

DIREITOS DOS PASSAGEIROS

Rede de Centros Europeus do Consumidor

A Rede de Centros Europeus do Consumidor (Rede CEC - ECC Net) é co-financiada pela Comissão Europeia e pelos governos dos países onde se encontram instalados (27 Estados-Membros, Islândia e Noruega) e existe para prestar informação e assistência aos consumidores sobre os seus direitos em questões de âmbito transfronteiriço. Anualmente, a Rede CEC desenvolve várias actividades conjuntas, que passam, por exemplo, pela elaboração e publicação de relatórios, ou pela realização de campanhas de informação sobre as questões que mais afetam os consumidores no exercício dos seus direitos. Um dos sectores que gera maior número de solicitações à generalidade dos centros da Rede CEC é o sector dos transportes (31,9% dos casos em 2011; 50% em Portugal), onde mais de 80% das reclamações incidem nos serviços de transporte (83,5% em 2011; 87% em Portugal) e destes, mais de **60% dizem respeito a problemas com transporte aéreo de passageiros** (65,2% em 2011; 58,5% em Portugal). Em 2011 a Rede CEC produziu e divulgou o seu relatório sobre os direitos dos passageiros, no qual se analisaram as consequências do efeito provocado pelo vulcão na Islândia (o relatório está disponível na secção de publicações do sítio eletrónico do CEC Portugal). O INAC, I.P. é o organismo nacional responsável pela execução nos aeroportos nacionais dos Regulamentos (CE) nº261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de Fevereiro, que estabelece as regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamentos ou atraso considerável dos voos e (CE) nº1107/2006, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de Julho, relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo e dos respectivos regimes sancionatórios, colaborando ainda com diversas entidades nacionais, da União Europeia e internacionais na promoção dos direitos dos passageiros. CONTACTE: Centro Europeu do Consumidor European Consumer Centre-Portugal DIRECÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR Pç. Duque de Saldanha, 31 -1.º 1069-013 Lisboa - Portugal Telf.: +351 213 564 750 Fax: +351 213 564 719 euroconsumo@dg.consumidor.pt INSTITUTO NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL Rua B, Edifício 4 - Aeroporto da Portela 4 1749-034 Lisboa-Portugal dre.pdc@inac.pt <http://www.inac.pt>

Como funciona o serviço da AirHelp?

Direitos

Os atrasos dos voos acontecem. Mas sabia que pode receber uma indemnização por parte da companhia aérea até €600 por atrasos, cancelamentos ou recusas de embarque que lhe tenham acontecido nos últimos 3 anos? [AirHelp](#) **Quadro de satisfação dos passageiros nos**

Aeroportos Portugueses

Direitos

1. Satisfação global com o aeroporto 2. Facilidade de estacionamento 3. Disponibilidade de carrinhos de bagagem 4. Tempo de espera na fila do *check-in* 5. Tempo de espera na inspeção do passaporte/de identificação pessoal 6. Tempo de espera na inspeção de Segurança 7. Facilidade em encontrar o seu caminho no aeroporto 8. Sistema de informação de voo 9. Facilidade em realizar ligações com outros voos 10. Cortesia/utilidade do pessoal do aeroporto 11. Disponibilidades de casas de banho 12. Limpeza das casas de banho 13. Conforto das áreas de espera para embarque 14. Limpeza do terminal do aeroporto 15. Inspeção de passaporte e visto à chegada 16. Celeridade do serviço de entrega de bagagem 17. Controlo alfandegário **Recusa de embarque**

Direitos

Considera-se recusa de embarque num voo aos passageiros que: Tenham uma reserva confirmada para o voo; Se tenham apresentado no balcão de check-in com a antecedência indicada, por escrito, pela transportadora aérea, ou na ausência de informação até 45 minutos antes da hora programada de partida do voo; Se tenham apresentado na porta de embarque de acordo com a informação

escrita da transportadora aérea. Quais são os direitos dos passageiros? Os passageiros a quem foi recusado o embarque, contra sua vontade, têm direito a: 1. receber uma indemnização, no valor de: 250€ voos até 1.500km 400€ voos intracomunitários com + 1.500km 400€ outros voos entre 1.500km e 3.500km 600€ voos com mais de 3.500km em determinadas situações e dependendo da hora de chegada ao destino final, a indemnização pode ser reduzida em 50%; 2. receber, a título gratuito, refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera e, se necessário, ao alojamento em hotel ou outro e transporte gratuito entre o alojamento e o aeroporto e também a duas chamadas telefónicas ou telex ou correio electrónico; 3. receber o reembolso do preço do bilhete apenas nos casos em que desistem de efectuar o voo porque este já não se justifica em relação ao plano inicial da viagem. Atenção: A indemnização deve ser paga em numerário, através de cheque ou transferência bancária. Esta indemnização poderá ser paga através de vales de viagem e/ou outros serviços, mediante acordo escrito do passageiro. **Overbooking no transporte aéreo**

