



COMISSÃO EUROPEIA

PERGUNTAS E RESPOSTAS

DIREITOS DOS PASSAGEIROS E VIAGENS ORGANIZADAS

Julho de 2020
(atualização
da versão de
maio de 2020)

1. Enquanto passageiro/viajante, quais os meus direitos relativamente a viagens organizadas ou serviços de transporte cancelados no contexto da pandemia do coronavírus?

A [regulamentação da UE em matéria de direitos dos passageiros](#) prevê direitos para os passageiros em caso de cancelamento nos diferentes modos de transporte. Na eventualidade de um cancelamento por parte do transportador, os passageiros têm a possibilidade de optar por um reembolso ou pelo reencaminhamento. Como o reencaminhamento é dificilmente aplicável nas presentes circunstâncias, a escolha recai sobretudo nas várias possibilidades de reembolso.

O reembolso do custo total do bilhete é devido no prazo de sete dias a contar do pedido do passageiro nos casos do transporte aéreo, marítimo e por vias navegáveis interiores, 14 dias após a oferta ter sido feita ou o pedido ter sido recebido para o transporte de autocarro e 1 mês após o pedido do passageiro no caso do transporte ferroviário.

A [diretiva relativa às viagens organizadas](#)¹ estabelece os direitos dos viajantes em caso de cancelamento do contrato de viagem organizada pelo viajante ou pelo organizador. No caso de o pacote ser cancelado, o viajante tem direito ao reembolso integral de todos os pagamentos efetuados para a viagem organizada. O organizador da viagem organizada deve proceder ao reembolso no prazo de 14 dias a contar da rescisão do contrato.

Ao abrigo da regulamentação relativa aos direitos dos passageiros e da diretiva relativa às viagens organizadas, o reembolso pode ser feito em numerário ou por meio de um vale. Contudo, o reembolso por meio de um vale só pode ocorrer se o passageiro/o viajante concordar.

¹ Para mais informações sobre a diretiva relativa às viagens organizadas, consultar: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index_pt.htm

Em março de 2020, a Comissão adotou [Orientações para a interpretação dos regulamentos da UE em matéria de direitos dos passageiros no contexto do desenvolvimento da situação da COVID-19](#) e publicou [Orientações informais relativas à aplicação da Diretiva Viagens Organizadas no contexto da COVID-19](#) no [sítio Web da Comissão sobre a resposta à crise do coronavírus](#).

O direito dos passageiros e dos viajantes ao reembolso em numerário foi igualmente corroborado pela [Recomendação da Comissão, de 13 de maio de 2020, relativa aos vales propostos aos passageiros e viajantes em alternativa ao reembolso de serviços de transporte e de viagens organizadas cancelados no contexto da pandemia de COVID-19](#).

2. Enquanto consumidor, que posso fazer se não me for oferecido um reembolso, mas apenas um vale?

Pode pedir um reembolso. Porém, tendo em conta os problemas de liquidez dos transportadores e dos organizadores, pode considerar a hipótese de aceitar um vale se as condições forem atrativas (por exemplo, proteção em caso de insolvência, vale reembolsável após um determinado período de tempo e outras características).

Se considera que os seus direitos não foram respeitados, existem várias formas de obter reparação.

No caso de um bilhete autónomo (por exemplo, para um voo), podem ser obtidas mais informações [aqui](#)². Pode também consultar as informações gerais sobre as diferentes formas de resolução de litígios em matéria de consumo [aqui](#).

Os [Centros Europeus do Consumidor](#) podem também prestar assistência e aconselhamento aos passageiros e aos viajantes que pretendam resolver litígios com um transportador ou um organizador estabelecido noutra país da UE.

Caso contrário, pode fazer valer os seus direitos através das autoridades nacionais de execução (ver listas de contactos [aqui](#), para os direitos dos passageiros e da diretiva sobre viagens organizadas [aqui](#)) ou, em última instância, perante os tribunais nacionais.

Note-se que a Comissão Europeia não dispõe de poderes de execução diretos contra operadores individuais no domínio dos direitos dos passageiros e das viagens organizadas.

² Direitos dos passageiros aéreos: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_pt.htm#next-steps

Direitos dos passageiros ferroviários: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_pt.htm#next-steps

Direitos dos passageiros de autocarro: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index_pt.htm#next-steps

Direitos dos passageiros de navios: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index_pt.htm#next-steps

3. Alguns Estados-Membros adotaram regras que me obrigam a aceitar um vale e/ou o adiamento do reembolso. O que posso fazer?

