

## OS DIREITOS DOS PASSAGEIROS DE TRANSPORTE AÉREO

Dia 17 de Fevereiro entrou em vigor o Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos.

Os direitos dos passageiros dos transportes aéreos da União Europeia foram reforçados.

As novas regras aplicam-se:

- Aos passageiros que partem de um aeroporto localizado no território de um Estado-Membro.
- Aos passageiros que partem de um aeroporto localizado num país terceiro com destino a um aeroporto situado no território de um Estado-Membro, desde que o voo seja operado por uma transportadora aérea comunitária.
- caso tenha uma reserva confirmada para o voo.

Uma reserva confirmada significa que o bilhete que foi vendido pela transportadora ou agência de viagens autorizada contém a indicação do número do voo, data e hora do voo com a anotação OK, confirmado ou qualquer outra indicação apropriada no espaço destinado para o efeito no bilhete. Tal significa que a transportadora reconheceu e confirma a reserva.

### **Mas, e quando não há bilhete?**

Hoje em dia, muitas companhias não emitem bilhetes convencionais. Em sua substituição enviam uma impressão do itinerário ou um e-mail que constitui o bilhete de transporte. Se a reserva for feita via telefone, poderão atribuir um número de reserva sendo este que será válido como bilhete de transporte. O passageiro terá de apresentar a impressão do seu itinerário, recibo de e-mail ou número de reserva quando fizer o check-in (registo) dado que estes contêm informação importante quanto aos horários e datas da viagem.

Nota importante: caso o bilhete do passageiro seja gratuito ou tenha uma tarifa reduzida que não está disponível, directa ou indirectamente ao público, a transportadora não está obrigada a indemnizar o passageiro pela recusa de embarque.

Todos os anos, milhares de passageiros são vítimas de overbooking, atrasos prolongados e cancelamentos de voos.

Quando fazem uma reserva, os passageiros têm de aceitar as condições impostas pela companhia aérea, não podem negociar os seus contratos e raramente os conhecem de facto. Quando as viagens não correm como esperado, seja por recusa de embarque ou pelo cancelamento de um voo, ficam dependentes da transportadora para continuarem a sua viagem e voltarem a casa.

As novas regras impõem uma indemnização mínima automática por quaisquer danos sofridos.

Os passageiros dos transportes aéreos têm agora mais meios para defender os seus direitos.

- Recusa de embarque
- Conheça os seus direitos em caso de:
- Cancelamento de voo
  - Atrasos prolongados
  - Colocação em classe inferior
  - Viagens organizadas

Os montantes previstos a título de indemnização ou os reembolsos dos preços dos bilhetes podem ser efectuados em dinheiro, por transferência bancária ou cheque. Estes pagamentos só

podem ser efectuados através de vales viagens ou outros serviços mediante consentimento expresso do passageiro através de acordo escrito.

Todas as quantias deverão ser pagas no prazo máximo de 7 dias.

Saiba, ainda, que direitos lhe assistem em caso de:

- Perda, atraso ou danificação de bagagem
- Danos pessoais e morte em acidentes

### **Recusa de embarque – O que é? Que direitos?**

Recusa de embarque significa que a transportadora aérea recusa embarcar o passageiro num voo com horário, apesar deste ter um bilhete válido, ter confirmação da sua reserva e ter-se apresentado para o check-in (registo) com a antecedência indicada e escrita pela transportadora, operador turístico ou agente de viagens autorizado. Caso esta hora não seja indicada o passageiro dever-se-á apresentar para registo até 45 minutos antes da hora de partida publicada.

Normalmente, a recusa de embarque acontece quando a transportadora vende mais bilhetes que os existentes. Isto deve-se ao facto de cerca de 10% dos passageiros não confirmarem as suas reservas em tempo, não se apresentarem para registo ou simplesmente decidem não fazer a viagem.

Quando o passageiro compra um bilhete para o transporte aéreo, celebra um contrato com a transportadora. Desse contrato surgem direitos, mas também deveres. Dos deveres do passageiro ressaltam os seguintes:

- a) o passageiro tem de confirmar a sua reserva;
- b) o passageiro tem de se apresentar no check-in (registo) à data e hora estipulada e demonstrar que tem uma reserva confirmada.

