



# Aviso

## Saúde e segurança dos consumidores



### **ANAC, DGC e CEC Portugal divulgam recomendações e cuidados a ter nas viagens aéreas**

Com a aproximação do período de férias é esperado um aumento das viagens de lazer e, conseqüentemente, a intensificação do tráfego aéreo. Para ajudar os consumidores a ter uma experiência de viagem o mais tranquila possível, a Autoridade Nacional da Aviação Civil (ANAC), a Direção-Geral do Consumidor (DGC) e o Centro Europeu do Consumidor (CEC) Portugal uniram esforços e prepararam um conjunto de recomendações, com sugestões para a preparação da viagem, cuidados a ter no aeroporto e a bordo, bem como na partida e chegada. São também transmitidas orientações no que se refere aos direitos dos passageiros, nomeadamente em casos de recusa de embarque, cancelamento ou atraso dos voos.




A ANAC, como autoridade nacional em matéria de aviação civil, a DGC, na qualidade de entidade que atua na elaboração, definição e execução da política de defesa do consumidor em Portugal, e o CEC Portugal, que disponibiliza serviços de informação aos consumidores e de assistência na resolução de problemas relacionados com compras de bens e serviços transfronteiriços, pretendem, com esta recomendação, promover a informação e a literacia em matéria de direitos dos consumidores.

#### **Anexo: Recomendações conjuntas ANAC, DGC e CEC**

Lisboa, 20 de junho de 2024

#### **A Direção-Geral do Consumidor**

Praça Duque de Saldanha, n.º 31 -3.º - 1069-013 Lisboa PORTUGAL

T: + 351 21 356 46 00   



Com a aproximação do período de férias é esperado um aumento das viagens de lazer e, consequentemente, a intensificação do tráfego aéreo. Para ajudar os consumidores a ter uma experiência de viagem o mais tranquila possível, a Autoridade Nacional da Aviação Civil (ANAC), a Direção-Geral do Consumidor (DGC) e o Centro Europeu do Consumidor (CEC) Portugal uniram esforços e prepararam um conjunto de recomendações, com sugestões para a preparação da viagem, cuidados a ter no aeroporto e a bordo, bem como na partida e chegada. São também transmitidas orientações no que se refere aos direitos dos passageiros, nomeadamente em casos de recusa de embarque, cancelamento ou atraso dos voos.

A ANAC, como autoridade nacional em matéria de aviação civil, a DGC, na qualidade de entidade que atua na elaboração, definição e execução da política de defesa do consumidor em Portugal, e o CEC Portugal, que disponibiliza serviços de informação aos consumidores e de assistência na resolução de problemas relacionados com compras de bens e serviços transfronteiriças, pretendem, com esta recomendação, promover a informação e a literacia em matéria de direitos dos consumidores.

## 1. Antes da viagem:

### a) Preparação e programação da viagem

#### Antes de proceder ao pagamento do bilhete

Verifique se o nome na reserva corresponde exatamente ao que consta no passaporte/documento de identificação do passageiro.

Verifique ainda a data e hora dos voos que pretende reservar.

Se for um **passageiro com mobilidade reduzida (PMR) ou necessite de assistência especial**, deve solicitar assistência no momento da reserva do bilhete ou, **pelo menos, 48 horas antes da partida**. Deve ainda informar a transportadora se vai viajar com um cão-guia ou com dispositivos de mobilidade elétricos. A ausência de contacto atempado ou de prestação de informação relevante, pode provocar constrangimentos na prestação de assistência.

Leia atentamente as condições da tarifa a adquirir (se o bilhete é reembolsável ou se a tarifa permite alterações e a que preço). Um bilhete cuja tarifa não permita alterações ou reembolso permite-lhe viajar apenas na data e hora que escolheu quando efetuou a reserva.

**Atenção:** A alteração do nome no bilhete, a alteração do horário ou data do voo têm custos e a eventual possibilidade e condições dessa alteração dependem da tarifa adquirida.

Tenha ainda em consideração que o horário do voo reservado pode ser alterado pela transportadora. Nos termos e condições de transporte, está habitualmente incluída esta informação.

