

Nº 02 07/23

Mo

**Mobilidade
e transportes**

Transporte Aéreo

Os Direitos dos
Passageiros

Contacte a
nossa equipa:

Rosário Tereso
mobilidadetransportes@deco.pt

DECO

Associação Portuguesa para a
Defesa do Consumidor

Transporte Aéreo

VOAR COM MAIS DIREITOS

DECO
SEMPRE CONSIGO

Voz dos Consumidores

Síntese

O Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 (doravante, Regulamento), estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque, de cancelamento ou atraso considerável dos voos. Não obstante, passados quase vinte anos da entrada em vigor do Regulamento, os passageiros continuam a debater-se com problemas para ver os seus direitos respeitados. O direito à informação e à assistência são recorrentemente desrespeitados e, nesse sentido, na perspetiva dos passageiros, a aplicação, interpretação e cumprimento do Regulamento são o seu ponto crítico.

Dois pontos parecem, à partida, pacíficos: por um lado, os passageiros necessitam de um enquadramento robusto que os proteja em situações de disrupção, por outro lado, o Regulamento precisa de ser revisto com vista a serem ultrapassadas as questões que prejudicam a sua aplicação.

Já em 2013 a Comissão apresentou uma proposta de revisão do Regulamento que, todavia, passados 10 anos se encontra bloqueada no Conselho da União Europeia. Apesar de a proposta não ter avançado no sentido de ultrapassar os problemas amplamente reconhecidos pelo setor, a verdade é que a pendência da proposta e a indefinição gerada, tem constituído obstáculo para, de uma vez, abordar os problemas em causa. O exemplo mais recente é aguardada proposta relativa à «Melhor proteção dos passageiros e dos seus direitos», que com o argumento da Proposta de alteração ao Regulamento, deixa de fora matérias ali reguladas, ficando muito aquém do necessário.

Pontos de Discussão

I. O que já fizemos

A DECO tem apelado à revisão do Regulamento e à consagração de um mecanismo de proteção financeira dos passageiros em caso de insolvência da transportadora aérea em sede de consultas públicas, de consultas específicas a peritos, em diferentes fóruns, grupos especializados, bem como junto da Comissão Europeia e decisores políticos nacionais.

Paralelamente, em casos de disrupção, a DECO tem acompanhado e apoiado os passageiros, prestando informação e mediando conflitos com as transportadoras, e rogado à intervenção da entidade reguladora sempre que considerado pertinente. Casos ainda recentes de cancelamentos massivos, justificaram, por outro lado, que a DECO tenha evidenciado junto da entidade reguladora, decisores políticos, e da própria infraestrutura aeroportuária a necessidade de serem criados e implementados planos de contingência que salvaguardem a devida assistência aos passageiros em casos de especial dimensão e complexidade.

Em matéria de *enforcement*, e no que respeita às práticas comerciais das transportadoras, a DECO, em conjunto com o BEUC¹ e outras organizações de consumidores, participou numa ação coordenada que desencadeou o primeiro alerta externo à rede CPC, no seguimento da crise provocada pela pandemia Covid-19 e de milhares de reclamações a nível europeu de passageiros afetados pelos cancelamentos de voos, denunciando um conjunto de práticas de algumas companhias aéreas às autoridades nacionais de proteção dos consumidores e à Comissão Europeia.

No que tange à especificidade das Regiões Autónomas, a DECO tem defendido a implementação de um mecanismo de atribuição do subsídio de mobilidade no ato

¹ The European Consumer Organisation

da compra da passagem aérea, por oposição ao sistema de reembolso que continua a penalizar e prejudicar a mobilidade dos consumidores residentes nas Regiões Autónomas.

II. O que está a ser feito

Conforme evidencia um estudo recente da Comissão² e diferentes relatórios do Tribunal de Contas Europeu³, o incumprimento das disposições do Regulamento mantém-se crítico e são prementes melhorias para assegurar uma melhor proteção do consumidor, recomendando o relatório do Tribunal de Contas Europeu de 2018 uma maior harmonização e simplificação do quadro da UE sobre os direitos dos passageiros.

