

JULHO 2022

# CANCELAMENTO DE VOOS NEWSLETTER



## O QUE POSSO FAZER SE O MEU VOO FOR CANCELADO / BAGAGEM PERDIDA?

Vem o Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho ditar regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos.

Em termos gerais, pretende-se, no domínio do transporte aéreo, garantir um elevado nível de proteção dos passageiros, sem descurar as exigências de proteção dos consumidores em geral.

Atualmente, um excessivo número de passageiros tem visto os seus voos serem cancelados sem aviso prévio ou com grandes atrasos, causando sérios transtornos e inconvenientes.

As transportadoras aéreas devem informar os passageiros sobre os cancelamentos antes da hora programada de partida e, igualmente, oferecer-lhes um reencaminhamento razoável, para que possam escolher alternativas.

Caso tal não seja possível as transportadoras aéreas deverão indemnizar os passageiros.

### PASSAGEIROS ABRANGIDOS:

Encontram-se abrangidos tanto aos passageiros que partem de um aeroporto localizado no território de um Estado-Membro da União Europeia, como aqueles que partem de um aeroporto localizado num país terceiro com destino a um aeroporto situado no território de um Estado-Membro.





## **VOO CANCELADO:**

Os passageiros que viram os seus voos serem cancelados, deverão poder ser reembolsados do pagamento dos seus bilhetes ou ser reencaminhados em condições satisfatórias e deverão receber assistência adequada enquanto aguardam um voo posterior.

Os passageiros têm direito a:

### **Receber da transportadora aérea operadora assistência quanto a reembolso ou reencaminhamento:**

i. Os passageiros podem escolher, o reembolso no prazo de sete dias, em numerário, através de transferência bancária eletrónica, de ordens de pagamento bancário, de cheques bancários ou, com o acordo escrito do passageiro, através de vales de viagem, cumulativamente, nos casos em que se justifique, do preço total de compra do bilhete, para a parte ou partes da viagem não efetuadas, e para a parte ou partes da viagem já efetuadas se o voo já não se justificar em relação ao plano inicial de viagem, cumulativamente, nos casos em que se justifique ou um voo de regresso para o primeiro voo de partida;

ii. O reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final, na primeira oportunidade ou;

iii. O reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final numa data posterior, da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares.

### **Receber da transportadora aérea operadora assistência, a título gratuito:**

i. Refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera;

ii. Duas chamadas telefónicas, telexes, mensagens via fax ou mensagens por correio eletrónico.

Em caso de reencaminhamento quando a hora de partida razoavelmente prevista no novo voo for, pelo menos, o dia após a partida que estava programada para o voo cancelado:

i. Alojamento em hotel:

a. Caso se torne necessária a estadia por uma ou mais noites, ou

b. Caso se torne necessária uma estadia adicional à prevista pelo passageiro.

ii. Transporte entre o aeroporto e o local de alojamento (hotel ou outro).



Receber da transportadora aérea operadora indemnização no valor:

- i.250 euros para todos os voos até 1 500 quilómetros;
- ii.400 euros para todos os voos intracomunitários com mais de 1 500 quilómetros e para todos os outros voos entre 1 500 e 3 500 quilómetros;
- iii.600 euros para todos os voos não abrangidos pelas distâncias anteriores.

(A distância é determinada com base no último destino a que o passageiro chegará com atraso em relação à hora programada devido à recusa de embarque ou ao cancelamento)

Quando for oferecido aos passageiros reencaminhamento para o seu destino final num voo alternativo, cuja hora de chegada não exceda a hora programada de chegada do voo originalmente reservado, a transportadora aérea operadora pode reduzir a indemnização anterior em 50 %:

- i.Em duas horas, no caso de quaisquer voos até 1 500 quilómetros; ou
- ii.Em três horas, no caso de quaisquer voos intracomunitários com mais de 1 500 quilómetros e no de quaisquer outros voos entre 1 500 e 3 500 quilómetros; ou
- iii.Em quatro horas, no caso de quaisquer voos não abrangidos pelas distâncias anteriores.

Ao informar os passageiros do cancelamento, devem ser prestados esclarecimentos sobre eventuais transportes alternativos.

O ónus da prova relativamente à questão de saber se e quando foi o passageiro informado do cancelamento recai sobre a transportadora aérea.