Direitos

O que é o *overbooking*? É uma maneira legal de as companhias aéreas tentarem evitar ter espaços vazios no avião por causa dos passageiros que acabam por não comparecer na porta de embarque à hora prevista. São os chamados casos de "**no-show**" e as razões para acontecerem são muitas: porque mudaram de ideias, porque se atrasaram nos transportes, porque perderam um voo de ligação anterior, porque adormeceram ou, até, porque se distraíram no duty-free a fazer compras. Em cada rota de cada companhia aérea há sempre um histórico de casos de no-show, e é com base neles que cada uma das companhias aéreas estabelece um numero de lugares que vai vender em *overbooking* - isto é, vende o mesmo lugar mais do que uma vez. Quantos bilhetes podem uma companhia aérea vender em *overbooking*? Cada caso é um caso, e cada rota é uma rota. Mas há, pelo menos, uma média apurada em toda a indústria: 10 lugares em *overbooking* em cada dez mil vendidos. Ou seja, um lugar em *overbooking* em cada mil bilhetes vendidos. A TAP, por exemplo, confirmou o PÚBLICO junto de fonte da transportadora, tem uma média de registar quatro lugares em *overbooking* em cada dez mil bilhetes vendidos Quem faz a gestão do *overbooking*? A gestão é feita na porta de embarque. Quando os membros da companhia se apercebem que o avião está a ficar cheio e que ainda não embarcaram todos os passageiros, começam por pedir voluntários que estejam disponíveis para apanhar um voo alternativo, apresentando-lhes um novo plano de viagem. Se esse plano implicar estadia e despesas de alojamento e refeição, elas terão de ser integralmente suportadas pela companhia aérea. E por cima de todas as despesas que terá de suportar, o mais provável é ter de pagar uma indemnização ao passageiro. O valor das indemnizações estão fixadas por lei? Os valores mínimos sim, os máximos não. O que se assiste algumas vezes é uma espécie de leilão informal, feito à boca da porta de embarque. Quando há muitos voluntários, é normal que a indemnização seja fixada pelos valores mínimos. Quando eles não aparecem, não é anormal que as companhias aéreas tentem subir a parada. De qualquer maneira, a lei também lhes permite que se recusem a embarcar um passageiro por falta de lugar, obrigando-se as indemnizações que estão previstas na lei. De acordo com a tabela que fixa as indemnizações, não há direito a qualquer pagamento nos casos de *overbooking* que possam obrigar o passageiro a esperar menos de duas horas pelo voo seguinte. A partir das duas horas, as indemnizações podem oscilar entre os 250 e os 600 euros, dependendo das horas de espera e da distância do voo. Normalmente, apurou o PÚBLICO, não é usado um sistema completamente aleatório para escolher o passageiro que não vai embarcar, como parece ter acontecido no caso da United, optando as companhias por fazer essa selecção entre os passageiros que pagaram tarifas mais económicas. Quem é que regulamenta estas questões? Em Portugal, é a [Autoridade Nacional de Aviação Civil](#) (ANAC) o organismo responsável pela aplicação dos direitos dos passageiros no que se refere aos voos à partida dos aeroportos nacionais e aos voos de

países terceiros com destino a esses aeroportos, desde que efectuados por transportadoras aéreas comunitárias. As companhias que operam fora da União Europeia, independentemente da sua nacionalidade, devem respeitar as regras vigentes no espaço europeu ao prestarem aí serviços. Fonte: luisa.pinto@publico.pt **Cancelamento de voo**
Direitos

Os passageiros afectados pelo cancelamento de um voo, têm direito a: 1. opção de escolha entre: o reembolso do preço do bilhete, nos casos em que desistam de efectuar o voo porque este já não se justifica em relação ao plano inicial da viagem e o reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o destino final na primeira oportunidade; 2. receber, a título gratuito, refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera e, se necessário, ao alojamento em hotel ou outro e transporte gratuito entre o alojamento e o aeroporto e também a duas chamadas telefónicas ou telex ou correio electrónico; 3. receber uma indemnização, no valor de: 250€ até 1.500km 400€ intracomunitários com + 1.500km e outros entre 1.500km e 3.500km 600€ com mais de 3.500km em determinadas situações e dependendo da hora de chegada ao destino final, esta indemnização pode ser reduzida em 50%. Nota Importante: a indemnização não será devida aos passageiros se: tiverem sido informados do cancelamento tal como estabelecido no Regulamento (CE) n.º 261/2004; a transportadora aérea operadora do voo em questão puder provar que o cancelamento se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias tal como definidas no Regulamento (CE) n.º 261/2004. Atenção: A indemnização deve ser paga em numerário, através de cheque ou transferência bancária. Esta indemnização poderá ser paga através de vales de viagem e/ou outros serviços, mediante acordo escrito do passageiro. **Atraso de voo**