No âmbito da Estratégia de Mobilidade Sustentável e Inteligente, a Comissão comprometeu-se a rever as regras existentes e a equacionar um novo enquadramento para viagens multimodais. O compromisso da Comissão inclui igualmente avaliar a possibilidade de apresentar uma proposta no que tange à proteção dos passageiros em caso de falta de liquidez ou insolvência de uma transportadora.

Neste contexto, é esperada a apresentação em 2023 de uma proposta relativa à «Melhor proteção dos passageiros e dos seus direitos» com vista a consolidar e simplificar o quadro regulamentar dos direitos dos passageiros e a criar um sistema homogéneo de direitos dos passageiros em todos os modos de transporte, tendo em conta as suas especificidades, e atendendo à realidade pós-Covid-19.

Contudo, as matérias objeto da proposta da Comissão de 2013 e do recentemente alterado Regulamento relativo aos direitos dos passageiros dos serviços ferroviários, referentes respetivamente aos direitos dos passageiros no transporte aéreo e ferroviário, não serão à partida contempladas, correndo-se o risco de não serem

² Disponível em: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/f03df002-335c-11ea-ba6e-01aa75ed71a1>

³ Disponíveis em: <https://www.eca.europa.eu/pt/Pages/DocItem.aspx?did={3A6B663B-4701-4EA9-8027-A9CF43E482BB}>; <https://www.eca.europa.eu/pt/Pages/DocItem.aspx?did={A7A299DF-80EB-43C5-A869-C1D99E13A7A7}>

abordadas questões fundamentais e as que mais geram reclamações dos consumidores, em especial, no que respeita ao transporte aéreo.

III. O que já conseguimos

- Desde 2019 que o serviço de transporte de passageiros passou integrar o elenco dos serviços públicos essenciais, tornando a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes, os conflitos sejam submetidos à apreciação de um tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados. Esta medida assume enorme relevância numa área de crescente conflitualidade e em que, face aos valores envolvidos, dificilmente os consumidores equacionam o recurso à via judicial, e podem assim, de forma simples e rápida obter uma decisão para o seu caso.

- Desde pelo menos 2017, que a DECO evidencia a inexistência de planos de contingência adequados a garantir a prestação de assistência aos passageiros em casos massivos de disrupção. Finalmente em 2022, e apesar de ainda não serem conhecidos resultados concretos, foi anunciada a criação de um grupo de contingência, envolvendo as entidades-críticas dos aeroportos nacionais, com o objetivo de identificar as medidas a serem tomadas tendo em vista a melhoria operacional.

- Em 2019 foi promovida a primeira alteração ao Decreto-Lei 134/2015, de 24 de julho, que regula a atribuição do subsídio social de mobilidade aos cidadãos beneficiários, no âmbito dos serviços aéreos e marítimos entre o continente e a Região Autónoma da Madeira e entre esta e a Região Autónoma dos Açores, estabelecendo-se a atribuição do subsídio de mobilidade no ato da compra da passagem. Não obstante, a referida alteração não entrou, ainda, em vigor.

- Apesar de há largos anos a DECO evidenciar a necessidade da criação de um sistema de proteção financeira que garanta o reembolso e repatriamento dos passageiros em caso de insolvência de uma transportadora, pela primeira vez a discussão de medidas

concretas a respeito está na agenda da Comissão no âmbito da Iniciativa «Melhor proteção dos passageiros e dos seus direitos».

Apesar das medidas para já equacionadas estarem muito aquém do que se entende necessário, por se aterem no essencial a um reforço de informação ao consumidor e a medidas relacionadas com a proteção concedida através de certos métodos de pagamento, a verdade é que a matéria foi identificada como um dos 5 problemas em relação aos quais a Comissão está a considerar adotar medidas, e tal tem permitido uma discussão aprofundada do tema, e a possibilidade de trazer contributos importantes para a matéria, parecendo haver consenso generalizado quanto à importância de criar um verdadeiro mecanismo de proteção para os consumidores, por oposição às medidas consideradas. A discussão do tema permitiu igualmente tornar evidente que as medidas apresentadas tinham já sido identificadas pelos sucessivos estudos da DG Move e pela própria Comissão como insuficientes para proteger todos os consumidores.

