



## **Direito dos passageiros - Regulamento (CE) n.º 261/2004**

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.

Para mais informações sobre os direitos dos passageiros, e os contactos das Autoridades de Aviação Civil Europeias.

### **Cancelamento de voo**

Considera-se que um voo foi cancelado se:

- o voo inicialmente previsto for anulado e os passageiros forem transferidos para outro voo regular
- o adiamento da hora de partida do seu voo for superior a 1 hora
- o avião descolar, mas for obrigado a regressar ao aeroporto de partida e os passageiros forem transferidos para outro voo
- o avião chegar a um aeroporto que não é o destino final indicado no bilhete, **a menos que:**
  - os passageiros aceitem um voo alternativo (em condições de transporte equivalentes e na primeira oportunidade) para o aeroporto de destino final ou para qualquer outro destino com o qual tenham concordado, caso em que se considera que se trata de um atraso e não de um cancelamento do voo
  - o aeroporto de chegada e o aeroporto de destino final sirvam a mesma localidade, cidade ou região, caso em que se considera que se trata de um atraso e não de um cancelamento do voo

**Se o seu voo for cancelado, tem direito a escolher entre o reembolso, um voo alternativo ou um voo de regresso. Também tem direito a assistência no aeroporto.**

**Se tiver sido informado do cancelamento do voo com menos de 14 dias de antecedência em relação à data de partida prevista, tem direito a uma indemnização.** Cabe à companhia aérea provar se e quando o informou pessoalmente do cancelamento do voo. Se não tiver sido o caso, pode contactar a autoridade nacional competente para mais assistência (ANAC).

### **Atraso de voo**

Em caso de atraso do voo à partida, tem direito a assistência, ao reembolso e a um voo de regresso, em função da **importância do atraso** e da **distância do voo**.

Se **chegar** ao destino final com um **atraso igual ou superior a três horas**, tem direito a uma indemnização, a menos que o atraso se deva a circunstâncias extraordinárias. A transportadora deve provar isso mediante, por exemplo, extratos dos diários de bordo ou relatórios de incidentes. A transportadora aérea deve fornecer esses elementos de prova ao organismo nacional competente, bem como aos passageiros afetados, em conformidade com as disposições nacionais em matéria de acesso a documentos.

Em contrapartida, **não tem direito a nenhuma indemnização** se a transportadora aérea provar que o cancelamento do voo se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo se tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis. A transportadora deve provar isso mediante, por exemplo, extratos dos diários de bordo ou relatórios de incidentes. A transportadora aérea deve fornecer esses elementos de prova ao organismo nacional competente,



bem como aos passageiros afetados, em conformidade com as disposições nacionais em matéria de acesso a documentos.

### **Recusa de embarque**

A companhia aérea pode recusar-lhe o embarque:

- por motivos de segurança ou de saúde (por exemplo, se não informou a companhia aérea a tempo de que sofre de uma doença infecciosa ou alergia grave) ou se não tem os documentos de viagem necessários
- se não viajou no voo de ida de uma reserva que incluía uma viagem de volta
- se não viajou noutro ou noutros voos incluídos numa reserva de voos consecutivos
- se viajar com um animal de estimação e não tiver a documentação necessária

Se se apresentar a tempo para fazer o registo (check-in), tiver uma reserva válida, bem como os documentos de viagem necessários; e a companhia aérea lhe recusar o embarque, quer por o avião estar cheio (overbooking) quer por motivos operacionais, e se não ceder voluntariamente o seu lugar, tem direito a:

### **Indemnização em caso de recusa de embarque:**

<b>Montante em euros</b>	<b>Distância</b>
250	igual ou inferior a 1500 km
400	superior a 1500 km na UE e entre 1500 e 3500 km para todos os outros voos
600	superior a 3500 km

Se tiver chegado a tempo para fazer o registo (check-in), **tem sempre direito a indemnização, em caso de recusa de embarque.** A única exceção são os casos em que haja motivos razoáveis para lhe recusar o embarque, como preocupações relacionadas com a saúde ou a segurança, ou se não tiver consigo os documentos de viagem necessários.

Mesmo que se verifiquem esses motivos, as companhias aéreas poderão propor-lhe uma indemnização, consoante o especificado nos termos e condições associados ao seu bilhete.

### **Voo de ligação – uma reserva com um único registo**

Se lhe for recusado o embarque porque a companhia aérea que opera o voo de ligação considerou que chegaria demasiado tarde para embarcar nesse voo (porque o seu primeiro voo estava atrasado) tem direito a indemnização.

