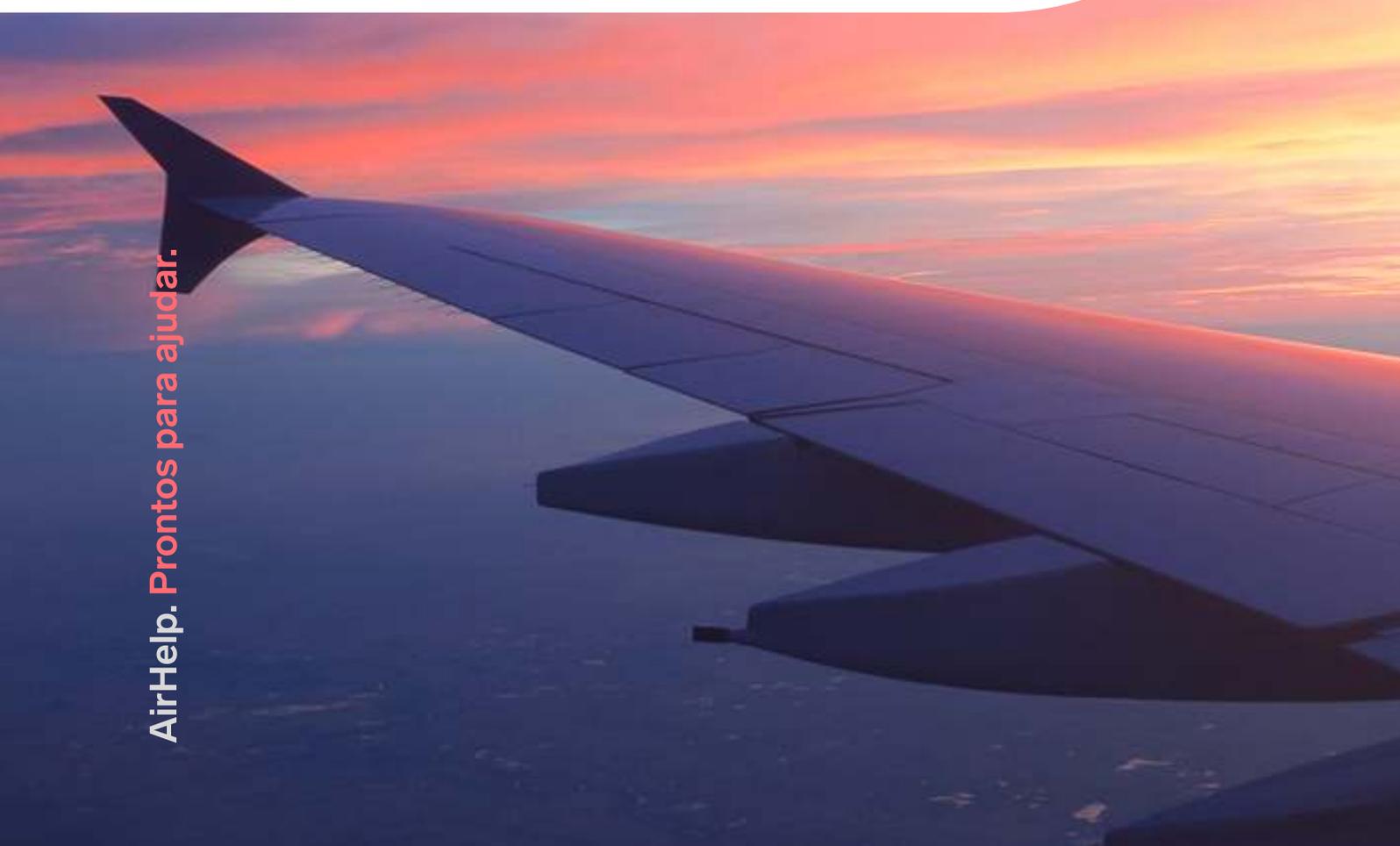




Guia de Direitos dos Passageiros Aéreos 2022

Conheça os seus direitos quando viaja

AirHelp. Prontos para ajudar.





