la congestión del tráfico urbano. Al compartir los costos de viaje, los consumidores también pueden ahorrar en tiempo de conducción y gastos de viaje (Ann & Shafi, 2022; Su & Fang, 2019).

El sector del e-hailing se encuentra todavía en sus primeras etapas y presenta varias deficiencias. Los servicios de llamada electrónica están diseñados para hacer que los viajes sean más fáciles y cómodos

para sus clientes y consumidores, e incluso pueden crear nuevas oportunidades laborales para la comunidad, particularmente como conductores de llamada electrónica. Sin embargo, las autoridades tienen dificultades para regular el nuevo negocio porque otras partes, como los conductores y operadores de taxis convencionales, se han visto afectados negativamente por el nuevo desarrollo tecnológico. Para evitar una mayor controversia sobre este nuevo desarrollo, el gobierno de Malasia acordó crear leyes para el sector y los servicios de llamadas electrónicas para brindar igualdad de condiciones con los taxis tradicionales, en lugar de prohibir rotundamente la compañía como lo han hecho muchas otras naciones (Todd, Amirullah , y Xing, 2018).

PALABRAS CLAVE

E-hailing, ley, asuntos legales, logística, seguridad.

KEYWORDS

E-hailing, law, legal issues, logistics, security.

El surgimiento de la economía colaborativa presenta a los responsables de políticas nuevas y complicadas dificultades regulatorias. La economía de pares, representada por empresas como Grab, Foodpanda, Uber y AirBnB, ofrece importantes mejoras de productividad a través de un uso más eficaz de los recursos actuales y una reducción significativa de la carga regulatoria. Estos servicios están socavando rápidamente los mercados convencionales, pero las compensaciones regulatorias que ofrecen son difíciles de evaluar (Uchiyama et al., 2022; Hong & Lee, 2018). Comprender estos problemas regulatorios requiere una mayor comprensión del trabajo regulatorio crucial realizado por las grandes corporaciones privadas centralizadas, tanto los operadores tradicionales en los mercados actuales como los operadores de redes innovadores en la economía colaborativa (Cetin & Deakin, 2019).

Cabe destacar que, si bien los gobiernos suelen ofrecer servicios de transporte, como carreteras, esto no implica que los sistemas de transporte sean bienes públicos económicos (es decir, el transporte no es rival ni excluible). de herramientas a su disposición para intervenir en casos de falla del mercado (Andersen, 2023; Wang et al., 2020) o un deseo de promover el bienestar social, como proporcionar información, utilizar la persuasión, crear incentivos, gravar las externalidades y establecer cuasi mercados. (por ejemplo, el comercio de derechos de emisión). Las reglas también pueden variar en términos del nivel de participación o control aplicado, desde requisitos de presentación de informes muy modestos hasta restricciones de entrada al mercado y controles de precios

significativamente más draconianos. Muchos economistas abogan por regulaciones limitadas, preocupados por la captura regulatoria por parte de las mismas empresas que serían controladas, y son especialmente escépticos respecto de las reglas "económicas", como las limitaciones a la entrada al mercado y a los precios. Sin embargo, estos límites siguen existiendo en el sector del taxi. Como resultado, no debería haber cambios en el mercado del e-hailing (Cetin & Deakin, 2019). En este sentido, el propósito de este artículo es ilustrar la estructura regulatoria de llamadas electrónicas de Malasia, así como los desafíos y peligros legales resultantes que enfrentan los servicios de llamadas electrónicas.

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Debido a la falta de necesidad de procedimientos estadísticos y mecanismos de enfoques cuantitativos como la investigación por encuestas, este artículo hace uso de la investigación jurídica cualitativa (Silverman, 2010). Alternativamente, puede ser relevante para el estudio del derecho, que incluye reglas, ideas, concepciones, casos decididos, instituciones jurídicas y problemas (Yaqin, 2007). Los autores reconocen como fuentes de datos primarios varias leyes, incluida la Ley de Transporte Público Terrestre de 2010 (Ley 715) y la Ley de la Junta de Licencias Comerciales de 1987 (Ley 334). Para este artículo se utilizaron libros, periódicos, estadísticas académicas y gubernamentales, además de las que se encuentran en línea. Los datos se organizaron mediante análisis temáticos para formar una narrativa de discusión sobre la disponibilidad de servicios de llamada electrónica en Malasia, teniendo en cuenta una variedad de perspectivas relevantes sobre el marco regulatorio, las cuestiones legales y los riesgos asociados con esta industria. La falta de datos suficientes sobre los servicios de llamada electrónica en Malasia fue una de las muchas limitaciones de nuestra investigación. En lo que respecta a la escritura académica, la situación en Malasia era terrible. Como las corporaciones probablemente considerarían ciertos datos como secretos, también había poca información disponible sobre los proveedores de servicios de llamada electrónica de Malasia más allá de unas pocas publicaciones breves.



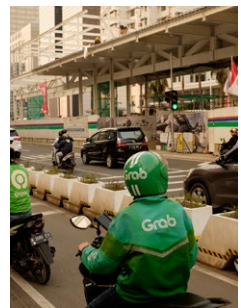
3. HALLAZGOS Y DISCUSIÓN

3.1. Marco Regulatorio de Llamadas Electrónicas en Malasia

En general, los servicios de llamada electrónica se han considerado un crecimiento y desarrollo beneficiosos para los clientes debido a la amplia gama de opciones que ofrecen en el negocio del transporte a costos asequibles (Izham, 2018). El servicio de e-hailing está recibiendo excelentes críticas en todo el mundo, a pesar de que existen barreras que los proveedores de servicios y los conductores deben superar, como la prohibición del servicio en algunos países (Oviedo, Jaramillo y Nieto, 2021).