Se a empresa lhe propuser um **voo alternativo** e chegar ao destino final **atrasado**, **a indemnização pode ser reduzida 50 %** como indicado no quadro mais abaixo.



### **Indemnização em caso de voo alternativo**

<b>Montante em EUR</b>	<b>Distância dos voos</b>	<b>Atraso na chegada ao destino final</b>
125	igual ou inferior a 1 500	2 horas ou menos
200	superior a 1500 km na UE e entre 1500 e 3500 km para todos os outros voos	3 horas ou menos
300	superior a 3500 km	4 horas ou menos

Reembolso, voo alternativo e alteração da reserva em caso de recusa de embarque. A companhia aérea deve dar-lhe a **escolher entre uma das seguintes opções:**

1. reembolso do bilhete e, se tiver um voo de ligação, um voo de regresso ao aeroporto de partida na primeira oportunidade
2. um voo alternativo na primeira oportunidade para o destino final **ou**
3. um voo alternativo numa data posterior da sua conveniência em condições de transporte equivalentes (ou seja, uma alteração da reserva), em função dos lugares disponíveis.

Assim que **escolher uma destas três opções, perde quaisquer direitos em relação às outras duas.** Todavia, a companhia aérea pode, ainda assim, ter de o indemnizar, em função da distância do voo e da importância do atraso em relação à hora de chegada inicialmente prevista.

- Se a **companhia aérea não cumprir a obrigação** de lhe oferecer um voo alternativo ou de regresso em condições de transporte equivalentes na primeira oportunidade, tem de **reembolsá-lo dos custos da viagem.**
- Se a companhia aérea **não lhe der a escolher** entre o reembolso e um voo alternativo, mas decidir unilateralmente reembolsá-lo do bilhete inicial, tem direito a um **reembolso adicional** correspondente à diferença de preço entre o bilhete inicial e o novo bilhete (em condições de transporte equivalentes).
- Se reservou separadamente o voo de ida e o voo de volta com companhias aéreas diferentes e o **voo de ida for cancelado, o reembolso só é devido** para o **voo cancelado.**

Em contrapartida, se os voos de ida e de volta forem operados por companhias aéreas diferentes, mas fizerem parte de uma reserva única, em caso de cancelamento do voo de ida, assistem-lhe os seguintes direitos:

- indemnização
- escolha entre o reembolso da totalidade do bilhete (voos de ida e de volta) ou um voo alternativo para o trajeto de ida.

Salvo indicação em contrário nos termos e condições do seu bilhete, não tem direito a reembolso ou a um voo alternativo se:

- lhe tiver sido recusado o embarque por motivos válidos de saúde ou segurança
- não tivesse consigo os documentos de viagem necessários

### **Assistência em caso de recusa de embarque**

As companhias aéreas devem prestar-lhe **assistência a título gratuito** enquanto espera por uma solução alternativa. Em caso de interrupção da viagem, deve apresentar-se à companhia aérea para evitar uma situação em que tenha de tomar as suas próprias disposições. A companhia aérea deverá também assegurar, sempre



que possível, que o alojamento é acessível a pessoas com deficiência e a cães-guias. A assistência que deve ser prestada inclui:

- Bebidas
- Refeições
- Alojamento (se o voo alternativo não for no mesmo dia)
- Transporte de ida e volta para o local de alojamento
- Duas chamadas telefónicas, telex, mensagens de fax ou de correio eletrónico

**Se não lhe for oferecida assistência e pagar** do seu próprio bolso algum dos produtos ou serviços acima mencionados, a **companhia aérea deve reembolsá-lo** das despesas necessárias, razoáveis e adequadas. Não se esqueça de guardar os recibos. Só tem direito a assistência durante o tempo de espera por um voo alternativo, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final, na primeira oportunidade, ou por um voo de regresso.