Índice

Sobre	
Sobre este guia	3
Perturbações	
O que fazer se o seu voo estiver atrasado ou for cancelado	5
Perturbações	
Perturbação num voo: os factos	7
Regulamentos	
Direitos dos passageiros aéreos que deve conhecer	9
Os seus Direitos	
Direitos relativos à bagagem	17
Os seus Direitos	
Reembolsos e compensações: qual é a diferença?	19
Covid	
Direitos dos passageiros e a Covid-19	21
Os seus Direitos	
Como exercer os seus direitos	23
Sobre nós	
Sobre a AirHelp	25

Sobre este guia

“ Preveem-se 3,22 mil milhões de passageiros aéreos em 2022 — e, no entanto, a investigação demonstra que **85% não conhecem os seus direitos** quando fazem viagens aéreas.

Quais são, então, os direitos dos passageiros?

Na essência, são as leis ou **regulamentos que nos protegem a todos quando fazemos viagens aéreas.** Podem ser diferentes dependendo da região para onde estiver a viajar, mas normalmente asseguram que os passageiros recebem informações, cuidados essenciais e compensação justa quando os voos não correm conforme o previsto.

Espero que este guia **ajude a compreender alguns dos direitos mais importantes dos passageiros** a nível mundial e seja um recurso útil em caso de cancelamento ou atraso de voo.



Rosa Garcia

Consultora Jurídica Estratégica
Defensora dos Direitos dos Passageiros Aéreos da AirHelp



O que fazer se o seu voo estiver atrasado ou for cancelado

Um voo atrasado ou cancelado causa tensão e confusão. Caso se encontre alguma vez nesta situação, aqui está uma lista **do que deve fazer no aeroporto** para obter a compensação e assistência a que tem direito.



Saiba aquilo a que tem direito:

- **Voo de substituição** — o seu voo foi cancelado ou perdeu o voo de ligação? Na maioria dos casos, a companhia aérea tem de oferecer um voo alternativo para o seu destino (caso ainda pretenda fazer a viagem).
- **Alimentação, bebidas e acesso a meios de comunicação** — devem ser oferecidos ou pagos pela companhia aérea após algumas horas.
- **Alojamento** — em caso de atraso até ao dia seguinte, solicite à companhia aérea um hotel e transporte de e para o aeroporto.



Obtenha informações — poderão ser utilizadas mais tarde para reclamar um reembolso ou compensação

- Mantenha o seu **cartão de embarque** e todos os outros documentos de viagem acessíveis.
- Pergunte qual é o problema e **guarde cópias de todas as comunicações** da companhia aérea acerca da perturbação.
- Guarde os **recibos** de tudo o que tiver adquirido devido à perturbação.
- Registe a **hora de chegada** ao destino.



Reclame o dinheiro mais tarde

- Caso não tenha optado por um voo alternativo, tem direito ao **reembolso completo** do valor do seu bilhete.
- Solicite à companhia aérea o pagamento de qualquer **despesa adicional** devida à perturbação, como por exemplo alojamento, alimentação ou substituição de bagagem perdida.
- Consulte **airhelp.pt** para saber se é devida uma compensação adicional.



As companhias aéreas podem oferecer vouchers de milhas aéreas em vez de pagarem reembolsos ou darem uma compensação. Não aceite essas soluções caso a oferta não satisfaça as suas necessidades.

Perturbação num voo: os factos



3,22 MM

de passageiros previstos em 2022¹



23%

de voos sofreram atrasados ou foram cancelados em 2019²



12 M

de passageiros tiveram direito a compensação em 2019²



85%

de passageiros não conhecem os seus direitos³



¹ Cálculo com base em dados da IATA
<https://www.iata.org/en/pressroom/2022-releases/2022-03-01-01/>

² Dados de voo analisados pela AirHelp

³ Dados retirados de um inquérito online realizado entre os dias 8 e 10 de dezembro de 2021, onde participaram 12 215 pessoas do Brasil, Canadá, França, Alemanha, Irlanda, Espanha, Reino Unido e Estados Unidos.

Direitos dos passageiros aéreos que deve conhecer



CE 261 da UE

Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento e do Conselho Europeu

O Regulamento CE 261 foi introduzido em 2004 e continua a ser o conjunto de direitos dos passageiros aéreos mais abrangente a nível mundial.