## VOO ATRASADO:

Os passageiros cujos voos registem um atraso com uma determinada duração deverão receber assistência adequada e poder cancelar os seus voos, com reembolso dos seus bilhetes, ou prosseguir-los em condições satisfatórias.

Em qualquer situação os passageiros deverão ser devidamente informados dos seus direitos em caso de cancelamento ou atraso considerável dos voos, para poderem exercer efetivamente os seus direitos.

Cabe à transportadora aérea quando tiver motivos razoáveis para prever que em relação à sua hora programada de partida um voo se vai atrasar:

- i. Duas horas ou mais, no caso de quaisquer voos até 1 500 quilómetros; ou
- ii. Três horas ou mais, no caso de quaisquer voos intracomunitários com mais de 1 500 quilómetros e no de quaisquer outros voos entre 1 500 e 3 500 quilómetros; ou
- iii. Quatro horas ou mais, no caso de quaisquer voos não abrangidos pelas distâncias anteriores.

oferecer:

- i. Assistência, a título gratuito refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera;
- ii. Duas chamadas telefónicas, telexes, mensagens via fax ou mensagens por correio eletrónico;
- iii. Alojamento em hotel:
  - Caso se torne necessária a estadia por uma ou mais noites, ou
  - Caso se torne necessária uma estadia adicional à prevista pelo passageiro.
- iv. Transporte entre o aeroporto e o local de alojamento (hotel ou outro).
- v. Sendo o atraso de, pelo menos, quatro horas, o reembolso no prazo de sete dias, para a parte ou partes da viagem não efetuadas, e para a parte ou partes da viagem já efetuadas se o voo já não se justificar em relação ao plano inicial de viagem, cumulativamente, nos casos em que se justifique ou um voo de regresso para o primeiro voo de partida;

Igualmente, a assistência deve ser prestada dentro dos períodos fixados para cada ordem de distância.



## COLOCAÇÃO EM CLASSE DIFERENTE (art. 10.º)

Se um passageiro for colocado em classe superior àquela para que o bilhete foi adquirido, a transportadora aérea operadora não pode exigir qualquer pagamento suplementar.

Por outro lado, se um passageiro for colocado em classe inferior àquela para que o bilhete foi adquirido, a transportadora aérea operadora tem de reembolsar no prazo de 7 dias (em numerário, através de transferência bancária eletrónica, de ordens de pagamento bancário, de cheques bancários ou, com o acordo escrito do passageiro, através de vales de viagem):

- i. 30 % do preço do bilhete para todos os voos até 1 500 quilómetros; ou
- ii. 50 % do preço do bilhete para todos os voos intracomunitários com mais de 1 500 quilómetros, com exceção dos voos entre o território europeu dos Estados-Membros e os departamentos ultramarinos franceses, e para todos os outros voos entre 1 500 e 3 500 quilómetros; ou
- iii. 75 % do preço do bilhete para todos os voos não abrangidos pelas distâncias anteriores, incluindo os voos entre o território europeu dos Estados-Membros e os departamentos ultramarinos franceses.

## PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA (art. 11.º):

As transportadoras aéreas operadoras devem dar prioridade ao transporte das pessoas com mobilidade reduzida e de quaisquer pessoas, ou cães-guias devidamente certificados, que os acompanhem, bem como das crianças não acompanhadas.

Havendo cancelamento e atraso de qualquer duração, as pessoas com mobilidade reduzida e quaisquer acompanhantes seus, bem como as crianças não acompanhadas, têm direito a receber, logo que possível, assistência.

## INDEMNIZAÇÃO SUPLEMENTAR

O Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho não impede que os passageiros tenham direito a uma indemnização suplementar. Pode ser deduzida dessa indemnização a indemnização atribuída pelo Regulamento.

Não obstante os princípios e normas relevantes do direito, os passageiros que tenham voluntariamente aceitado ceder as suas reservas a troco de benefícios acordados com a transportadora aérea operadora não têm direito a uma indemnização suplementar.

## OBRIGAÇÃO DE INFORMAR OS PASSAGEIROS DOS SEUS DIREITOS

A transportadora aérea operadora deve garantir que na zona de registo dos passageiros seja afixado, de forma claramente visível para os passageiros, o seguinte texto: «Se lhe tiver sido recusado o embarque ou se o seu voo tiver sido cancelado ou estiver atrasado pelo menos duas horas, peça no balcão de registo ou na porta de embarque o texto que indica os seus direitos, em especial no que diz respeito a indemnização e a assistência».