IV. O que queremos

No entendimento da DECO é incompreensível que dez anos após a apresentação da proposta de revisão do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, este dossier da maior importância para os passageiros se encontre bloqueado no Conselho da União Europeia. Paralelamente, e embora a Proposta de revisão incluísse aspetos e melhorias importantes, a verdade é que, desde início, apresentava lacunas relevantes, e, entretanto, volvidos dez anos, não dá resposta a um conjunto de novos problemas e realidades que foram surgindo.

Assim, e porque como anunciado, a Iniciativa «Melhor proteção dos passageiros e dos seus direitos» não abordará as matérias contempladas pela Proposta de alteração do Regulamento, afigura-se absolutamente fundamental uma decisão sobre o dossier e uma alteração que vá ao encontro das necessidades dos passageiros.

Na perspetiva da DECO, e em primeira linha, qualquer alteração ao Regulamento não poderá implicar uma redução dos direitos dos passageiros. Todavia, a Proposta de alteração ao Regulamento previa efetivamente a redução e/ou limitação de

importantes direitos, designadamente no que respeita ao direito a indemnização, à assistência em caso de circunstâncias extraordinárias, e ao reencaminhamento. Nesse sentido, a DECO defende que quaisquer normas reduzindo os direitos dos passageiros devem ser eliminadas e não incluídas em qualquer proposta subsequente.

O valor das indemnizações deve ser mantido

Os valores das indemnizações não devem ser alterados. As indemnizações foram estabelecidas nos valores atuais para funcionarem como elemento dissuasor e de forma a compensar os consumidores pelos inconvenientes que se reconhecem existir de forma generalizada sempre que existe uma situação de cancelamento, recusa de embarque ou de atraso considerável.

De resto, é importante ter presente que as transportadoras não são obrigadas a pagar uma indemnização se puderem provar que o cancelamento ou o atraso se ficaram a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis, pelo que as situações que verdadeiramente escapam ao controlo da transportadora encontram-se salvaguardadas.

Indemnização em caso de atrasos consideráveis

No que respeita a atrasos, na perspetiva da DECO, impõe-se que a revisão do Regulamento transponha o limiar consagrado pelo Acórdão *Sturgeon*, podendo os passageiros invocar o direito a indemnização quando o atraso na hora de chegada seja igual ou superior a três horas. Com efeito, o atual Regulamento não prevê o direito a indemnização em caso de atraso, mas apenas em caso de cancelamento, tendo o Tribunal de Justiça nos Acórdãos *Sturgeon*, *Nelson* e *Folkerts* estendido o direito dos passageiros a uma compensação em caso de atraso de 3 ou mais horas no destino final. O Tribunal concluiu que os problemas e inconvenientes causados aos passageiros por um atraso de 3 horas à chegada é comparável ao de um cancelamento e não foi alheio ao objetivo do Regulamento de proporcionar um elevado nível de proteção do consumidor.

A codificação dessa regra tornaria o regime mais claro. Pelo contrário, a criação de limites de tempo diferentes para atrasos de acordo com a distância do voo complexificaria a situação e poderia levar a diferenças significativas no tratamento entre os passageiros. O aumento dos limites temporais, com base na distância prevista na proposta da Comissão, significaria que na maioria dos atrasos (que se situam entre as 2 e 4 horas) deixaria de haver o direito à indemnização, o que representaria uma redução inaceitável na proteção dos passageiros face ao quadro atualmente existente.

Conceito de circunstâncias extraordinárias

Atualmente o Regulamento não contempla uma definição clara de circunstâncias extraordinárias, o que tem sido utilizado pelas transportadoras aéreas para recusar o pagamento da indemnização e se tem revelado prejudicial para os passageiros.

A proposta da Comissão Europeia introduzia uma lista não exaustiva de circunstâncias que deveriam ser consideradas extraordinárias e de circunstâncias que não deviam ser consideradas como tal. O Parlamento Europeu, em sentido contrário, propôs que fossem consideradas circunstâncias extraordinárias exclusivamente as que se encontravam definidas no anexo à proposta, eliminando o conjunto de circunstâncias não consideradas extraordinárias.

