



Comunicado de Imprensa

Luxemburgo, 29 de junho de 2021

Voos atribulados: direitos dos passageiros dos transportes aéreos na UE ficam em terra durante a pandemia

Segundo um relatório publicado pelo Tribunal de Contas Europeu (TCE), os direitos dos passageiros dos transportes aéreos não foram salvaguardados na UE durante a pandemia de COVID-19. Caso cancelem voos, as companhias aéreas têm a obrigação legal de reembolsar os passageiros, mas, em vez disso, muitas obrigaram os clientes a aceitar vales, o que é uma prática ilegal. O TCE salienta também que as companhias aéreas e os organizadores de viagens receberam milhares de milhões de euros em auxílios estatais, que foram concedidos sem que se estabelecesse a condição de reembolsarem os passageiros.

Os transportes aéreos na UE foram gravemente atingidos pela pandemia de COVID-19. As restrições de viagem, muitas vezes impostas de forma descoordenada pelos Estados-Membros, levaram ao encerramento de 7 000 rotas aéreas na rede europeia de aeroportos. O cancelamento de voos afetou dezenas de milhões de passageiros na UE entre março de 2020 e março de 2021. Em situações como esta, a legislação da UE dá aos passageiros o direito ao reembolso dos bilhetes dos voos cancelados ou ao reenaminhamento das viagens. Ao mesmo tempo, a interrupção inesperada dos voos colocou repentinamente graves problemas de liquidez às companhias aéreas e aos organizadores de viagens. Muitos Estados-Membros tomaram rapidamente medidas, concedendo níveis de auxílios estatais sem precedentes para que aqueles pudessem continuar a operar e salvá-los de eventuais falências.

"Entre as suas muitas consequências, a pandemia teve um efeito prejudicial nos direitos dos passageiros dos transportes aéreos na UE", afirmou Annemie Turtelboom, Membro do Tribunal de Contas Europeu responsável pelo relatório. "Embora tenham sido realizados todos os esforços para apoiar as companhias aéreas e os organizadores de viagens, muito pouco foi feito para garantir os direitos de milhões de pessoas na UE."

O TCE constatou que, nos primeiros meses da crise, muitos passageiros perderam dinheiro a que tinham direito. Esta situação aconteceu até com o acordo dos Estados-Membros: 15 deles, entre os quais a França, os Países Baixos e a Bélgica, adotaram medidas excepcionais para libertar as companhias aéreas e os organizadores de viagens da sua obrigação normal de reembolsar os passageiros. Contrariamente à legislação da UE, muitos passageiros foram obrigados a aceitar vales, mas estes nem sempre estavam protegidos contra a insolvência das companhias aéreas e atrasaram a possibilidade de reembolso. A partir de meados de 2020, as companhias aéreas

O objetivo do presente comunicado de imprensa é apresentar as principais mensagens do Relatório Especial adotado pelo Tribunal de Contas Europeu. O texto integral está disponível em www.eca.europa.eu.

ECA Press

12, rue Alcide De Gasperi – L-1615 Luxembourg

E: press@eca.europa.eu @EUAuditors eca.europa.eu

começaram a reembolsar os passageiros. Contudo, na maioria dos casos, este processo demorou muito mais do que os sete dias (para os passageiros que adquiriram apenas o bilhete de avião) ou catorze dias (para os que adquiriram uma viagem organizada incluindo voo e alojamento) previstos na legislação. A batalha foi ainda mais árdua para os passageiros que não tinham adquirido os bilhetes diretamente às companhias aéreas, que foram muitas vezes sujeitos a um "jogo do empurra" entre o intermediário (como uma agência de viagens) e a companhia aérea. Na melhor das hipóteses, receberam um reembolso parcial ou muito tardio e, na pior, não foram reembolsados de todo.

Entretanto, a Comissão Europeia aprovou medidas públicas de apoio às companhias aéreas e aos organizadores de viagens que tinham sofrido um impacto grave por toda a UE devido à crise provocada pela COVID-19. E fê-lo em tempo recorde: foram adotadas 54 decisões em matéria de auxílios estatais no prazo médio de 13 dias a contar da notificação, 23 das quais no prazo de uma semana. No total, entre março de 2020 e abril de 2021, os Estados-Membros colocaram sobre a mesa quase 35 mil milhões de euros de fundos públicos. A Air France e a KLM receberam em conjunto mais de 11 mil milhões de euros, a Lufthansa mais de 6 mil milhões de euros e a TUI, a TAP e a SAS mais de mil milhões de euros cada, e estas são apenas as que estão no início da lista. No entanto, os Estados-Membros não incluíram explicitamente o reembolso dos passageiros como condição para a concessão de auxílios às companhias aéreas, apesar de a Comissão, dentro das possibilidades limitadas de que dispõe no domínio dos direitos dos passageiros, ter deixado claro que poderiam fazê-lo. Em última análise, os Estados-Membros deixaram o reembolso dos passageiros apenas nas mãos das companhias aéreas, que utilizaram o auxílio estatal segundo as suas próprias prioridades. Esta situação levou, segundo o TCE, a grandes diferenças de tratamento entre os passageiros na UE.

Com base nas suas conclusões, o TCE dirige recomendações específicas à Comissão Europeia para que proteja melhor os direitos dos passageiros dos transportes aéreos.

Informações de base

A proteção dos direitos dos passageiros é uma política da UE com impacto direto nos cidadãos e, por conseguinte, com grande visibilidade em todos os Estados-Membros. Os direitos dos passageiros são definidos a nível da União e aplicados pelos prestadores de serviços de transporte, cabendo aos organismos nacionais garantir o seu cumprimento. O Regulamento (CE) nº 261/2004 estipula as regras da UE 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. Uma diretiva da UE prevê uma proteção semelhante às pessoas que adquirem uma viagem organizada, por exemplo combinando voo e hotel.

Em 2018, o Tribunal publicou já um [relatório sobre os direitos dos passageiros](#), abrangendo todos os modos de transporte, no qual salientou, mesmo antes da pandemia de COVID-19, que o sistema de direitos dos passageiros da UE apresentava lacunas.

O Relatório Especial 15/2021 do TCE, intitulado "Direitos dos passageiros dos transportes aéreos durante a pandemia de COVID-19: direitos essenciais não são protegidos, apesar dos esforços da Comissão", está disponível no sítio Web do TCE (eca.europa.eu) em 23 línguas da UE.

O Tribunal apresenta os seus relatórios especiais ao Parlamento Europeu e ao Conselho da UE, bem como a outras entidades interessadas, como os parlamentos nacionais, partes interessadas do setor e representantes da sociedade civil. A grande maioria das recomendações formuladas nos relatórios é posta em prática.

Contactos para a imprensa

Serviço de imprensa do TCE: press@eca.europa.eu

- Vincent Bourgeois: vincent.bourgeois@eca.europa.eu – Telemóvel: (+352) 691 551 502
- Claudia Spiti: claudia.spiti@eca.europa.eu – Telemóvel: (+352) 691 553 547