Direitos

No caso de se verificar um atraso na partida do voo de: Atraso Voos 2h ou mais até 1.500km 3h ou mais intracomunitários com + 1.500km 3h ou mais outros entre 1.500km e 3.500km 4h ou mais com mais de 3.500km Os passageiros têm direito, a título gratuito: refeições e bebidas, em proporção razoável com o tempo de espera; alojamento em hotel ou outro, se necessário; transporte gratuito entre o alojamento e o aeroporto; duas chamadas telefónicas ou telex ou correio electrónico. Se o atraso do voo for superior a cinco horas e se desistir de viajar, o passageiro tem direito a receber o reembolso do custo do bilhete não utilizado.

Acórdão do Tribunal de Justiça das Comunidades Europeias, de 19/11/2009 Os passageiros afectados por atrasos prolongados de voos podem ser equiparados aos passageiros de voos cancelados, para efeitos da aplicação do direito a indemnização, podendo, assim, invocar o direito a indemnização previsto no artigo 7º, se chegarem ao seu destino final três horas ou mais após a hora de chegada inicialmente prevista pela transportadora aérea. Todavia, o atraso em questão não confere aos passageiros o direito a uma indemnização, se a transportadora aérea operadora do voo em questão puder provar que o atraso considerável do voo se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis (caso de condições meteorológicas, falhas inesperadas para a segurança do voo, greves). **Bagagem de porão**
atraso na entrega, extravio ou perda

Problemas com bagagem Como actuar em caso de atraso na entrega ou extravio ou perda de bagagem? Nos casos de atraso na entrega da bagagem ou de extravio de bagagem, o passageiro deve apresentar uma reclamação escrita à companhia aérea, no prazo máximo de 21 dias a contar da data em que a bagagem é colocada ao seu dispor. Nas Secções de Bagagem Perdida/*Lost and Found* dos aeroportos existem documentos próprios (relatório de irregularidade de bagagem/*property irregularity report/PIR*) para estas situações. **Extravio ou perda da bagagem**
indenização

Em caso de extravio ou perda de bagagem há lugar a indemnização? As transportadoras aéreas podem ser responsáveis pela bagagem registada de cada passageiro, até ao limite

máximo de 1.000 DSE (cerca de 1.200€). Não obstante a companhia aérea não será responsável se puder provar que foram adoptadas todas as medidas razoáveis para evitar o dano ou que era impossível adoptar tais medidas. No prazo de 21 dias a contar da data em que a bagagem deveria ter chegado, o passageiro pode fazer valer os direitos decorrentes do contrato de transporte contra a companhia aérea. Qualquer acção judicial respeitante a indemnização por danos deve ser interposta no prazo de 2 anos a contar da data de chegada do avião ou a contar da data em que o avião deveria ter chegado. Fotocópia dos comprovativos de todas as despesas directamente relacionadas com o extravio ou atraso na entrega da bagagem devem acompanhar a reclamação. **Danos na bagagem**

indemnização

Como actuar em caso de danos na bagagem? No caso de entrega da bagagem danificada, o passageiro, antes de sair do átrio de recolha da bagagem do aeroporto, deve apresentar uma reclamação escrita à companhia aérea. Poderá, também, apresentar uma reclamação escrita à companhia aérea, no prazo de 7 dias a contar da data em que a bagagem é colocada ao seu dispor. Nas Secções de Bagagem Perdida/*Lost and Found* dos aeroportos existem documentos próprios para estas situações (relatório de irregularidade de bagagem/*property irregularity report/PIR*). A companhia aérea irá posteriormente proceder à confirmação e avaliação dos danos reclamados, podendo providenciar pela reparação da mala em questão ou proceder à substituição da mesma por uma idêntica. **Violação da bagagem**

indemnização

Como actuar em caso de violação da bagagem? No caso de violação da bagagem despachada, aplica-se o mesmo procedimento relativo aos danos da bagagem.