Em casos excecionais, a **companhia aérea pode decidir limitar a assistência prestada ou mesmo não prestar assistência** se tal causar **atrasos adicionais** para os passageiros que esperam por um voo alternativo ou atrasado. Salvo indicação em contrário nos termos e condições do seu bilhete, não tem direito a assistência se:

- lhe tiver sido recusado o embarque por motivos válidos de saúde ou segurança
- não tivesse consigo os documentos de viagem necessários

#### **Não pôde embarcar por o número de reservas ser superior ao número dos lugares disponíveis (overbooking)**

Se se apresentou a tempo para o registo com uma reserva válida e a documentação de viagem necessária e lhe foi recusado o embarque, seja por o avião estar cheio ou por motivos operacionais, e se não ceder o seu lugar voluntariamente, tem direito a:

- indemnização
- escolha entre o **reembolso do bilhete, um voo alternativo ou a alteração da reserva para uma data posterior**
- assistência da companhia aérea

#### **Atribuição de um lugar de passageiro numa classe superior ou inferior**

Se lhe for atribuído um lugar numa classe superior, a companhia aérea não lhe pode exigir que pague um montante adicional.

Se lhe for atribuído um lugar numa classe inferior, tem direito ao reembolso de parte do preço do bilhete, consoante a distância do voo:

- a) 30 % para os voos de distância igual ou inferior 1500 km
- b) 50 % para os voos na UE de distância superior a 1500 km (exceto os voos entre a UE e os territórios ultramarinos franceses) e para todos os outros voos entre 1500 e 3500 km
- c) 75 % para os voos não abrangidos pelas alíneas a) ou b), incluindo os voos entre a UE e os territórios ultramarinos franceses

Sempre que haja **dois ou mais voos de ligação** incluídos num **único bilhete**, o **reembolso só é devido** para o **voo em que ocupar um lugar de uma classe inferior** ao indicado no bilhete e não para toda a viagem. O **reembolso** deve ser efetuado **no prazo de sete dias**.

#### **Perdeu o seu voo de ligação**

Os voos de ligação são voos realizados ao abrigo de uma única reserva, no caso de viagens que implicam mais do que um voo para chegar ao destino final.



Se perder um voo de ligação e chegar ao destino final com um atraso superior a três horas, tem direito a uma indemnização, calculada em função da duração do atraso e da distância até ao destino final.

Tem direito a indemnização se:

- os voos fizerem parte de uma única reserva **e**
- a legislação europeia em matéria de direitos dos passageiros aéreos for aplicável **e**
- o atraso na chegada não for causado por circunstâncias extraordinárias

Não tem direito a indemnização se perder um voo de ligação devido a atrasos nos controlos de segurança **ou** se não respeitar a hora de embarque do voo no aeroporto de transferência.

### **Extravio, danos ou atraso da bagagem**

Bagagem de porão

Se a sua bagagem de porão se perdeu, ficou danificada ou chegou com atraso, a **companhia aérea é responsável** e deve **indemnizá-lo** até um montante máximo de cerca de 1300 EUR. No entanto, se os danos tiverem sido causados por um **defeito inerente** à própria bagagem, **não tem direito a indemnização**.

Bagagem de mão

Se a sua bagagem de mão ficou danificada, a **companhia aérea é responsável** desde que seja responsável pelos danos.

### **Seguro de viagem**

Para garantir que dispõe de uma cobertura adequada para viajar com artigos dispendiosos, é conveniente fazer um seguro de viagem. Caso prefira não o fazer, pode, mediante o pagamento de uma taxa, requerer a aplicação de um limite de indemnização mais elevado (superior a 1300 EUR) junto da empresa com que viaja. Deve fazê-lo antecipadamente, o mais tardar, no momento do registo.

Como apresentar queixa

Se pretender **apresentar uma reclamação** por a sua bagagem se ter perdido ou ficado danificada, deve fazê-lo **por escrito** à companhia aérea **no prazo de sete dias** ou, se a bagagem lhe for entregue com **atraso, no prazo de 21 dias** a contar da data de entrega. Não existe um formulário normalizado para toda a UE.

### **Direitos dos viajantes com deficiência ou mobilidade reduzida**

Se é uma pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, tem o direito de viajar de avião, comboio, autocarro ou navio como qualquer outra pessoa. Ao comprar o seu bilhete, o vendedor deve informá-lo sobre a sua viagem num formato que lhe seja acessível, bem como sobre as instalações específicas que pode utilizar a bordo do avião, comboio, autocarro ou navio.

Em todos os meios de transporte, tem direito a assistência gratuita nos terminais e a bordo. Se viajar de avião, autocarro ou navio não lhe pode ser recusado o transporte devido à sua deficiência ou mobilidade reduzida, exceto por razões de segurança (estipuladas na legislação nacional, internacional ou da UE ou por decisão da autoridade nacional competente) ou devido à conceção do veículo ou da infraestrutura. No caso do comboio, não lhe pode ser recusado o transporte devido à sua deficiência ou mobilidade reduzida, a menos que tal seja necessário para cumprir regras de segurança não discriminatórias estabelecidas pela empresa ferroviária ou pelo chefe da estação.



