

A proximidade do período de férias de verão, associada ao habitual aumento das viagens de lazer, permite antecipar um crescimento do movimento aeroportuário e do tráfego aéreo.

Assim, de modo a contribuir para uma experiência de viagem tranquila, a Autoridade Nacional da Aviação Civil (ANAC), a Direção-Geral do Consumidor (DGC) e o Centro Europeu do Consumidor Portugal (CEC Portugal) prepararam um conjunto de recomendações, com sugestões para o planeamento da viagem, cuidados a ter no aeroporto e a bordo da aeronave, bem como durante a 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 prolongado 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 passageiros do transporte aéreo.

Recomendações

1. Preparação e programação da viagem:

➤ Antes de proceder ao pagamento do bilhete

Verifique sempre 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, bem como o aeroporto de partida e o aeroporto de destino.

Leia atentamente as condições da tarifa antes de comprar o bilhete. Confirme se permite alterações ou reembolso e quais os custos aplicáveis. Caso a tarifa não permita alterações nem reembolso, só poderá viajar na data e hora escolhidas no momento da reserva.

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

➤ Alterações ao voo reservado

O horário do voo reservado pode ser alterado pela transportadora aérea. Esta possibilidade está habitualmente prevista nos termos e condições de transporte.

Certifique-se de que a transportadora aérea operadora do voo tem os seus contactos directos, como o telefone/telemóvel e/ou endereço de email, para que possa ser informado de eventuais alterações aos voos programados. Os contactos das transportadoras aéreas podem ser consultados nas respetivas páginas de internet.

Fique 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.

➤ Viagens com voos de ligação

Ao agendar viagens com vários voos, deve certificar-se de que estes fazem parte da mesma reserva (reserva única), condição essencial para que sejam considerados voos de ligação. Caso tal não aconteça, trata-se de voos independentes e, em caso de perda de um voo e/ou dos voos subsequentes, as transportadoras aéreas não estão obrigadas a proceder ao reencaminhamento, sendo que o eventual reembolso dependerá das condições da tarifa adquirida, podendo estas ser não reembolsáveis.

Deve igualmente assegurar-se de que dispõe de tempo suficiente entre os voos para não perder a ligação.

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

Atenção: Verifique se os voos estão reservados com a mesma transportadora aérea e no mesmo bilhete. Se assim for, e perder a ligação, a transportadora poderá proceder ao reencaminhamento num voo posterior.

➤ **Bagagem**

Antes de comprar o bilhete, verifique se a tarifa inclui bagagem (de cabine e/ou de porão).

Leia as condições tarifárias antes de pagar o bilhete (incluindo o tamanho e peso máximo de cada volume de bagagem), para evitar custos adicionais no balcão de *check-in* ou na porta de embarque.

Recorda-se ainda que alguns artigos não são permitidos na bagagem transportada na cabine ou no porão 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.

Atenção: Se a sua bagagem transportada na cabine não cumprir as medidas ou peso estipulados pela transportadora aérea, 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 a transportar na cabine pode ser adequadamente fechada e é inviolável, caso seja necessário transportá-la no porão.

Para mais informação consulte a página da ANAC:

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

[x](#)

➤ **Check-in online**

Algumas transportadoras aéreas permitem fazer o *check-in* online. Se optar por fazer o *check-in* no aeroporto, poderá ter de pagar uma taxa adicional, dependendo das condições de transporte estabelecidas pela transportadora aérea.

Leia atentamente os termos e condições de transporte. Em caso de dúvida, contacte a transportadora aérea.

Atenção: De acordo com as condições de transporte de algumas transportadoras aéreas, a impressão do cartão de embarque no balcão de *check-in* poderá estar sujeita ao pagamento de uma taxa adicional. Por outro lado, alguns aeroportos exigem a apresentação do cartão de embarque em papel. Assim, é muito importante a verificação, com antecedência, do procedimento a seguir e do formato da impressão.

Se fizer o *check-in online*, confirme se deve imprimir o cartão de embarque ou se pode apenas apresentá-lo no telemóvel. Tendo em conta que algumas transportadoras aéreas apenas aceitam cartões de embarque em formato digital, enquanto outras poderão exigir a sua apresentação em papel. Recorda-se que não pode ser recusado o embarque a quem não apresente o cartão de embarque no formato preferencial.

➤ **Passageiros com mobilidade reduzida**

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 aérea 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.

➤ **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 estabelecidos pelas autoridades de saúde pública, é da responsabilidade dos passageiros.

De acordo com o disposto na Lei n.º 37/2014, de 26 de junho, (que estabelece um sistema alternativo e voluntário de autenticação dos cidadãos nos portais e sítios na Internet da Administração Pública denominado Chave Móvel Digital, na sua última redação), os documentos de identificação em formato digital apresentados por via da aplicação disponibilizada pela Agência para a Reforma Tecnológica do Estado, I.P. (ARTE) – GOV.PT – 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 por isso impedido de viajar.

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

Atenção: Nas viagens com escala noutros aeroportos, a documentação exigida pelo país da escala pode ser diferente da exigida pelo país de destino. Em caso de dúvida, contacte as entidades consulares dos países envolvidos e a transportadora aérea operadora do voo.

➤ **Antecedência na chegada ao aeroporto:**

Consulte a página de internet da transportadora aérea operadora do voo para saber com que antecedência deve chegar ao aeroporto.

Esta informação pode variar consoante o país de destino. Em caso de dúvida, contacte a transportadora aérea ou o seu agente de viagens. Pode também consultar a página de internet de cada aeroporto.

