



**INAC**

INSTITUTO NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

# **REGULAMENTO DE AVIAÇÃO CIVIL DE SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE**

**RACSTP- REGULAMENTO QUE ESTABELECE REGRAS PARA A INDEMNIZAÇÃO E A ASSISTÊNCIA AOS PASSAGEIROS DOS TRANSPORTES AÉREOS EM CASO DE RECUSA DE EMBARQUE E DE CANCELAMENTO OU ATRASO CONSIDERÁVEL DOS VOOS**

**RAC-STP-20-04**

<b>Aprovado:</b> Conselho de Administração do Instituto Nacional de Aviação Civil	Data: ____ / ____ / ____
	_____ Eneias da Graça S.S Santos (TICA SÉNIOR)



## ÍNDICE

ARTIGO 1º .....	4
OBJECTO .....	4
ARTIGO 2º .....	4
DEFINIÇÕES .....	4
ARTIGO 3º .....	6
ÂMBITO .....	6
ARTIGO 4º .....	7
RECUSA DE EMBARQUE .....	7
ARTIGO 5º .....	8
CANCELAMENTO .....	8
ARTIGO 6º .....	9
ATRASOS .....	9
ARTIGO 7º .....	9
DIREITO A INDEMNIZAÇÃO .....	9
ARTIGO 8º .....	10
DIREITO A REEMBOLSO OU REENCAMINHAMENTO .....	10
ARTIGO 9º .....	11
DIREITO A ASSISTÊNCIA .....	11
ARTIGO 10º .....	12
COLOCAÇÃO EM CLASSE SUPERIOR OU INFERIOR .....	12
ARTIGO 11º .....	12
PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA OU COM NECESSIDADES ESPECIAIS .....	12
ARTIGO 12º .....	13
INDEMNIZAÇÃO SUPLEMENTAR .....	13
ARTIGO 13º .....	13
DIREITO DE RECURSO .....	13
ARTIGO 14º .....	14
OBRIGAÇÃO DE INFORMAR OS PASSAGEIROS DOS SEUS DIREITOS .....	14
ARTIGO 15º .....	14
PROIBIÇÃO DE EXCLUSÃO .....	14
ARTIGO 16º .....	15
INFRACÇÕES .....	15
ARTIGO 17º .....	15
RELATÓRIO .....	15

ARTIGO 18º .....	16
ENTRADA EM VIGOR .....	16

## **ARTIGO 1º**

### **OBJECTO**

1. O presente regulamento estabelece, nas condições a seguir especificadas, os direitos mínimos dos passageiros, em caso de:
  - a) Recusa de embarque contra sua vontade;
  - b) Cancelamento de voos;
  - c) Atraso de voos.

## **ARTIGO 2º**

### **DEFINIÇÕES**

Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

- a) «Transportadora aérea», uma empresa de transporte aéreo titular de uma licença de exploração válida;
- b) «Transportadora aérea operadora», uma transportadora aérea que opera ou pretende operar um voo ao abrigo de um contrato com um passageiro, ou em nome de uma pessoa colectiva ou singular que tenha contrato com esse passageiro;
- c) «Operador turístico», a pessoa que organiza viagens organizadas de forma não ocasional e as vende ou propõe para venda, directamente ou por intermédio de uma agência.
- d) «Viagem organizada», a combinação prévia de pelo menos dois dos elementos seguintes, quando seja vendida ou proposta para venda a um preço com tudo incluído e quando essa