Se o passageiro não o fizer, a transportadora poderá recusar o embarque sem estar obrigada a compensá-lo de alguma forma.

No entanto, a transportadora pode acordar com o passageiro o embarque noutra voo, cobrando ou não algum encargo, caso tenha disponibilidade. Isto irá depender das práticas comerciais adoptadas por cada empresa.

### **Que direitos?**

Quando tiver motivos razoáveis para prever que vai recusar o embarque num voo, a transportadora aérea operadora deve, em primeiro lugar, apelar a voluntários que aceitem ceder os seus lugares. Só se não existirem voluntários é que o embarque poderá ser recusado.

Há, assim, que distinguir duas situações:

#### **a) O passageiro cede voluntariamente o seu lugar**

Caso o passageiro aceite ceder o seu lugar podem ser acordados benefícios entre o passageiro e a transportadora. Para além destes benefícios, o passageiro terá, ainda, direito a assistência por parte da transportadora. Terá direito, em alternativa, ao reembolso do bilhete no prazo de sete dias e voo de regresso para o primeiro ponto de partida ou reencaminhamento para o destino final (na primeira oportunidade ou em data posterior da conveniência do passageiro, neste caso, sujeito à disponibilidade de lugares).

#### **b) O passageiro não quer ceder o seu lugar**

Se o número de voluntários for insuficiente para permitir o embarque, a transportadora aérea pode recusar o embarque a passageiros contra sua vontade, indemnizando-os.

Neste caso, os passageiros terão direito a uma indemnização mínima, nos seguintes montantes:

- 250 € para todos os voos até 1500 km;
- 400 € para todos os voos intracomunitários com mais de 1500 km e para todos os outros voos entre 1500 e 3500 km;
- 600 € para todos os voos não abrangidos pelos casos precedentes.

Esta indemnização pode ser reduzida em 50% caso seja oferecido ao passageiro o reencaminhamento para o seu destino final num voo alternativo cuja hora de chegada não exceda a do voo original em:

- duas horas nos voos até 1500 Km
- três horas nos voos intracomunitários com mais de 1500 km e em todos os outros voos entre 1500 e 3500 km;
- quatro horas nos voos não abrangidos nos casos precedentes.

A acrescer a esta indemnização mínima, o passageiro terá direito:

- Ao reembolso do preço do bilhete no prazo de sete dias e voo gratuito de regresso para o primeiro ponto de partida ou reencaminhamento para o destino final (na primeira oportunidade ou em data posterior da conveniência do passageiro, neste caso, sujeito à disponibilidade de lugares).
- À assistência: a transportadora deve oferecer ao passageiro:
  - refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera;
  - alojamento em hotel;
  - transporte entre o aeroporto e o local de alojamento;
  - a possibilidade de efectuar, a título gratuito, duas chamadas telefónicas, telexes, mensagens via fax ou mensagens por correio electrónico.

Note-se que a transportadora aérea operadora deve prestar especial atenção às necessidades das pessoas com mobilidade reduzida e dos seus acompanhantes, bem como das crianças não acompanhadas.

***“Destino final” é o destino que consta do bilhete que é apresentado no check-in (registo).***

***Se o passageiro vai apanhar mais de um avião (voos de ligação) o destino final será o último destino mencionado no seu bilhete de transporte.***

***Se o passageiro tiver voos de ligação que se possam concretizar sem dificuldades apesar da recusa de embarque ter causado algum atraso, o passageiro não terá direito a ser reembolsado por esses voos.***

### **Cancelamento de voo**

Caso o voo seja cancelado por motivos imputáveis à transportadora, como, por exemplo, devido a problemas técnicos ou operacionais, esta terá de oferecer ao passageiro:

a) A opção entre o reembolso do preço do bilhete no prazo de sete dias (e voo gratuito até ao ponto de partida quando tal se justifique) ou um transporte alternativo para o destino final (na primeira oportunidade ou em data posterior da conveniência do passageiro, neste caso, sujeito à disponibilidade de lugares);

E, ainda,

b) Assistência (refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera; alojamento em hotel; transporte entre o aeroporto e o local de alojamento; a

possibilidade de efectuar, a título gratuito, duas chamadas telefónicas, telexes, mensagens via fax ou mensagens por correio electrónico).