No contexto da COVID-19, alguns Estados-Membros adotaram regras temporárias com derrogações à diretiva relativa às viagens organizadas ou os regulamentos relativos aos direitos dos passageiros. Em 2 de julho de 2020, a Comissão Europeia deu início a processos por infração contra 10 Estados-Membros com legislação temporária, ver https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/pt/inf_20_1212 (ver ponto 4, Mobilidade e transportes: *Comissão dá início a processos por infração contra a Grécia e a Itália por incumprimento das regras da UE em matéria de proteção dos direitos dos passageiros*; e secção 5, Justiça: *Comissão insta DEZ Estados-Membros a cumprir a legislação da UE em matéria de proteção dos direitos dos consumidores e dos viajantes*).

O objetivo destes processos por infração é assegurar a coerência da legislação nacional com o direito da UE. Por conseguinte, a Comissão não deu início a processos por infração contra os Estados-Membros cujas derrogações temporárias à diretiva relativa às viagens organizadas tivessem expirado ou sido alteradas aquando da decisão da Comissão sobre as infrações.

Para reclamar os seus direitos e obter reparação, ver a pergunta 2 supra. Ao fazer valer os seus direitos perante os tribunais nacionais, deve invocar uma possível incompatibilidade do direito nacional com o direito da União e, por conseguinte, a não aplicabilidade das regras nacionais. Por último, é também um princípio do direito da União que os Estados-Membros sejam obrigados a reparar as perdas e os danos causados aos particulares por violações do direito da União que lhes sejam imputáveis (responsabilidade do Estado).

4. Que deve estar incluído num vale?

Os vales podem constituir uma alternativa viável ao reembolso de viagens organizadas e de serviços de transporte cancelados no contexto da pandemia de coronavírus. A [Recomendação da Comissão relativa aos vales](#) estabelece características essenciais para garantir que os vales propostos em vez do reembolso são justos para o consumidor.

Os vales devem:

- **estar cobertos por uma proteção em caso de insolvência:** no caso de o transportador ou o organizador se tornar insolvente, quando o vale ainda não tenha sido utilizado, o viajante ou o passageiro deve ser reembolsado pelo garante da proteção em caso de insolvência do transportador/organizador. O sistema de proteção em caso de insolvência deve ser criado a nível nacional, tanto pelo setor público como pelo privado (pode, por exemplo, ser um fundo ou uma seguradora).
- **ser reembolsáveis se não forem utilizados:** os passageiros e viajantes devem ter o direito de solicitar o reembolso em numerário, a partir de 12 meses após a emissão do vale em causa, e em qualquer momento após essa data, sob reserva das disposições legais aplicáveis em matéria de limitação da vigência. O vale (ou

o montante remanescente) deve ser automaticamente reembolsado, o mais tardar, 14 dias após o termo do período de validade do vale, caso este não tenha sido utilizado (ou tenha sido só parcialmente utilizado).

Por exemplo:

- i) no caso de um vale com uma validade de 12 meses e um transportador/organizador que não autorize o reembolso antes de decorridos 12 meses: a validade e o período de reembolso coincidem.
- ii) no caso de um vale com um prazo de validade de 24 meses: os passageiros/viajantes podem solicitar o reembolso decorridos 12 meses. Se os passageiros/viajantes não solicitarem o reembolso e não utilizarem o vale, este deve ser reembolsado automaticamente no final do seu período de validade de 24 meses.

A recomendação relativa aos vales contém igualmente outras características essenciais que introduzem flexibilidade no que respeita, por exemplo:

- **à gama de serviços** para os quais podem ser utilizados os vales;
- à possibilidade de utilizar os vales para reservas junto de outras entidades que façam parte do mesmo grupo de empresas;
- **à transmissibilidade** dos vales a outro passageiro/viajante sem custos adicionais;
- **à garantia de que o vale será suficiente** para comprar a viagem que foi cancelada, independentemente de um eventual aumento das tarifas.

Importante: Os vales devem indicar o seu período de validade e especificar todos os direitos que lhe estão associados. Devem estar disponíveis num suporte duradouro, por exemplo, correio eletrónico ou papel.

5. Na qualidade de passageiro ou de viajante, porquê optar por um vale não obrigatório em vez de um reembolso?

Os vales podem constituir uma alternativa viável ao reembolso de viagens organizadas e de serviços de transporte cancelados no contexto da pandemia de coronavírus, desde que estejam protegidos contra a insolvência do emitente, sejam reembolsáveis e apresentem determinadas características de flexibilidade (ver pergunta 4 supra).

Note-se que, em caso de insolvência do transportador ou organizador, há o risco de muitos viajantes e passageiros não receberem qualquer reembolso, uma vez que os créditos reclamados aos transportadores ou organizadores não estarão protegidos. Por conseguinte, os vales garantidos poderão, em última análise, assegurar uma melhor proteção dos interesses dos passageiros e dos viajantes, contribuindo simultaneamente para atenuar os problemas de liquidez dos transportadores e dos organizadores.