➤ **Check-in**

As transportadoras aéreas especificam normalmente os horários para efetuar o *check-in* e para chegar à porta de embarque. Consulte a transportadora aérea com a qual planeia viajar e/ou a página de internet do 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 do voo.

Para planeamento do tempo de comparência no aeroporto, tenha em consideração que efetuado o *check-in*, é ainda necessário realizar o controlo de segurança (inclusivamente da bagagem transportada na cabine) e, dependendo do destino, o controlo de fronteiras.

➤ **Distância até à porta de embarque**

Com a entrada em funcionamento do *Entry/Exit System* (EES), o novo sistema europeu de controlo automatizado de fronteiras externas do espaço Schengen, o tempo necessário para efetuar o controlo de fronteiras pode ser mais demorado, pelo que os passageiros devem ter em consideração a localização da porta de embarque e o tempo necessário para lá chegar.

Recorda-se que procedimentos de preparação para a partida do voo significam que todos os passageiros devem estar a bordo com a devida antecedência. Assim, os passageiros devem comparecer na porta de embarque na hora indicada pela transportadora aérea, podendo esta negar o embarque aos passageiros que não o façam atempadamente.

Nesse sentido, a falta de comparência na porta de embarque dentro do horário exigido pela transportadora aérea não constitui uma recusa de embarque, nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, que 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 e que revoga o Regulamento (CEE) n.º 295/91.

As transportadoras aéreas podem recomendar um período de tempo ligeiramente mais longo para **os passageiros com mobilidade reduzida**. Nesse caso, os passageiros devem contactar a transportadora aérea com a qual vão viajar para obter a devida informação.

➤ **Passageiros com mobilidade reduzida**

Na chegada ao aeroporto, os **passageiros com mobilidade reduzida** devem dirigir-se a um ponto de assistência (devidamente assinalado), e comunicar 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/passageirosmobilidadereduzida/Paginas/PassageiroscomDeficienciaMobilidadeReduzida.aspx>

- **Passageiros prioritários nos termos do Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto (que institui a obrigatoriedade de prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas e pessoas acompanhadas de crianças de colo, para todas as entidades públicas e privadas que prestem atendimento presencial ao público, na sua redação atual).**

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 aérea e/ ou de assistência do aeroporto, e solicitar o atendimento prioritário.

Poderá ser necessário apresentar comprovativo da incapacidade, da idade da criança, da gravidez ou da idade igual ou superior a 65 anos. Caso existam várias pessoas a solicitar atendimento prioritário, este será feito por ordem de chegada.

Se o atendimento prioritário for recusado, pode solicitar a presença da autoridade policial, para que registe a ocorrência e a remeta à entidade competente para análise da reclamação.

2. A bordo:

As transportadoras aéreas podem recusar o transporte de passageiros que considerem constituir um risco para a segurança da aeronave, da sua tripulação e/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 sempre as recomendações e instruções da tripulação de cabine.

3. À chegada:

➤ Perda ou danos na bagagem

Em caso de atraso, destruição, perda ou danos da bagagem, a responsabilidade da transportadora aérea está estabelecida na Convenção para a unificação de certas regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional (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 no *check-in*, a transportadora aérea é responsável pelos danos, 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 para bagagem em atraso).

Se não for possível resolver o problema com a transportadora aérea, os passageiros podem recorrer aos tribunais ou aos meios de resolução alternativa de litígios, através dos Centros de Arbitragem.

Quando se trate de um conflito nacional entre um consumidor e uma transportadora aérea com sede em Portugal, são competentes os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo existentes em várias zonas do país.

Encontre aqui o Centro adequado ao seu caso: <https://www2.gov.pt/fichas-de-enquadramento/resolucao-de-conflitos-de-consumo/simulador-resolucao-alternativa-de-conflitos-de-consumo>

Caso se trate de um conflito transfronteiriço envolvendo um consumidor e uma empresa sediada num país da União Europeia, Noruega, Islândia ou Reino Unido, deverá contactar o Centro Europeu do Consumidor Portugal: <https://www.consumidor.gov.pt/centro-europeu-consumidor-portugal3>

Direitos dos passageiros

O **Regulamento (CE) n.º 261/2004** 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, caso estas 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 à 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 à assistência cessa.

Nos termos do considerando (18) do Regulamento (CE) n.º 261/2004, 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 igual ou superior a três horas à chegada ao seu destino final, pode ainda ter direito ao pagamento de uma indemnização, a menos que tenham ocorrido circunstâncias extraordinárias para além do

controlo efetivo da transportadora aérea, ou se o cancelamento tiver sido comunicado com mais de duas semanas de antecedência.

Atenção: Em caso de cancelamento, atraso de voo ou recusa de embarque, a reclamação deve ser apresentada, em primeiro lugar, à transportadora aérea operadora do voo. Se a transportadora aérea não responder no prazo de oito semanas após a receção da reclamação, ou se a resposta não for satisfatória, a reclamação pode ser enviada à autoridade de aviação civil do país onde a situação ocorreu.

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://www.consumidor.gov.pt/centro-europeu-consumidor-portugal3>

Contactos:

Autoridade Nacional da Aviação Civil

Rua B, Edifício 4 - Aeroporto Humberto Delgado, 1749-034 Lisboa

E-mail: geral@anac.pt

Telefone: 21 284 22 26

Direção-Geral do Consumidor

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

E-mail: dgc@dgconsumidor.gov.pt

Telefone: 213 564 600

Centro Europeu do Consumidor Portugal

Praça Duque de Saldanha n.º 31 - 1º, 1069-013 Lisboa

E-mail: euroconsumo@dgconsumidor.gov.pt

Telefone: 213 564 750