A transportadora poderá, ainda, ter de indemnizá-lo da mesma forma que em caso de recusa de embarque, excepto se o avisar do cancelamento com antecedência suficiente.

Assim, o passageiro não terá direito a ser indemnizado se:

a) for informado do cancelamento do voo com duas semanas de antecedência da hora de partida;

b) se tendo sido informado do cancelamento entre duas semanas e sete dias da hora programada de partida, lhe tiver sido dada a alternativa de partir até duas horas antes e chegar ao destino final até quatro horas depois do horário estabelecido;

c) se tendo sido informado do cancelamento menos de sete dias antes da hora de partida programada, lhe tiver sido dada a alternativa de partir até uma hora antes e chegar ao destino final até duas horas depois da hora programada de chegada;

d) se a transportadora provar que o cancelamento se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não podiam ser razoavelmente evitadas.

Cabe à transportadora provar que informou o passageiro do cancelamento e em que data e condições.

#### **Atrasos prolongados**

Se a transportadora prevê que em relação à hora programada de partida um voo se vai atrasar:

- 2 horas ou mais, no caso de quaisquer voos até 150 km;
- 3 horas ou mais, no caso de voos intracomunitários com mais de 1500 km e para todos os outros voos entre 1500 e 3500 km;
- 4 horas ou mais, no caso de voos não abrangidos pelos casos precedentes,

o passageiro tem direito a assistência imediata.

Esta assistência será a disponibilização de:

- refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera;
- a possibilidade de efectuar, a título gratuito, duas chamadas telefónicas, telexes, mensagens via fax ou mensagens por correio electrónico.

Caso a hora de partida do novo voo seja no dia seguinte à data programada, o passageiro terá, ainda, direito a alojamento em hotel e transporte de ida e volta entre o aeroporto e o local de alojamento.

Caso o atraso seja de 5 horas ou mais, o passageiro tem direito ao reembolso do preço total do bilhete no prazo de sete dias (e voo gratuito até ao ponto de partida quando tal se justifique).

Colocação em classe inferior

Se o passageiro aceitar ser colocado em classe inferior àquela para a qual o bilhete foi adquirido, a transportadora terá de o reembolsar, no prazo de sete dias, de acordo com o seguinte:

- 30% do preço do bilhete para todos os voos até 1500 km;
- 50% do preço do bilhete para todos os voos intracomunitários com mais de 1500 km, com excepção dos voos entre os Estados-Membros e os departamentos ultramarinos franceses, e para todos os outros voos entre 1500 e 3500 km;

- 75% do preço do bilhete para todos os voos não abrangidos pelos casos precedentes, incluindo os voos entre os Estados-Membros e os departamentos ultramarinos franceses.

### **Viagens organizadas**

Sem prejuízo dos direitos que decorrem da legislação especial aplicável às viagens organizadas, o operador turístico é obrigado a transferir para o passageiro quaisquer quantias que lhe sejam pagas pela recusa de embarque, cancelamento de voo, atraso ou colocação em classe inferior.

### **Perda, atraso ou danificação de bagagem**

Com a Convenção de Montreal de 1999 e o Regulamento (CE) n.º 2027/97 do Conselho relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas em caso de acidente, alterado pelo Regulamento (CE) n.º 889/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de Maio de 2002, que vem estabelecer limites de responsabilidade uniformes para a perda, os danos ou a destruição da bagagem e para os prejuízos causados pelos atrasos, nas viagens efectuadas por transportadoras comunitárias, o regime de perda, atraso ou danificação de bagagem, bem como a responsabilidade da transportadora em caso de dano ou morte em acidente, está mais clarificada.

As regras abaixo são aplicáveis em qualquer voo operado por uma companhia aérea da UE, em qualquer parte do mundo, bem como de qualquer Estado que tenha ratificado a Convenção de Montreal.

