

Proteção dos consumidores: as maiores agências de viagens online comprometem-se a reembolsar os voos cancelados no prazo de 14 dias



Na sequência de um diálogo com a Comissão Europeia e as autoridades nacionais responsáveis pela proteção dos consumidores (rede CPC), as agências de viagens online Edreams ODIGEO, Etraveli Group e Kiwi.com comprometeram-se a informar melhor os consumidores dos seus direitos em caso de cancelamento de voos pelas companhias aéreas e a transferir o reembolso dos bilhetes no prazo de sete dias após a sua receção das companhias aéreas, o que significa que os consumidores devem recebê-lo após um total de 14 dias.

Assim, as agências de viagens em linha assumiram os seguintes compromissos:

- **Em caso de voos cancelados**, as agências de viagens online transferirão os reembolsos da companhia aérea para o consumidor no prazo de 7 dias a contar do dia em que a agência de viagens online receber o reembolso da companhia aérea. Tal resultará num reembolso no prazo de 14 dias para os consumidores que tenham comprado o seu bilhete através de uma agência de viagens online. Os atrasos remanescentes na transferência de reembolsos recebidos das companhias aéreas serão resolvidos até 30 de junho de 2023, o mais tardar.
- **O número de telefone e o endereço de correio eletrónico das agências de viagens online** serão fornecidos nas secções de apoio ou "contacte-nos" dos seus websites, para que os consumidores possam comunicar com as agências também por correio eletrónico ou telefone.

- A **informação sobre os benefícios específicos associados aos diferentes pacotes de serviços** oferecidos pelas agências de viagens online será mais clara para os consumidores.
- Os consumidores serão **claramente informados dos seus direitos legais**, ao abrigo do regulamento relativo aos direitos dos passageiros aéreos, de reencaminhamento ou reembolso nos casos em que a companhia aérea cancele os seus voos. Serão também claramente informados no caso de cancelamento do voo.
- Os consumidores serão também **claramente 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 (por exemplo, quando os dados de contacto não forem transferidos para as companhias aéreas ou quando apenas uma parte de uma viagem for cancelada, a segunda parte poderá ainda ter de ser paga quando não houver ligação entre os voos que constituem a viagem).

A rede de autoridades europeias de defesa do consumidor (rede CPC) encerrará agora os seus diálogos com todos os intermediários das companhias aéreas, mas as autoridades continuarão a verificar se os compromissos são corretamente cumpridos. Além disso, a rede continuará a acompanhar o cumprimento dos compromissos assumidos pelas companhias aéreas no âmbito da ação da rede CPC contra 16 grandes companhias aéreas realizada em 2021.

Para informações adicionais, consultar o link: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/pt/ip_23_3521

Partilhe esta informação!

A Direção-Geral do Consumidor

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

T: + 351 21 356 46 00    