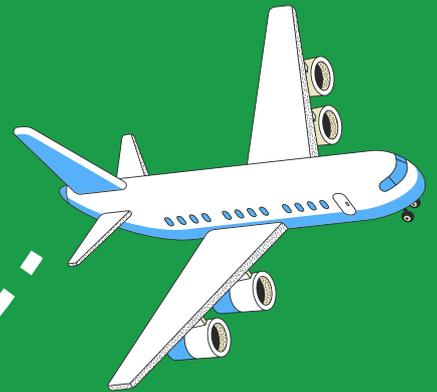


# Guia

para não deixar os seus direitos voar!

DECO informa sobre os direitos dos passageiros





# O seu voo foi cancelado?



**Em caso de cancelamento de voo, saiba que deve ser oferecida aos passageiros a escolha entre:**

- O reembolso no prazo de sete dias;
- O reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o destino final, na primeira oportunidade;
- O reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o destino final numa data posterior, da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares.

**Tem, ainda, direito a assistência, o que inclui:**

- Refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera;
- Alojamento em hotel, caso se torne necessária a estadia ou estadia adicional;
- Transporte entre o aeroporto e o local de alojamento;
- Duas chamadas telefónicas, mensagens via fax ou por correio eletrónico.



## Pode haver lugar ao pagamento de uma indemnização, cujo montante oscila entre €250 e €600, salvo se, os passageiros:

- i) tiverem sido **informados do cancelamento pelo menos duas semanas antes** da hora programada de partida
- ii) tiverem sido **informados do cancelamento entre duas semanas e sete dias antes** da hora programada de partida e se lhes tiver sido oferecido reencaminhamento que lhes permitisse partir até duas horas antes da hora programada de partida e chegar ao destino final até quatro horas depois da hora programada de chegada
- iii) **tiverem sido informados do cancelamento menos de sete dias antes** da hora programada de partida e se lhes tiver sido oferecido reencaminhamento que lhes permitisse partir até uma hora antes da hora programada de partida e chegar ao destino final até duas horas depois da hora programada de chegada.



Tenha, no entanto, presente que, a transportadora aérea não é obrigada a pagar uma indemnização, se puder provar que o cancelamento se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis, como é o caso de condições meteorológicas adversas. Se, por exemplo, o cancelamento se dever a má gestão da companhia ou falta de recursos, por exemplo, o passageiro poderá exigir o pagamento da compensação. Além desta compensação automática, verificando-se determinados pressupostos e fazendo prova correspondente, os passageiros poderão, ainda, exigir uma indemnização suplementar à companhia.

# DÚVIDAS FREQUENTES



**O meu voo foi cancelado. Sou obrigado a aceitar um vale de viagem?**

Soluções alternativas como vales de viagem ou de outros serviços dependem do acordo do consumidor.

**O passageiro tem direito ao reembolso em 7 dias, pelo que a companhia não deve impor um vale.**



**O meu voo foi cancelado e recebi uma mensagem a remarcar o voo para os próximos dias. Sou obrigado a aceitar?**

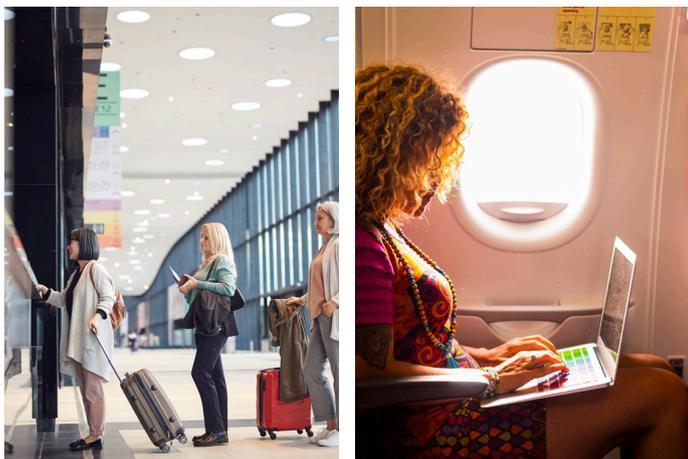
Não. Deve ser dada a possibilidade de escolha ao passageiro entre o reembolso ou o reencaminhamento, pelo que se perdeu o interesse na viagem, pode exigir o reembolso.



**O meu voo foi cancelado. Tenho direito a indemnização?**

Depende da antecedência com que lhe foi comunicado o cancelamento e do motivo do cancelamento.