Certifique-se que a transportadora aérea operadora do voo tem os seus contactos diretos (telefone e/ou endereço de email), para que possa ser informado de eventuais alterações aos voos agendados. As transportadoras aéreas disponibilizam aos passageiros vários meios de contacto que podem ser consultados nas respetivas páginas de internet.

Fique assim atento ao envio de mensagens de texto e e-mails da transportadora aérea, uma vez que estes podem permitir-lhe saber alterações de horários ou outra informação que pode afetar a sua viagem.

Ao agendar viagens que incluam voos de ligação, deve certificar-se que dispõe de tempo suficiente entre os voos para não perder a ligação.

Em caso de viagens com transportadoras aéreas diferentes, poderá ser necessário levantar a bagagem e fazer novo check-in para o voo seguinte.

**Atenção:** É importante verificar se os voos estão reservados com a mesma transportadora aérea e no mesmo bilhete. Nesse caso, se perder a sua ligação, a transportadora aérea pode reencaminhá-lo(a) num voo posterior. Verifique também se os seus voos de ligação aterram e partem do mesmo aeroporto.

Relativamente ao transporte de bagagem (de mão e porão), verifique com muita atenção se a tarifa a adquirir inclui bagagem de mão (ou de porão), incluindo as dimensões aceites pela transportadora.

Assim, antes de proceder ao pagamento do bilhete deve ler as respetivas condições tarifárias (incluindo o tamanho e peso máximo de cada volume de bagagem), para não ser confrontado com a necessidade de pagamentos adicionais no balcão de check-in ou porta de embarque.

**Atenção:** Se a sua bagagem de mão não cumprir as medidas ou peso estipulados pela transportadora, ou se não existir espaço disponível a bordo da aeronave, poderá ser-lhe exigido o transporte da bagagem no porão e, em certos casos, um pagamento adicional. Deve assim certificar-se que a bagagem de mão pode ser adequadamente fechada caso seja necessário transportar a mesma no porão.

Recorda-se ainda que alguns artigos não são permitidos na bagagem de mão e outros não são permitidos em qualquer lugar do avião. Alguns artigos necessitam da autorização da transportadora aérea antes de os poder transportar. As entidades aeroportuárias podem confiscar artigos que considerem perigosos, independentemente de constarem ou não da lista de artigos proibidos.

Para mais informação consulte a página da ANAC:

<https://www.anac.pt/VPT/PASSAGEIROS/INFOPASSAGEIRO/Paginas/InformacaoaoPassageiro.aspx>

Várias transportadoras aéreas oferecem a opção de check-in online. Se fizer o check-in online, pode ter de imprimir o seu cartão de embarque ou, em alguns casos, tê-lo disponível no seu telemóvel.

**Atenção:** De acordo com as condições de transporte de algumas transportadoras, a não impressão do cartão de embarque implica o pagamento de uma taxa adicional. Assim, é muito importante a verificação, com antecedência, do procedimento a seguir e do formato da impressão.

## b) Documentação necessária para a viagem

Verifique a validade dos documentos de identificação e/ou passaporte. A verificação de toda a documentação para a viagem, incluindo a necessidade de vistos, certificados de vacinação ou testes, é da responsabilidade dos passageiros.

De acordo com o disposto na Lei n.º 37/2014, de 26 de junho, na sua última redação, os documentos de identificação em formato digital apresentados por via da aplicação disponibilizada pela Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA, I.P.) – ID.GOV – têm a mesma validade jurídica e probatória dos documentos originais. No entanto, embora os documentos de identificação em suporte digital possam ser aceites para embarque em território nacional, os mesmos podem não ser aceites para embarque no voo de regresso (ou ainda em subsequentes voos de ida), sendo o passageiro impedido de viajar.

Assim, nos casos em que o voo não seja realizado dentro do território nacional ou que, mesmo que assim seja, a viagem inclua um voo para um destino fora do território nacional, **deve ser portador do documento de identificação em formato físico.**

**Atenção:** Nas viagens que incluem voos com escala, e em certos casos, a documentação necessária para o país onde se efetua a escala pode ser diferente da documentação necessária para o país de destino. Em caso de dúvida, deve contactar as entidades consulares dos países em causa e a transportadora aérea operadora do voo.