- prestação exceda vinte e quatro horas ou inclua uma dormida :
- a) Transporte;
  - b) Alojamento;
  - c) Outros serviços turísticos não subsidiários do transporte ou do alojamento que representem uma parte significativa da viagem organizada.
- e) «Bilhete», um documento válido que dá direito a transporte, ou um equivalente num suporte diferente do papel incluindo o suporte electrónico, emitido ou autorização pela transportadora aérea ou pelo seu agente autorizado;
- f) «Reserva», o facto de o passageiro dispor de um bilhete ou outra prova, que indica que a reserva foi aceite e registada pela transportadora aérea ou pelo operador turístico;
- g) «Destino final», o destino que consta do bilhete apresentado no balcão de registo ou, no caso de voos sucessivos, o destino do último voo; os voos sucessivos alternativos disponíveis não são tomados em consideração se a hora original planeada de chegada for respeitada;
- h) «Pessoa com mobilidade reduzida», qualquer pessoa cuja mobilidade é reduzida ao utilizar transportes devido a deficiência física (sensorial ou locomotora, permanente ou temporária, a incapacidade intelectual, a idade ou a outra causa de incapacidade, e cuja situação requer cuidados especiais e adaptação específica dos serviços disponíveis a todos os passageiros;
- g) «Recusa de embarque, a recusa de transporte de passageiros num voo, apesar de estes se terem apresentado no embarque nas condições estabelecidas no nº2 do artigo 3º, excepto quando haja motivos razoáveis para recusar o embarque, tais como razões de saúde, de segurança ou a falta da necessária documentação de viagem;
- h) «Voluntário», a pessoa que se tenha apresentado no embarque nas condições estabelecidas no nº2 do artigo 3º e se disponha a ceder, a pedido da transportadora aérea, a sua reserva a troco de benefícios;
- i) «Cancelamento», a não realização de um voo que anteriormente estava programado e em que, pelo menos, um lugar foi reservado;

## ARTIGO 3º

### ÂMBITO

1. O presente regulamento aplica-se:
  - a) Aos passageiros que partem de um aeroporto localizado no território de um nacional;
  - b) Aos passageiros que partem de um aeroporto localizado num país terceiro com destino a um aeroporto situado no território São Tomense, a menos que tenham recebido benefícios ou uma indemnização e que lhes tenha sido prestada assistência nesse país terceiro.
  
2. O disposto no nº1 aplica-se aos passageiros que:
  - a) Tenham uma reserva confirmada para o voo em questão e, salvo no caso de cancelamento a que se refere o artigo 5º, se apresentarem para o registo:
    - tal como estabelecido e com a antecedência que tenha sido indicada e escrita (incluindo por meios electrónicos) pela transportadora aérea, pelo operador turístico ou pelo agente de viagens autorizado, ou, não sendo indicada qualquer hora,
    - até 45 minutos antes da hora de partida publicada; ou
  - b) Tenham sido transferidos por uma transportadora aérea ou um operador turístico do voo para o qual tinham reserva para outro voo, independentemente do motivo.
  
3. O presente regulamento não se aplica aos passageiros com viagens gratuitas ou com tarifa reduzida não disponível, directa ou indirectamente, ao público. No entanto, o presente regulamento aplica-se aos passageiros com bilhetes emitidos no âmbito de um programa de passageiro frequente ou de outro programa comercial de uma transportadora aérea ou de um operador turístico.
  
4. O presente regulamento só se aplica a passageiros transportados em aeronaves motorizadas de asa fixa.
  
5. O presente regulamento aplica-se a qualquer transportadora aérea operadora que forneça

transporte a passageiros abrangidos pelos nºs 1 e 2. Sempre que uma transportadora aérea operadora, que não tem contrato com o passageiro, cumprir obrigações impostas pelo presente regulamento, será considerado como estando a fazê-lo em nome da pessoa que tem contrato com o passageiro.

6. O presente regulamento não se aplica nos casos em que um circuito organizado é cancelado por outros motivos que não sejam o cancelamento do voo.

## **ARTIGO 4º**

### **RECUSA DE EMBARQUE**

1. Quando tiver motivos razoáveis para prever que vai recusar o embarque para num voo, uma transportadora aérea operadora deve, em primeiro lugar, apelar a voluntários que aceitem ceder as suas reservas a troco de benefícios, em condições a acordar entre o passageiro em causa e a transportadora aérea operadora. Acrescendo aos benefícios a que se refere o presente número, os voluntários devem receber assistência nos termos do artigo 8º.
2. Se o número de voluntários for insuficiente para permitir que os restantes passageiros com reservas possam embarcar, a transportadora aérea operadora pode então recusar o embarque a passageiros contra sua vontade.
3. Se for recusado o embarque a passageiros contra sua vontade, a transportadora aérea operadora deve indemnizá-los imediatamente nos termos do artigo 7º e prestar-lhes assistência nos termos dos artigos 8º e 9º.

