



## O QUE FAZER NO CASO DE CANCELAMENTO DE VOOS – INFORMAÇÃO AOS CONSUMIDORES

Em período de férias, e face a algumas notícias da comunicação social que reportam a ocorrência de cancelamento de voos, a Direção-Geral do Consumidor e o Centro Europeu do Consumidor Portugal alertam os consumidores para os direitos dos passageiros aéreos enquadrados pela legislação em vigor na União Europeia - Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro, aplicável aos passageiros que partem de um aeroporto localizado num Estado-Membro da União Europeia e aos passageiros que partem de um aeroporto localizado num país terceiro com destino a um aeroporto num Estado-Membro.

Nesse âmbito, os **consumidores têm direito a:**

- **Assistência**, que inclui refeições (em função do tempo de espera), bebidas, 2 comunicações (telefone, fax ou *e-mail*) e, eventualmente, hotel pago até à hora do próximo voo (bem como o transporte entre o hotel e o aeroporto). Se a companhia aérea não propuser esta assistência espontaneamente, deverão ser guardados, cuidadosamente, todos os recibos para de seguida reclamar o reembolso desses custos. Os passageiros de mobilidade reduzida e as crianças que viajam sós têm prioridade.
- **Reembolso no prazo de 7 dias do dinheiro já pago ou reencaminhamento para outro destino.**

A companhia aérea tem ainda a obrigação de proceder ao pagamento de uma indemnização, de valor variável, consoante a distância do voo cancelado, constante da tabela:

|  |          |
|--|----------|
| Voo inferior ou igual a 1500 km  | € 250,00 |
| Voo na UE com mais de 1500 km e fora da UE compreendido entre 1500 e 3500 km | € 400,00 |
| Voo fora da UE com mais de 3500 km   | € 600,00 |

A companhia aérea não terá de efetuar tal pagamento se puder provar que a circunstância que originou o cancelamento é uma “circunstância extraordinária”, tal como as más condições atmosféricas, as greves, o cenário de encerramento de espaço aéreo (por exemplo, por guerra).

Nos casos em que tenha comunicado ao consumidor previamente o cancelamento do voo, tal pagamento também não será efetuado.

Para mais informações, consulte: <http://cec.consumidor.pt/topicos1/viajar/meios-de-transporte/aviao.aspx>.