A DECO salienta de forma veemente a importância de que tal lista seja meramente indicativa, sempre tendo defendido que a mesma não devia ser exaustiva.

O estabelecimento de uma lista exaustiva teria, no entendimento da DECO, o efeito pernicioso de, por se encontrarem tais circunstâncias estabelecidas *a priori* de forma taxativa, excluir situações que embora imprevisíveis e extraordinárias, não se encontrem listadas. A imprevisibilidade é, aliás, uma característica subjacente a uma circunstância considerada extraordinária, o que invariavelmente comprometerá uma lista exaustiva.

Por outro lado, entende a DECO ser justificada uma presunção no sentido de, no caso de problemas técnicos, se presumir que a falha técnica não se deveu a uma

“circunstância extraordinária”. A companhia aérea deve ser obrigada a provar a ocorrência de uma circunstância dessa natureza.

No mesmo sentido, e contrariamente ao que resulta da proposta de alteração, deve ser claro que a transportadora apenas não terá de pagar a indemnização se demonstrar ter adotado todas as medidas para evitar a disrupção, apesar da verificação de uma circunstância extraordinária.

A DECO, opõe-se fortemente à introdução na lista de circunstâncias extraordinárias de conflitos laborais na transportadora aérea, atendendo a que, de resto, entretanto o Tribunal de Justiça⁴ clarificou no âmbito de um pedido apresentado ao Tribunal, que uma greve do pessoal da transportadora aérea operadora não pode ser qualificada como «circunstância extraordinária», na aceção do Regulamento, quando a greve está ligada a reivindicações laborais, bem como que, os acontecimentos cuja origem é «interna» devem ser distinguidos daqueles cuja origem é «externa» à transportadora e que, por conseguinte, esta não controla. Em conformidade, as transportadoras aéreas devem, em tais situações, reconhecer e proceder ao pagamento da indemnização devida.

Clarificação de regras sobre reencaminhamento

O Regulamento prevê que seja apresentada a possibilidade de reencaminhamento "na primeira oportunidade", sem que, todavia, defina o que se entende enquanto tal.

A ausência de uma definição clara tem conduzido a diferentes interpretações e a uma aplicação díspar pelas transportadoras que prejudica os passageiros, e na prática, tem significado que estas não oferecem o reencaminhamento através de outras transportadoras.

A DECO acolhe, assim, favoravelmente a proposta da Comissão Europeia no sentido de esclarecer que as companhias aéreas devem recorrer a outras transportadoras ou meios de transporte. Contudo, o requisito temporal de 12 horas para o efeito afigura-

⁴ Processo C-28/20, ECLI:EU:C:2021:226

se claramente excessivo e incompatível com um reencaminhamento “na primeira oportunidade”, impondo-se na perspetiva da DECO, a sua eliminação e a consagração que o reencaminhamento deve ser oferecido aos passageiros assim que possível.

Igualmente premente se afigura concretizar o que se entende por «oferta alternativa de transporte», salientando-se a necessidade de que esta equivalência tenha em atenção as condições de transporte, e sobretudo, o período temporal em que o novo meio de transporte alcance o destino pretendido pelo passageiro.

Direito a assistência em caso de circunstâncias extraordinárias sem limitações

Em caso de eventos extraordinários, é especialmente importante garantir que seja prestada a assistência adequada, nomeadamente no que respeita ao alojamento que se revele necessário aos passageiros que aguardam o reencaminhamento, e que, em alguns casos, pode demorar vários dias.

Acresce que, se as disrupções ocorrerem devido a circunstâncias extraordinárias, os passageiros não têm direito a indemnização. Assim, e atendendo a que os passageiros estão especialmente vulneráveis em tais circunstâncias, o direito à assistência é essencial e não deve ser limitado.

A DECO critica, assim, as diversas propostas que pretendem limitar o direito a assistência, e apela à manutenção da solução atual que inclui os custos necessários e proporcionais ao tempo de espera.