## ARTIGO 5º

### CANCELAMENTO

1. Em caso de cancelamento de um voo, os passageiros em causa têm direito a:
  - a) Receber da transportadora aérea operadora assistência nos termos do artigo 8º; e
  - b) Receber da transportadora aérea operadora assistência nos termos da alínea a) do nº 1 e do nº2 do artigo 9º, bem como, em caso de reencaminhamento quando a hora de partida razoavelmente prevista do novo voo for, pelo menos, o dia após a partida que estava programada para o voo cancelado, a assistência especificada nas alíneas b) e c) do nº 1 do artigo 9º; e
  - c) Receber da transportadora aérea operadora indemnização nos termos do artigo 7º, salvo se:
    - i) tiverem sido informados do cancelamento pelo menos duas semanas antes da hora programada de partida, ou
    - ii) tiverem sido informados do documento do cancelamento entre duas semanas e sete dias antes da hora programada de partida e se lhes tiver sido oferecido reencaminhamento que lhes permitisse partir até duas horas antes da hora programada de partida e chegar ao destino final até quatro horas depois da hora programada de chegada, ou
    - iii) tiverem sido informados do cancelamento menos de sete dias antes da hora programada de partida e se lhes tiver sido oferecido reencaminhamento que lhes permitisse partir até uma hora antes da hora programada de partida e chegar ao destino final até duas horas depois da hora programada de chegada.
2. Ao informar os passageiros do cancelamento, devem ser prestados esclarecimentos sobre eventuais transportes alternativos.
3. A transportadora aérea operadora não é obrigada a pagar uma indemnização nos termos do artigo 7º, se puder provar que o cancelamento se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.



4. O ónus da prova relativamente à questão de saber se e quando foi o passageiro informado do cancelamento, recai sobre a transportadora aérea operadora.

## **ARTIGO 6º**

### **ATRASOS**

1. Quando tiver motivos razoáveis para prever que em relação à hora programada de partida um voo se vai atrasar:
- a) Duas horas ou mais, no caso de quaisquer voos até 1500 quilómetros; ou
  - b) Três horas ou mais, no caso de quaisquer voos entre 1500 e 3500 quilómetros; ou
  - c) Quatro horas ou mais, no caso de quaisquer voos não abrangidos pelas alíneas a) ou b),

A transportadora aérea operadora deve oferecer aos passageiros:

- i) A assistência específica na alínea a) do nº1 e no nº2 do artigo 9º, e
  - ii) Quando a hora de partida razoavelmente prevista for, pelo menos, o dia após a hora de partida previamente anunciada, a assistência especificada na alíneas b) e c) do nº1 do artigo 9º, e
  - iii) Quando o atraso for de, pelo menos, quatro horas, assistência específica na alínea a) do nº1 do artigo 8º
2. De qualquer modo, assistência deve ser prestada dentro dos períodos fixados no presente artigo para cada ordem de distância.

## **ARTIGO 7º**

### **DIREITO A INDEMNIZAÇÃO**

1. Em caso de remissão para o presente artigo, os passageiros devem receber uma indemnização no valor de:
  - a) 250 euros para todos os voos até 1 500 quilómetros;
  - b) 400 euros para todos os voos intracomunitários com mais de 1 500 quilómetros e para todos os outros voos entre 1 500 e 3 500 quilómetros;
  - c) 600 euros para todos os voos não abrangidos pelas alíneas a) ou b).

Na determinação da distância a considerar, deve tomar-se como base o último destino a que o passageiro chegará com atraso em relação à hora programada devido à recusa de embarque ou ao cancelamento.

2. Quando for oferecido aos passageiros reencaminhamento para o seu destino final num voo alternativo nos termos do artigo 8º, cuja hora de chegada não exceda a hora programada de chegada do voo originalmente reservado:
  - a) Em duas horas, no caso de quaisquer voos até 1500 quilómetros; ou
  - b) Em três horas, no caso de quaisquer voos entre 1500 e 3500 quilómetros; ou
- c) Em quatro horas, no caso de quaisquer voos não abrangidos pelas alíneas a) ou b), a transportadora aérea operadora pode reduzir a indemnização fixada no nº 1 em 50%.
3. A indemnização referida no nº 1 deve ser paga em numerário, através de transferência bancária electrónica, de ordens de pagamento bancário, de cheques bancários ou, com o acordo escrito do passageiro, através de vales de viagem e/ou outros serviços.
4. As distâncias referidas nos nºs 1 e 2 devem ser medidas pelo método da rota ortodrómica.