Onde aplicável

Todos os voos com partida da UE e voos com chegada na UE numa companhia aérea da UE



Cobertura

Atrasos, cancelamentos e sobrelotações



Direito à informação

Os passageiros devem ser informados acerca dos seus direitos



Direito a assistência

- Alimentação e bebidas por cancelamento e atraso superior a 2-4 horas
- Hotel e transporte para passageiros que aguardem até ao dia seguinte



Voo alternativo

Opção entre reembolso completo ou voo alternativo em caso de cancelamento, sobrelotação, atraso superior a 5 horas e perda de ligação



Compensação

Até **600 € por pessoa** devido a:

- Atraso superior a 3 horas
- Cancelamento menos de 14 dias antes da partida
- Recusa de embarque devido a sobrelotação

Em situações da responsabilidade da companhia aérea

Reino Unido 261

Regulamentos dos Direitos dos Passageiros Aéreos e Licenciamento de Organizadores de Viagens Aéreas (Alteração) (Saída da UE) 2019

Quando o Reino Unido abandonou a UE, em 2021, assimilou grande parte dos regulamentos da UE sobre os direitos dos passageiros na respetiva legislação.



Onde aplicável

Todos os voos com partida do Reino Unido e voos com chegada no Reino Unido numa companhia aérea do Reino Unido



Cobertura

Atrasos, cancelamentos e sobrelotações



Direito à informação

Os passageiros devem ser informados acerca dos seus direitos



Direito a assistência

- Alimentação e bebidas por cancelamento e atraso superior a 2-4 horas
- Hotel e transporte para passageiros que aguardem até ao dia seguinte



Voo alternativo

Opção entre reembolso completo ou voo alternativo em caso de cancelamento, sobrelotação, atraso superior a 5 horas e perda de ligação



Compensação

Até **520 £ por pessoa** devido a:

- Atraso superior a 3 horas
- Cancelamento menos de 14 dias antes da partida
- Recusa de embarque devido a sobrelotação

Em situações da responsabilidade da companhia aérea

Canadá

Regulamentos de Proteção dos Passageiros Aéreos da Agência dos Transportes Canadiana

O Canadá introduziu os direitos dos passageiros aéreos em 2019. A legislação foi adaptada a partir dos direitos da UE, com algumas alterações mais favoráveis às companhias aéreas.



Onde aplicável

Todos os voos de, para e dentro do Canadá



Cobertura

Atrasos, cancelamentos e sobrelotações



Direito à informação

Os passageiros devem ser informados sobre:

- Os seus direitos
- O motivo da perturbação do voo
- Atualizações regulares do estado do voo



Direito a assistência

- Alimentação e bebidas por cancelamento e atraso superior a 2 horas
- Hotel e transporte para passageiros que aguardem até ao dia seguinte

As companhias aéreas não têm de prestar assistência por perturbações fora do seu controlo



Voo alternativo

Voo alternativo por cancelamento, sobrelotação e atraso superior a 3 horas.

Os passageiros podem optar por um reembolso completo em situações dentro do controlo da companhia aérea.



Compensação

Até **1000 C\$ por pessoa** devido a:

- Atraso superior a 3 horas
- Cancelamento menos de 14 dias antes da partida

Até **2400 C\$ por pessoa** devido a:

- Recusa de embarque devido a sobrelotação

Por uma perturbação dentro do controlo da companhia aérea e não relacionada com segurança



Brasil

Resolução n.º 400 da Agência Nacional de Aviação Civil Brasileira (ANAC 400)

Os direitos dos passageiros no Brasil estabelecem orientações firmes sobre o tratamento dos passageiros.



Onde aplicável

Todos os voos de, para e dentro do Brasil



Cobertura

Atrasos, cancelamentos, sobrelotações e alterações de horário



Direito à informação

Os passageiros devem ser informados imediatamente sobre a perturbação e devem ser feitas atualizações de 30 em 30 minutos



Direito a assistência

- Alimentação e bebidas por cancelamento e atraso superior a 2 horas
- Hotel e transporte para passageiros que aguardem até ao dia seguinte



Voo alternativo

Opção entre reembolso completo ou voo alternativo por cancelamento, sobrelotação e atraso superior a 4 horas



Compensação

Até **3000 R\$ por pessoa** devido a:

- Recusa de embarque devido a sobrelotação

Os restantes valores de compensação não estão especificados, mas os passageiros podem reclamar até **10.000 R\$** ao abrigo do Código Brasileiro do Consumidor

Estados Unidos

Proteção ao Consumidor de Aviação do Departamento Federal de Transportes dos Estados Unidos

Os EUA não oferecem direitos dos passageiros aéreos tão robustos como outros países, mas oferecem boa proteção aos passageiros de voos sobrelotados.



