

PLANEIA VIAJAR NESTE PERÍODO DE FÉRIAS? VAI DE AVIÃO?

Em épocas de maior tráfego, as viagens nem sempre correm bem. Os casos de atrasos de voos são comuns e os problemas que os consumidores enfrentam são muitos.

Conhece os seus [direitos de passageiro aéreo](#)?

Atraso do voo

O consumidor tem direito a receber assistência por parte da companhia aérea, que deve disponibilizar chamadas telefónicas ou mensagens por correio eletrónico, bebidas, refeição, alojamento se se tornar necessário, e transporte para o local de alojamento. Estas regras aplicam-se aos atrasos de:

2 horas ou mais, caso se trate de viagens até 1500 quilómetros;

3 horas ou mais, se forem viagens com mais de 1500 quilómetros dentro do Espaço Económico Europeu (EEE) e no de quaisquer outros voos entre 1500 e 3500 quilómetros

Nos restantes voos, o atraso tem de ser, no mínimo, de 4 horas.

O passageiro tem ainda direito ao reembolso do bilhete e a ser transportado de volta para o local de partida original se o voo atrasar, pelo menos, 5 horas, e decidir não viajar. Em alternativa, pode seguir para o destino assim que possível.

Se chegar ao destino final com um atraso de 3 horas ou mais, pode ter direito a uma indemnização entre € 250 e € 600. Excetua-se os casos em que a companhia aérea consiga provar que o atraso foi causado por circunstâncias extraordinárias (tempestade, greve, por exemplo).

Onde reclamar?

Contacte em primeiro lugar a transportadora aérea do seu voo ou o aeroporto (para assuntos relacionados com a assistência a passageiros com mobilidade reduzida). Se não ficar satisfeito com a resposta, pode reclamar junto do organismo nacional responsável do Estado-membro onde o problema ocorreu. No caso português a entidade responsável é a ANAC - Autoridade Nacional da Aviação Civil. Pode sempre remeter-nos a sua reclamação – deco.coimbra@deco.pt

Informe-se sobre os seus [direitos](#).