## **Assistência**

Ao viajar de avião, tem direito a **assistência** gratuita. Tal inclui, entre outros tipos de apoio, a seguinte assistência nos aeroportos antes, durante e após o voo:

- assistência com a sua bagagem
- assistência para embarcar e desembarcar do avião
- transporte gratuito do seu cão de assistência reconhecido, equipamento médico e duas peças de equipamento de mobilidade

Além disso, se viajar acompanhado por uma pessoa que lhe preste assistência, a companhia aérea deve, sempre que possível, sentar o acompanhante ao seu lado no avião.

Para obter a melhor assistência, contacte a companhia aérea, o agente que lhe vendeu o bilhete ou o operador turístico, pelo menos, **48 horas antes da viagem**, e explique de que tipo de assistência necessita e se vai viajar acompanhado. Deve também comunicar se vai viajar com um cão-guia. Ser-lhe-ão igualmente dados conselhos sobre a sua cadeira de rodas ou dispositivo de mobilidade e, se for caso disso, sobre as respetivas baterias.

Mesmo que **não** sejam informados da necessidade de assistência, pelo menos, 48 horas antes da viagem, a companhia aérea, o vendedor de bilhetes e o operador turístico devem **envidar todos os esforços razoáveis** para o ajudar a viajar como previsto.

As companhias aéreas não são obrigadas a prestar-lhe assistência para tomar as **refeições** ou os **medicamentos** durante o voo. Se tem necessidade deste tipo de assistência, por exemplo, durante um voo longo, tem de pedir a outra pessoa que o acompanhe para prestar este tipo de ajuda.

**Não lhe pode ser recusado o embarque devido à sua deficiência ou mobilidade reduzida**, a menos que:

- a aeronave ou a porta da aeronave seja fisicamente demasiado pequena, **ou**
- a regulamentação nacional, internacional ou da UE em matéria de segurança ou a decisão das autoridades competentes responsáveis pela segurança da aviação impeçam a companhia aérea de o transportar.

As transportadoras podem recusar-se a transportá-lo pelas razões acima referidas. No entanto, como alternativa e para que possa viajar, a transportadora pode exigir que seja acompanhado por uma pessoa que possa prestar a assistência exigida pelas regras de segurança aplicáveis. Neste caso, a transportadora não tem de transportar gratuitamente essa pessoa.

Precisa de mais ajuda?

Se tiver **dificuldade em obter assistência** ao viajar de avião, ou se o seu equipamento de mobilidade se perder ou ficar danificado, comunique o sucedido às autoridades do aeroporto ou à companhia aérea em questão. Se não ficar satisfeito com a resposta, pode contactar a entidade nacional competente do país (ANAC) onde se registou o incidente.

Outros direitos dos passageiros aéreos na UE

Consulte a nossa ferramenta interativa sobre os direitos dos passageiros aéreos na UE, para obter mais informações sobre os seus direitos e como reivindicá-los se lhe recusarem o embarque ou se o seu voo for cancelado ou chegar atrasado.



### **Reembolso e transporte alternativo**

Se o seu voo tiver sido cancelado ou lhe for recusado o embarque, nomeadamente por motivos de overbooking, tem direito:

- a transporte para o seu destino final utilizando meios alternativos comparáveis, ou
- ao reembolso do seu bilhete e, quando aplicável, a transporte gratuito para o seu ponto de partida inicial

### **Atrasos longos**

Se o seu voo tiver um atraso de 5 ou mais horas, tem igualmente direito a ser reembolsado, mas caso aceite o reembolso, a companhia aérea deixa de ser responsável pelo seu transporte nem tem que lhe disponibilizar mais assistência. A companhia aérea deve informá-lo sobre os seus direitos e o motivo subjacente à recusa de embarque, bem como sobre quaisquer cancelamentos ou atrasos longos (superiores a 2 horas ou a 4 horas no caso de voos com mais de 3500 km).

### **Alimentação e alojamento**

Consoante o atraso do voo, os passageiros têm também direito a bebidas, refeições e serviços de comunicação (chamadas telefónicas gratuitas, por exemplo), bem como, se necessário, a alojamento.

Viseu, 01 de janeiro de 2026