De facto, só um regime unificado garante uma informação simples e clara para o passageiro, permitindo-lhe reconhecer a necessidade de fazer ou não um seguro complementar.

No caso de bagagem registada, a transportadora é sempre responsável se a perda ou dano se produzir a bordo da aeronave ou durante o período em que a bagagem registada se encontre à guarda da transportadora. Não obstante, a transportadora não será responsável se o dano tiver resultado exclusivamente de defeito, da natureza ou de vício próprio da bagagem. No caso de bagagem não registada, incluindo objectos pessoais, a transportadora é responsável se o dano for causado com culpa da transportadora, seus trabalhadores ou agentes.

O passageiro pode solicitar uma indemnização pelos prejuízos causados pela perda, atraso na chegada ou danificação da bagagem até ao montante de 1000 DSE1.

Caso o passageiro transporte valores mais elevados, para que esse montante seja assumido pela transportadora, o passageiro terá de efectuar, no momento da entrega da bagagem à transportadora e mediante o pagamento de um montante suplementar eventual, uma declaração especial de interesse na entrega no destino.

No caso de atraso de bagagem, a transportadora poderá oferecer logo uma quantia para compras de emergência, mas os seus montantes poderão ser diferentes de transportadora para transportadora. Caso tenha de efectuar alguma despesa o passageiro deverá guardar os recibos para os juntar à sua reclamação.

### **Prazos de reclamação:**

Se a bagagem tiver sofrido danos, atraso, perda ou destruição, o passageiro deve apresentar uma reclamação escrita à transportadora aérea, o mais rapidamente possível. O passageiro deverá reclamar o extravio ou dano na bagagem sempre à transportadora antes de sair do aeroporto. A não reclamação imediata poderá fazer presumir que a recebeu em boas condições.

Existem, no entanto, prazos máximos para a reclamação, que deverá ser formulada por escrito à transportadora:

- a) em caso de danificação de bagagem registada, no prazo de 7 dias a contar da data da sua entrega;

b) no caso de atraso na chegada da bagagem, no prazo de 21 dias, a contar da data da sua entrega;

c) em caso de perda não existe prazo limite fixado. É de referir que passados 21 dias o atraso da bagagem deverá ser tratado como perda de bagagem.

Qualquer acção judicial respeitante a indemnizações por danos deve ser interposta no prazo de dois anos a contar da data de chegada do avião ou a contar da data em que o avião deveria ter chegado.

Pode apresentar o pedido de indemnização à companhia aérea com a qual estabeleceu o contrato ou à companhia que opera o voo, caso sejam diferentes.

#### **Danos pessoais e morte em acidente**

O Regulamento (CE) n.º 2027/97 do Conselho relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas em caso de acidente, alterado pelo Regulamento (CE) n.º 889/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho de 13 de Maio de 2002 estabelece, também, algumas regras quanto à indemnização decorrente de danos físicos ou morte de passageiros.

De realçar a obrigação da transportadora pagar um adiantamento, no prazo de 15 dias a contar da identificação da pessoa com direito a indemnização, que cubra as necessidades económicas imediatas. Em caso de morte, esse pagamento adiantado não poderá ser inferior a 16000 DSE.

#### **Direitos de informação**

Em caso de recusa de embarque, cancelamento e atraso superior a duas horas a transportadora deve distribuir a cada passageiro afectado um impresso com as regras de compensação e assistência.

Deve igualmente ser facultado ao passageiro impresso que contenha os elementos de contacto do organismo nacional responsável pela execução do Regulamento. Em Portugal, o INAC – Instituto Nacional da Aviação Civil.

#### **Caso haja recusa de embarque, cancelamento de voo ou atraso prolongado, como proceder?**

O passageiro deverá exigir ao representante da transportadora que resolva o problema.

Se este não cumprir as suas obrigações, o passageiro deverá reclamar junto do INAC – Instituto Nacional de Aviação Civil.

**Estes direitos aplicam-se sem prejuízo dos direitos dos passageiros a uma indemnização suplementar. A esta poderá acrescer outra que venha a ser determinada judicialmente.**