Pero desde que el servicio comenzó a funcionar en Malasia, el gobierno ha tomado medidas de precaución. A pesar de la resistencia de la comunidad de taxistas convencionales, el ministro de Transporte de Malasia, Anthony Loke Siew Fook, declaró en 2018 que el transporte electrónico no será prohibido en Malasia. En lugar de prohibir rotundamente el negocio, el gobierno de Malasia ha comenzado a desarrollar regulaciones y leyes para el servicio de llamada electrónica.

Con la aprobación de enmiendas a la Ley de Transporte Público Terrestre de 2010 (Ley 715) y la Ley de la Junta de Licencias de Vehículos Comerciales de 1987 (Ley 334) en 2017, el negocio de llamadas electrónicas de Malasia ha estado sujeto a regulaciones desde el 12 de julio de 2018. Las leyes entraron en vigor el 12 de octubre de 2019, tras el vencimiento de un período de gracia de uno y tres meses para que las empresas de llamadas electrónicas y los conductores cumplan con los requisitos. Como consecuencia de la promulgación de la Ley de Transporte Público Terrestre (Enmienda) de 2017 (Interpretación de E-Hailing; Enmienda del Primer Anexo (a) en el punto 1, Subsección (ii)), el servicio de e-hailing en Malasia está legalmente reconocido en la manera correcta. El segundo cambio a la legislación fue realizado por la Ley de la Junta de Licencias de Vehículos Comerciales (Enmienda) de 2017 (Enmienda de la Sección 2 (a) Interpretación de E-Hailing; Enmienda de la Sección 2 (b) Interpretación de la Licencia Comercial de Intermediación; Enmienda de la Sección 2 (d) Clases y Categorías de Vehículos Comerciales; Enmienda del Artículo 14, Subsección (1b); y Enmienda del Artículo 33 Prohibición de Uso de Vehículos de Servicio Público sin Licencia). La ley clasifica el vehículo de llamada electrónica como un vehículo



de servicio, que se define como "un vehículo de motor con una capacidad de cuatro a once asientos (incluido el conductor) utilizado para el transporte de personas en cualquier viaje en consideración de un solo o tarifa separada para cada uno de ellos, en la que la organización, reserva, transacción y tarifa de dicho viaje se facilitan a través de una aplicación electrónica móvil proporcionada por un intermediario." Los proveedores de servicios de llamada electrónica están obligados por ley a registrarse en la Comisión de Transporte Público Terrestre (SPAD) y obtener una licencia comercial intermedia para poder operar. El término "negocio de intermediación" se refiere al "negocio de facilitar arreglos, reservas o transacciones de un vehículo de llamada electrónica, independientemente de cualquier consideración valiosa o valor monetario".

De manera similar, la ley exige que los conductores de llamadas electrónicas obtengan una licencia de "Vehículos de servicio" o "vehículo de servicio público" (PSV) y exhiban una tarjeta de conductor o una tarjeta de conductor digital en el parabrisas del vehículo. Los vehículos de servicio ("PSV") se definen legalmente como "un vehículo de motor con una capacidad de cuatro a once asientos (incluido el conductor) utilizado para el transporte de personas en cualquier viaje, pagando una tarifa única o separada para cada una de ellas". , en el que la gestión, reserva o transacción y el precio de dicho viaje se facilitan mediante una aplicación electrónica móvil proporcionada por una empresa de intermediación."

Se debe completar un proceso para que un conductor de llamada electrónica obtenga una licencia PSV. El gobierno desarrolla el procedimiento, al que periódicamente se añaden nuevos procedimientos. Un conductor de un servicio de llamada electrónica debe aprobar un examen médico y una verificación de antecedentes. Luego, deben completar un entrenamiento de seis horas para evitar ser incluidos en la lista negra de Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ). Durante la implementación inicial de la regulación requerida para la licencia PSV, algunos conductores de e-hailing mostraron resentimiento y se negaron a cumplir con las reglas porque veían el proceso como un impedimento para su empleo continuo como conductores de e-hailing. Si no cumplían los requisitos para obtener una licencia del PSV, les entró miedo.

La aplicación de las regulaciones sobre llamadas electrónicas en Malasia establece que las llamadas electrónicas son un servicio de transporte terrestre legal en Malasia. Implementar nuevas regula-



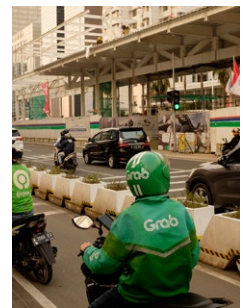
ciones, incluida la regulación del servicio de llamada electrónica, no siempre es sencilla. Se exigirá que las diferentes partes interesadas en el servicio, incluidos los proveedores de llamadas electrónicas, los conductores de llamadas electrónicas, los organismos e instituciones gubernamentales e incluso los consumidores, sigan y respeten las regulaciones (Todd, Amirullah y Xing, 2018).