6. Qual o valor de uma recomendação da Comissão? Qual o seu impacto na legislação da UE em vigor?

Em primeiro lugar, a recomendação recorda as regras ao abrigo da legislação aplicável da UE. Em segundo lugar, a recomendação reconhece a situação insustentável de tesouraria e de liquidez dos setores dos transportes e das viagens, na sequência de inúmeros cancelamentos suscitados pela pandemia de coronavírus. Por conseguinte, a Comissão recomenda formas de tornar mais aliciantes os vales em toda a UE, em alternativa ao reembolso em numerário, a fim de promover a sua aceitação por parte dos passageiros e dos viajantes. Tal contribuiria para resolver os problemas de liquidez dos transportadores e dos organizadores e, em última análise, poderia assegurar uma melhor proteção dos interesses dos passageiros e dos viajantes. Contudo, deve sublinhar-se que uma recomendação da Comissão não é vinculativa.

7. Aceitei um vale porque não conhecia os meus direitos. Ainda posso pedir o reembolso?

Se desconhecia os seus direitos porque o transportador/organizador não lhe ofereceu a escolha entre o reembolso e um vale, essa situação resulta de uma prática não conforme com os regulamentos da UE relativos aos direitos dos passageiros ou a diretiva relativa às viagens organizadas. No entanto, o direito da UE não regulamenta o que pode fazer se já tiver aceiteado um vale sem ter sido devidamente informado sobre os seus direitos. A questão de saber se pode, por exemplo, contestar a sua aceitação depende do direito nacional que rege os contratos.

Em qualquer caso, pode apresentar uma queixa junto da autoridade nacional competente, a qual poderá depois interpelar o transportador/operador sobre a questão (ver pergunta 2 *supra*).

8. Na sequência do cancelamento de um voo, recebi um vale do transportador. Posso utilizar esse vale para um voo com outro destino?

A Comissão recomenda que os vales não obrigatórios proporcionem também aos passageiros flexibilidade suficiente no que respeita à gama de serviços para os quais podem ser utilizados. Ver também as respostas à pergunta 3.

9. A recomendação da Comissão relativa aos vales também se aplica se eu tiver reservado um cruzeiro?

Sim, os cruzeiros estão abrangidos pela legislação da UE em matéria de viagens organizadas e pelos direitos dos passageiros de transporte marítimo e por vias navegáveis interiores.

10. Desisti de viajar e gostaria de cancelar o meu bilhete/contrato de viagem organizada. Posso obter o reembolso do transportador/organizador ou alterar o serviço a prestar?

Os regulamentos da UE em matéria de direitos dos passageiros não contemplam situações em que os passageiros não podem viajar ou pretendem anular uma viagem por sua própria iniciativa. O reembolso do passageiro nesses casos depende do tipo de bilhete (reembolsável ou não, possibilidade de alteração da reserva), tal como especificado nos termos e condições do transportador.

É importante notar que várias companhias aéreas oferecem vales aos passageiros que desistiram (ou foram impedidos) de viajar em resultado da pandemia de coronavírus. Os passageiros podem utilizar os vales para outra viagem dentro de um prazo por estabelecido pelo transportador, de acordo com os termos e condições estabelecidos pelo transportador para esses vales.

A Diretiva Viagens Organizadas estabelece que os viajantes têm direito a rescindir o contrato de viagem organizada antes do seu início, sem pagarem qualquer taxa de rescisão, caso se verifiquem circunstâncias inevitáveis e excepcionais no local de destino ou na sua proximidade imediata que afetem consideravelmente a realização da viagem organizada ou o transporte dos passageiros para o destino. Para mais informações, consultar as [orientações informais relativas à aplicação da Diretiva Viagens Organizadas no contexto da COVID-19](#).

Se as condições acima referidas não forem cumpridas (ou seja, se não existirem circunstâncias inevitáveis e excepcionais no local de destino ou na sua vizinhança imediata que afetem significativamente a realização da viagem organizada ou que afetem significativamente o transporte de passageiros até ao destino), os viajantes continuam a ter o direito de rescindir o contrato de viagem organizada antes da partida, mas terão de pagar uma taxa de rescisão. Em determinadas condições, os viajantes podem também transmitir o contrato de viagem organizada a outro viajante, sob reserva dos custos decorrentes dessa transmissão. Neste caso, deve contactar a sua agência de viagens ou o seu organizador.

11. Apresentei-me a tempo para efeitos de registo, mas foi-me recusado o acesso ao meu voo pela companhia aérea por razões relacionadas com a saúde. Que direitos tenho?