A transportadora aérea não é obrigada a pagar uma indemnização, **se puder provar que o cancelamento se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas** mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis, nem se comunicar o cancelamento com determinada antecedência. Veja a informação supra em detalhe.



**O meu voo foi cancelado e o voo alternativo apenas parte no dia seguinte. Tenho direito a alojamento?**

Sim. Se se tornar necessária a estadia por uma ou mais noites, ou uma estadia adicional à prevista pelo passageiro, **deve ser oferecido alojamento em hotel e transporte entre o aeroporto e o local de alojamento.**



**O meu voo foi cancelado e o voo alternativo apenas parte no dia seguinte, no entanto, não recebi qualquer indicação ou voucher para efeito de refeições e alojamento.**

### **O que devo fazer?**

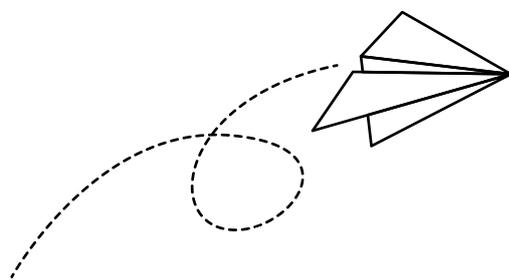


**As transportadoras são obrigadas a oferecer assistência ativamente, devendo informar os passageiros.** No entanto, caso isso não aconteça, deve contactar a transportadora para o efeito. Não devem ser os passageiros a encarregar-se de tomar as medidas necessárias, por exemplo, a encontrar e pagar o alojamento.

Contudo, **se a assistência não for prestada quando deveria ter sido, os passageiros que tenham tido de pagar refeições/bebidas, alojamento e transporte entre o aeroporto e o local de alojamento,** devem obter o reembolso das despesas realizadas junto da transportadora aérea, desde que estas tenham sido necessárias, razoáveis e adequadas.



O mesmo acontecerá se a transportadora o indicar expressamente ao passageiro. Tenha, no entanto, atenção, que será necessário apresentar documentos comprovativos das referidas despesas, pelo que deve guardar os mesmos.





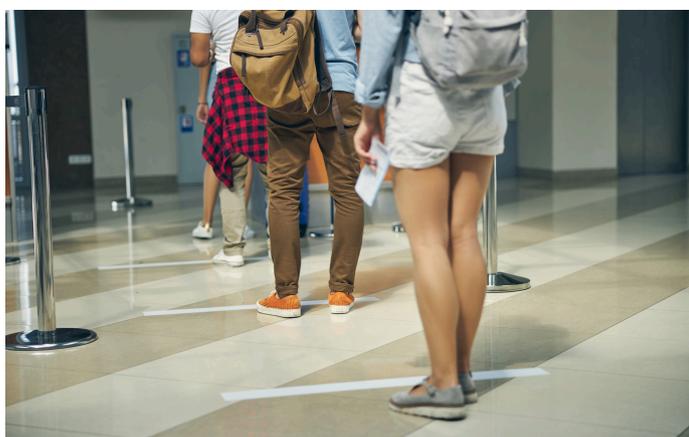
**O meu voo foi cancelado devido a condições meteorológicas adversas e o voo de reencaminhamento será dois dias depois. A transportadora informa-me que apenas garante o alojamento uma noite, embora sejam necessárias duas.**



**É mesmo assim? Devo reclamar?**

O direito a assistência e o correspondente dever imposto à transportadora de o assegurar, é aplicável durante a totalidade do período durante o qual os passageiros em causa devem esperar o reencaminhamento, sem qualquer limitação temporal.

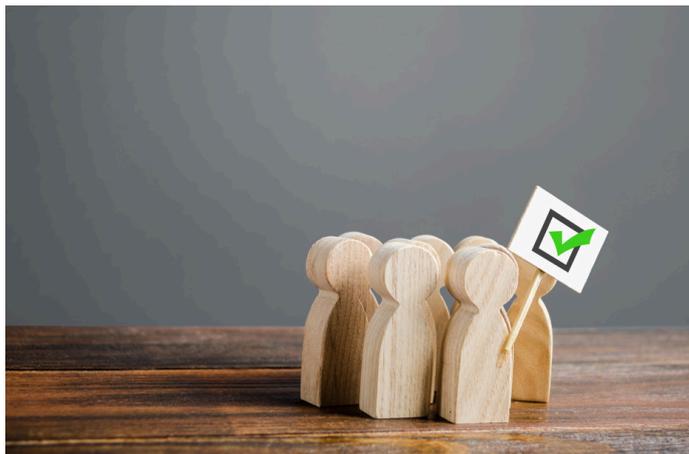
Pelo que, **caso a transportadora limite indevidamente o direito a assistência estará a atuar em desconformidade**, situação em que deverá apresentar reclamação.