En consecuencia, las regulaciones para los servicios de llamada electrónica en Malasia han evolucionado y se han actualizado periódicamente en respuesta a los cambios en la moda, la demanda y la tecnología a lo largo de los años (Todd, Amirullah y Xing, 2018). Las leyes actuales reflejan el compromiso del gobierno de estandarizar a los choferes de llamada electrónica en toda la industria del transporte y de implementar requisitos de seguridad para las operaciones de llamada electrónica. Al regular los servicios de llamada electrónica y las empresas de llamada electrónica, el gobierno pudo resolver problemas relacionados con la regulación laboral de los conductores de llamada electrónica, la protección del consumidor y los derechos de propiedad (Gan et al., 2021). Las regulaciones implementadas sobre los servicios de llamada electrónica son casi idénticas a las impuestas a los taxistas tradicionales, como la necesidad de una licencia PSV. Tanto los conductores de taxis como los de e-hailing deben tener una licencia PSV para poder utilizar su vehículo como taxi comercial o vehículo de e-hailing (Jais & Marzuki, 2020)

Dado que la regulación para el e-hailing es todavía relativamente nueva y no se aplicará plenamente en toda Malasia hasta 2019, todavía hay muchos pasajeros, clientes, conductores y viajeros que desconocen todas las regulaciones. Como sostienen Salim y colegas (2020), para ser un conductor o pasajero de e-hailing, uno debe tener un conocimiento profundo de las regulaciones de e-hailing, que servirán como guía para el registro de e-hailing, comprendiendo el funcionamiento del e-hailing servicios y conocer sus derechos como socio conductor de e-hailing según los proveedores de e-hailing con los que está registrado. De conformidad con la Ley de Transporte Público Terrestre (Enmienda) de 2017, quienes desobedezcan las normas y leyes pueden enfrentarse a un tormento en vida en forma de condena.

3.2. Cuestiones Legales y Riesgos

A pesar de la facilidad y los beneficios de los servicios de llamada electrónica, su funcionamiento en Malasia puede generar preocupa-



ciones y peligros legales, incluidos el estatus legal, la seguridad y privacidad del cliente y la responsabilidad. Los peligros resultantes tienen el potencial de causar daños y dificultades importantes a los actores afectados.

(i) Cuestión de condición jurídica

El gobierno de Malasia legalizó por primera vez los servicios de llamada electrónica en Malasia en julio de 2017, después de modificar la Ley de Transporte Público Terrestre de 2010 y la Ley de la Junta de Licencias de Vehículos Comerciales de 1987. Antes de la legalización, el sector de llamada electrónica de Malasia se enfrentaba a problemas de legalidad (Teo et al., 2018). En Malasia, se consideraba ilegal ya que ninguna estructura legal podía controlar el negocio. Aunque los servicios de llamada electrónica se están aceptando gradualmente a escala mundial, existe un debate considerable sobre si deberían legalizarse en Malasia. Esto provocó críticas generalizadas sobre la validez de los servicios de llamada electrónica. El sector del taxi del país se ha opuesto a la industria. Por ejemplo, desde 2016, las empresas de taxis de Malasia han organizado enormes manifestaciones para prohibir los servicios de llamada electrónica (Hwai, 2016). Esto es de esperar dadas las presuntas numerosas manifestaciones y litigios contra el estatus legal de las empresas de e-hailing en otros países como Estados Unidos (Sun & Edara, 2015).

Los taxistas creen que los servicios de llamada electrónica perjudican el negocio del taxi al crear competencia desleal con los taxistas y los titulares de permisos de taxi. Plantearon la hipótesis de que habían perdido consumidores y cuota de mercado debido a la dura competencia de los proveedores de llamadas electrónicas. Los servicios de llamada electrónica han avanzado más que los taxis tradicionales, ya que los primeros cumplieron con las expectativas de flexibilidad, velocidad y conveniencia (Rayle et al., 2014). Además, se ha argumentado que las plataformas de llamadas electrónicas tienen ventajas injustas, debido al hecho de que los servicios de transporte de llamadas electrónicas no están sujetos a fijación de precios, registro de medidores ni garantías para el consumidor. En situaciones de alta demanda, por ejemplo, Grab impone un "pico de precios". Las tarifas Grab en Malasia supuestamente aumentaron entre un 10% y un 15% tras la fusión de Grab y Uber (Leng, 2018).

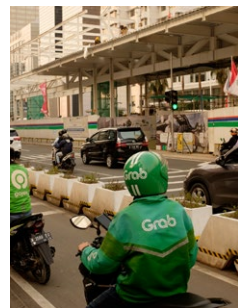
En el mismo sentido, la validez del e-hailing todavía se debate



hoy. Muchos operadores y conductores de llamadas electrónicas siguen violando las normas legales para el desarrollo y funcionamiento de servicios de llamadas electrónicas, convirtiéndolos así en ilegales. Debido a las continuas operaciones ilegales de ciertos operadores o conductores de llamadas electrónicas, la expansión del negocio de llamadas electrónicas no está clara. Según Pretorius (2022), se puede abusar de las tecnologías y servicios de llamada electrónica debido a lagunas en las normas y reglamentos, así como a la falta de aplicación de las políticas y leyes actuales. Como resultado, los conductores y las empresas para las que trabajan operan ilegalmente. Por ejemplo, después de que el Departamento de Transporte por Carretera de Penang (RTD) detectara un servicio de llamada electrónica ilegal en junio de 2020, el informe de la Agencia de Transporte Público Terrestre (APAD) reveló que la empresa InDriver no solicitó una licencia de mediación comercial para seguir operando, lo que hizo que es un operador ilegal de llamadas electrónicas en Malasia. Investigaciones posteriores descubrieron que la empresa estaba promoviendo ofertas gratuitas para que los conductores se unieran a ellos a través de la aplicación InDriver, que permite a los conductores recoger pasajeros sin una licencia de vehículo de servicio público (PSV) o un permiso de vehículo de llamada electrónica (EVP), en contravención de la Ley APAD de 2010 (Dermawan, 2020). Para empeorar las cosas, ciertos funcionarios gubernamentales de varios países, incluidos China, India y Malasia, han sido acusados de aceptar sobornos de empresas de comercio electrónico para ocultar actividades ilegales y mantener a flote la empresa (Tokar & Kellaheer, 2020).