Refere-se ainda que, recai sobre o passageiro, o ónus da prova de todos os danos e respectivo valor decorrentes da violação da bagagem. **Recomendações importantes**

indemnização

Recomendações importantes: Mantenha sua bagagem identificada, na parte externa e interna, com seu nome e endereço. Verifique se a bagagem está devidamente fechada. Não transporte volumes de terceiros. Não deve colocar, na bagagem despachada, artigos valiosos e/ou frágeis, tais como jóias, material informático, máquinas ou material fotográfico, telemóveis, etc, as transportadoras aéreas não se responsabilizam pelo transporte de artigos valiosos e/ou frágeis. Deve fotografar a sua bagagem frente e costas e nos pormenores pega, rodas, fechos para qualquer situação de reclamação a apresentar à transportadora/perdidos e achados *Lost and Found*. (Tabela de identificação de bagagem) **Reclamações**

indemnização

Qualquer reclamação deverá ser dirigida, em primeiro lugar, à transportadora aérea operadora do voo em questão. Se não obtiver resposta ou se esta não for satisfatória, poderá apresentar a reclamação ao INAC, I.P.. Para a correcta avaliação do cumprimento destas disposições, o INAC, I.P. tem que ter conhecimento das alegações das partes envolvidas, isto é, do passageiro e da transportadora aérea operadora do voo em questão. Assim, os passageiros poderão: 1. Apresentar a reclamação on-line; ou 2. Imprimir e preencher o formulário de reclamação da U.E (português) (english); anexar cópia da reclamação dirigida à transportadora aérea e a respectiva resposta anexar cópia dos documentos justificativos remeter a reclamação para o INAC, I.P. através de: a. e-mail: dre.pdc@inac.pt b. fax: + 21 842 3582 c. correio: Edifício 4, Rua B, Aeroporto de Lisboa, 1749-034 LISBOA **Reclamações:** Consultar Portal do consumidor Praça Duque de Saldanha, 31 ? 3º ? 1069 ? 013 Lisboa Sítio Web: <http://www.consumidor.pt> Para a ANAC, que na sequência de uma reclamação escrita, procede à análise do conflito entre o passageiro e a transportadora aérea, no âmbito da legislação aplicável e com base nas alegações apresentadas pelas partes envolvidas. As reclamações devem ser dirigidas ao Presidente do Conselho Directivo do Instituto

Nacional de Aviação Civil - INAC, I.P.: E-mail: dre.pdc@inac.pt Fax: 21 842 35 82
Correio: Rua B, Edifício 4, Aeroporto de Lisboa, 1749-034 Lisboa Sítio Web: ANAC/passageiros
Poderá encontrar mais informações, assim como a lista das autoridades nacionais responsáveis pela aplicação destes direitos, em: apr.europa.eu **Legislação Europeia**
indenização
Regulamento Comunitário [\(CE\) nº 1107/2006](#)

REGULAMENTO (CE) N.º 1107/2006 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

de 5 de Julho de 2006

relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo

REGULAMENTO (CE) Nº 261/2004 (Pdf) 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 e que revoga o Regulamento (CEE) n.º 295/91. Livro de reclamações das companhias aéreas, enquadráveis no âmbito do Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro; Reclamações remetidas através dos diversos meios de comunicação que a ANAC tem à disposição dos seus utentes, enquadráveis no âmbito do Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro. **Legislação**

Portuguesa

indenização

Decreto-Lei n.º 40/ 2015 de 16 de março Aprova os estatutos da Autoridade Nacional da Aviação Civil, anteriormente designado Instituto Nacional de Aviação Civil, I. P., em conformidade com o regime estabelecido na Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, que aprova a lei-quadro das entidades administrativas independentes Diário da República n.º 52/2015, Série I de 16 de março do Ministério da Economia. Decreto Lei nº 371/2007 de 6 de novembro Com a entrada em vigor do Decreto -Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, foi alargada a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações a um conjunto amplo de actividades do comércio e dos serviços Altera o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro. Livro de Reclamações das companhias aéreas e entidades gestoras aeroportuárias, enquadráveis no âmbito do Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro; **Brasil - Direitos dos passageiros**

indenização

Direitos dos passageiros De acordo com a Associação Nacional em Defesa dos Direitos dos Passageiros do Transporte Aéreo (Andep), mesmo em casos de fechamento de aeroportos, as companhias são responsáveis por seus passageiros. As empresas devem fornecer informações sobre o motivo do atraso ou cancelamento, além de assistir o consumidor com comunicação, alimentação, transporte e hospedagem. A Andep adverte que os passageiros lesados têm prioridade em relação aos que ainda não compraram passagens. Desta forma, a venda de bilhetes só deve ocorrer depois que os consumidores prejudicados sejam acomodados. A associação lembra, ainda, que em caso de atraso superior a quatro horas, o passageiro tem direito à devolução integral do valor pago pelo bilhete. **Saiba onde reclamar nos aeroportos do**

