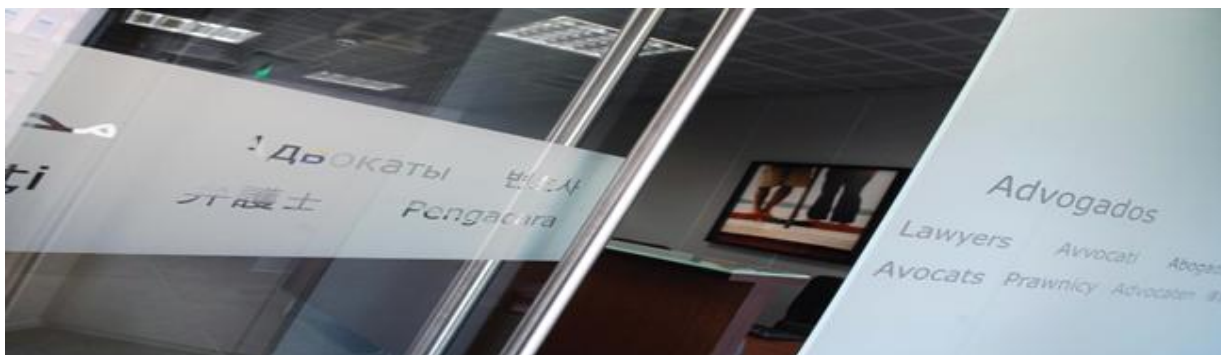


VAI VIAJAR? CONHEÇA BEM OS SEUS DIREITOS



A União Europeia tem tido um importante papel na **regulamentação dos transportes aéreos**, nomeadamente no que diz respeito a garantir a protecção dos passageiros. Assim, estabelece um regime indemnizatório para os casos de, por exemplo, recusa de embarque ou atraso considerável do voo. Tais disposições vêm previstas no Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004.

O referido regulamento é aplicável tanto aos passageiros que viagem entre aeroportos de países pertencentes à União Europeia em que o Tratado se aplique, como aos passageiros que viagem de um aeroporto de um país terceiro para um aeroporto de um país pertencente à União Europeia e ao qual o Tratado se aplique.

Para que o Regulamento seja aplicável, é ainda necessário que os passageiros possuam uma reserva efectuada para o voo em causa e que, em caso de atraso do voo ou recusa de embarque, se apresentem para realizar o *check-in* com a antecedência indicada pela companhia aérea ou, caso não tenha sido indicado horário, com até 45 minutos antes da hora prevista para a partida do voo.

Vejamos, então, os casos em que o Regulamento é aplicável:

1. Recusa de embarque e cancelamento do voo

A companhia aérea, a partir do momento em que consiga prever que tem motivos suficientes para recusar o embarque em determinado voo, tem o dever de apelar a voluntários para que cedam as suas reservas. Consideram-se voluntários aqueles que se tenham apresentado no embarque com a antecedência que tenha sido indicada e escrita ou, caso não tenha sido indicada qualquer hora, até 45 minutos antes da hora de partida e se disponham a ceder a sua reserva, a pedido da transportadora aérea, aceitando benefícios como contrapartida.

Se o número de voluntários não for suficiente para permitir o embarque, a companhia aérea pode, então, recusar o embarque dos passageiros. Estes passageiros aos quais o embarque for recusado têm o direito de ser indemnizados e o direito a receber assistência, nos mesmos termos que os passageiros que vejam o seu voo ser cancelado, como veremos de seguida.

Assim, os passageiros cujo embarque tenha sido recusado contra sua vontade e os passageiros afectados pelo cancelamento do voo têm opção de escolha entre o **reembolso** do preço do bilhete, caso optem pela desistência do voo por este já não se justificar em relação ao plano inicial de viagem que tinham ou o **reencaminhamento para o destino** em condições de transporte equivalentes.

É lhes ainda atribuído o direito a receber, gratuitamente, refeições e bebidas em proporção razoável ao tempo de espera, a duas chamadas telefónicas ou correio electrónico e, caso se justifique, alojamento e transporte gratuito entre o aeroporto e o alojamento e vice-versa.

Estes passageiros têm, ainda, direito a uma **indemnização** no valor de € 250 em voos até 1500 km, € 400 em voos intracomunitários com distância superior a 1500 km ou outros voos com distância compreendida entre 1500 km e 3500 km e € 600 em voos com distância superior a 3500 km. Esta indemnização é paga em numerário, por meio de cheque ou transferência bancária, podendo porém, em casos excepcionais, ser paga através de vales de viagem ou outros serviços, mediante acordo escrito do passageiro.