(ii) Cuestión de seguridad

Además, existen serias preocupaciones sobre la seguridad de los pasajeros que utilizan los servicios de llamada electrónica en varios países, incluido Malasia. Los servicios han aparecido repetidamente en los titulares por no proporcionar la seguridad adecuada a los pasajeros. Los conductores que prestan servicios no siempre cuentan con licencia para transportar personas ni tienen formación profesional. Cuando se trata de verificaciones de antecedentes, los conductores de llamadas electrónicas tienen menos obstáculos que superar que los taxistas. Esto podría explicar el aumento de las denuncias de delitos que van desde la violación hasta el robo cometidos por actores del servi-





cio de llamadas electrónicas en Malasia (The New Straits Times, 2017). Como lo demuestran los accidentes mortales, la conducción en estado de ebriedad, el acoso sexual y delitos como el tráfico de drogas y las agresiones, la fiabilidad de los conductores de llamadas electrónicas sigue siendo cuestionable (Ahmad et al., 2023). La mayoría de las víctimas de agresiones sexuales por parte de conductores de llamadas electrónicas eran pasajeros. Las actitudes de los pasajeros y el comportamiento ilegal hacia los conductores de llamadas electrónicas también fueron problemáticos. Los conductores de llamadas electrónicas también estaban sujetos a problemas de seguridad, como ser víctimas de los pasajeros. Ha habido casos de pasajeros que agredieron, robaron y agredieron sexualmente a conductores de servicios de llamada electrónica, según las noticias e informes disponibles.

Tampoco es probable que los vehículos utilizados para los servicios de llamada electrónica estén sujetos a controles y supervisión de seguridad periódicos. Un puñado de conductores ponen en peligro la seguridad de los clientes al conducir coches usados para empresas de llamadas electrónicas y trabajar horas extras excesivas y agotarse (Gale, 2016). Las cuestiones sobre la seguridad de los servicios de llamada electrónica incluyen el cumplimiento de las normas de seguridad en la conducción y el Procedimiento Operativo Estándar (SOP) de COVID-19. Según una investigación de análisis cuantitativo realizada por Razali y Daniel (2022) en Malasia, más de la mitad de 200 encuestados creen que los conductores de llamadas electrónicas no suelen utilizar el cinturón de seguridad y conducen de forma peligrosa. Además, aproximadamente la mitad de los encuestados afirmaron que hay conductores de llamadas electrónicas que no usan mascarilla ni guantes, no mantienen el distanciamiento social en el vehículo y no proporcionan desinfectante para manos en el vehículo del servicio de llamadas electrónicas. Pueden surgir problemas de seguridad similares cuando los usuarios de llamadas electrónicas no siguen los POE, como no usar una máscara y continuar viajando en el automóvil de llamadas electrónicas a pesar de experimentar COVID-19.

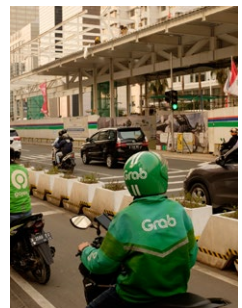
Debido a que el servicio de llamada electrónica lo brindan dos desconocidos comprometidos, tanto los conductores como los pasajeros corren un mayor riesgo de ser victimizados. La victimización ha tenido consecuencias negativas a largo plazo, como

ansiedad, trauma y ataques de pánico (Pretorius, 2022; Rough-ton, 2020). La gestión ilegal de servicios de llamada electrónica exacerbaría los problemas de seguridad, poniendo en riesgo tanto a los conductores como a los clientes.

(iii) Problema de privacidad

El otro problema de los servicios de llamada electrónica es la privacidad de los datos de los pasajeros. Si bien la información confidencial de los pasajeros, como identificaciones, números de teléfono, detalles de tarjetas de crédito y datos de geolocalización, se transmite a operadores y proveedores de llamadas electrónicas, los servicios amplifican los peligros para la privacidad. Ha habido un aumento en las quejas sobre el uso inapropiado de datos confidenciales por parte de las empresas de llamadas electrónicas. Esto incluye aprovechar los datos de los pasajeros para crear nuevos servicios y vender los datos a otros para generar ingresos (Hirson, 2015). Las aplicaciones de llamada electrónica recopilan, distribuyen y conservan información personal sobre los pasajeros. Esto les da a los conductores una ventaja porque les permite conocer parte de la información de sus pasajeros con anticipación antes de recogerlos. No obstante, existe una gran posibilidad de que esos datos sean explotados. En 2017, Grab filtró más de 120.000 datos personales de sus pasajeros en correos electrónicos de marketing en Singapur (Vijayan, 2019). Las autoridades castigaron a Grab por supuestamente violar las leyes de protección de datos.

Otro problema de privacidad con los servicios de llamada electrónica es que las empresas de llamada electrónica pueden seguir y registrar los patrones exactos de movimiento de sus conductores y pasajeros en todo el mundo (Pham et al., 2017). Tome rastreadores implementados en los automóviles de sus conductores para recopilar datos y proporcionar actualizaciones diarias. Esta acción definitivamente provocó una oleada de debate público (Chee, 2019). Aunque puede aliviar las preocupaciones de seguridad de los conductores, ha interferido con la privacidad de los conductores. La Ley de Protección de Datos Personales de Malasia 2010 (Ley 709) se esfuerza por salvaguardar la seguridad, la confiabilidad y la integridad de la red de la información. Regula el procesamiento de datos personales de las personas en transacciones comerciales y protege los datos personales de interés público. La Ley desempeña un papel crucial en la pre-





servación de la privacidad de los datos tanto de los pasajeros como de los conductores (Chee, 2019). Sin embargo, según Lai (2019), la aplicación de la ley es insuficiente y muchos casos relacionados con violaciones de datos y privacidad aún no se han resuelto.

