



Avenida da China, Cidade da Praia,
CP: 237A, República de Cabo Verde
Telefones: (+238) 260 13 34 / (+238) 260 38 30
VOIP (+238) 350 38 30
Email: info@provedordejustica.cv
www.provedordejustica.cv

*Recebido em
03/02/23
pelos 15.30 horas*



Praia, 03 de fevereiro de 2023

Exmo. Senhor

**Coordenador da área de Regulação
Económica e Defesa do Consumidor -
Agência de Aviação Civil - AAC**

Dr. Carlos Monteiro,

N/Ref.ª: n.º 75/ProvJust/2023

RECOMENDAÇÃO N.º 1/2023

ENQUADRAMENTO

As circunstâncias que levam a que me dirija A v. Ex.ª têm a ver com pedidos de intervenção a mim dirigidos, por passageiros que embarcaram em aeroportos nacionais, alegando incumprimento por parte das transportadoras aéreas das suas obrigações, em situações de atraso de voos, nomeadamente do dever de assistência, previsto no n.º 1 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 35/2006, de 26 de junho.

As inquietações dos queixosos prendem-se com o facto de, mesmo tendo a transportadora aérea reconhecido tal incumprimento, os passageiros ficam incumbidos de apresentar comprovativos das despesas de autoassistência, em virtude do atraso prolongado do voo, para efeitos de reembolso ou ressarcimento.

ANÁLISE

Durante a instrução dos processos que deram entrada na Provedoria de Justiça, em resposta às diligências por mim mandadas realizar, constatei que o posicionamento da Agência de Aviação Civil coincide com o das transportadoras aéreas, ou seja, que o ónus da prova daquelas despesas é da responsabilidade do passageiro.

Da informação que me foi prestada, ao analisar os casos apresentados e não se considerando que sejam infrações graves, tal não têm acarretado a instauração de processos contraordenacionais.



PROVEDOR DE JUSTIÇA

Pelos Direitos dos Cidadãos

Avenida da China, Cidade da Praia,
CP: 237A, República de Cabo Verde
Telefones: (+238) 260 13 34 / (+238) 260 38 30
VOIP (+238) 350 38 30
Email: info@provedordejustica.cv
www.provedordejustica.cv

No entanto, analisando a questão de um modo geral, sabe-se que muitos passageiros, por vezes, dada às suas experiências e historial de viagens, têm conservado os recibos / comprovativos de autoassistência. Todavia, têm sido frequentes as reclamações, de domínio público, de passageiros que alegam sentirem-se prejudicados em virtude de não serem informados da relevância de conservação de tais documentos, para efeitos de reembolso.

Atendendo que, a obrigação da assistência é imputável às transportadoras aéreas, as consequências da sua omissão devem, de igual modo, a meu ver, serem assumidas pelas mesmas, sem encargos ou responsabilidades adicionais para os passageiros, principalmente quando os mesmos não dispõem de todas as informações necessárias, para efeito.

Face a motivação apresentada e no exercício dos poderes que me são conferidos pelo disposto na alínea b) do n.º 1 do artigo 22.º, do Estatuto do Provedor de Justiça (*Lei n.º 29/VI/2003 de 4 de agosto*), apresento a seguinte,

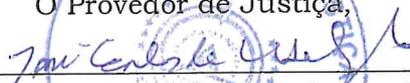
RECOMENDAÇÃO PARA A MELHORIA DA ACÇÃO ADMINISTRATIVA

- Que seja emitida uma diretiva às transportadoras aéreas no sentido de ser afixado, em local de estilo e de forma visível para os passageiros, informações relativas à conservação dos recibos / comprovativos dos prejuízos de autoassistência na sequência de atrasos prolongados de voos, para efeitos de análise e ressarcimento, ou
- Que a AAC, reforce, ainda mais, as suas ações de divulgação dos direitos / deveres dos passageiros, desta feita, com especial atenção à questão acima referida.

Certo de que V. Ex.^a acolherá favoravelmente esta minha Recomendação com vista à melhoria da vossa ação administrativa, aproveito a oportunidade para agradecer, antecipadamente, a colaboração prestada.

Com os melhores cumprimentos,

O Provedor de Justiça,


/ José Carlos da Luz Delgado /

