

DIREITOS DOS PASSAGEIROS AÉREOS

Os direitos dos passageiros dos transportes aéreos, na União Europeia, estão previstos no Regulamento (CE) 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros, em caso de recusa de embarque (overbooking), cancelamento ou atraso considerável dos voos.

RECUSA DE EMBARQUE OU CANCELAMENTO

Os passageiros têm direito a:

Reembolso do bilhete no prazo de sete dias, voo de regresso para o primeiro ponto de partida ou reencaminhamento para o destino final;

Assistência (refeições e bebidas, alojamento em hotel, transporte entre o aeroporto e o local de alojamento, possibilidade de efetuar, a título gratuito, duas chamadas telefónicas, dois telexes, duas mensagens via fax ou duas mensagens por correio eletrónico);

Indemnização, salvo se a recusa de embarque ou o cancelamento do voo se dever **a circunstâncias extraordinárias**, ⓘ que não poderiam ter sido evitadas, mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis (ex. condições atmosféricas adversas, ...).



ATRASOS

Os passageiros têm direito a:

- Em caso de atraso considerável (**duas horas ou mais**):

Assistência, ao nível de refeições, bebidas e possibilidade de efetuar, a título gratuito, dois contactos (telefónicos/correio eletrónicos/fax);

- Em caso de hora de partida prevista para o **dia seguinte**:

Assistência, ao nível de alojamento em hotel e transporte de ida e volta entre o aeroporto e o local de alojamento;

- Em caso de atraso de **cinco horas pelo menos**:

Reembolso do preço integral do bilhete, cumulativamente, nos casos em que se justifique, com um voo de regresso para o primeiro ponto de partida.

- Nos casos em que os passageiros desembarquem no seu destino final **três horas ou mais após a hora programada de chegada**:

Indemnização, ² salvo se a causa do atraso ficar a dever-se a circunstâncias extraordinárias, que não poderiam ter sido evitadas, mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.

1 Essas **circunstâncias extraordinárias** podem ser instabilidade política, condições meteorológicas incompatíveis com a realização do voo em causa, riscos de segurança, falhas inesperadas para a segurança do voo e greves que afetem o funcionamento da transportadora aérea.

2 Este direito decorre de uma decisão do Tribunal de Justiça da União Europeia. Em causa está o **princípio da igualdade de tratamento** dos passageiros cujos voos sofram atrasos superiores a três horas, pois têm inconvenientes semelhantes aos passageiros afetados por cancelamento de voo ou recusa de embarque.

NOTA: No dia 30-09-2021, **16 companhias aéreas** (incluindo a TAP, Ryanair e Easyjet) comprometeram-se com a **Comissão Europeia**, a **BEUC** e autoridades nacionais de proteção dos Consumidores, a melhorar suas políticas de cancelamento, e a forma como tratarão os passageiros nessas situações.

Fontes:

- Regulamento (CE) 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho ([Consulte aqui o link](#))
- Comunicação da Comissão Europeia "Orientações para a Interpretação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho" (2016/C 214/04) ([Consulte aqui o link](#))

