Dantas Rodrigues & Associados
Sociedade de Advogados

NEWSLETTER

DIREITOS DOS PASSAGEIROS NOS TRANSPORTES AÉREOS

Viajar de avião constitui, hoje, um hábito tão frequente quanto era, ainda não há muitos anos, viajar de comboio. A rapidez figura, naturalmente, em primeiro lugar na preferência que passou a ser dada ao primeiro, razão porque os aeroportos se agigantaram nos últimos tempos, bem como se multiplicaram as carreiras diretas ou as de transbordo que cruzam dia e noite os céus do Universo.

Inútil referir que toda essa palpitação do mundo moderno conduziu naturalmente a uma enorme complexificação das relações entre as companhias aéreas e os seus utilizadores, relações nem sempre pacíficas e lineares e, por vezes, difíceis de levar a bom porto, no caso vertente a bom aeroporto. É por essa razão que importa informar os cidadãos sobre os seus direitos enquanto passageiros e sobre os meios de que dispõem para assegurar o cumprimento dos mesmos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos.

Esses direitos, que estão previstos na Legislação Comunitária, mais concretamente no Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de Fevereiro, são os que se expõem mais abaixo, do seguinte modo:

1. Caso o transportador aéreo venda bilhetes a mais e não consiga fazer embarcar todos os passageiros, como se deve proceder?

Quando, por motivo de *overbooking*, for recusado embarque a passageiros num voo, as companhias aéreas são obrigadas a procurar voluntários que cedam as suas reservas a troco de benefícios. Não havendo voluntários suficientes, a transportadora pode então recusar o embarque a esses passageiros.

Em ambas as situações a transportadora deve oferecer aos passageiros recusados um voo alternativo ou o reembolso do bilhete. Além disso, se necessário, tem também de proporcionar-lhes assistência, designadamente providenciar refeições, acesso a telefone, estadia de uma ou mais noites e, se a distância o exigir, transporte entre o aeroporto e o local do alojamento.

Se o embarque for definitivamente recusado, cada passageiro tem direito a uma indemnização que varia entre os €125 e os € 600.

2. O seu voo está atrasado, o que fazer? Que direitos tem?

Caso o atraso do voo seja superior a 5 horas e, por isso, o passageiro decida não viajar, ele terá direito a exigir o reembolso do preço do bilhete no prazo de sete dias.

Nos demais casos, o passageiro terá direito a assistência, ou seja, a refeições, acesso a telefone, estadia de uma ou mais noites, se necessário, e, se a distância o exigir, a transporte entre o aeroporto e o local do alojamento, mas nas seguintes circunstâncias:

- quando o atraso for superior a em voos de;

- quando o atraso for superior a em voos ou voos;

- quando o atraso for superior a nos voos com.

3. O seu voo foi cancelado e agora?

Quando o voo é cancelado, a transportadora aérea terá de oferecer ao passageiro a escolha entre:

- O reembolso do bilhete e, nos casos em que tal se justifique, voo gratuito para o ponto de partida;

- Transporte alternativo para o destino final em primeira oportunidade.

A transportadora aérea é obrigada ainda a prestar o necessário dever de ao passageiro, dever que engloba, entre outros, proporcionar-lhe refeições, duas chamadas telefónicas, mensagens via telecópia ou correio eletrónico, estadia de uma ou mais noites, se necessário, e, se a distância o exigir, transporte entre o aeroporto e o local do alojamento.

Av. Elias Garcia, 162 – 7.º A • 1050-102 Lisboa • Tel.: 217 995 050 / 931 196 769 • Fax: 217 995 059
Rua Camões, 111 sbl • 4000-144 Porto • Tel.: 222 017 286 / 925 769 620 • Fax: 222 017 268
advogados@dantasrodrigues.com • www.dantasrodrigues.com • NIPC: 507 360 940 • Registada no Conselho Geral da Ordem dos Advogados sob o n.º 50/05

Em caso de cancelamento, e independentemente dos demais direitos supramencionados, o passageiro tem , exceto se tiver sido informado 15 dias antes da data do voo, se tiver sido reencaminhado para um horário próximo ao originalmente previsto ou se a transportadora aérea provar que o cancelamento foi causado por circunstâncias extraordinárias.

A ser devida, a indemnização monetária terá os seguintes valores:

- € 250 para todos os voos até 1.500km;
- € 400 para todos os voos intracomunitários com mais de 1500 km e para todos os outros voos entre 1500-3500 km;
- € 600 para todos os restantes voos.

4. Como deve proceder para fazer valer o seu direito de reembolso e/ou indemnização?

O passageiro deve reclamar, em formulário próprio[1], junto da transportadora aérea e aguardar resposta. Se esta não se verificar num prazo de 6 semanas a contar da receção da reclamação, ou se não for satisfatória, o passageiro pode enviar o referido formulário à entidade nacional competente para fiscalizar a aplicação do Regulamento n.º 261/2004 do país da UE onde ocorreu o incidente. No caso de Portugal, a reclamação deverá ser enviada para o INAC – Instituto Nacional de Aviação Civil.

1 Formulário disponível em: http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/complain_form/eu_complaint_form_pt.pdf

5. As transportadoras informam os passageiros destes direitos?

A legislação aplicável, designadamente o Regulamento n.º 261/2004, prevê a obrigação das transportadoras aéreas informarem os passageiros de todos os seus direitos. Assim, a transportadora aérea que recusar o embarque, cancelar ou atrasar um voo deve distribuir a cada passageiro afetado um impresso com todas as regras de indemnização e de assistência a que está obrigada, e que constituem os direitos dos passageiros.

6. A sua bagagem não chegou ao destino ou encontra-se danificada, e agora?

Neste caso não se aplicará o Regulamento supramencionado (Regulamento CE n.º 261/2004, de 11 de Fevereiro), mas sim a Convenção de Montreal. Nos termos desta Convenção, caso a bagagem apresente danos ou se extravie, o passageiro terá direito a pedir uma indemnização até ao montante de € 1.200,00. Em caso de atraso na entrega da bagagem, a transportadora poderá oferecer, desde logo, uma quantia para compras, sendo que neste caso os montantes variam de Companhia para Companhia.

Importa referir que, apesar de a bagagem só ser dada como perdida passados 21 dias sobre a data em que estava prevista a sua chegada, o passageiro deverá proceder sem demora à reclamação, por escrito, junto da transportadora aérea logo que verifique uma qualquer circunstância anómala das atrás referidas e ainda antes de sair do aeroporto, sob pena de, caso não reclame, fazer presumir que a bagagem foi entregue e em boas condições.

Av. Elias Garcia, 162 – 7.º A • 1050-102 Lisboa • Tel.: 217 995 050 / 931 196 769 • Fax: 217 995 059
Rua Camões, 111 sbl • 4000-144 Porto • Tel.: 222 017 286 / 925 769 620 • Fax: 222 017 268
advogados@dantasrodrigues.com • www.dantasrodrigues.com • NIPC: 507 360 940 • Registada no Conselho Geral da Ordem dos Advogados sob o n.º 50/05