También hay objeciones sobre la exactitud de los datos facilitados por los conductores. Debido a que los teléfonos móviles no fueron diseñados para calcular tarifas con precisión, los conductores pueden verse tentados a engañar al proporcionar datos sobre el viaje de los pasajeros (Pham et al., 2017). Por ejemplo, el engaño en la ubicación puede ocurrir cuando los conductores hacen que los dispositivos móviles envíen detalles de posición erróneos al servicio de llamada electrónica, o falsifican las señales de GPS/Wi-Fi utilizadas para la geolocalización (He et al., 2011).

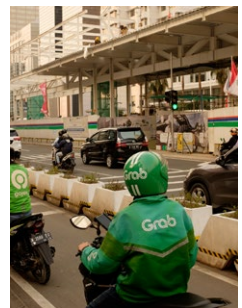
(iv) Cuestión de responsabilidad

Otro problema que hay que abordar es la responsabilidad de las empresas y operadores de llamadas electrónicas. En materia de seguros, un tema crítico no resuelto que plantean los servicios de e-hailing es quién es responsable de los accidentes que ocurren mientras el servicio está en funcionamiento. El 27 de diciembre de 2019, un terrible accidente que involucró a un automóvil de transporte electrónico en Kuala Lumpur mató a un chino (Ahmad, 2019). La incidencia de incidentes de tráfico relacionados con vehículos de llamada electrónica ha aumentado, lo que se debe en parte a la edad media más joven de los conductores y a las largas horas al volante. Los proveedores de servicios presentaron pruebas de denegación de daños por los accidentes. Uber y Grab han sostenido que no asumirían responsabilidad ante los conductores y consumidores en caso de accidente ya que, como se indicó anteriormente, solo proporcionan una plataforma para coordinar a conductores y pasajeros (Le & De Jong, 2018). Apparently, las empresas de llamadas electrónicas priorizan los ingresos y descargan los riesgos a los conductores y consumidores.

Los conductores de llamadas electrónicas se enfrentan a riesgos para la salud y a la pérdida del empleo como resultado de sus circunstancias laborales, además de la posibilidad de sufrir un accidente. Las jornadas laborales extendidas pueden aumentar indirectamente el riesgo de accidentes al disminuir la atención

y la fatiga: el 70% de los trabajadores trabajan de 8 a 12 horas por día y el 8% trabajan más de 18 horas por día (Goh y Nelleita Omar, 2020). El uso de teléfonos móviles para comprobar la información de los pedidos mientras se conduce también es una distracción importante que puede alterar la concentración del conductor en varios niveles, incluidos el visual, el físico y el cognitivo (Rashid et al., 2022; Ansar et al. 2020). Además, su salario depende en gran medida del número de viajes de entrega, lo que los alienta a conducir de manera apresurada e irresponsable (Polis DiRaja Malaysia 2022). Los operadores de servicios de llamada electrónica no proporcionan ni pagan seguros de salud y empleo, ni tampoco la cobertura takaful. Estos últimos deben adquirir su seguro, lo que eleva sus precios. Sin embargo, muchos conductores de llamadas electrónicas no están interesados o no están dispuestos a cumplir. Según el estudio de Goh y Nelleita Omar (2020) sobre 411 trabajadores de e-hailing y p-hailing, el 76% no tiene seguro de desempleo, el 57% no tiene seguro de salud y el 37% no tiene cobertura de seguro de accidentes laborales), mientras que el 22% no tiene ningún tipo de cobertura de seguro social.

Obviamente, la comunidad de conductores de llamadas electrónicas de Malasia no tiene acceso a seguros o cobertura takaful a través de su empleo (proveedores de servicios de llamadas electrónicas). Los trabajadores no son considerados "trabajadores" según la Ley de Empleo de 1955, que obliga a los empleadores a brindar los mismos beneficios y protección que a los trabajadores convencionales. Sin perjuicio de la sentencia del Tribunal de Apelación Laboral en *Aslam & Farrar v. Uber* [UKEAT/0056/17/DA] que reconoce a los conductores de llamadas electrónicas como "trabajadores" en lugar de contratistas independientes. Además, a pesar de las Directrices sobre E-Hailing de la Agencia de Transporte Público Terrestre autorizadas por la Comisión de Transporte Público Terrestre (SPAD), los titulares de licencias para servicios de e-hailing (empresas de e-hailing) deben garantizar la existencia de una cobertura de seguro para conductores, vehículos, pasajeros y terceros antes de que se permita operar a cualquier conductor.



3.3. Lagunas en las Respuestas Legales Actuales

Por un lado, la inclusión de una empresa de intermediación como un nuevo tipo en las regulaciones demuestra el apoyo del gobierno al e-hailing como una industria distinta de los servicios de taxi tradicionales. La actual decisión del Gobierno, por otra parte, trata indistintamente el e-hailing y los taxis, clasificando ambos tipos de vehículos como servicios públicos. El impacto importante es que la participación extranjera en las empresas de servicios se limita al 40%. (Izham, 2018). Además, el gobierno regula los vehículos de llamada electrónica de la misma manera que supervisa los vehículos de taxi tradicionales.