Onde aplicável

Todos os voos com partida dos Estados Unidos



Cobertura

Sobrelotações e problemas com a bagagem



Voo alternativo

Após uma situação de sobrelotação, o bilhete permanece válido para outro voo



Compensação

Até **1350 \$ por pessoa** por recusa de embarque devido a sobrelotação

Reclame até **3800 \$** devido a problemas com a bagagem

MC 99

Convenção de Montreal de 1999

A Convenção de Montreal é aplicável em quase todos os voos internacionais, mas o nível de proteção básico a todos os passageiros é menos abrangente.



Onde aplicável

Todos os voos internacionais entre 130+ países aderentes



Cobertura

Atrasos, cancelamentos e problemas com a bagagem



Voo alternativo

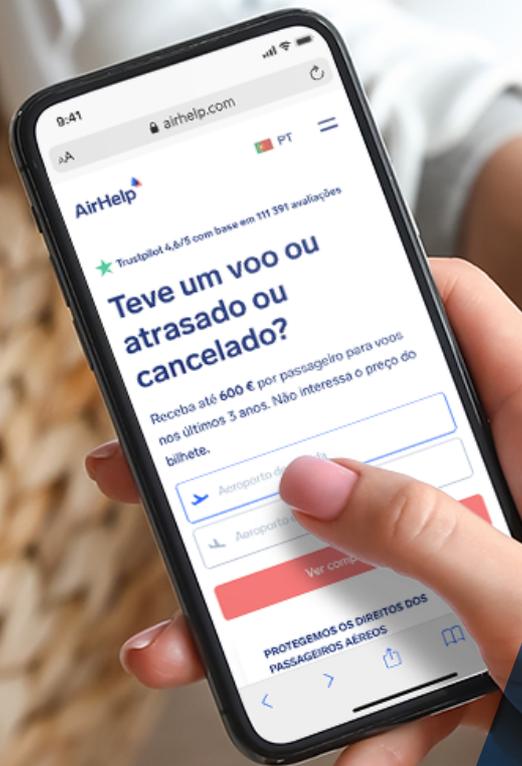
Após uma situação de sobrelotação, o bilhete permanece válido para outro voo



Compensação

Os passageiros podem reclamar despesas originadas pela perturbação caso esta seja da responsabilidade da companhia aérea

- Até **7000 \$** por atraso ou cancelamento
- Até **1700 \$** por problema com a bagagem



Pode consultar os seus direitos em qualquer momento em airhelp.pt

Direitos Relativos à Bagagem

A Convenção de Montreal oferece proteção sobre bagagem registada em voos internacionais entre mais de 130 países.

Os passageiros podem reclamar até **1700 \$** por bagagem perdida, danificada ou atrasada.



O que fazer:

- 1 **Comunicar o problema imediatamente** em qualquer balcão de bagagem da companhia aérea ou junto do respetivo prestador de serviços relativos a bagagens
- 2 Obtenha um **Relatório de Irregularidade de Bagagem (PIR)** com um número de referência antes de abandonar o aeroporto
- 3 **Faça uma lista** de tudo o que for relevante para a sua reclamação
- 4 **Obtenha prova:** tire fotografias, guarde recibos

	Reclamação por	Prazo
Bagagem danificada	Custo de reparação ou substituição de itens danificados	7 dias
Bagagem atrasada	Custo de itens de substituição essenciais	21 dias (após receção da bagagem)
Bagagem perdida*	Custo dos itens perdidos	2 anos

* Bagagem não devolvida após 21 dias



Reembolsos e compensações: qual é a diferença?

Apesar de serem muito fáceis de confundir, os reembolsos e as compensações por perturbações do voo são duas **coisas bem diferentes**.



