

Regulamento (CEE) nº 295/91 do Conselho, de 4 de Fevereiro de 1991, que estabelece regras comuns relativas a um sistema de compensação por recusa de embarque de passageiros nos transportes aéreos regulares

Jornal Oficial nº L 036 de 08/02/1991 p. 0005 - 0007

Edição especial finlandesa: Capítulo 7 Fascículo 4 p. 0007

Edição especial sueca: Capítulo 7 Fascículo 4 p. 0007

REGULAMENTO (CEE) Nº 295/91 DO CONSELHO de 4 de Fevereiro de 1991 que estabelece regras comuns relativas a um sistema de compensação por recusa de embarque de passageiros nos transportes aéreos regulares

O CONSELHO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS,

Tendo em conta o Tratado que institui a Comunidade Económica Europeia e, nomeadamente, o nº 2 do seu artigo 84º,

Tendo em conta a proposta da Comissão [1],

[1] JO nº C 129 de 24. 5. 1990, p. 15.

Tendo em conta o parecer do Parlamento Europeu [2],

[2] JO nº C 19 de 28. 1. 1991.

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social [3],

[3] JO nº C 31 de 6. 2. 1991.

Considerando que as medidas de liberalização adoptadas pelo Conselho em Julho de 1990 constituem um novo passo para uma política comum de transportes aéreos plenamente desenvolvida;

Considerando que é necessária uma acção comum no domínio da protecção dos interesses dos utentes dos transportes aéreos, de forma a garantir um desenvolvimento harmonioso de um sector chamado a evoluir num ambiente em plena mutação;

Considerando que a prática em matéria de compensação por recusa de embarque varia consideravelmente entre as diferentes transportadoras aéreas;

Considerando que o estabelecimento de determinadas normas mínimas comuns no domínio da compensação por recusa de embarque deverá contribuir para a manutenção da qualidade dos serviços oferecidos pelas companhias aéreas num contexto de crescente concorrência;

Considerando que as transportadoras aéreas deverão ter a obrigação de estabelecer regras para o embarque em caso de sobrerreserva;

Considerando que devem ser definidos os direitos dos passageiros em caso de recusa de embarque;

Considerando que as transportadoras aéreas são obrigadas a compensar e a fornecer serviços adicionais aos passageiros a quem tenha sido recusado o embarque;

Considerando que os passageiros devem ser informados, de forma clara, das regras aplicáveis nesta matéria,

ADOPTOU O PRESENTE REGULAMENTO:

Artigo 1º

O presente regulamento estabelece as regras mínimas comuns aplicáveis aos passageiros recusados num voo regular sobrerreservado, para o qual dispunham de um bilhete válido e com reserva confirmada, com partida de um aeroporto situado no território de um Estado-membro e sujeito às disposições do Tratado, qualquer que seja o Estado em que a transportadora aérea se encontre estabelecida, a nacionalidade do passageiro e o local de destino.

Artigo 2º

Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

- a) « Recusa de embarque », a recusa de embarque de passageiros que:
- disponham de um bilhete válido,
 - disponham de uma reserva confirmada para esse voo e
 - se tenham apresentado no registo nos prazos e condições requeridos;
- b) « Reserva confirmada », o facto de um bilhete vendido pela transportadora aérea ou pelo seu agente de viagens autorizado:
- especificar o número, a data e a hora do voo e
 - levar a menção « OK » ou qualquer outra no espaço reservado para esse efeito, mediante a qual a transportadora aérea indica que registou e expressamente confirmou a reserva;
- c) « Voo regular », um voo que congregue cada uma das seguintes características:
- ser realizado por meio de uma aeronave destinada ao transporte de passageiros ou de passageiros e carga e/ou correio, mediante pagamento, de forma que em cada voo existam lugares disponíveis para compra individual pelo público, à disposição do público, directamente à transportadora aérea ou através dos seus agentes autorizados,
 - ser explorado de modo a servir o tráfego entre dois ou mais pontos:
- i) Quer de acordo com um horário previamente publicado;
- ii) Quer mediante voos que, pela sua regularidade ou frequência, constituam, de forma patente, uma série sistemática;
- d) « Voo sobrerreservado », um voo em que o número de passageiros detentores de uma reserva confirmada e que se apresentem ao registo nos prazos e condições requeridos exceda o número de lugares disponíveis;
- e) « Voluntário », a pessoa que:
- disponha de um bilhete válido,
 - disponha de uma reserva confirmada e
 - se tenha apresentado ao registo nos prazos e condições requeridos e se disponha a ceder, a pedido da transportadora aérea, a sua reserva confirmada em troca de uma compensação;
- f) « Destino final », o destino constante do bilhete apresentado no registo ou, em caso de voos sucessivos, do talão correspondente ao último voo. Os voos de ligação que possam ser efectuados sem dificuldades, mesmo que a recusa de embarque tenha provocado um atraso, não são tomados em consideração.