## **ARTIGO 8º**

### **DIREITO A REEMBOLSO OU REENCAMINHAMENTO**

1. Em caso de remissão para o presente artigo, deve ser oferecida aos passageiros a escolha entre:
  - a) — O reembolso no prazo de sete dias, de acordo com as modalidades previstas no nº3 do artigo 7º, do preço total de compra do bilhete, para a parte ou partes da viagem não efectuadas, e

- para a parte ou partes da viagem já efectuadas se o voo já não se justificar em relação ao plano inicial de viagem, cumulativamente, nos casos em que se justifique,
- um voo de regresso para o primeiro ponto de partida;
- b) O reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final, na primeira oportunidade; ou
- d) O reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final numa data posterior, da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares.
2. A alínea a) do nº1 aplica-se igualmente aos passageiros cujos voos fazem parte de uma viagem organizada.
3. Sempre que uma cidade ou região for servida por vários aeroportos e uma transportadora aérea operadora oferecer aos passageiros um voo para um aeroporto alternativo em relação àquele para o qual tinha sido feita a reserva, a transportadora aérea operadora deve suportar o custo da transferência do passageiro desse aeroporto alternativo para o aeroporto para o qual a reserva tinha sido feita, ou para outro destino próximo acordado com o passageiro.

## **ARTIGO 9º**

### **DIREITO A ASSISTÊNCIA**

1. Em caso de remissão para o presente artigo, devem ser oferecidos a título gratuito aos passageiros:
- a) Refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera;
  - b) Alojamento em hotel:
    - caso se torne necessária a estadia por uma ou mais noites, ou
    - caso se torne necessária uma estadia adicional à prevista pelo passageiro.
  - c) Transporte entre o aeroporto e o local de alojamento (hotel ou outro).
2. Além disso, devem ser oferecidas aos passageiros, a título gratuito, duas chamadas telefónicas, telexes, mensagens via fax ou mensagens por correio electrónico.

3. Ao aplicar o presente artigo, a transportadora aérea operadora deve prestar especial atenção às necessidades das pessoas com mobilidade reduzida e de quaisquer acompanhantes seus, bem como às necessidades das crianças não acompanhadas.

## **ARTIGO 10º**

### **COLOCAÇÃO EM CLASSE SUPERIOR OU INFERIOR**

1. Se colocar um passageiro numa classe superior àquela para que o bilhete foi adquirido, a transportadora aérea operadora não pode exigir qualquer pagamento suplementar.
2. Se colocar um passageiro numa classe inferior àquela para a qual que o bilhete foi adquirido, a transportadora aérea operadora reembolsa no prazo de sete dias, de acordo com as modalidades previstas no nº3 do artigo 7º:
  - a) 30% do preço do bilhete para todos os voos até 1500 quilómetros; ou
  - b) 50% do preço do bilhete para todos os outros voos entre 1 500 e 3500 quilómetros; ou
  - c) 75% do preço do bilhete para todos os voos não abrangidos nas alíneas a) ou b).

## **ARTIGO 11º**

### **PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA OU COM NECESSIDADES ESPECIAIS**

1. As transportadoras aéreas operadoras devem dar prioridade ao transporte das pessoas com mobilidade reduzida e de quaisquer pessoas, ou cães-guias devidamente certificados, que acompanhem, bem como das crianças não acompanhadas.
2. Em caso de recusa de embarque, cancelamento e atraso de qualquer duração, as pessoas com mobilidade reduzida e quaisquer acompanhantes seus, bem como as crianças não acompanhadas, têm direito a receber, logo que possível, assistência nos termos do artigo 9º.

## **ARTIGO 12º**

### **INDEMNIZAÇÃO SUPLEMENTAR**

1. O presente regulamento aplica-se sem prejuízo dos direitos dos passageiros a uma indemnização suplementar. A indemnização concedida ao abrigo do presente regulamento ser deduzida dessa indemnização
2. Sem prejuízo dos princípios e normas relevantes do direito, incluindo a jurisprudência, o nº1 não se aplica aos passageiros que voluntariamente tenham aceite ceder a sua reserva nos termos do nº1 do artigo 4º