Atrasos na pista

A DECO considera importante que a situação particular de atrasos que ocorram quando os passageiros já tenham embarcado seja abordada e que se preveja a assistência a prestar aos passageiros em tais circunstâncias específicas. No entanto, não pode acompanhar a proposta da Comissão que legitima que os passageiros possam ser obrigados a permanecer no avião durante cinco horas, considerando bastante mais razoável a proposta do Parlamento Europeu determinando 2 horas.

Perda de voos de ligação

O direito a assistência e a indemnização em caso de perda do voo de ligação é inserido na proposta da Comissão Europeia. No entanto, a manter-se inalterada a norma, este direito só se aplicará aos voos de ligação no quadro de um único contrato de transporte. A DECO considera tal previsão insuficiente, entendendo que esta deveria ser mais abrangente, incluindo voos de ligação ainda que os mesmos não tenham sido adquiridos no âmbito de um único contrato.

Procedimentos de reclamação efetivos

Os passageiros têm dificuldades em fazer valer seus direitos e em obter respostas atempadas e concretas às reclamações apresentadas. Acresce que, frequentemente os passageiros relatam uma completa ausência de resposta das transportadoras.

A DECO acompanha, assim, a proposta da Comissão e do Parlamento de introduzir prazos claros e harmonizados para a resposta às reclamações, discordando, porém, do prazo plasmado de dois meses, que se afigura absolutamente excessivo e incompatível com a necessidade de resposta dos passageiros. No mesmo sentido, considera-se inaceitável que se pretenda estabelecer que o passageiro apenas poderá apresentar a reclamação ao Organismo Nacional de Execução no prazo de dois meses a contar da data de apresentação da reclamação à transportadora, sem que, contudo, se estabeleça um prazo de resposta deste Organismo ao passageiro.

A DECO defende, ainda, a introdução de um prazo máximo para o processamento do pagamento da indemnização, à semelhança do que sucede relativamente ao reembolso, bem como de coimas aplicáveis em caso de incumprimento pela transportadora de tais prazos, de forma a dissuadir o incumprimento.

Obrigação de informar os passageiros

A DECO considera que a informação sobre os direitos dos passageiros deveria ser dada logo no momento da reserva e que esta deveria obedecer a um modelo harmonizado ao nível da União Europeia, de forma a evitar imprecisões e até mesmo que os passageiros sejam induzidos em erro quanto aos seus direitos. Apela, por outro lado, à consagração da obrigação de informação ao passageiro acerca das razões que

motivaram a disrupção, extensível à infraestrutura aeroportuária quando a causa da perturbação estiver relacionada com a mesma, obrigando também esta a revelar a causa da perturbação e o período durante o qual a operação foi condicionada pela mesma.

Cláusulas “no-show” devem ser totalmente proibidas

As políticas de não comparência cada vez mais frequentes, resultam em situações em que os passageiros que, por qualquer motivo, não embarcaram no voo de ida, veem a sua reserva do voo sucessivo ou de regresso cancelada. Em tais situações, os passageiros veem-se obrigados a comprar outro bilhete, a pagar taxas adicionais, ou até penalizações significativas.

No entendimento da DECO, tais cláusulas são abusivas, por originarem um desequilíbrio significativo em detrimento do consumidor, entre os direitos e obrigações das partes decorrentes do contrato.

Vários tribunais nacionais, como é o caso da Áustria, Alemanha e Espanha reconheceram já tais cláusulas como abusivas. Por conseguinte, a DECO apela a que seja posto termo a esta prática, proibindo em absoluto tais cláusulas.

Políticas de bagagem

A proposta de alteração ao Regulamento pretende introduzir "total liberdade comercial" às transportadoras de estabelecerem as condições aplicáveis ao transporte de bagagem, esquecendo que tal é contrário aos princípios e regras do direito da União Europeia sobre transparência e comparabilidade das tarifas aéreas nos termos do artigo 23.º do Regulamento 1008/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho de 24 de setembro de 2008, relativo a regras comuns de exploração dos serviços aéreos na Comunidade(doravante, Regulamento 1008/2008).

Ora, muito embora o Regulamento 1008/2008 exija que as companhias aéreas incluam todos os impostos, encargos e taxas "inevitáveis" e "previsíveis" no momento da publicação do preço, a verdade é que tais elementos não são suficientemente concretizados no Regulamento.