Caso a posição da transportadora se mantenha, e tendo de suportar as despesas remanescentes com alojamento, **saiba que poderá exigir a título de indemnização pelo incumprimento por parte da transportadora aérea do seu dever de assistência**, o reembolso das quantias que se revelaram necessárias, adequadas e razoáveis.

No entanto, para o efeito poderá ter de recorrer a um Centro de Arbitragem ou Tribunal que apreciará o pedido e decidirá. Para tal, é fundamental guardar os comprovativos das despesas.





## O meu voo foi cancelado devido a uma greve da tripulação da transportadora. Tenho direito a uma indemnização?



**Se o voo for cancelado, tem sempre direito a escolher entre o reembolso do bilhete ou o reencaminhamento**, bem como direito a assistência.

Também pode ter direito a uma indemnização (se for informado do cancelamento com menos de 14 dias de antecedência em relação à data de partida - ver ponto 3. supra). Pelo contrário, não tem direito a nenhuma indemnização se a transportadora aérea conseguir provar que o cancelamento se ficou a dever-se a circunstâncias extraordinárias.



**Conforme já clarificado pelo Tribunal de Justiça, uma greve destinada a satisfazer as exigências dos trabalhadores não constitui uma circunstância extraordinária.** Por conseguinte, uma greve interna não dispensa a companhia aérea da sua obrigação de pagar uma indemnização em caso de cancelamento ou atraso considerável do voo.

Saiba, no entanto, que greves externas à transportadora, como as greves de controladores de tráfego aéreo ou de pessoal do aeroporto, podem já constituir uma circunstância extraordinária.





# Atrasos

Se a companhia aérea prever um atraso superior a duas horas, ou mais, consoante a distância (veja infra), deve oferecer ao consumidor refeições, bebidas, e ainda, alojamento e transporte entre o aeroporto e o local de alojamento, quando a hora de partida razoavelmente prevista for, pelo menos, o dia após a hora de partida previamente anunciada.



**Além disso, devem ser oferecidas aos passageiros, a título gratuito, duas chamadas telefônicas, mensagens via fax ou por correio eletrônico.**



Contudo, **se o atraso for igual ou superior a 5 horas, o consumidor pode exigir o reembolso do bilhete** e, se for o caso, a ser transportado de volta ao local de partida original.



- **a) Duas horas ou mais**, no caso de quaisquer voos até 1500 quilómetros
- **b) Três horas ou mais**, no caso de quaisquer voos intracomunitários com mais de 1500 quilómetros e no de quaisquer outros voos entre 1500 e 3500 quilómetros
- **c) Quatro horas ou mais**, no caso de quaisquer voos não abrangidos pelas alíneas a) ou b)

Se se chegar ao destino final com um atraso de 3 horas ou mais, pode haver direito a uma **indenização idêntica àquela que é oferecida quando o voo é cancelado, a menos que a companhia aérea consiga provar que o atraso tenha sido causado por circunstâncias extraordinárias.**



# DÚVIDAS FREQUENTES



**Cheguei ao meu destino com um atraso de mais de 4 horas.**

**Tenho direito a indemnização?**

Sim. **Pode ter direito a uma indemnização, desde que o atraso não tenha sido causado por circunstâncias extraordinárias.**

**Quando cheguei ao aeroporto deparei-me com um atraso de cerca de 6 horas, o que me leva a perder os compromissos no destino.**

**Posso exigir o reembolso?**

Sim, no caso de o atraso ser superior a 5 horas, pode exigir o reembolso.

**Face a um atraso no voo de mais de 6 horas, optei pelo reembolso. Passado um mês continuo a aguardar a transferência.**

**Esta demora é normal? Devo fazer alguma coisa?**

**Nos termos da legislação aplicável o reembolso deveria ter sido processado no prazo de 7 dias**, pelo que deve apresentar reclamação e, se pretender, dar conhecimento à Autoridade Nacional de Aviação Civil, com competências de fiscalização.

**Compreei o voo a uma transportadora, mas o voo foi operado por outra companhia.**

**A quem devo reclamar?**

**A transportadora operadora é responsável**, ainda que tenha comprado a viagem junto de outra transportadora. Assim, deve apresentar a reclamação à transportadora operadora.