## **ARTIGO 13º**

### **DIREITO DE RECURSO**

Se a transportadora aérea operadora tiver pago uma indemnização ou tiver cumprido outras obrigações que por força do presente regulamento lhe incumbam, nenhuma disposição do presente regulamento pode ser interpretada como limitando o seu direito de exigir indemnização, incluindo a terceiros, nos termos do direito aplicável. Em especial, o presente regulamento em nada limita o direito de uma transportadora aérea operante de pedir o seu ressarcimento a um operador turístico, ou qualquer outra pessoa, com quem tenha contrato. Do mesmo modo, nenhuma disposição do presente regulamento pode ser interpretada como limitando o direito de um operador turístico ou de um terceiro, que não seja um passageiro, com quem uma transportadora aérea operadora tenha um contrato, de pedir o seu ressarcimento ou uma indemnização à transportadora aérea operadora nos termos do direito relevante aplicável.

## **ARTIGO 14º**

### **OBRIGAÇÃO DE INFORMAR OS PASSAGEIROS DOS SEUS DIREITOS**

1. A transportadora aérea operadora deve garantir que na zona de registo dos passageiros seja afixado, de forma claramente visível para os passageiros, o seguinte texto: « Se lhe tiver sido recusado o embarque ou se o seu voo tiver sido cancelado ou estiver atrasado pelo menos duas horas, peça no balcão de registo ou na porta de embarque o texto que indica os seus direitos, em especial no que diz respeito a indemnização e a assistência».
2. A transportadora aérea operadora que recusar o embarque ou cancelar um voo deve distribuir a cada passageiro afectado um impresso com as regras de indemnização e de assistência consonantes com o presente regulamento. Deve igualmente distribuir um impresso equivalente a cada passageiro afectado por um atraso de, pelo menos, duas horas. Os elementos de contacto com o organismo nacional designado a que se refere o artigo 16º também devem ser facultados ao passageiro em impresso.
3. No caso das invisuais e deficientes visuais, o presente artigo deve aplicar-se utilizando os meios alternativos adequados.

## **ARTIGO 15º**

### **PROIBIÇÃO DE EXCLUSÃO**

1. As obrigações para com os passageiros nos termos do presente regulamento não podem ser limitadas ou excluídas, nomeadamente através de derrogação ou de cláusula limitativa do contrato de transporte.
2. Se, não obstante, essa derrogação ou cláusula limitativa for aplicada ao passageiro ou se o passageiro não tiver sido correctamente informado dos seus direitos e, por esse motivo, tiver aceite uma indemnização inferior à estabelecida no presente regulamento, o passageiro tem direito a mover um procedimento nos tribunais ou nos organismos competentes com vista a obter uma indemnização adicional.

## **ARTIGO 16º**

### **INFRACÇÕES**

1. Estado Nacional deve designar o organismo responsável pela execução do presente regulamento no que respeita aos aeroportos situados no seu território e aos voos provenientes de países terceiros com destino a esses aeroportos. Sempre que adequado, esse organismo deve tomar as medidas necessárias para garantir o respeito dos direitos dos passageiros. O Estado Nacional deve comunicar à Comissão qual o organismo que designou em conformidade com o presente número.
2. Sem prejuízo do disposto no artigo 12º, cada passageiro pode apresentar uma queixa a qualquer organismo designado nos termos do nº 1, ou a qualquer outro organismo competente designado por Estado Nacional, sobre uma alegada infracção ao disposto no presente regulamento ocorrida em qualquer aeroporto situado no território nacional ou em qualquer voo de um país terceiro com destino a um aeroporto situado nesse território.
3. As sanções estabelecidas pelos Estados Nacional para as infracções ao disposto no presente regulamento devem ser efectivas, proporcionadas e dissuasivas.

## **ARTIGO 17º**

### **RELATÓRIO**

Sempre que necessário, o organismo deve apresentar o um relatório sobre a execução e sobre os resultados do presente regulamento, em particular quanto:

- aos seus efeitos relativamente à recusa de embarque e ao cancelamento de voos,
- ao eventual alargamento do seu âmbito de aplicação aos passageiros com um contrato com uma transportadora aérea que partam de um aeroporto de um país terceiro para um aeroporto situado no território nacional.
- a eventual revisão dos montantes das indemnizações referidas no nº 1 do artigo 7º.

O relatório deve, sempre que necessário, ser acompanhado de propostas legislativas.

**ARTIGO 18º**

**ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em ..... de Fevereiro de 20...