Salientamos também que as diferentes políticas de transporte de bagagem adotadas pelas companhias aéreas criam dificuldades para os passageiros e prejudicam a comparabilidade de preços.

As companhias aéreas têm vindo a alterar o seu modelo de negócio de forma a maximizar as suas receitas, para o efeito aumentando o número de serviços opcionais, mas também cobrando como suplementos, serviços até então incluídos na tarifa base e considerados elementos essenciais do contrato de transporte, como o *check-in* no aeroporto, e a bagagem de cabine.

Acresce que, algumas companhias aéreas, apesar de uma decisão do Tribunal de Justiça⁵ que clarificou que a bagagem de mão deve ser considerada um elemento essencial do transporte de passageiros e, portanto, não pode ser sujeita a um encargo adicional, desde que tal bagagem cumpra requisitos razoáveis em termos de peso e dimensões e cumpra os requisitos de segurança aplicáveis, continuam a cobrar como suplemento a bagagem de cabine.

Neste cenário, a DECO considera necessário que o Regulamento detalhe e harmonize os serviços essenciais a serem incluídos impreterivelmente no preço do bilhete, com vista a permitir verdadeira transparência e comparabilidade de preços, aproveitando-se para harmonizar o tamanho da bagagem de cabine permitida que, atualmente, varia de companhia para companhia.

Direito a reembolso em caso de circunstâncias extraordinárias

Tal como decorre da Diretiva das Viagens Organizadas, também no caso da compra isolada de bilhetes de avião, o Regulamento deveria permitir o reembolso integral no caso de ocorrer uma circunstância inevitável e extraordinária no local de destino, nas suas imediações, ou que afete significativamente o transporte de passageiros até ao destino. Atualmente tal direito não se encontra consagrado, ficando os passageiros à mercê da atuação das transportadoras e dos seus termos e condições de transporte,

⁵ Processo C-487/12

como ficou patente durante a pandemia Covid-19. De igual modo, e fora de tais situações excepcionais, o Regulamento deveria prever a possibilidade de o passageiro cancelar a viagem ou alterá-la, neste caso mediante o pagamento de uma eventual taxa.

A DECO defende um maior alinhamento entre os direitos consagrados na Diretiva das Viagens Organizadas e no Regulamento, entendendo que o direito a ser reembolsado deveria aplicar-se igualmente quando ocorrem circunstâncias extraordinárias na esfera pessoal dos consumidores, sendo os exemplos mais ilustrativos as situações em que, devido a um acidente, cirurgia ou hospitalização inesperada, o consumidor não possa viajar. Não se afigura equilibrado que a legislação confira o mesmo tratamento a uma situação em que o consumidor não pode justificadamente viajar e uma situação em que o viajante simplesmente decide cancelar a viagem.

Clarificação da responsabilidade dos intermediários

No caso de compra de bilhetes através de intermediários, os passageiros enfrentam dificuldades na obtenção do reembolso, seja porque não é clara a responsabilidade do intermediário, seja porque a transportadora não detém, nesse caso, a informação necessária do passageiro para poder proceder diretamente ao reembolso, e em tais situações, o passageiro acaba frequentemente por ser remetido de entidade para entidade sem sucesso.

Afigura-se, por conseguinte, imperativo clarificar a responsabilidade dos intermediários, preconizando a DECO uma opção que consagre a responsabilidade solidária da transportadora e do intermediário, permitindo ao passageiro solicitar o reembolso a um ou a outro, dependendo do que se revele mais simples no caso concreto.

A DECO entende que, simultaneamente, deveria ser considerada a introdução de um sistema que permita, em conformidade com o Regulamento de Proteção de Dados, no momento da reserva, a partilha pelo intermediário com a transportadora dos detalhes de pagamento dos consumidores.