	Reembolso	Compensação
O que é:	Dinheiro recebido pelo custo do bilhete de voo.	Dinheiro pago por uma companhia aérea pelo incómodo causado.
Quando:	Tem direito a um reembolso quando a companhia aérea não puder efetuar o voo conforme planeado, devido, por exemplo, ao seu cancelamento ou reagendamento. Poderá ser-lhe oferecido um voo alternativo.	Poderá ter direito a compensação em caso de um atraso, cancelamento ou sobrelocação do seu voo da responsabilidade da companhia aérea.
Quanto:	Deverá receber a totalidade do custo do bilhete de voo ao preço a que foi adquirido.	Depende da lei. Na Europa, poderá obter até 600 €, enquanto no Brasil o valor é decidido pelo tribunal.
Como obter:	Entrar em contacto diretamente com a companhia aérea ou solicitar um reembolso pelo agente de viagens ou empresa de cartão de crédito.	Pode fazer uma reclamação diretamente junto da companhia aérea, contratar um advogado ou solicitar a ajuda de um especialista como a AirHelp.

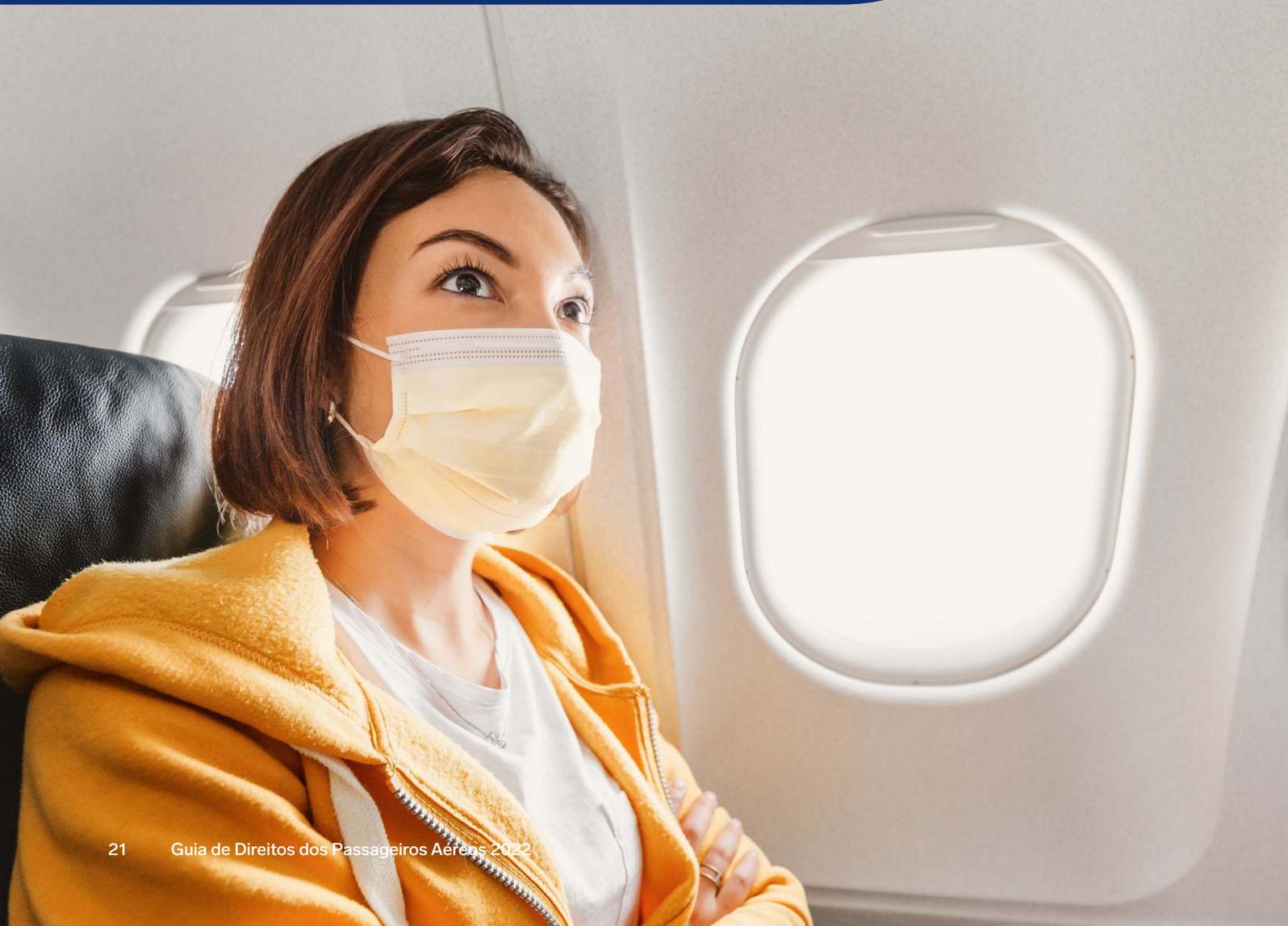


Sabia que é possível obter um reembolso e uma compensação?

Por exemplo: o seu voo foi cancelado e cumpre todos os requisitos de compensação de acordo com o CE 261. Poderá optar por não receber um voo de substituição e obter um reembolso em vez disso, e ainda terá direito a reclamar a sua compensação.



Direitos dos passageiros e a Covid-19





-89%

O número de voos em abril de 2020 caiu a pique quando comparado com 2019*.



Cancelamentos devido à Covid

Muitas companhias aéreas não puderam oferecer reembolsos completos aos passageiros, mesmo quando os governos confirmaram que o direito dos passageiros a um reembolso ainda era aplicável.



35%

de passageiros consideram que foram tratados de forma justa pelas companhias aéreas durante a pandemia².



Estes são os seus direitos:

Reembolsos por cancelamento de voo

- ▲ Os passageiros têm direito a um **reembolso completo** — não têm de aceitar um voucher.

Compensação por cancelamento

- ▲ Os **cancelamentos em 2020** não foram elegíveis para compensação, uma vez que as restrições impostas pelo governo constituem uma *circunstância extraordinária*, fora do controlo da companhia aérea.
