



**... de mãos dadas com  
a aviação...**

.... a um passo de si  
21(AVIAÇÃO) - 21 284 22 26

[www.inac.pt](http://www.inac.pt)

Rua B, Edifício 4 - Aeroporto da Portela 4 - 1749-034 Lisboa - Portugal

Tel.: +351 21(AVIAÇÃO) - 21 284 22 26 / Fax: +351 21 840 23 98

E-mail: [geral@inac.pt](mailto:geral@inac.pt)

**Os seus  
direitos  
de  
passageiro**



**sempre à mão**



COMISSÃO EUROPEIA



**PMR**

**Direitos dos Passageiros Portadores de Deficiência  
e Passageiros de Mobilidade Reduzida (PMR)  
REGULAMENTO (CE) N.º 1107/2006, de 5 de julho**



## Âmbito de Aplicação

A referida regulamentação aplicar-se-á a todos os voos (programados e não programados):

- que partam, ou em trânsito, de um aeroporto situado no território de um Estado-membro, da Noruega, da Islândia ou da Suíça; e
- que partam de um aeroporto situado num país terceiro para um aeroporto situado no território de um Estado-membro (incluindo Noruega, Islândia ou Suíça), se a transportadora aérea do voo em questão for uma transportadora Comunitária (ou da Noruega, da Islândia ou da Suíça).

## Deveres do Passageiro

Terá de efetuar-se uma notificação à transportadora aérea, ao seu agente ou ao operador turístico com **pelo menos 48h de antecedência** face à partida do voo. **É recomendável que os pedidos de assistência sejam efetuados no ato da reserva do voo.**

## Direitos do Passageiro

A recusa de reserva ou de embarque num voo pode somente ocorrer por razões de segurança ou se a dimensão da aeronave ou das suas portas torne fisicamente impossível o embarque ou o transporte do PMR.

A transportadora aérea informará de imediato o PMR acerca das razões para tal e, a pedido, comunicará tais razões por escrito num prazo de 5 dias úteis, a partir da data do pedido, e proporá um reencaminhamento noutra voo ou um reembolso.

A transportadora aérea poderá requerer que o PMR seja acompanhado por outra pessoa capaz de providenciar a assistência necessária.

## Deveres da Transportadora Aérea

A transportadora aérea que recebe o pedido de assistência reservará a assistência solicitada com pelo menos 36h de antecedência face à hora programada de partida do voo, transmitindo a informação às entidades gestoras dos aeroportos de partida, de chegada e de trânsito. Garantirá sem qualquer encargo:

- o transporte de cães-guia reconhecidos, na cabina da aeronave, sujeitos às regulamentações nacionais;
- para além do equipamento médico, o transporte de até duas peças de equipamento de mobilidade para pessoas portadoras de deficiência ou de mobilidade reduzida, incluindo cadeiras eléctricas (sujeito a aviso prévio de 48h e a possíveis limitações de espaço a bordo da aeronave), e sujeito à aplicação da legislação relevante no âmbito de artigos perigosos;
- a comunicação, em formatos acessíveis, da informação essencial respeitante a um determinado voo;
- que realizará todos os esforços razoáveis para providenciar um lugar que preencha as necessidades solicitadas pelo PMR e sujeito aos requisitos de segurança e à disponibilidade de lugares;
- a assistência na deslocação até às instalações sanitárias, se solicitado; e
- quando assistido por um acompanhante, a transportadora aérea fará todos os esforços razoáveis para atribuir a tal pessoa um lugar próximo do PMR.

## Deveres da Entidade de Gestão Aeroportuária

A entidade de gestão aeroportuária disponibilizará, sem qualquer encargo, a assistência necessária aos PMR para:

- comunicar a sua chegada a um aeroporto e o respetivo pedido de assistência nos pontos designados no interior e no exterior dos edifícios do terminal;
- deslocação desde um ponto designado até aos balcões de *check-in*;
- efetuar *check-in* e registar bagagem;
- prosseguir desde os balcões de *check-in* até à aeronave, com conclusão dos procedimentos de emigração, aduaneiros e de segurança;
- embarcar e desembarcar da aeronave, com o auxílio de elevadores, cadeiras de rodas ou outra assistência necessária, conforme conveniente;
- prosseguir desde a porta da aeronave até aos lugares respetivos e vice-versa;
- prosseguir desde a aeronave até à sala de bagagens e recolher bagagem, com conclusão dos procedimentos de imigração e aduaneiros;
- prosseguir desde a sala de recolha de bagagem até a um ponto designado;
- tomar voos de ligação quando em trânsito, com assistência nos lados ar e terra e dentro e entre terminais, conforme necessário;
- deslocação até às instalações sanitárias, se requerido;
- ser assistido por um acompanhante no embarque e desembarque;
- receber, quando objeto de aviso prévio de 48h, assistência em terra de todo o equipamento de mobilidade considerado necessário;
- receber auxílio com cães-guia reconhecidos de assistência em terra, quando adequado; e
- ter acesso, em formatos acessíveis, à informação necessária para tomar um voo.