Aplicação do Regulamento- normas claras, de fácil aplicação e poderes reforçados em matéria de *enforcement* são necessários

Conforme evidenciado nos trabalhos preparatórios no âmbito da iniciativa «Melhor proteção dos passageiros e dos seus direitos», a aplicação dos diferentes Regulamentos relativos aos direitos dos passageiros continua a ser um problema, reconhecendo-se que os direitos dos passageiros necessitam de maior clareza, que a sua implementação e aplicação continuam a ser insuficientes e ineficazes e também que os passageiros têm dificuldades em reclamar e fazer valer os seus direitos. Tal está intrinsecamente relacionado com a falta de clareza de algumas disposições, das obrigações dos diversos intervenientes envolvidos, e com o facto de os procedimentos de tratamento de reclamações serem demasiado complexos.

Nesse sentido, a DECO entende ser necessária a adoção de um conjunto de medidas ambiciosas que permitam uma verdadeira mudança e que facilitem todo o processo com vista a garantir o respeito dos direitos dos passageiros, nomeadamente, as seguintes:

- a) São necessárias normas claras que não dificultem a sua aplicação ou suscitem diferentes interpretações, pelo que é imperativa a clarificação de alguns conceitos e regras, bem como é essencial tomar em consideração as clarificações do Tribunal de Justiça;
- b) Devem ser introduzidos esquemas automáticos de processamento de reembolso e indemnização;
- c) Devem ser introduzidos prazos claros para o tratamento de reclamações e pedidos de indemnização dos passageiros, bem como deve ser considerada a introdução de formulários normalizados para os consumidores poderem exercer os seus direitos ao reembolso e indemnização;
- d) Os motivos da disrupção devem ser informados claramente num prazo razoável;
- e) Os meios tecnológicos devem ser utilizados para informar e capacitar os consumidores a exercerem os seus direitos (por exemplo, informação em caso de disrupção por *SMS* ou correio eletrónico, disponibilização do formulário

- normalizado para processamento do pedido de reembolso e/ou indemnização) e também para automatizar o reembolso;
- f) As consequências das infrações ao Regulamento devem ser definidas com maior precisão no mesmo (incluindo valor das coimas e sanções pecuniárias compulsórias em caso de incumprimento dos prazos de reembolso dos consumidores). Sanções harmonizadas e verdadeiramente dissuasoras, baseadas no volume de negócios, devem ser consideradas.
 - g) Devem ser criados mecanismos alternativos de resolução de litígios especializados;
 - h) Os Organismos Nacionais de Execução devem ter poderes mais robustos e as suas decisões devem ser sempre vinculativas. Por seu turno, as companhias aéreas devem ter obrigações de informação e reporte acrescidas;
 - i) As decisões destes Organismos devem ser automaticamente aplicadas a todos passageiros abrangidos pela mesma viagem, independentemente, de terem ou não efetuado reclamação;

Os passageiros devem ser protegidos em caso de insolvência da companhia aérea

Quando uma transportadora entra em processo de insolvência, os passageiros podem ver-se deixados à sua sorte para regressar ao ponto de partida e dificilmente obtêm o reembolso e assistência a que teriam direito.

A DECO reivindica há largos anos a criação de um sistema de garantia que garanta o reembolso e repatriamento de consumidores em caso de insolvência de uma transportadora aérea, assegurando a proteção financeira dos consumidores, à semelhança, de resto, do que exige a Diretivas das Viagens Organizadas para os operadores visados pela mesma.

Para a DECO, a iniciativa "Melhor proteção dos passageiros e dos seus direitos" deveria mudar o panorama de proteção dos consumidores na matéria, contudo, as medidas discutidas em sede de consulta pública e que estarão a ser equacionadas, tais como - melhor informar os passageiros sobre seguros opcionais ou a proteção concedida através de certos métodos de pagamento - foram identificadas pelos sucessivos

estudos da DG Move e pela própria Comissão como insuficientes e, no entendimento da DECO não melhoram nem reforçam a proteção dos passageiros.

Acresce que, tais medidas colocariam o ónus financeiro de garantir a atividade dos operadores sobre os consumidores, convidando-os a subscrever seguros ou a utilizar um meio de pagamento específico, o que tem custos associados e proporciona proteção num número muito limitado de situações. Por isso, a introdução de um sistema de garantia obrigatório que proteja financeiramente os consumidores é, no entendimento da DECO, imperativa.