Para evitar ter de pagar uma indemnização em caso de cancelamento do voo, a transportadora aérea deve informar o passageiro do cancelamento pelo menos duas semanas antes da hora prevista para a partida. No caso de apenas ser possível informar do cancelamento entre duas semanas a sete dias antes da hora prevista para a partida, deve a transportadora aérea oferecer ao passageiro um reencaminhamento para o destino que lhe permita partir até duas horas antes da hora programada e chegar ao destino até quatro horas depois da hora prevista de

chegada. Por fim, se a transportadora aérea informar do cancelamento menos de sete dias antes da hora da partida, deve garantir ao passageiro um reencaminhamento que lhe permita partir até uma hora antes da hora programada de partida e chegar ao destino até duas horas depois da hora prevista de chegada. Em todos estes casos cessa o direito do passageiro à indemnização.

Não há também obrigação de indemnizar nos casos em que a transportadora aérea consiga provar que o cancelamento se ficou a dever a **motivos extraordinários** que não poderiam ter sido evitados, mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.

2. Atraso do voo

Quando a companhia aérea tiver motivos suficientes para prever um atraso do voo superior a duas horas ou mais em voos até 1500 km, superior a três horas em voos intracomunitários com mais de 1500 km ou quaisquer outros voos com distância compreendida entre 1500 km a 3500 km ou superior a 4 horas em qualquer voo que não se enquadre nas características dos dois anteriormente referidos, tem o dever de oferecer aos passageiros refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera e duas chamadas telefónicas, telexes, mensagens via *fax* ou mensagens por correio electrónico a título gratuito.

Caso o atraso verificado seja superior a cinco horas, o passageiro tem o direito de escolha entre o **reembolso** do preço total de compra do bilhete, da parte ou partes da viagem não efectuadas ou da parte ou partes da viagem já efectuadas (ou o cumulo de todas, caso se justifique) se o voo já não se justificar em relação ao plano inicial de viagem ou um **voo de regresso** para o ponto inicial de partida.

É de salientar que, caso uma cidade ou região seja servida por vários aeroportos e, tanto nos casos de atraso do voo como nos casos de recusa de embarque, a companhia aérea ofereça aos passageiros o reencaminhamento para um aeroporto distinto daquele em relação ao qual tinha sido feita a reserva, deve suportar os custos de transporte do passageiro desse mesmo aeroporto alternativo para o aeroporto constante da sua reserva ou para outro lugar próximo acordado com o passageiro.

3. Colocação em classe superior ou inferior

Caso a transportadora aérea coloque o passageiro numa classe inferior àquela para a qual o bilhete foi adquirido, deve reembolsar o passageiro, no prazo de 7 dias, em 30% do valor do bilhete nos voos para distâncias até 1500 km, em 50% do valor do bilhete para voos

intracomunitários com mais de 1500 km (com excepção de voos entre o território europeu dos Estados-Membros e os departamentos ultramarinos franceses) e para todos os voos com distância compreendida entre 1500 km e 3500 km ou em 75% do valor do bilhete para todos os voos que não se enquadrem nos dois voos anteriormente referidos, incluindo os voos entre o território europeu dos Estados-Membros e os departamentos ultramarinos franceses).

Pelo contrário, se a transportadora aérea colocar o passageiro em classe superior àquela para a qual o mesmo adquiriu o bilhete, não lhe pode exigir qualquer pagamento suplementar.

4. Atraso, perda ou destruição de bagagem

As transportadoras aéreas são responsáveis pela bagagem de cada passageiro, mas os casos de atraso, perda ou destruição da bagagem, regem-se por legislação distinta da que vimos anteriormente. A estas situações é aplicável o Regulamento (CE) n.º 889/2002, que altera o Regulamento (CE) n.º 2027/97 do Conselho, e da Convenção de Montreal, de 28 de Maio de 1999, transposta para a nossa ordem jurídica pelo Decreto-Lei n.º 39/2002, de 27 de Novembro.

O passageiro pode fazer valer os seus **direitos em caso de atraso ou perda ou dano da bagagem**, caso a mesma não lhe seja entregue no prazo de 21 dias a contar da data de chegada do voo. Em caso de danos na bagagem, pode o passageiro interpor uma acção judicial respeitante a indemnização por danos, no prazo de dois anos a contar da data de chegada do voo.

Assim, numa situação de atraso na entrega da bagagem, o passageiro deve enviar uma carta de reclamação à transportadora aérea, no prazo de 21 dias a contar da data de chegada do voo, explicando os factos ocorridos e juntando cópia da reclamação feita no aeroporto, o bilhete e talão de embarque, uma lista especificada de todos os artigos que se encontravam no interior da bagagem, bem como a atribuição de um valor a cada um deles e os recibos das despesas feitas.

Após 21 dias de atraso na entrega da bagagem, a bagagem considera-se perdida.

No caso de danos na bagagem, o passageiro deve enviar uma carta de reclamação à transportadora aérea, no prazo de 7 dias sobre a data de chegada do voo, explicando os factos ocorridos e juntando cópia da reclamação feita no aeroporto e do bilhete e talão de embarque.

Inês Pereira de Melo

Esta apresentação informativa é geral e abstrata, não substitui o adequado aconselhamento profissional para cada caso em concreto, não devendo, por isso, servir de base suficiente para qualquer tomada de decisão específica.
Para qualquer esclarecimento sobre o assunto, contacte-nos.