Brasil

indenização

Aeroportos cheios, bagagens, turistas e muitas dúvidas. A movimentação de passageiros para os jogos da Seleção Brasileira de Futebol, nas cidades-sede brasileiras, promete ser intensa. Confira, passo a passo, a quem recorrer em caso de problemas. Independentemente da situação, não deixe de guardar os comprovantes de viagem e leve com você os contatos diretos dos órgãos para reclamações. Preparado? Boa viagem! 1. Assuntos relacionados a serviços de companhias aéreas ou órgãos que operam nos aeroportos devem ser

encaminhados diretamente às respectivas instituições por meio de seus guichês, central de atendimento telefônico ou site da empresa. As empresas aéreas possuem os Serviços de Atendimento aos Consumidores (SACs). O cliente pode tirar dúvidas on-line; ou o atendimento pode ser feito pelo serviço gratuito telefônico de cada empresa. Não esqueça de anotar o número de telefone disponível no site da empresa em que comprou a sua passagem; ou procure os guichês das empresas nos aeroportos para obter a informação. 2. Reclamações a respeito de atrasos/cancelamentos de voo, atendimento da empresa aérea, danos ou extravios de bagagens, atendimento especial para crianças desacompanhadas, passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos e obesos são assuntos de responsabilidade das empresas aéreas. 3. Se o problema não foi resolvido pelas companhias aéreas, o órgão responsável pela normatização e fiscalização dos serviços de competência é a Agência Nacional de Aviação Civil - Anac. 4. Você poderá entrar em contato com a Anac por meio do site <http://www.anac.gov.br/faleanac> ou pelo telefone 0800 725 4445 5. Se a reclamação é contra os serviços prestados pela própria Anac, deve-se entrar em contato com a ouvidoria do órgão, pelos telefones: (61) 3314-4155; 3314-4158 e 3314-4154, ou pelo e-mail ouvidoria@anac.gov.br 6. No caso de aeroportos administrados pela Infraero também é possível registrar reclamações nos balcões físicos presentes nos aeroportos ou por meio da central de atendimento no número: 0800-727-1234 7. Os aeroportos internacionais de Brasília, Guarulhos e Viracopos passaram a ser administrados por concessionários privados, dentro do programa de concessão de aeroportos promovido pelo governo federal. Nesses casos, as demandas deverão ser enviadas diretamente aos novos operadores. Confira os contatos: - Aeroporto Internacional de Brasília: No site <http://www.inframerica.aero> ou pelo telefone: 61- 3214-6798 - Aeroporto Internacional de Guarulhos: No site ou pelo telefone 11- 2445-2945 - Aeroporto Internacional de Viracopos: No site <http://www.viracopos.com> ou pelos telefones 19- 3725 5000 / 0800 779 0222 8. Outra opção é encaminhar a demanda aos órgãos de defesa do consumidor competentes. O telefone para acionar o Procon é o 151 9. Também é possível acionar o Poder Judiciário. Confira aeroportos que possuem Juizados Especiais Cíveis: ? Aeroporto Internacional de São Paulo/Guarulhos: (11) 2445-4728 ? Aeroporto de São Paulo/Congonhas: (11) 5090-9801/9802/9803 ? Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro/Galeão: (21) 3353-2992 ? Aeroporto Santos-Dumont/ RJ: (21) 2240-0904 ? Aeroporto Internacional de Brasília JK/DF: (61) 3365-2343 ? Aeroporto Internacional Tancredo Neves, Confins/MG: (31) 368-92802 ? Aeroporto Internacional de Recife/PE: O juizado especial não estava funcionando até o dia 12 de junho, segundo informações do balcão da Infraero no aeroporto **Nos aeroportos internacionais de Fortaleza/CE e Salvador/BA, ainda não há um telefone específico. No entanto, segundo informações da Infraero, oos juizados locais já estão funcionando 10. **Guarde todos os documentos que comprovem os fatos questionados, como passagens aéreas, bilhetes de embarque e comprovantes de gastos extras.** Solicite que informações importantes sejam repassadas por escrito. Anote a identificação dos funcionários das companhias aéreas e do aeroporto com os quais tiver contato e de testemunhas, quando for necessário. fonte: Noelle Oliveira - Portal EBC **Legislação - Brasil**

indenização

Brasil - [Resolução nº 141, de 9 de Março de 2010](#) ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil - RESOLUÇÃO Nº 141, DE 9 DE MARÇO DE 2010. Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte aplicáveis aos atrasos e cancelamentos de voos e às hipóteses de preterição de passageiros e dá outras providências.