

NOTA INFORMATIVA

NOVAS REGRAS EUROPEIAS SOBRE DIREITOS DOS PASSAGEIROS AÉREOS

Foi publicado o Regulamento (UE) 2026/2202, que altera o Regulamento (CE) n.º 261/2004 relativo aos direitos dos passageiros aéreos e introduz novas regras em matéria de indemnização, assistência, reembolso, reencaminhamento e informação aos passageiros.

Importante: o novo Regulamento entra em vigor em 22 de outubro de 2026, mas as novas regras só serão aplicáveis a partir de 23 de outubro de 2027.

Até essa data mantém-se aplicável o atual regime.

PRINCIPAIS ALTERAÇÕES PARA OS PASSAGEIROS:

Mantêm-se os atuais escalões de indemnização:

- 250€ para viagens até 1.500 km;
- 400€ para viagens dentro da União Europeia, superiores a 1.500 km e para outras viagens entre 1.500 e 3.500 km;
- 600€ para as restantes viagens.

→ Quando um passageiro possa ter direito a indemnização por cancelamento, atraso ou perda de uma ligação abrangida pelo Regulamento, a companhia aérea terá de lhe enviar, **até 96 horas após o fim da viagem**, informação sobre esse direito e instruções claras sobre a forma de apresentar o pedido.

Reencaminhamento e possibilidade de o passageiro procurar uma alternativa:

→ Quando o passageiro optar por continuar a viagem e a companhia aérea **não apresentar**, no prazo de três horas, uma solução de reencaminhamento em condições de transporte

comparáveis, o passageiro poderá organizar o seu próprio transporte alternativo, devendo informar a companhia dessa decisão.

Nessa situação, a companhia aérea deverá reembolsar as despesas necessárias, razoáveis e adequadas suportadas pelo passageiro, **até ao limite de 400% do preço total do bilhete ou bilhetes, incluindo as taxas de intermediação quando aplicáveis**.

O **reencaminhamento proposto pela companhia** poderá incluir, consoante a disponibilidade:

- outro voo na mesma rota;
- uma rota diferente;
- um aeroporto alternativo;
- serviços de outra companhia aérea;
- ou, quando adequado à distância, outro meio de transporte.

ALTERAÇÕES PARTICULARMENTE IMPORTANTES PARA AS AGÊNCIAS DE VIAGENS

O novo Regulamento estabelece **obrigações expressas de informação também para os intermediários**, categoria na qual se incluem as agências de viagens quando comercializam transporte aéreo:

→ Bilhetes separados e ligações não protegidas

Quando uma agência vender uma combinação de voos abrangidos por **contratos de transporte aéreo separados**, terá de informar claramente o passageiro, **antes da compra**, de que os bilhetes correspondem a contratos distintos.

Terá igualmente de informar que, se o passageiro perder um voo subsequente devido a uma perturbação no voo anterior, **os direitos a indemnização, reembolso, reencaminhamento e assistência associados a uma ligação abrangida por um único contrato não se aplicam**, ao abrigo do Regulamento, entre esses contratos separados.

Esta informação deverá ser apresentada de forma clara e fornecida em **suporte duradouro** no momento da venda dos bilhetes.

Esta alteração é particularmente relevante para situações de *self-connect*, *dynamic packaging* e **combinações de bilhetes independentes** comercializadas pelas agências.

→ Informação a disponibilizar aos passageiros

O novo Regulamento **reforça significativamente as obrigações de informação**.

Entre a **informação prevista** encontra-se, designadamente:

- tipo de bilhete e existência de um ou vários contratos de transporte;
- direitos e obrigações do passageiro;
- procedimentos de reclamação;
- procedimentos de reembolso;
- informação relativa à correção de nomes;
- termos e condições do contrato de transporte;
- procedimentos relativos a objetos pessoais ou bagagem de mão esquecidos a bordo;
- contactos para ajuda e assistência em caso de perturbação da viagem.

Quando a informação, correspondência, formulários ou documentos forem fornecidos por meios eletrónicos, deverão ser disponibilizados em **suporte duradouro e incluir a data e a hora**.

Além disso, o passageiro **não poderá ser obrigado a criar uma conta de utilizador ou a instalar uma aplicação específica** como condição para receber ou consultar a informação e documentação abrangidas pelo Regulamento, incluindo cartões de embarque.

→ Prova da informação prestada

Um dos aspetos particularmente relevantes para as agências é a necessidade de conservar prova da informação transmitida ao cliente.

O Regulamento estabelece que o ónus da prova de que determinadas informações, correspondência, formulários ou documentos foram fornecidos — e de quando foram fornecidos — recai sobre as companhias aéreas e os intermediários, consoante o caso.

Na prática, isto significa que as agências deverão assegurar que os seus sistemas permitem conservar um registo verificável das comunicações efetuadas ao passageiro.

BAGAGEM E PASSAGEIROS COM MOBILIDADE REDUZIDA

O Regulamento introduz igualmente alterações às regras relativas à **responsabilidade das transportadoras pelo transporte de passageiros e respetiva bagagem**.

- São reforçadas as regras de informação relativas à **destruição, perda, danos ou atraso da bagagem**.
- No caso dos **equipamentos de mobilidade**, o passageiro poderá efetuar, sem custo adicional, uma **declaração especial de interesse**, indicando o respetivo custo de substituição, permitindo beneficiar de um limite de responsabilidade superior nas condições previstas no Regulamento.
- Existem também novas disposições relativas à **transmissão dessa declaração quando o transporte aéreo é vendido através de determinados intermediários**.

O QUE AS AGÊNCIAS DEVEM COMEÇAR A PREPARAR

Embora as novas regras só sejam aplicáveis a partir de 23 de outubro de 2027, o período de transição deverá ser utilizado para rever procedimentos internos e sistemas.

As agências de viagens deverão, nomeadamente:

1. rever os **termos e condições de venda de transporte aéreo**;
2. identificar claramente reservas constituídas por **bilhetes ou contratos de transporte separados**;

3. adaptar motores de reserva, CRM e outros sistemas para permitir **provar qual a informação fornecida ao cliente e em que momento**;
4. rever os textos automáticos enviados nas confirmações de reserva e restante documentação;
5. garantir o registo da **data e hora** das comunicações relevantes;
6. rever os procedimentos de assistência perante cancelamentos, atrasos e perdas de ligações;
7. preparar as equipas de atendimento, balcão e call center para distinguir claramente entre **ligações abrangidas por um único contrato e combinações de contratos separados**;
8. clarificar internamente quais as obrigações da companhia aérea e quais as obrigações da agência enquanto intermediária;
9. trabalhar com **GDS, consolidadores e fornecedores tecnológicos** para assegurar que os sistemas utilizados pelas agências estão preparados para as novas obrigações de informação, documentação e reencaminhamento.

Data de aplicação das novas regras: 23 de outubro de 2027.

(Até essa data, a **ANAV** aconselha as Agências de Viagens a aproveitar o período de transição para reverem os seus procedimentos comerciais, documentação e sistemas tecnológicos.)