

De modo a garantir a tranquilidade e o conforto desejados nas viagens aéreas, no período de verão, a Autoridade Nacional da Aviação Civil, a Direção-Geral do Consumidor e o Centro Europeu do Consumidor Portugal, recomendam aos passageiros e aos consumidores em geral, o seguinte:

1. Antes da viagem:

a) Documentação necessária para a viagem

- Os consumidores devem verificar 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.

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, devem contactar as entidades consulares dos países em causa e a transportadora aérea operadora do voo.

b) Preparação e programação da viagem

- Ao agendar as viagens que incluam voos de ligação, os consumidores devem certificar-se de que dispõem de tempo suficiente entre os voos para não perder a ligação.
- Dado o contexto, é importante ter em atenção os constrangimentos aeroportuários atualmente verificados em todo o mundo que poderão provocar demoras adicionais nos procedimentos de segurança, alfandega e embarque.
- 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) um voo posterior. Verifique também se os seus voos de ligação aterram e partem do mesmo aeroporto.

Os consumidores devem certificar-se de que a transportadora aérea operadora do voo tem os seus contactos diretos (telefone e/ou endereço de email), para que possam ser informados 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.

- **Relativamente ao transporte de bagagem (de mão e porão), é importante a verificação das condições tarifárias do bilhete adquirido**, incluindo o peso máximo de cada volume de bagagem. Caso a bagagem exceda o peso permitido, terá que pagar um valor adicional.
- **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/InformacaoPassageiro.aspx>

- Recomenda-se a consulta da **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, os consumidores devem contactar a transportadora aérea ou o seu agente de viagens. Em alternativa pode ser **consultada 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.

- **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.**
- **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.**

c) Antecedência na chegada ao aeroporto:

- 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.
- 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.

Atenção: Os passageiros com mobilidade reduzida ou que necessitem de assistência especial, podem ter de efetuar o check-in mais cedo que o habitual. Nestes casos, os passageiros devem notificar a transportadora aérea ou agente de viagens de que necessitam de assistência, pelo menos 48 horas antes da partida.

d) A bordo:

- Todos os consumidores passageiros devem estar atentos à demonstração de segurança antes da partida e seguir as recomendações da tripulação de cabine.

e) 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 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).

Direitos dos passageiros

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

Assim, se o voo for cancelado pela transportadora aérea, tiver um atraso superior a 3 horas à chegada ou for recusado o embarque sem justificação, a transportadora aérea operadora do voo 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 sido forçados a pagar 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://cec.consumidor.pt/>