# Recusa de Embarque

Quando tiver motivos razoáveis para prever que vai recusar o embarque para um voo, a transportadora deve, em primeiro lugar, **apelar a voluntários que aceitem ceder as suas reservas a troco de benefícios, em condições a acordar entre o passageiro e a transportadora.**

A companhia deverá, ainda, oferecer a possibilidade de escolha entre o reembolso do bilhete ou o reencaminhamento para o destino final.

Se for recusado o embarque a passageiros contra sua vontade, a transportadora aérea operadora **deve indemnizá-los e prestar-lhes assistência** em termos semelhantes ao que acontece em caso de cancelamento.

Ao passageiro deve, ainda, ser oferecida a possibilidade de escolha entre o **reembolso** ou o **reencaminhamento**.



# DÚVIDAS FREQUENTES



**A transportadora não me permitiu o embarque invocando que não tinha comigo a documentação necessária, posso exigir os direitos previstos em situação de recusa de embarque?**

Não. **A recusa de embarque prevista no Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho**, que 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, **não abrange situações em que existam motivos razoáveis para a recusa do transporte dos passageiros num voo**, apesar de estes se terem apresentado em tempo útil para o voo, como por exemplo razões de saúde, de segurança ou falta de documentação.

O conceito de recusa de embarque diz essencialmente respeito a casos de excesso de reservas ou determinada por razões operacionais.



**Foi-me recusado o embarque e a companhia insiste em processar a indemnização através de um crédito numa “conta cliente” da transportadora para utilizar em futuras compras de bilhetes ou serviços.**

**Posso opor-me?**

Sim. **A indemnização apenas pode ser paga através de vales de viagem e/ou outros serviços mediante acordo escrito do passageiro.** Na ausência de acordo nesse sentido, deve ser paga através de transferência bancária, cheque, numerário ou de ordem de pagamento bancário.

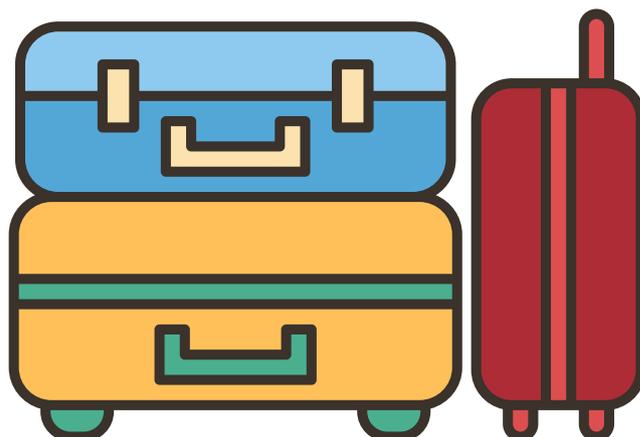




# Atraso, extravio ou danos na bagagem

**Em caso de perda, dano ou atraso poderá, poderá haver lugar a uma indemnização limitada** atualmente até 1.288DSE (cerca de 1600 euros), salvo declaração especial de interesse na entrega e pagamento de montante suplementar eventual.

**Caso se transporte valores mais elevados, poderá haver lugar a uma compensação superior**, desde que o passageiro o tenha declarado à companhia aérea o mais tardar no momento do registo da bagagem, através do formulário próprio e do pagamento de um montante suplementar eventual.



# DÚVIDAS FREQUENTES



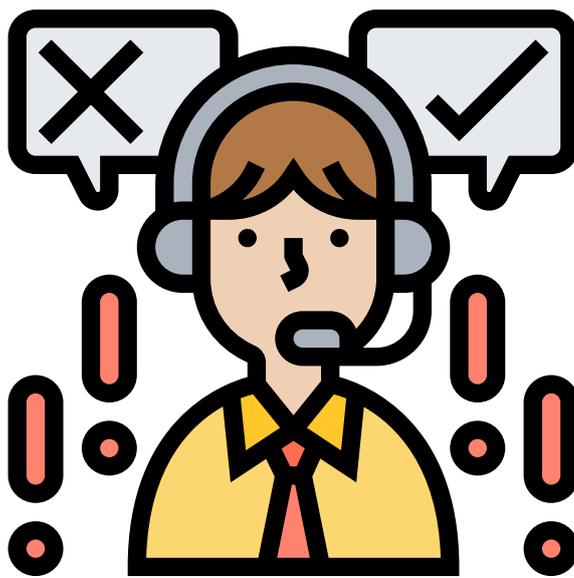
## Existem prazos para apresentar reclamação?

