

Direitos dos Passageiros dos Transportes Aéreos

*Tem problemas com a sua viagem?
A União Europeia (UE) reforçou os seus direitos.
Eis os mais importantes: **

Recusa de embarque e cancelamento

Se o embarque lhe for recusado ou o seu voo cancelado, a companhia aérea que opera o voo deverá pagar-lhe uma indemnização e oferecer-lhe assistência. Estes direitos são aplicáveis, na condição de ter efectuado o *check-in* atempadamente, a quaisquer voos, incluindo os voos *charter*,

- com partida de um aeroporto situado na UE, ou
- procedentes de um aeroporto situado fora da UE e com destino a um aeroporto situado na UE, quando operados por uma companhia aérea da UE.

Recusa de embarque

Se o número de passageiros exceder o número de lugares disponíveis, a companhia aérea deverá, em primeiro lugar, apelar a voluntários para que cedam os seus lugares a troco de benefícios acordados; estes benefícios deverão incluir a opção entre o reembolso do bilhete (com um voo gratuito de regresso ao ponto de partida, se pertinente) e alternativas de transporte para o destino final.

Se não for voluntário, a companhia aérea deverá pagar-lhe uma indemnização de:

- € 250 para voos até 1 500 km
- € 400 para voos mais longos na UE e para outros voos entre 1 500 e 3 500 km
- € 600 para voos de mais de 3 500 km fora da UE

(a indemnização poderá ser reduzida para metade se o atraso não exceder, respectivamente, 2, 3 ou 4 horas),

e oferecer-lhe:

- a opção entre o reembolso do bilhete (com um voo gratuito de regresso ao ponto de partida, se pertinente) e alternativas de transporte para o destino final,
- refeições e bebidas, bem como alojamento em hotel (incluindo *transfers*), se necessário, e meios de comunicação.

Cancelamento

Se o seu voo for cancelado, a companhia aérea operadora deverá oferecer-lhe:

- a opção entre o reembolso do bilhete (com um voo gratuito de regresso ao ponto de partida, se pertinente) e alternativas de transporte para o destino final,
- refeições e bebidas, bem como alojamento em hotel (incluindo *transfers*), se necessário, e meios de comunicação.

A companhia aérea poderá também ter de indemnizá-lo da mesma forma que em caso de recusa de embarque, excepto se o avisar do facto com antecedência suficiente. Deverá ser informado dos transportes alternativos disponíveis.

Os reembolsos poderão ser efectuados em numerário, por transferência bancária, em cheque ou, mediante o seu acordo por escrito, em vales de viagem, devendo ser pagos no prazo de 7 dias.

Caso estes direitos não sejam respeitados, apresente de imediato uma queixa à companhia aérea que opera o voo.

Apoio e informações complementares

Se for afectado por uma recusa de embarque, um cancelamento de voo ou um atraso prolongado e a companhia aérea não lhe der aquilo a que tem direito, apresente queixa junto do organismo nacional competente. Para obter o nome e o endereço do organismo em causa, contacte o Europe Direct Freephone (00 800 6 7 8 9 10 11) ou envie uma mensagem por correio electrónico para o endereço mail@europe-direct.ec.eu.int. O referido organismo poderá também fornecer-lhe os contactos de organizações de aconselhamento e apoio para outras queixas.

Poderá ainda informar a Direcção-Geral da Energia e dos Transportes da Comissão Europeia, B-1049 Bruxelles, do seguimento dado à sua queixa, através do fax n.º (32-2) 299 10 15 ou do seguinte endereço e-mail: tren-aprights@cec.eu.int.

Encontrará prospectos com as informações constantes do presente cartaz e dados mais pormenorizados no serviço de informação, bem como no seguinte endereço *web*: http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm.

O SEU CONTRATO COM UMA COMPANHIA AÉREA ESTABELECE OUTROS DIREITOS E OBRIGAÇÕES. SOLICITE UM EXEMPLAR DO CONTRATO À COMPANHIA AÉREA OU À SUA AGÊNCIA DE VIAGENS.

Atrasos prolongados

Assistência imediata

Se fizer o *check-in* atempadamente para qualquer voo, incluindo voos *charter*,

- com partida de um aeroporto situado na UE, ou
- procedente de um aeroporto situado fora da UE e com destino um aeroporto situado na UE, operado por uma companhia aérea da UE

e se a companhia aérea que opera o voo prever um atraso

- igual ou superior a 2 horas, para voos até 1 500 km
- igual ou superior a 3 horas, para voos mais longos dentro da UE e para outros voos entre 1 500 e 3 500 km
- igual ou superior a 4 horas, para voos de mais de 3 500 km fora da UE

a companhia aérea deverá oferecer-lhe refeições e bebidas, bem como alojamento em hotel (incluindo *transfers*), se necessário, e meios de comunicação.

Se o atraso for igual ou superior a 5 horas, a companhia aérea deverá também propor o reembolso do bilhete (incluindo um voo gratuito de regresso ao ponto de partida, se pertinente).

Caso estes direitos não sejam respeitados, apresente de imediato uma queixa à companhia aérea que opera o voo.

Indemnização complementar

Se uma companhia aérea da UE for responsável pelo atraso de um voo em qualquer parte do mundo, pode solicitar uma indemnização até 4 150 SDR** pelos eventuais prejuízos decorrentes. Se a companhia aérea não aceitar o seu pedido de indemnização, pode recorrer aos tribunais.

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.

Bagagem

Pode solicitar uma indemnização até 1 000 SDR** pelos prejuízos causados pela destruição, avaria, perda ou atraso na chegada da sua bagagem num voo operado por uma companhia aérea da UE, em qualquer parte do mundo. Se a companhia aérea não aceitar o seu pedido de indemnização, pode recorrer aos tribunais.

Em caso de avaria de bagagem registada, a queixa deverá ser apresentada por escrito no prazo de 7 dias a contar da sua entrega; em caso de atraso na chegada da bagagem, o prazo de apresentação da queixa por escrito é de 21 dias a contar da data de entrega.

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

Pode solicitar uma indemnização por danos pessoais ou morte decorrentes de um acidente num voo operado por uma companhia aérea da UE, em qualquer parte do mundo. Tem direito a receber um adiantamento para suprir as necessidades económicas imediatas. Se a companhia aérea não aceitar o seu pedido de indemnização, pode recorrer aos tribunais.

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.

Viagens organizadas

Além dos direitos atrás referidos, poderá solicitar ao seu operador turístico uma indemnização caso o mesmo não forneça os serviços acordados na UE, independentemente do destino. Estes direitos aplicam-se ao incumprimento da obrigação de fornecer um voo incluído na sua viagem. Além disso, se o operador turístico não assegurar uma parte significativa do produto adquirido, é obrigado a conceder-lhe assistência e encontrar alternativas, incluindo de viagem, sem custos complementares para si.

* Este documento, com fins informativos, sintetiza os principais elementos da legislação da UE no domínio em causa. Quaisquer pedidos de indemnização ou recursos judiciais em caso de litígio deverão basear-se exclusivamente nos textos legais aplicáveis.

** 1 SDR = 1,18 em 30.9.2004. Para conhecer a taxa de conversão mais recente, contacte Europe Direct.

