

## Direitos dos Passageiros – Transporte Aéreo

Vai viajar este verão? A **Direção-Geral do Consumidor** e o **Centro Europeu do Consumidor Portugal** recomendam que se informe sobre os seus direitos de passageiro aéreo antes de partir. A falta de pessoal nos aeroportos e nas companhias aéreas, as greves e o aumento da procura estão a causar fortes constrangimentos e cancelamentos de voos em toda a Europa.

**Em caso de atraso ou cancelamento do voo, a companhia aérea tem o dever de informar, prestar assistência e de, em alguns casos, pagar uma indemnização.**

### Prepare a sua viagem e a chegada ao aeroporto

- Informe-se junto da companhia sobre a documentação necessária para entrar no país de destino antes de viajar.
- Verifique que tipo de bagagem está incluída no seu bilhete de ida e no seu bilhete de volta.
- Faça check-in com antecedência e coloque o seu e-mail e número de telefone para receber a informação sobre o seu voo rapidamente.
- Esteja atento à informação prestada pela companhia sobre o seu voo no sítio na Internet ou na App da transportadora. A maioria das companhias têm uma aplicação gratuita, pode ser útil descarregá-la para o seu smartphone.
- Assegure-se que chega a horas ao aeroporto, com toda a documentação necessária e a bagagem de cabine preparada para o controlo de segurança.
- Os passageiros com mobilidade reduzida devem contactar a transportadora e solicitar a assistência pelo menos 48 horas antes da partida (confirme sempre as condições junto da companhia aérea).

### Voo atrasado

A assistência prestada varia consoante o atraso e a distância a percorrer até ao destino:

- para atrasos à chegada de pelo menos 2 horas e distâncias até 1500km;
- para atrasos à chegada de pelo menos 3 horas e distâncias superiores a 1500km na UE e, para os restantes voos, entre 1500 e 3500km;
- para atrasos superiores a 4 horas e distâncias superiores a 3500km.

A assistência inclui bebidas e refeições proporcionais ao tempo de espera, 2 comunicações e, caso tenha de pernoitar, alojamento e transporte de e para o hotel.

Se não lhe for prestada assistência, guarde o comprovativo das despesas razoáveis que teve de assumir com alojamento, alimentação e bebidas proporcionais ao tempo de espera e solicite o reembolso à companhia aérea.

Para mais informação: [Centro Europeu do Consumidor](#)

### **Voo cancelado, com atraso superior a 3 horas**

O passageiro pode optar entre:

- o reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o destino final na primeira oportunidade;
- reembolso do bilhete não utilizado; ou
- reencaminhamento para o destino final em data posterior, sujeito a disponibilidade de lugares.

Deve contactar a companhia aérea para tentar reagendar o seu voo ou solicitar o reembolso.

Poderá ter direito a uma compensação financeira se o voo for cancelado sem pré-aviso e se não tiver ocorrido circunstâncias extraordinárias.

Se tiver comprado o bilhete de ida e de volta em separado, com códigos de reservas diferentes ou em companhias diferentes, o cancelamento do voo de ida pela transportadora pode não lhe permitir cancelar o voo de regresso.

Tem ainda direito à assistência nas mesmas condições dos atrasos de voo. No entanto, se recusar o reencaminhamento oferecido pela companhia aérea, o dever de assistência cessa e terá de suportar as suas despesas.

Mais informação em [Centro Europeu do Consumidor](#)

### **Malas perdidas ou danificadas**

Deve apresentar imediatamente reclamação no aeroporto. Preencha e guarde cópia do relatório de irregularidade de bagagem ("Passenger Irregularity Report – PIR"). Irá precisar do número desse documento para verificar o estado da bagagem e pedir o reembolso na companhia aérea.

Se o problema não ficar resolvido, deve apresentar reclamação junto da companhia aérea por carta registada nos seguintes prazos:

- até 7 dias após a receção caso a bagagem esteja danificada;

- até 21 dias a contar da data de entrega da bagagem caso se trate de bagagem atrasada.

A bagagem é considerada como perdida quando não é entregue no prazo máximo de 21 dias a contar da data de chegada ou quando a transportadora a declara como perdida.

Na perda ou atraso de bagagem, caso não lhe sejam fornecidos produtos de primeira necessidade, deverá conservar os comprovativos das compras e dos pagamentos efetuados para solicitar o seu reembolso à companhia aérea.

Mais informação em [Centro Europeu do Consumidor](#)

### **Para mais informação, consulte as seguintes páginas:**

[DGC](#)

[CEC Portugal](#)

[ECC-Net](#)

[ECC-Net Travel App](#)

[Verifique o seu voo](#)

[Homepage \(anac.pt\)](#)

### **Centro Europeu do Consumidor – Portugal**

Praça Duque de Saldanha, 31-1º | Lisboa 1069-013 | [T] + 00 351  
21 356 47 50

<https://cec.consumidor.pt>

*Esta publicação foi financiada pelo Programa Mercado Único. O seu conteúdo representa apenas a opinião dos autores. A Comissão Europeia e a Agência de Execução para a Inovação e para as Pequenas e Médias Empresas (EISMEA) ou qualquer outro organismo da União Europeia não são responsáveis pelo seu conteúdo nem pelo uso que*

*do mesmo possa ser feito. A Comissão Europeia e a Agência não aceitam qualquer responsabilidade pelo uso que possa ser feito da informação que contém.*