A transportadora aérea operadora que cancelar um voo deve distribuir aos passageiros um impresso com as regras de indemnização e de assistência consonantes com o presente regulamento e também aos passageiros afetados por um atraso de, pelo menos, duas horas.

Os elementos de contacto com o organismo nacional responsável pela execução do regulamento no que respeita aos aeroportos situados no seu território e aos voos provenientes de países terceiros com destino a esses aeroportos, devem igualmente ser facultados aos passageiros em impresso.

Os invisuais e deficientes visuais devem ser informados através de meios alternativos adequados.



### APRESENTAR QUEIXA

Os passageiros podem apresentar reclamação junto da companhia aérea ou da agência de viagens.

Do mesmo modo, podem apresentar queixa a qualquer organismo responsável pela execução do regulamento no que respeita aos aeroportos situados no seu território e aos voos provenientes de países terceiros com destino a esses aeroportos, nomeadamente a Autoridade Nacional de Aviação Civil (ANAC).

Por último, podem recorrer ao Centro Europeu do Consumidor.

### BAGAGEM PERDIDA

Vem o Regulamento (CE) n.º 889/2002 do Parlamento e do Conselho de 13 de Maio estabelecer a responsabilidade das transportadoras aéreas em caso de acidente e determinar, mais especificamente como proceder em caso de atraso, perda e danos com a bagagem.

Estas regras baseiam-se na Convenção de Montreal, de 28 de Maio de 1999, executada na Comunidade pelo Regulamento (CE) n.º 2027/97 com a redação que lhe foi dada pelo Regulamento (CE) n.º 889/2002 e pela legislação nacional dos Estados-Membros.

### ATRASOS COM A BAGAGEM

Nestes casos, a transportadora aérea é responsável pelos prejuízos causados, exceto se tiver tomado todas as medidas razoáveis para os evitar ou tenha sido impossível tomar essas medidas.

A responsabilidade pelos atrasos da bagagem é limitada a 1 000 DSE (montante aproximado na divisa local).

## DESTRUIÇÃO, PERDA OU DANOS DA BAGAGEM

A transportadora aérea é responsável pela destruição, perda ou danos da bagagem até ao montante de 1 000 DSE (direitos de saque especiais).

No caso de bagagem registada, a transportadora é responsável pelos danos, mesmo sem culpa, a não ser que a bagagem seja defeituosa.

Na hipótese da bagagem não ser registada, a transportadora apenas é responsável se a culpa for sua.

## LIMITES MAIS ELEVADOS PARA A BAGAGEM

Os passageiros podem beneficiar de um limite de responsabilidade mais elevado, fazendo uma declaração especial, o mais tardar no momento do registo, e pagando uma taxa suplementar.



A bagagem tem-se é como perdida quando não é entregue no prazo máximo de 21 dias a contar da data de chegada ou quando a transportadora a declara como perdida.

## PRAZO

Qualquer ação 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.

No caso de perda ou atraso de bagagem, e não lhe sendo fornecidos produtos de primeira necessidade, deverá conservar os comprovativos das compras e dos pagamentos efetuados para solicitar o seu reembolso à companhia aérea.

Havendo atraso na entrega de bagagem, os passageiros devem enviar uma carta de reclamação à empresa, no prazo de 21 dias sobre a data de chegada do avião, expondo os factos ocorridos, à qual deverá juntar:

- a cópia do PIR (reclamação feita no aeroporto);
- o bilhete e o talão de embarque;
- a lista especificada do conteúdo da mala, com os valores correspondentes a cada artigo;
- os recibos de despesas efetuadas.



## RECLAMAÇÕES ACERCA DA BAGAGEM

Se porventura a bagagem tiver sofrido danos, atrasos, tiver sido perdida ou destruída, os passageiros devem apresentar uma reclamação escrita à transportadora aérea, o mais rapidamente possível, preenchendo e guardando cópia do relatório de irregularidade de bagagem ("Passenger Irregularity Report - PIR").

Adicionalmente, os passageiros devem conservar os comprovativos do valor das bagagens.

Havendo danos na bagagem registada, os passageiros devem apresentar uma reclamação escrita no prazo de sete dias e, no caso de atraso, no prazo de 21 dias, em ambos os casos a contar da data em que a bagagem é colocada ao seu dispor.