## c) Antecedência na chegada ao aeroporto:

Consulte a página de internet da transportadora aérea operadora do voo para mais informação sobre a antecedência necessária para comparecer no aeroporto. Uma vez que esta informação pode variar dependendo do país de destino, em caso de dúvida, deve contactar a transportadora aérea ou o seu agente de viagens. Em alternativa pode consultar a página de internet do aeroporto em causa.

**Atenção:** O atraso e perda do voo por facto imputável ao consumidor, poderá implicar o pagamento de outro voo para o levar ao seu destino.

#### **d) No aeroporto:**

Os horários de check-in podem variar, pelo que é aconselhável a realização do check-in com a antecedência necessária em relação à hora de partida.

Tenha em consideração que efetuado o check-in, é ainda necessário realizar o controlo de segurança (inclusivamente da bagagem de mão) e, dependendo do destino, o controlo de fronteiras.

Os consumidores devem ainda ter em consideração a localização da porta de embarque e o tempo necessário para lá chegar.

As transportadoras aéreas especificam normalmente os horários para efetuar o check-in e chegar à porta de embarque.

Podem, no entanto, recomendar um período de tempo ligeiramente mais longo para **os passageiros com mobilidade reduzida**. Nesse caso, os passageiros devem contactar a transportadora com a qual vão viajar para obter a devida informação.

A falta de comparência na porta de embarque dentro do horário exigido pela transportadora não constitui uma recusa de embarque, nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro.

Na chegada ao aeroporto, os **passageiros com mobilidade reduzida** devem dirigir-se a um ponto de assistência, que se encontram devidamente assinalados, e sinalizar a sua presença aos prestadores de assistência.

Para mais informações, recomenda-se a consulta da página da ANAC:

<https://www.anac.pt/vPT/Generico/SegurancaEFacilitacao/Facilitacao/passageirosmobilidadereuzida/Paginas/PassageiroscomDeficienciaMobilidadeReduzida.aspx>

Os **passageiros com direito a atendimento prioritário** (pessoas com percentagem de incapacidade igual ou superior a 60% comprovado por atestado médico de incapacidade multiuso; grávidas; pessoa acompanhada de criança de colo até aos 2 anos e pessoas com mais de 65 anos de idade, desde que apresentem evidente alteração ou limitação das funções físicas ou mentais), devem sinalizar a sua presença aos trabalhadores da transportadora e solicitar o atendimento prioritário. No entanto, poderão ter de comprovar, perante quem está no atendimento, o grau de incapacidade, a idade da criança, a gravidez ou a idade igual ou superior a 65 anos, mesmo que apresente alterações ou limitações das funções físicas ou mentais. Caso se encontrem várias pessoas a solicitar atendimento prioritário, o atendimento é feito por ordem de chegada. **Se lhe for recusado atendimento prioritário**, pode requerer a presença de autoridade policial para que essa autoridade tome nota da ocorrência e a remeta à entidade competente para análise da reclamação.

#### **e) A bordo:**

As transportadoras aéreas podem recusar o transporte de passageiros que considerem constituir um risco para a segurança da aeronave, da sua tripulação ou dos outros passageiros. A título de exemplo, pode ser recusado o embarque a passageiros que se encontrem sob o efeito de álcool ou drogas, desobedeçam a instruções de segurança, coloquem em perigo a segurança da aeronave ou de outros passageiros e/ou que profiram palavras ameaçadoras ou insultuosas.

Os passageiros devem estar atentos à demonstração de segurança antes da partida e seguir as recomendações da tripulação de cabine.

#### f) À chegada:

**Em caso de atraso, destruição, perda ou danos da bagagem**, a responsabilidade da transportadora aérea está estabelecida na Convenção de Montreal.