Subsídio de mobilidade

Os cidadãos residentes nas Regiões Autónomas, reconhecidamente penalizados pela distância e pelos custos em chegar ao Continente, continuam a ter de pagar a viagem por inteiro para depois serem reembolsados, mediante pedido e apresentação de um conjunto de documentos. O processo burocrático implica um compasso de espera significativo que poderia ser facilmente ultrapassado com a atribuição do subsídio de mobilidade no ato da compra da passagem.

Em 2019 foi promovida a primeira alteração ao diploma que regula a atribuição do subsídio social de mobilidade aos cidadãos beneficiários, no âmbito dos serviços aéreos e marítimos entre o continente e a Região Autónoma da Madeira e entre esta e a Região Autónoma dos Açores, estabelecendo-se precisamente a atribuição do subsídio de mobilidade no ato da compra da passagem. Não obstante, a referida alteração não entrou, ainda, em vigor.

A Deco considera importante a atribuição automática do subsídio de mobilidade no momento da compra da passagem aérea e não por via de reembolso, e que, nesse sentido, devem ser envidadas medidas no sentido da sua adoção e implementação em ambas as regiões autónomas.

Planos de contingência

Casos massivos de cancelamentos de voos têm colocado em evidência a ausência de planos de contingência adequados no sentido de acautelar a prestação de assistência

aos passageiros, quer por parte das transportadoras, quer por parte da própria infraestrutura aeroportuária.

Entretanto, e em resposta às preocupações evidenciadas pela DECO, foi dado a conhecer que desde junho de 2022 estaria a funcionar um grupo de contingência criado pela Autoridade Nacional de Aviação Civil, envolvendo as entidades-críticas dos aeroportos nacionais - como companhias aéreas, empresas de handling e a gestora dos aeroportos - com o objetivo de identificar as medidas a serem tomadas tendo em vista a melhoria operacional. Não obstante, não são ainda conhecidos resultados concretos, e tanto quanto é público, o grupo de contingência não incluirá representantes dos passageiros. A DECO salienta a importância de integrar o contributo de associações representativas dos consumidores na discussão de aspetos que visam contribuir para uma melhor qualidade de serviço e apela à publicação das medidas tomadas, à implementação de planos de contingência que salvaguardem a assistência e demais direitos dos consumidores, bem como à criação de estruturas e mecanismos de apoio e informação adequados às necessidades sentidas pelos passageiros quando enfrentam situações de atraso ou cancelamento de voos.

DECO

SEMPRE CONSIGO

deco.pt



CONTACTE-NOS:

DECO LISBOA (SEDE)

R. de Artilharia Um, n.º 79, 4.º
1269-160 Lisboa
Tel.: 21 371 02 00
deco@deco.pt

DECO DELEGAÇÕES

DECO MINHO

Av. Batalhão Caçadores 9,
n.º 279 4900-341 Viana do Castelo
Tel.: 258 821 083
deco.minho@deco.pt

DECO NORTE

R. da Torrinha, n.º 228 H, 5.º
4050-610 Porto
Tel.: 223 391 960
deco.norte@deco.pt

DECO CENTRO

R. Padre Estevão Cabral,
n.º 79, 5.º, Sala 504
3000-317 Coimbra
Tel.: 239 841 004
deco.centro@deco.pt

DECO RIBATEJO E OESTE

R. Eng. António José Souto
Barreiros Mota, n.º 6 L
Tel.: 243 329 950
deco.ribejoeoeste@deco.pt

DECO ALENTEJO

Travessa Lopo Serrão,
n.º 15A e 15B, r/c
7000-629 Évora
Tel.: 266 744 564
deco.alentejo@deco.pt

DECO ALGARVE

R. Dr. Coelho de Carvalho, n.º 1 C
8000-322 Faro
Tel.: 289 863 103
deco.algarve@deco.pt

DECO MADEIRA

Loja do Município do Caniço
Rua Doutor Francisco Peres
9125-014 Caniço
Tel.: 968 800 489
deco.madeira@deco.pt

fale connosco ↪



📞 966 449 110