Sim. **No caso de bagagem danificada, deverá apresentar uma reclamação** à transportadora imediatamente e, o mais tardar, sete dias a contar da receção, caso se trate de bagagem registada. Se se tratar de uma situação de atraso, a reclamação deve ser apresentada, o mais tardar, no prazo de 21 dias a contar da data em que a bagagem foi colocada à disposição do passageiro.



## Com o atraso na entrega da minha bagagem tive de comprar alguns bens essenciais no destino, posso apresentar essas despesas à transportadora?

Sim. **Deve, contudo, apresentar os comprovativos/recibos** das referidas despesas.





# O voo foi cancelado ou está atrasado. O que fazer no imediato?

**Se facultou os seus contactos durante o processo de reserva ou check-in, será provavelmente notificado e contactado por SMS ou e-mail.**

Nessa mensagem a transportadora deve apresentar-lhe as opções referidas acima, nomeadamente opção entre reembolso ou reencaminhamento, e deve propor assistência.

Em princípio, a transportadora indicar-lhe-á a forma mais rápida de tratar do processo. **É possível que lhe seja pedido que aceda a um link ou aplicação da transportadora para registar a sua escolha.** Algumas companhias limitam-se a informar qual o voo em que será reencaminhado, mas tenha atenção que poderá optar pelo reembolso!

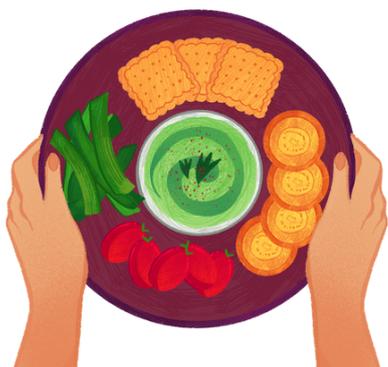




Se não tiver disponibilizado os seus contactos e/ou não tiver recebido qualquer informação, deve dar-se a conhecer à transportadora aérea operadora para o mesmo efeito.

**As transportadoras devem oferecer assistência** ativamente, nomeadamente, **refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera, e alojamento se se tornar necessária a estadia.**

É frequente serem disponibilizados vales de refeição para serem utilizados no aeroporto.





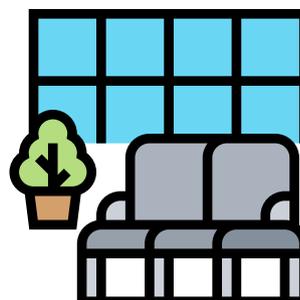
Se estes não forem apresentados e/ou não for dada qualquer informação, questione a companhia, pois embora se a assistência não tiver sido prestada como devia, **os passageiros que tenham tido de assegurar tais despesas**, possam obter o reembolso, **desde que, as mesmas tenham sido necessárias e razoáveis**, a verdade é que não devem ser os passageiros a tratar proativamente do pagamento de refeições ou a marcar o alojamento.





## Em caso de incumprimento:

- **Caso os direitos dos passageiros não sejam respeitados, deve ser contactada a transportadora aérea operadora e apresentada reclamação.** Não se esqueça de juntar cópia de eventuais recibos de despesas de forma a tornar o processo mais célere, se for o caso.
- **Para os assuntos relacionados com a assistência a passageiros com mobilidade reduzida** deve ser contactado o aeroporto.
- **Se a resposta não for adequada, poderá apresentar reclamação junto de um organismo nacional responsável (em Portugal, a Autoridade Nacional de Aviação Civil),** aconselhando-se a recorrer ao organismo nacional do país de partida, no caso de voos da UE e voos da UE para um país não pertencente à UE; e ao organismo nacional do país de chegada, no caso de voos de fora da EU.





Os passageiros **podem igualmente solicitar o apoio de uma associação de consumidores, como a DECO ou submeter o eventual litígio com a transportadora** a entidades de resolução alternativa de litígios, como é o caso de Centros de Arbitragem.

Saiba, ainda, que **tais conflitos estão sujeitos a arbitragem necessária**, o que significa que, se decidir recorrer a um Tribunal Arbitral, a transportadora terá de aceitar a resolução do conflito de forma rápida e simples através deste mecanismo.

**DECO**



**DECO**  
**SEMPRE CONSIGO**