

CIRCULAR INFORMATIVA | Nº 174

LEGISLAÇÃO NACIONAL



Associação Nacional dos Locadores de Veículos



L
E
G
I
S
L
A
Ç
Ã
O

N
A
C
I
O
N
A
L

DIREITOS DOS PASSAGEIROS EM CASO DE VOOS CANCELADOS

Exmos. Senhores Associados e Membros Aliados,

Na sequência de um diálogo com a Comissão Europeia e a Consumer Protection Cooperation Network (rede CPC), as agências de viagens *online* [Edreams](#), [ODIGEO](#), [Etraveli Group](#) e [Kiwi.com](#) colocaram em prática no passado dia **30 de Junho** o compromisso por si assumido de informar melhor os consumidores dos seus direitos em caso de cancelamento de voos e a transferir o reembolso dos bilhetes num **prazo máximo de 14 dias**.

Para além do mais, estabeleceram-se mais três grandes compromissos que procuram **facilitar a comunicação** entre as agências de viagens e os consumidores, bem como a **tornar a informação acessível mais clara e transparente**. Assim:

- Os contactos telefónicos e de correio eletrónico das agências *online* serão fornecidos nas secções de apoio ou “contacte-nos” dos seus *websites*;
- A informação sobre os benefícios específicos associados aos diferentes pacotes de serviços oferecidos pelas agências *online* será mais clara para os consumidores;

- Os consumidores serão informados dos seus direitos legais, reconhecidos pelo [Regulamento \(CE\) N.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004](#), de reencaminhamento ou reembolso nos casos em que os seus voos sejam cancelados;
- E serão também informados sobre as consequências que os serviços específicos oferecidos pelos intermediários das companhias aéreas podem ter nos seus direitos em caso de perturbação de um voo.

À luz da legislação aplicável, os **requisitos** para ter direito ao reembolso no caso de cancelamento do voo são os seguintes:

- Voo ter origem e destino num aeroporto da UE ou;
- Voo com origem num aeroporto da UE e destino num aeroporto fora da EU, independentemente de ser operado por uma companhia aérea da UE ou;
- Voo com origem num aeroporto fora da UE, mas com destino num aeroporto da UE, operado por uma companhia da UE.

Assim, os direitos dos passageiros são os seguintes:

- Assistência gratuita no aeroporto (bebidas, refeições e alojamento se o voo alternativo não for no mesmo dia) – Art.º 9.º

É a escolha entre **uma** das seguintes opções – Art.º 8.º:

- Reembolso do bilhete e, se tiver voo de ligação, um voo de regresso para o aeroporto de partida na primeira oportunidade;
- Um voo alternativo para o destino final;
- Um voo alternativo numa data posterior em condições de transporte equivalente, de acordo com os lugares disponíveis

Terá, ainda direito a uma indemnização, nos termos do Art.º 7.º, se for avisado do cancelamento do voo com **menos de 14 dias de antecedência da viagem**. O montante da indemnização afere-se de acordo com a distância do voo:

- Voos até 1500 km: 250€
- Voos na UE com mais de 1500 km e todos os outros voos de 1500 km a 3500 km: 400€
- Voos de mais de 3500 km: 600€

Considera-se que existe **cancelamento** do voo a **não realização de um voo anteriormente programado e, em que, pelo menos, um lugar foi reservado** (Art.º 2, alínea h) do Regulamento referido. **Para além disso, consideram-se ainda como cancelamento as seguintes situações:**

- O **voo for anulado** e os passageiros forem **transferidos para outro voo regular**;
- A **descolagem** do avião, mas em que este seja obrigado a **regressar ao aeroporto de partida** e os passageiros forem **transferidos para outro voo** ou;
- O **avião chegar a um aeroporto que não é o destino final** indicado no bilhete, a menos que:
 - Seja aceite um voo alternativo (em condições de transporte equivalentes e na primeira oportunidade) para o aeroporto de destino final ou para qualquer outro destino com o qual tenham concordado, caso em que se considera ser um **atraso** e não de um cancelamento do voo, ou
 - o aeroporto de chegada e o aeroporto de destino final sirvam a mesma localidade, cidade ou região, caso em que se considera que se trata de um **atraso** e não de um cancelamento do voo

O **direito à indemnização será excluído** se o passageiro for informado do cancelamento com **duas semanas a 7 dias** de antecedência e lhe for proposto um voo que lhe permita partir duas horas ou menos antes do horário inicial e chegar ao destino final menos de quatro horas após o horário inicial ou se for informado do cancelamento com **menos de 7 dias** de antecedência e lhe for proposto um voo que lhe permita partir uma hora ou menos antes do horário inicial e chegar ao destino menos de duas horas após o horário inicial.

Para qualquer esclarecimento adicional, agradecemos que contactem o Gabinete Jurídico da ARAC, o qual se encontra ao vosso inteiro dispor.

Com os melhores cumprimentos

O Secretário-Geral

Joaquim Robalo de Almeida