- ▲ Os **cancelamentos em 2022 devido a doença dos funcionários** com Covid poderão ser elegíveis para compensação em algumas circunstâncias.

¹ <https://www.eurocontrol.int/sites/default/files/2020-04/covid19-eurocontrol-comprehensive-air-traffic-assessment-14042020.pdf>

² Dados retirados de um inquérito online realizado entre os dias 8 e 10 de dezembro de 2021, onde participaram 12 215 pessoas do Brasil, Canadá, França, Alemanha, Irlanda, Espanha, Reino Unido e Estados Unidos.

Como exercer os seus direitos

**Acha que tem direito a uma compensação?
Existem várias formas de obtê-la:**

- ▲ Procure reclamar **diretamente** junto da companhia aérea
- ▲ Contrate um **advogado** em sua representação
- ▲ Utilize um especialista como a **AirHelp**

Desde 2013, ajudámos mais de **16 milhões de pessoas** a compreenderem os seus direitos e a reclamarem uma compensação.

Consulte gratuitamente se tem direito a uma compensação em **airhelp.pt**.

Caso tenha uma reclamação válida, os nossos especialistas em reclamações podem tratar de tudo por si.



Sobre a AirHelp

A AirHelp é a **líder mundial em compensações de voo**. Combinamos tecnologias inovadoras com experiência a nível internacional e apoio ao cliente para ajudar os passageiros a **reclamarem compensação por voos atrasados ou cancelados**.

16 M

16 milhões de passageiros ajudados

350

Equipa global com mais de 350 elementos

4.6/5

Classificação «Excelente» na Trustpilot, com base em mais de 110 mil avaliações



A maior rede mundial de advogados especializados em direitos dos passageiros aéreos



Reclame a sua compensação de voo com a líder mundial

- ✓ **Simple e sem chatices**
Tratamos de todo o processo de reclamação, desde o primeiro passo até à receção da compensação.
- ✓ **Tratamos de tudo**
Damos-lhe orientação relativamente aos documentos essenciais e enviamo-los por si.
- ✓ **Poupe tempo**
Apenas terá de carregar os seus documentos — nós tratamos do resto.
- ✓ **Se não ganhar, não paga**
Apenas cobramos a nossa taxa quando receber o seu dinheiro.
- ✓ **Atualizações regulares**
Fornecemos atualizações regulares e respondemos às suas questões.

Consulte os voos elegíveis para compensação em airhelp.pt

AirHelp. **Prontos para ajudar.**