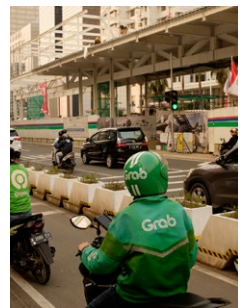
Los conductores de llamadas electrónicas en Malasia creen que las restricciones de Malasia son onerosas. Además de obtener una licencia del PSV, las personas también deben pasar verificaciones de antecedentes médicos y penales, completar un curso de capacitación de seis horas y no ser prohibidos por Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ). Varios impulsores del servicio de llamadas electrónicas también argumentan en contra de las restricciones regulatorias porque podrían usarse indebidamente para crear barreras de entrada para empresas calificadas de llamadas electrónicas (Izham, 2018). Las leyes actuales reflejan la intención del gobierno de racionalizar los conductores de llamadas electrónicas en toda la industria del transporte y al mismo tiempo implementar algunos criterios de seguridad para las operaciones de llamadas electrónicas.

Sin embargo, la evolución actual de las normas de e-hailing de Malasia demuestra la preferencia del gobierno por la técnica orientada al control utilizada en los servicios de taxi tradicionales. Esto parece implicar que las autoridades de transporte ahora pueden obligar a los servicios de llamada electrónica a seguir las mismas leyes que se aplican a los taxistas. Según Rayle y colegas (2014), la similitud entre el e-hailing y los servicios de taxi tradicionales ha generado incertidumbre regulatoria y presión en torno a la "imparcialidad" en los enfoques legales para ambas empresas. Además, lo que queda es un reconocimiento sustancial de una regulación regulatoria para el negocio del e-hailing que sea proactiva y se adapte a las complejidades del e-hailing y al avance de la tecnología. Utilizar un paradigma regulatorio único para todos e imponer criterios estrictos a los servicios de llamada electrónica puede no manejar los desafíos inherentes a la industria del taxi y otras preocupaciones pendientes en los servicios de llamada electrónica de una manera justa y eficiente.



Todavía existen varios desafíos legales y problemas con los servicios de llamada electrónica en Malasia. Existe una controversia en curso sobre si los servicios de llamada electrónica deben clasificarse como un negocio de transporte sujeto a regulación de transporte. Varias empresas de llamadas electrónicas, incluida Uber, consideran el servicio de llamadas electrónicas como una corporación de tecnología para compartir información que debe estar controlada por una legislación que promueva el crecimiento tecnológico (Nurhidayah y Alkarim, 2017). Sin embargo, la situación relativa al transporte en bicicleta y otros servicios de esta modalidad, como la alimentación y la logística, sigue siendo ambigua y descontrolada.

El uso de vehículos privados, incluidos automóviles y motocicletas, para servicios de llamada electrónica también se ha vuelto ilegal debido a una aparente violación de la Ley de Transporte Público Terrestre de 2010 (Ley 715). Además, no obtener una licencia del PSV o no cumplir con cualquier otro criterio reglamentario se considerará un delito según la ley. También se espera que la legislación aplicable restrinja las prácticas comerciales de las empresas de llamadas electrónicas, incluida la fijación de tarifas y la contratación de conductores. Su gestión y operaciones ahora deben cumplir con una serie de requisitos legales, como el intercambio de datos relacionados con las operaciones de llamada electrónica, la selección y el control de precios. Además, ha habido quejas sobre la seguridad de los conductores de llamadas electrónicas, incluidas malas conductas al conducir y agresiones ilegales, así como accidentes durante la ruta.



4. CONCLUSIÓN

A la luz de la discusión anterior, las modificaciones realizadas a dos estatutos que regulan el sistema de transporte público en Malasia han formalizado y legitimado la incorporación de los servicios de e-hailing a la oferta de servicios. Inicialmente considerado como disruptivo en sus primeros años de implementación, el gobierno, los consumidores y los competidores consideran ahora el servicio como un complemento al sistema de transporte público existente por igual. La legalización de los servicios de llamada electrónica también introduce una nueva dimensión que puede regularse para garantizar que todas las partes interesadas se beneficien de la inclusión. Además, el consumidor se beneficiaría de servicios de llamada electrónica regulados y tarifas reducidas.

Sin embargo, el e-hailing sigue siendo un ámbito jurídico relativamente nuevo. El surgimiento de la economía colaborativa requiere enfoques innovadores para la regulación en un entorno global en red. La dificultad que enfrentan los estados para regular Internet y los servicios coordinados a través de Internet es en gran medida la dificultad de identificar intermediarios que tengan alguna influencia sobre la red y estén sujetos al control estatal (Yang et al., 2020). La capacidad de las empresas de tecnología para evitar la regulación (operando desde fuera de la jurisdicción, por ejemplo) demuestra que es poco probable que un enfoque simple de comando y control sea efectivo (Finney, 2015).

Dado que la innovación avanza a un ritmo tan rápido, la ley debe responder rápidamente a los servicios de llamada electrónica. Para garantizar la sostenibilidad y accesibilidad de los servicios de llamada electrónica, es esencial una evaluación más profunda de las cuestiones legales emergentes, en particular las relacionadas con la legalidad, la seguridad, la privacidad y la responsabilidad de los proveedores de servicios. Por lo tanto, es imperativo formular un modelo legal viable para apoyar y regular los servicios de llamada electrónica en interés de todas las partes interesadas, particularmente a través de la investigación empírica.



