

O que fazer em primeiro lugar

Se for afectado(a) por um dos problemas referidos no presente folheto, deverá solicitar de imediato ao representante da companhia aérea que opera o seu voo que tome as medidas adequadas.

O que fazer a seguir

Se for afectado(a) por uma recusa de embarque, um cancelamento ou um atraso prolongado e a companhia aérea que opera o voo não cumprir as suas obrigações, deverá apresentar queixa ao organismo nacional competente.

Se o seu voo partir de um Estado-Membro da UE, apresente a queixa nesse país. Se o seu voo tiver início fora da UE e for operado por uma companhia da UE, apresente a queixa no Estado-Membro de destino.

Poderá obter o nome e o endereço do organismo nacional competente, bem como contactos de organizações de aconselhamento e apoio para outras queixas (por exemplo, problemas com bagagem, danos pessoais e morte, viagens organizadas), através do Europe Direct Freephone*: **00 800 6 7 8 9 10 11**, ou por e-mail: **mail@europe-direct.cec.eu.int**.

Poderá informar a Comissão Europeia, B-1049 Bruxelles, do seguimento dado à sua queixa. Fax: (32-2) 299 10 15; e-mail: **tren-aprights@cec.eu.int**



* Certos operadores de telecomunicações móveis não permitem o acesso aos números 00 800 ou estas chamadas poderão ser facturadas. Em certos casos, estas chamadas poderão ser facturadas a partir de cabinas telefónicas ou de hotéis.

Informações complementares

O presente folheto contém um resumo da legislação pertinente da UE. Quaisquer pedidos de indemnização ou recursos judiciais em caso de litígio deverão basear-se exclusivamente nos textos legais aplicáveis, publicados no *Jornal Oficial da União Europeia*.

- Indemnização e assistência aos passageiros em caso de recusa de embarque e cancelamento ou atraso considerável dos voos: Regulamento (CE) n.º 261/2004 (JO L 46 de 17.2.2004).
- Responsabilidade das transportadoras aéreas em caso de acidente: Regulamento (CE) n.º 889/2002, que altera o Regulamento (CE) n.º 2027/97 (JO L 140 de 30.5.2002 – transposição para o direito comunitário da «Convenção de Montreal» para a unificação de certas regras relativas ao transporte aéreo internacional (JO L 194 de 18.7.2001).
- Viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados: Directiva 90/314/CEE (JO L 158 de 23.6.1990).

Poderá descarregar exemplares adicionais do presente folheto, em todas as línguas oficiais da UE, no seguinte endereço: http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm.

Publicado pela DG Energia e Transportes da Comissão Europeia, B-1049 Bruxelles.

KO-65-05-327-PT-D

Direitos dos Passageiros dos Transportes Aéreos

Tem problemas com a sua viagem?

A União Europeia (UE) reforçou os seus direitos

Eis os mais importantes



COMISSÃO EUROPEIA

Se tiver problemas ...

A União Europeia estabeleceu um conjunto de direitos para garantir o tratamento equitativo dos passageiros.

A companhia aérea que opera o seu voo é responsável pelo seu transporte e o da sua bagagem, devendo respeitar os seus direitos enquanto passageiro.



Recusa de embarque

Foi-lhe recusado o embarque por não haver lugar no voo?



Cancelamento

O seu voo foi cancelado?



Atrasos prolongados

O seu voo está atrasado duas horas ou mais?



Bagagem

A sua bagagem registada sofreu danos, atraso ou extravio?



Danos pessoais e morte em acidente

Sofreu lesões corporais durante o voo?



Viagens organizadas

Os serviços que lhe foram prestados correspondem ao que reservou?

Os direitos dos passageiros são aplicáveis aos voos regulares e voos *charter*, domésticos e internacionais, operados por todos os tipos de companhias aéreas, quer sejam convencionais ou a baixo custo (*low-fare*). 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.

... conheça os seus direitos

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.

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.

* 1 SDR = € 1,18 em 30.9.2004.

Para conhecer a taxa de conversão mais recente, contacte Europe Direct.