

## OS DIREITOS DOS PASSAGEIROS DE TRANSPORTE AÉREO

No dia 17 de fevereiro de 2004 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 tenham uma reserva confirmada para o voo e que:

- Partem de um aeroporto localizado no território de um Estado-Membro.
- 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.

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, atraso ou cancelamento.

As novas regras impõem uma indemnização pelos danos sofridos.

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

Estes pagamentos só podem ser efetuados 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?**

Recusa de embarque significa que a transportadora aérea recusa embarcar o passageiro num determinado voo, 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 decidirem não fazer a viagem.

Quando o passageiro compra um bilhete de 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 adotadas por cada empresa.

### **Que direitos tenho?**

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 sem consentimento.

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 acrescentar a esta indemnização, o passageiro terá direito:

- 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 eletrónico.

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<sup>1</sup> será o último destino mencionado no seu bilhete de transporte, neste caso, Lisboa ou São Tomé.***

***O mencionado acima não é válido caso os voos sejam comprados a outras companhias aéreas.***

***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 **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 efetuar, a título gratuito, duas chamadas telefónicas, telexes, mensagens via fax ou mensagens por correio eletrónico).

A transportadora poderá, ainda, ter de indemnizá-lo da mesma forma em caso de recusa de embarque, exceto 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.

---

<sup>1</sup> Destino Final - ‘o **destino que consta do bilhete apresentado** no balcão de registo ou, no caso de voos sucessivos, o destino do último voo; os voos sucessivos alternativos disponíveis não são tomados em consideração se a hora original planeada de chegada for respeitada’ (in CE nº261/2004 de 11 de Fevereiro 2004), neste caso, São Tomé ou Lisboa.

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 efetuar, a título gratuito, duas chamadas telefónicas, telexes, mensagens via fax ou mensagens por correio eletrónico.

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.

### **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 exceção 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 efetuadas 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 objetos 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 1.519 DSE.

O atraso, só por si, não é gerador automática de direito a qualquer indemnização.

Caso o passageiro transporte valores mais elevados, para que esse montante seja assumido pela transportadora, o passageiro terá de efetuar, 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 efetuar alguma despesa o passageiro deverá guardar os recibos para os juntar à sua reclamação.

#### **Para efetuar a reclamação:**

Em caso de atraso ou dano na sua bagagem deverá dirigir-se, logo após a chegada do seu voo, ao balcão do Lost & Found, em São Tomé ou em Lisboa, ao balcão do nosso agente de handling, Portway, para reportar o sucedido e, posteriormente, deverá submeter reclamação escrita (por carta ou e-mail) à companhia aérea, em cumprimento dos prazos legais estipulados no Artigo 31.º do Decreto-lei n.º 39/2002, de 27 de Novembro (que transpõe para Ordem Jurídica portuguesa a Convenção de Montreal de 1999).

Os prazos legais para apresentar a sua reclamação são:

<b>Conteúdo da Reclamação</b>	<b>Prazo máximo para a reclamação à companhia aérea</b>
<b>Danos na bagagem</b>	Sete (7) dias a contar da receção da bagagem registada (com etiqueta).
<b>Extravio bagagem</b>	Vinte e um (21) dias, a contar da data em que a bagagem deveria ter chegado ao destino.

Mais informamos que será contado como data da reclamação, a data de assinatura do aviso de receção pela companhia aérea ou data do carimbo dos CTT (em caso da carta simples ou registada simples) e, no caso de reclamação por correio eletrónico, a data do seu envio para a STP Airways.

**Documentos anexos à reclamação:** juntamente com a reclamação enviada à companhia aérea, será necessário fazer prova de que o dano ou o extravio ocorreu durante o período de tempo em que a bagagem se encontrava à guarda da mesma. Assim, deverá juntar os seguintes documentos:

1. Property Irregularity Report (PIR);
2. Cópia da etiqueta de bagagem
3. Cartão de embarque.

**NOTA IMPORTANTE:** O não cumprimento dos prazos legais acima indicados para apresentação da reclamação pelo passageiro implicará que não possa ser intentada ação contra a Companhia Aérea, de acordo com o previsto no Artigo 31.º n.º 4 do Decreto-Lei n.º 39/2002.

### **Atraso na Entrega da Bagagem**

Caso a sua bagagem não o acompanhe no voo em que deveria ter chegado e seja obrigado a incorrer em despesas com bens de primeira necessidade (artigos de higiene pessoal, mudas de roupa, entre outras), informamos que a companhia é responsável proceder ao reembolso dos mesmos (dentro do que for razoável), de acordo com as normas da Companhia Aérea e conforme disposições legais.

Neste caso, guarde todas as faturas, a fim de reivindicar posteriormente o seu direito de compensação.

Ao apresentar comprovativos (comprovativos de compra, recibos), a compensação pode chegar aos 1.519 DSE <sup>2</sup> (valor máximo estabelecido pela Convenção de Montreal).