Em caso de atraso na entrega de bagagem, a transportadora aérea é responsável pelos prejuízos causados, a menos que tenha tomado todas as medidas razoáveis para os evitar ou tenha sido impossível tomar essas medidas.

Tratando-se de bagagem registada, a transportadora é responsável pelos danos, mesmo sem culpa, exceto no caso de a bagagem ser defeituosa.

**Atenção:** Os passageiros devem apresentar a sua reclamação antes de sair do aeroporto e guardar a documentação que lhe seja disponibilizada. Devem ainda apresentar a reclamação, por escrito, à transportadora aérea operadora do voo (no prazo de 7 dias para o dano em bagagem ou de 21 dias de se tratar de bagagem em atraso).

Caso não seja possível resolver o problema com a transportadora, os consumidores podem recorrer à via judicial ou à resolução extrajudicial (ou alternativa) de litígios.

Mais informação sobre a resolução alternativa de litígios (RAL) e a Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (RLL) está disponível no site da Direção-Geral dos Consumidores da UE ([https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint\\_pt](https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint_pt)) ou no site do CEC (<http://cec.consumidor.pt/>).

### Direitos dos passageiros

**O Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro**, estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros do transporte aéreo em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos.

Em caso de cancelamento de voo, a transportadora aérea operadora tem as seguintes obrigações:

1. **Reembolso do bilhete não utilizado ou transporte alternativo:** Em caso de cancelamento do voo os passageiros podem escolher uma das seguintes opções:
  - a) Reembolso do bilhete não utilizado;
  - b) Reencaminhamento, em condições de transporte comparáveis, para o seu destino final na primeira oportunidade; ou
  - c) Reencaminhamento, em condições de transporte comparáveis, para o seu destino final numa data posterior, conforme a conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares.

2. **Prestação de assistência:** A transportadora aérea deve providenciar os cuidados necessários: refeições e bebidas adequadas ao tempo de espera pelo voo de reencaminhamento, duas chamadas telefónicas ou acesso a e-mail e, se necessário, alojamento em hotel e transporte entre o aeroporto e o local de alojamento.

**Atenção:** Se, ainda assim, a assistência que é devida não for prestada, os passageiros que tenham efetuado despesas com refeições e bebidas, alojamento em hotel e transporte entre o aeroporto e o local de alojamento e/ou serviços de telecomunicações, podem obter o reembolso das despesas realizadas junto da transportadora aérea, desde que aquelas tenham sido necessárias, razoáveis e adequadas.

Para este efeito, é muito importante que os passageiros conservem todos os recibos das despesas efetuadas.

De referir ainda que o direito a assistência apenas subsiste enquanto os passageiros aguardam o reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final na primeira oportunidade.

**Atenção:** Quando os passageiros concordam com a transportadora aérea num reencaminhamento numa data posterior da sua conveniência, ou optam por não viajar, o direito a assistência cessa.

Nos termos do considerando 18 do Regulamento Europeu, a assistência aos passageiros, que aguardam um voo de reencaminhamento ou um voo atrasado, poderá ser limitada ou recusada nos casos em que a própria prestação de assistência possa provocar um atraso maior.

3. **Indemnização:** Em caso de cancelamento de voo, ou atraso superior a três horas à chegada ao seu destino, pode ainda ter direito ao pagamento de uma indemnização, a menos que tenham ocorrido circunstâncias extraordinárias para além do controlo efetivo da transportadora aérea.

**Atenção:** No caso de cancelamento de voo, atraso de voo ou recusa de embarque, as reclamações dos passageiros devem ser submetidas, em primeiro lugar, diretamente à transportadora aérea operadora do voo. Caso os passageiros não tenham obtido resposta da transportadora aérea no prazo de seis semanas a contar da data de receção ou caso a resposta da transportadora aérea não tenha sido satisfatória, as reclamações podem ser reencaminhadas às autoridades de aviação civil onde a situação teve origem.

Para mais informações sobre os direitos dos passageiros, e os contactos das Autoridades de Aviação Civil Europeias, recomenda-se a consulta das páginas:

[https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index\\_pt.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_pt.htm)

<https://cec.consumidor.pt/>