Os passageiros a quem a companhia aérea recuse o embarque contra a sua vontade, embora se tenham apresentado a tempo para o registo, têm o direito a uma indemnização, o direito de escolher entre o reembolso e o reenaminhamento e o direito a assistência.

No entanto, ao abrigo da legislação da UE, os passageiros não gozam desses direitos se o embarque for recusado por motivos razoáveis relacionados com a saúde, a segurança ou documentação de viagem inadequada. O facto de um passageiro poder, apesar disso, gozar uma parte ou a totalidade dos direitos acima referidos neste caso dependerá do tipo de bilhete, tal como especificado nos termos e condições da companhia aérea.

[Um acórdão recente do Tribunal de Justiça da União Europeia](#) confirmou que seria contrário ao objetivo do Regulamento (CE) n.º 261/2004 relativo aos direitos dos passageiros aéreos conferir à transportadora aérea em causa o poder de avaliar e decidir, unilateral e definitivamente, se a recusa de embarque é razoavelmente justificada e, conseqüentemente, privar os passageiros em causa da proteção a que têm direito por força do referido regulamento.

Decorre desta decisão que a companhia aérea tem de aplicar um grau de diligência suficiente para decidir se deve ser recusado o embarque a um passageiro. A menos que haja motivos razoáveis para recusar o embarque, o passageiro conserva sempre o seu direito à indemnização, o direito de escolher entre o reembolso e o reencaminhamento, bem como o direito a assistência, uma vez que esses direitos não podem ser limitados ou objeto de dispensa, tal como referido no artigo 15.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

12. Foi-me recusado o acesso a uma plataforma de transporte (aeroporto, estação ferroviária, terminal portuário, terminal de autocarros) por razões de saúde pública, pelo que não pude prosseguir a minha viagem. Posso pedir o reembolso do meu bilhete?

Os regulamentos da UE em matéria de direitos dos passageiros não contemplam situações em que os passageiros não podem viajar devido à recusa de acesso a uma plataforma de transporte. O reembolso do passageiro neste caso depende do tipo de bilhete (reembolsável ou não, possibilidade de alteração da reserva, etc.), tal como especificado nos termos e condições do transportador.

13. Não consigo entrar em contacto com o transportador, todas as linhas telefónicas estão ocupadas e não obtenho resposta às minhas mensagens de correio eletrónico. O que posso fazer?

Dada a difícil situação com que se deparam os operadores de transportes, poderá ser necessário mais tempo para atender todos os passageiros. Alguns transportadores estão agora a criar novos sistemas em linha para assistir os passageiros.

No entanto, aconselhamos os passageiros a recorrer a diversas modalidades de contacto do transportador (por telefone, por correio eletrónico ou através das redes sociais).

Os passageiros podem também dirigir-se ao Centro Europeu do Consumidor do seu país para aconselhamento ou utilizar mecanismos diferentes, tal como explicitado *supra* (vd. pergunta 2).

14. Insatisfeito com a resposta do transportador, apresentei queixa ao organismo nacional de execução. Decorridas algumas semanas, continuo sem receber resposta. O que posso fazer?

Os regulamentos da UE relativos aos direitos dos passageiros são aplicados a nível nacional pelo organismo nacional de execução, que é responsável pelo controlo da aplicação do regulamento pelos transportadores.

O organismo nacional de execução deve fornecer-lhe um parecer juridicamente não vinculativo sobre a forma de proceder.

Normalmente, os passageiros devem esperar a resposta do organismo nacional de execução no prazo de 3 a 6 meses. A duração de um inquérito pode variar em função da complexidade do caso e do nível de colaboração do transportador. Chamamos a atenção para o facto de que os organismos nacionais de execução podem estar mais ocupados do que o habitual no atual período.

15. Comprei um bilhete através de um intermediário em linha. É o transportador ou o intermediário que tem de me reembolsar ou de propor um vale?

Nos termos da regulamentação da UE relativa aos direitos dos passageiros, é o transportador que opera o serviço que tem de cumprir as suas obrigações para com o passageiro. Em caso de viagem aérea, pode ser o transportador aéreo junto do qual o passageiro fez a sua reserva (ou seja, que celebrou o contrato de transporte) ou outro transportador que efetue o voo em nome do transportador com o qual o passageiro celebrou o contrato.

Os regulamentos da UE relativos aos direitos dos passageiros não abordam a questão dos intermediários ou outras entidades através das quais os passageiros possam ter adquirido os seus bilhetes. Por conseguinte, a forma como um passageiro pode fazer valer os seus direitos junto destes intermediários depende dos seus termos e condições. Dada a grande variedade de intermediários, agentes, plataformas de reserva, corretores de bilhetes, etc., não pode ser dada uma resposta geral.