### **Objetos Esquecidos Aeronaves**

Em geral, o passageiro é responsável pela sua bagagem de cabine (bagagem não registada) e pelos seus pertences, não podendo imputar responsabilidade à Companhia Aérea, salvo se o dano for causado por culpa da transportadora, seus trabalhadores ou agentes (Artigo 17.º n.º 3 do Decreto-lei n.º 39/2002).

### **Nota Importante:** Aviso de Limite de Responsabilidade

Conforme definido nas condições gerais do Contrato de Transporte e na Legislação Aeronáutica Internacional a Companhia Aérea não pode assumir responsabilidade por dano ou perda em artigos que se encontram na categoria de “Objetos Proibidos”, nomeadamente:

- Objetos frágeis e perecíveis;
- Medicamentos essenciais;
- Chaves;
- Documentos profissionais ou académicos;
- Amostras;
- Passaportes ou outros documentos de identificação;
- Objetos valiosos (como dinheiro, joalharia, metais preciosos, óculos, lentes de contacto, próteses e todo o tipo de dispositivos ortopédicos, computadores pessoais ou outros equipamentos relacionados, telemóveis e outros dispositivos eletrónicos pessoais, títulos negociáveis, valores mobiliários ou outros documentos valiosos).

Tendo em conta a lista acima identificada, solicita-se aos passageiros que tenham em atenção a categoria de artigos que transportam na bagagem de porão, devendo a mesma incluir apenas artigos de uso pessoal, como roupas, calçado e produtos de higiene.

Recomendamos, por isso, que o transporte deste tipo de artigos seja feito, sempre que possível, junto da bagagem de cabine do passageiro.

Caso o passageiro pretenda que o seu transporte seja feito na bagagem de porão, deverá seguir os seguintes procedimentos:

- Informar os Agentes de Check-in da existência de Objetos cuja categoria insere-se nos “Proibidos”;
- Preenchimento de uma Declaração de Especial Interesse no Destino;

---

<sup>2</sup> A compensação é concedida em direitos de saque especiais (DSE) O direito de saque especial (DSE) é um instrumento monetário artificial internacional criado pelo Fundo Monetário Internacional (FMI).

- Contratualização de um Seguro 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.

### **Direitos de informação**

Em caso de recusa de embarque, cancelamento e atraso superior a três horas a transportadora deve distribuir a cada passageiro afetado 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, ANAC – Autoridade Nacional de Aviação Civil, e em São Tomé e Príncipe, 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 para resolução da situação.

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

Poderá, posteriormente, apresentar reclamação junto da STP Airways, através do seguinte e-mail: [customerservices@stpairways.st](mailto:customerservices@stpairways.st).

## **VOOS DOMÉSTICOS – SÃO TOMÉ/PRÍNCIPE/SÃO TOMÉ**

Estando em causa a rota São Tomé-Príncipe-São Tomé ou Príncipe-São Tomé-Príncipe, os passageiros estão protegidos pelo Código Aeronáutico de São Tomé e Príncipe (aprovado pela Lei n.º 1/2009 na sua última redação dada pela Lei n.º 03/2017).<sup>3</sup>

Este código prevê no seu Artigo 219.º n.º 1 que: *“Se o voo previsto não for realizado, o passageiro tem direito ao reembolso do preço da passagem correspondente ao percurso não realizado e ao pagamento das despesas ordinárias de deslocação, alimentação, alojamento e comunicação”*.

Desta redação resulta:

1- Em caso de cancelamento, o passageiro tem direito ao **reembolso do bilhete** referente ao percurso não realizado, no qual a companhia aérea não tem de oferecer reencaminhamento noutra voo.

O passageiro tem direito ao **pagamento das despesas** ordinárias de deslocação, alimentação, alojamento e comunicações (Artigo 219.º n.º 3 e 4), onde se incluem apenas as despesas extra que teve por conta do cancelamento do voo, não sendo incluídas as despesas correspondentes a despesas de gastos não usufruídos, como exemplo, gastos correspondentes às noites não usufruídas no destino e/ou noites extraem São Tomé ou Príncipe fora do programado.

---

<sup>3</sup> Doravante – ‘CA’

2 – Aquando de um atraso considerável de um voo, e caso o voo se concretize (ainda que com atraso) não se aplicará o Artigo 219.º n.º 1, não havendo lugar a reembolso do bilhete e pagamento de despesas ordinárias de deslocação, alojamento, alimentação e comunicações;

3- Quando ocorram '*circunstâncias extraordinárias*' que motivem o cancelamento ou atraso do voo, deverá aplicar-se, igualmente, o dever de assistência. (Artigo 219.º n.º 3 e 4)

4- Nos casos de antecipação do voo e no qual o passageiro não embarcou – o passageiro poderá optar entre o reembolso do bilhete ou reencaminhamento noutra voo com direito ao pagamento das despesas.

A reclamação/apresentação das despesas ordinárias decorrentes do cancelamento do voo deverão ser encaminhadas para o e-mail: [customerservices@stpairways.st](mailto:customerservices@stpairways.st).