Artigo 3º

1. A transportadora aérea deve estabelecer as regras que seguirá para o embarque de passageiros em caso de voos sobrerreservados. A transportadora notificará essas regras e todas as suas eventuais alterações ao Estado-membro em questão e à Comissão, que as porá à disposição dos outros Estados-membros. As eventuais alterações entrarão em vigor um mês após a sua notificação.
2. As regras referidas no nº 1 serão postas à disposição do público nas agências e balcões de registo da transportadora.
3. As regras a que se refere o nº 1 devem prever a eventualidade de se recorrer a voluntários dispostos a renunciar ao embarque.
4. De qualquer modo, a transportadora aérea deverá tomar em consideração os interesses dos passageiros que devem ser encaminhados prioritariamente por razões legítimas, tal como as pessoas com mobilidade reduzida e as crianças não acompanhadas.

Artigo 4º

1. Em caso de recusa de embarque, o passageiro tem direito de escolher entre:
 - o reembolso sem penalização do preço do bilhete correspondente à parte da viagem não efectuada,
 - o reencaminhamento no mais curto prazo para o destino final ou
 - o reencaminhamento numa data posterior da conveniência do passageiro.
2. Independentemente da escolha do passageiro no caso referido no parágrafo anterior, a transportadora aérea pagará, imediatamente após a recusa de embarque, uma compensação mínima, sem prejuízo do disposto nos n.ºs 3 e 4, igual a:
 - 150 ecus para os voos até 3 500 quilómetros,
 - 300 ecus para os voos de mais de 3 500 quilómetros,tendo em conta o destino final previsto no bilhete.
3. As compensações previstas no n.º 2 poderão ser reduzidas em 50 % se a transportadora proporcionar um reencaminhamento até ao destino final noutra voo cuja hora de chegada não ultrapasse, para além da hora programada de chegada do voo inicialmente reservado, duas horas, no caso de ligações até 3 500 quilómetros, e quatro horas, no caso de ligações de mais de 3 500 quilómetros.
4. Os montantes das compensações podem limitar-se ao preço do bilhete correspondente ao destino final.
5. As compensações serão pagas em numerário ou, com o acordo do passageiro, em títulos de viagem e/ou outros serviços.
6. Se, num voo sobrerreservado, o passageiro aceitar viajar numa classe inferior àquela a que o bilhete corresponde, terá direito ao reembolso da diferença de preço.
7. As distâncias referidas nos n.ºs 2 e 3 são medidas em função do método da distância do círculo máximo (rota ortodrómica).

Artigo 5.º

1. Em caso de recusa de embarque num voo comercializado no âmbito de uma viagem organizada, a transportadora aérea é obrigada a compensar o operador que contratou com o passageiro e que é responsável perante este pela boa execução do contrato dessa viagem organizada, nos termos da Directiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de Junho de 1990, relativa às viagens, férias e circuitos organizados [4].

[4] JO n.º L 158 de 23. 6. 1990, p. 59

2. Sem prejuízo dos direitos e obrigações decorrentes da Directiva 90/314/CEE, o operador deve repercutir no passageiro as somas recebidas ao abrigo do n.º 1.

Artigo 6.º

1. Além das compensações mínimas fixadas no artigo 4.º, a transportadora oferecerá, a título gratuito, aos passageiros a quem seja recusado o embarque:

- a) O custo de uma chamada telefónica e/ou mensagem de telex/telefax para o local de destino;
- b) Refeições e bebidas em proporção razoável ao tempo de espera;
- c) Alojamento num hotel no caso de bloqueamento dos passageiros por uma ou várias noites.

2. No caso de uma cidade ou de uma região ser servida por vários aeroportos e uma transportadora aérea oferecer a um passageiro a quem tenha sido recusado o embarque um voo para um aeroporto diferente daquele para o qual o passageiro tinha efectuado a reserva, as despesas de deslocação entre os aeroportos alternativos ou para um destino alternativo próximo, acordado com o passageiro, ficam a cargo da transportadora.

Artigo 7.º

A transportadora aérea não será obrigada ao pagamento de qualquer compensação de recusa de embarque quando o passageiro viajar gratuitamente ou a tarifas reduzidas não acessíveis directa ou indirectamente ao público.

Artigo 8º

As transportadoras aéreas deverão fornecer a cada passageiro a quem tenha sido recusado o embarque um impresso de que constem as regras de compensação por embarque recusado.

Artigo 9º

1. As disposições do presente regulamento aplicam-se sem prejuízo de recurso ulterior perante as jurisdições competentes com o objectivo de obter ressarcimentos suplementares.
2. O nº 1 não se aplica aos voluntários, tal como definidos na alínea e) do artigo 2º, que tenham aceite uma compensação ao abrigo das regras a que se refere o artigo 3º

Artigo 10º

O presente regulamento entra em vigor dois meses após a sua publicação no Jornal Oficial das Comunidades Europeias.

O presente regulamento é obrigatório em todos os seus elementos e directamente aplicável em todos os Estados-membros.

Feito em Bruxelas, em 4 de Fevereiro de 1991.

Pelo Conselho

O Presidente

J. F. POOS