692

REFERENCIAS

- Ahmad, A. H., Masri, R., Vui, C. N., Biju, S., Shamsudin, M. F., & Malik, I. S. A. (2023). Giant Asia Pacific region e-hailing competitive position during the pandemic: A breath of fresh air for Malaysian e-hailing startups. *International Journal of Business and Quality Research*, 1(01), 23-32.
- Ahmad, S. (2019). Chinese national killed in e-hailing car crash near Cyberjaya, The New Straits Times, 27 December 2019, available at <https://www.nst.com.my/news/nation/2019/12/551361/chinese-national-killed-e-hailing-car-crash-near-cyberjaya> [accessed on 5 January 2020].
- Andersen, P. (2023). Market Failures and What to Do About It?. In *Market, Ethics and Religion: The Market and its Limitations* (pp. 41-53). Cham: Springer International Publishing.
- Ann, D. Y. H., & Shafi, M. A. (2022). Factors influencing consumer satisfaction towards e-hailing service among Malaysian. *Research in Management of Technology and Business*, 3(2), 72-84.

Ansar, M. S., Ma, Y., Chen, S., Tang, K., & Zhang, Z. (2021). Investigating the trip configured causal effect of distracted driving on aggressive driving behavior for e-hailing taxi drivers. *Journal of traffic and transportation engineering* (English edition), 8(5), 725-734.

Cetin, T., & Deakin, E. (2019). Regulation of taxis and the rise of ridesharing. *Transport Policy*, 76, 149-158.

Chan, Dawn (2022). Vehicles outnumber people in Malaysia, New Straits Time, 10 June 2022, available at <https://www.nst.com.my/news/nation/2022/06/803654/vehicles-outnumber-people-malaysia> [accessed on 20 April 2023].

Chee, D. K. J. (2019). Regulation matters: A comparison of Malaysian-Indonesian's e-hailing regulation framework (Doctoral dissertation, UTAR).

Dermawan, Audrey (2022). Vehicles outnumber people in Malaysia, New Straits Time, 25 June 2020, available at <https://www.nst.com.my/news/nation/2020/06/603375/illegal-e-hailing-service-busted-penang> [accessed on 20 April 2023].

Dills, A.K. and Mulholland, S.E., 2018. Ridesharing, fatal crashes, and crime. *Southern Economic Journal*, 84(4), pp.965-991. <https://doi.org/10.1002/soej.12255>

Feeney, M. (2015). Is ridesharing safe? Cato Institute Policy Analysis, (767).

Gan, Y., Fan, H., Jiao, W., & Sun, M. (2021). Exploring the influence of e-hailing applications on the taxi industry—from the perspective of the drivers. *ISPRS International Journal of Geo-Information*, 10(2), 77.

He, W., Liu, X., & Ren, M. (2011, June). Location cheating: A security challenge to location-based social network services. In 2011 31st International Conference on Distributed Computing Systems (pp. 740-749). IEEE.

Hirson Gale, L.S. (2016). Uber drivers' working hours prompt fears over 'excessive and unsafe' 65-hour weeks, Independent, 1 May 2016, available at <http://www.independent.co.uk/news/uk/home-news/concerns-over-unsafe-65-hour-weeks-for-uber-cab-drivers-a7009176.html> [accessed on 5 January 2020].

Hirson, R. (2015). Uber: The big data company. *Forbes*, 23 March 2015, available at <https://www.forbes.com/sites/ronhirson/2015/03/23/uber-the-big-data-company/#78d032ca18c7> [accessed on 4 January 2020].

Hong, S., & Lee, S. (2018). Adaptive governance, status quo bias, and political competition: Why the sharing economy is welcome in some cities but not in others. *Government Information Quarterly*, 35(2), 283-290.

Hwai, L.S. (2016). Malaysian taxi drivers' protest against Uber and GrabCar paralyzes central KL traffic. *The Straits Times*, 29 March 2016, available at <https://www.straitstimes.com/asia/se-asia/malaysian-taxi-drivers-protest-against-uber-and-grabcar-paralyzes-central-kl-traffic> [accessed on 13 January 2020].

IQi Global. (2022). The world of ehailing Malaysia: 5 giants in the e-hailing industry besides Grab, 30 November 2022, available at <https://www.iqiglobal.com/blog/5-giants-in-the-ehailing-besides-grab/> [accessed on 20 April 2023].

Izham, M.I.M. (2018). Regulating e-hailing in Malaysia is there over-regulation?. *ASEAN Insiders*, 5 December 2018, available at http://zico.group/wp-content/uploads/resources/article/ZICO_10-10_December-2018_Regulating-the-E-Hailing-Industry.pdf [accessed on 4 January 2020].

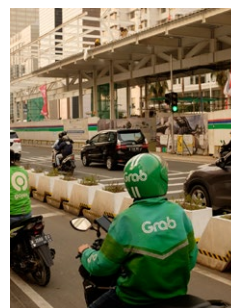
Jais, A. S., & Marzuki, A. (2020). E-hailing services in Malaysia: Current practices and future outlook. *Planning Malaysia*, 18.

Lai, A. (2019). E-hailing firms must protect data. *The Star Online*, 10 June 2019, available at <https://www.thestar.com.my/news/nation/2019/06/10/ehailing-firms-must-protect-data/> [accessed on 20 April 2023].

Leng, K.Y. (2018). Commentary: On both sides of the Causeway, Grab's grand ambition hits road bumps. *Channel News Asia*, 5 December 2018, available at <https://www.channelnewsasia.com/commentary/malaysia-singapore-grab-ride-hailing-ambitions-hit-roadbumps-10995314> [accessed on 13 January 2020].

Li, Y., Taihagh, A., & De Jong, M. (2018). The governance of risks in ridesharing: A revelatory case from Singapore. *Energies*, 11(5), 1277-1298.

Lim, I. (2018). Need a Grab? There are actually 31 e-hailing firms in Malaysia, so you're spoilt for choice. *Malay Mail*, 2 August 2019, available at <https://www.malaymail.com/news/malaysia/2019/08/02/need-a-grabthere-are-actually-31-e-hailing-firms-in-malaysia-so-youre-spoil/1777099> [accessed on 5 January 2020].



- Malaysia Automotive Association (2018). Market Review for 2017 and Outlook for 2018, available at http://www.maa.org.my/pdf/Market_Review_2017.pdf [accessed on 1 January 2020].
- Nurhidayah, F., & Alkarim, F. (2017). Domination of transportation network companies (TNCs) in Indonesia: An Indonesian case. *International Journal of Business, Economic and Law*, 12(3), 2289-1552.
- Oviedo, D; Perez Jaramillo, D; Nieto, M; (2021) Governance and Regulation of Ride-hailing Services in Emerging Markets: Challenges, Experiences and Implications. (IDB Technical Notes 02164). Inter-American Development Bank: Washington, D.C., USA.
- Pham, A., Dacosta, I., Jacot-Guillarmod, B., Huguenin, K., Hajar, T., Tramèr, F., ... & Hubaux, J. P. (2017). Privateride: A privacy-enhanced ride-hailing service. *Proceedings on Privacy Enhancing Technologies*, 2017(2), 38-56.
- Pretorius, H. W. (2022). An e-hailing crime and exploitation classification framework. *Proceedings of the Society*, 84, 129-139.
- Rashid, T. S. L. T. Z., Yakob, R., Redzuan, H., Abdullah, M. H. S. B., & Saukani, M. N. M. (2022). Kesan religiositi dan persepsi risiko terhadap perancangan perlindungan takaful dalam kalangan pemandu e-hailing. *International Journal of Business and Economy*, 4(3), 361-383.
- Rayle, L., Shaheen, S. A., Chan, N., Dai, D., & Cervero, R. (2014). App-Based, on-Demand Ride Services: Comparing Taxi and Ride sourcing Trips and User Characteristics in San Francisco. Berkeley: University of California Transportation Center.
- Razali, N. F., & DANIEL, D. B. D. (2022). Kajian tentang impak covid-19 terhadap perkhidmatan e-hailing. *Recent Trends in Civil Engineering and Built Environment*, 3(1), 794-804.
- Roughton, 2020. Master's Thesis: A Vehicle for Crime: Ridesharing and Victimization. University of Arkansas at Little Rock: ProQuest Dissertations Publishing.
- Salim, S., Haziq, M. A., Osman, M. H., Nor, A. H. M., Zaminan, Z., Mohamad, M. Z. A. T., ... & Azman, K. S. (2020, December). A Review on the Background of E-Hailing Drivers in Malaysia and Their Awareness with Regulations. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 616, No. 1, p. 012046). IOP Publishing.
- Su, R., & Fang, Z. (2019). A review of studies in taxi mobility and e-hailing taxi service. *Journal of Smart Cities*, 4(1), 1-6.
- Sun, C., & Edara, P. (2015). Is getting an Uber-Lyft from a sidecar different from hailing a taxi? Current dynamic ridesharing controversy. *Transportation Research Record*, 2536(1), 60-66.
- Teo, B.C., Mustafa, M.A. and Rozi, A.M., 2018. To Grab or not to grab?: Passenger ride intention towards e-hailing services. *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics*, 21, pp.153-159.
- The New Straits Times (2017). Grab driver nabbed over rape of student and robbery in Malaysia, The Straits Times, 4 November 2017, available at <https://www.straitstimes.com/asia/se-asia/grab-driver-nabbed-over-rape-of-student-and-robbery-in-malaysia> [accessed on 10 January 2020].
- Todd, L., Amirullah, A., & Hui Xing, C. (2018). E-hailing Regulations: Striking the Right Balance. Institute for Democracy and Economic Affairs (IDEAS), Kuala Lumpur.
- Uchiyama, Y., Furuoka, F., Lim, B., Pazim, K. H., Aruchunan, E., Paidi, R., ... & Omar, S. A. (2022). Adaptability of platform cooperativism in the Malaysian e-hailing sector: A Conceptual Study. *Platform: A Journal of Management and Humanities*, 5(2), 27-35.
- Vijayan, K.C. (2019). grabCar fined \$16,000 for leaking data of 120,000 customers in marketing e-mails, The Straits Times, 11 June 2017, available at GrabCar fined \$16,000 for leaking data of 120,000 customers in marketing e-mails | The Straits Times [accessed on 20 April 2023].
- Wang, S., & Smart, M. (2020). The disruptive effect of ridesourcing services on for-hire vehicle drivers' income and employment. *Transport Policy*.
- Waseem, H. B., & Talpur, M. A. H. (2020). An alternate to public transport: e-hail services in Hyderabad, Pakistan. *VW Engineering International*, 2(1), 15-21.
- Yang, B., Ren, S., Legara, E. F., Li, Z., Ong, E. Y., Lin, L., & Monterola, C. (2020). Phase transition in taxi dynamics and impact of ridesharing. *Transportation Science*.



NOTAS

1. Acknowledgement: This research was supported by the Ministry of Higher Education (MoHE) of Malaysia through The Fundamental Research Grant Scheme (FRGS/1/2020/SS10/UUM/02/4).

Funding: No funding

Ethics Statement: Not applicable

Author Contributions: All authors listed have made a substantial, direct, and intellectual contribution to the work and approved it for publication.

Conflict of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest

