

Comunicação aos passageiros de transportes aéreos

Comunicação sobre a legislação pertinente da UE em matéria de proteção dos consumidores, de comercialização e de proteção de dados aplicável às atividades das agências de reclamação no que se refere ao Regulamento n.º 261/2004 relativo aos direitos dos passageiros de transportes aéreos

O objetivo da presente comunicação é fornecer aos passageiros algumas informações sobre o quadro jurídico da UE aplicável às atividades das agências de reclamação no domínio dos direitos dos passageiros de transportes aéreos.

Para efeitos da informação a seguir, uma agência de reclamação é uma empresa que fornece ao público serviços de gestão de pedidos de indemnização ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004¹ (a seguir, designado «Regulamento»). Os solicitadores/advogados que exerçam funções na qualidade de agência de reclamação também estão abrangidos pela presente comunicação.

Os passageiros devem procurar sempre contactar a transportadora aérea operadora antes de considerar outros meios de recurso a fim de serem ressarcidos dos seus direitos. Recorda-se aos passageiros que, nos termos do artigo 16.º do Regulamento, os organismos nacionais de execução são responsáveis, enquanto autoridades públicas, pelo cumprimento geral do Regulamento, e que os procedimentos de resolução alternativa de litígios² (RAL) podem também contribuir para encontrar uma solução mutuamente satisfatória para os litígios entre os passageiros e as transportadoras aéreas operadoras a nível do direito privado. Ambos os tipos de procedimentos estão consagrados na legislação vigente da UE, podendo os passageiros recorrer aos mesmos para garantir que os seus direitos são respeitados e que recebem as compensações devidas.

Tal como mencionado na secção 7.1 das Orientações da Comissão para a Interpretação do Regulamento (CE) n.º 261/2004³, todo e qualquer passageiro tem o direito de decidir se

¹ Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns 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 e que revoga o Regulamento (CEE) n.º 295/91 (JO L 46 de 17.2.2004, p. 1).

² Os passageiros residentes na UE podem recorrer à RAL para litígios contratuais com uma transportadora aérea que opere no território da UE e que participe num mecanismo de RAL. Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (JO L 165 de 18.6.2013, p. 63).

³ COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO Orientações para a Interpretação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável

pretende ou não ser representado por outra pessoa ou entidade. No entanto, a Comissão teve conhecimento de várias alegações de práticas incorretas e condutas repreensíveis da parte de certas agências de reclamação.

dos voos, e do Regulamento (CE) n.º 2027/97 relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas em caso de acidente, com a redação que lhe foi dada pelo Regulamento (CE) n.º 889/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho (2016/C 214/04) (JO C 214 de 15.6.2016, p. 5). ([https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016XC0615\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016XC0615(01)&from=EN)).

Numa primeira fase, as eventuais infrações a estas regras devem ser avaliadas caso a caso pelas autoridades nacionais competentes, tendo em conta todas as circunstâncias relevantes. A Comissão tem o dever de assegurar que os Estados-Membros supervisionam as atividades das partes em causa, incluindo as agências de reclamação, a fim de verificar se as suas atividades são exercidas em conformidade com as regras da UE aplicáveis em matéria de proteção dos consumidores, de comercialização e de proteção de dados⁴.

A fim de proteger os passageiros e ajudá-los a tomar uma decisão em conhecimento de causa sobre a prossecução dos seus pedidos de indemnização ao abrigo do Regulamento, a Comissão gostaria de realçar, na nota em anexo, algumas das principais obrigações legais das agências de reclamação às quais os passageiros devem prestar especial atenção.

A presente comunicação não prejudica outras obrigações eventuais impostas às agências de reclamação no âmbito das diferentes legislações nacionais.

1 — As agências de reclamação devem indicar claramente o preço dos seus serviços, ou seja, indicar o preço inicial no seu sítio Web, incluindo todos os encargos aplicáveis

De acordo com a legislação da UE em matéria de consumidores e comercialização, os operadores comerciais podem determinar livremente os preços que cobram pelos seus produtos desde que informem adequadamente os consumidores sobre os custos totais e o modo de cálculo desses custos.

As informações relativas aos preços devem ser afixadas de forma bem visível e a duração do contrato e as obrigações dos consumidores devem ser comunicadas de forma clara e visível e não induzir em erro; os operadores comerciais têm de especificar claramente o preço total (ou final) (incluindo taxas e impostos). As infrações a estas regras podem ser consideradas desleais ao abrigo da legislação da UE, quando as práticas em causa possam levar o consumidor comum a tomar uma decisão sobre uma transação que, de outro modo, não teria tomado.

No caso de publicidade entre empresas, como a promoção de serviços feita pelas agências de

⁴ Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno e que altera a Diretiva 84/450/CEE do Conselho, as Diretivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 («diretiva relativa às práticas comerciais desleais») (JO L 149 de 11.6.2005, p. 22).

Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 85/577/CEE do Conselho e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 304 de 22.11.2011, p. 64).

Diretiva 2006/114/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006, relativa à publicidade enganosa e comparativa (versão codificada) (JO L 376 de 27.12.2006, p. 21), Diretiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de outubro de 1995, relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (JO L 281 de 23.11.1995, p. 31), Diretiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de julho de 2002, relativa ao tratamento de dados pessoais e à proteção da privacidade no setor das comunicações eletrónicas (JO L 201 de 31.7.2002, p. 37) e Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (JO L 119 de 4.5.2016, p. 1).

reclamação junto de outras empresas (passageiros que voem por razões profissionais), é proibida qualquer publicidade que, de algum modo, incluindo na sua apresentação, seja suscetível de induzir em erro as pessoas a quem se destina, distorcendo o seu comportamento económico ou, dessa forma, prejudicando os interesses de empresas concorrentes.

2 — As agências de reclamação devem poder apresentar uma prova clara dos poderes de procuração

A título do princípio geral do direito, todos os passageiros têm o direito de decidir se desejam ou não ser representados por outra pessoa ou entidade nos processos judiciais ou na fase prévia de litigação cível, em conformidade com a legislação nacional aplicável. Se tal for solicitado, as agências de reclamação têm de apresentar uma procuração assinada, juntamente com uma cópia do bilhete de identidade ou passaporte (para verificação da assinatura).

3 — As agências de reclamação não devem recorrer a práticas persistentes e não solicitadas de telemarketing

O *telemarketing* persistente e não solicitado corresponde a uma das 31 práticas proibidas pela diretiva relativa às práticas comerciais desleais (ou seja, práticas comerciais consideradas desleais **em quaisquer circunstâncias**, sem uma avaliação caso a caso ao abrigo de outras disposições da diretiva). Em especial, o ponto 26 do anexo I da diretiva proíbe «*solicitações persistentes e não solicitadas, por telefone, fax, e-mail ou qualquer outro meio de comunicação à distância exceto em circunstâncias e na medida em que haja que fazer cumprir uma obrigação contratual, nos termos do direito nacional*».

Além disso, o artigo 13.º da diretiva relativa à privacidade eletrónica exige o consentimento prévio para a utilização de máquinas de chamada automáticas, de *fax* ou de correio eletrónico para o envio de *marketing* direto. As chamadas vocais para fins de *marketing* direto não são permitidas sem o consentimento dos assinantes ou utilizadores em causa ou no caso de assinantes ou utilizadores que não desejam receber essas comunicações. Incumbe à legislação nacional escolher entre estas opções, tendo em conta que ambas têm de ser gratuitas para o assinante ou utilizador.

4 — Transmissão de dados pessoais

Os vendedores de bilhetes, os operadores turísticos, os agentes de viagens (incluindo as agências de viagens em linha) e qualquer terceiro que tenham acesso aos dados dos passageiros sem ser parte num contrato de transporte não podem transmitir os dados pessoais às agências de reclamação, a menos que tal seja permitido pela legislação aplicável ou especificamente autorizado pelo passageiro em causa.

Os vendedores de bilhetes, os operadores turísticos, as agências de viagens (incluindo as agências de viagens em linha) e qualquer terceiro que procedam ao tratamento de dados pessoais na UE têm de cumprir as regras da UE em matéria de proteção de dados. Tal significa que os dados pessoais devem ser recolhidos para fins devidamente especificados, explícitos e legítimos e que não podem ser tratados ulteriormente de forma incompatível com esses

mesmos fins. As pessoas ou organizações que recolhem e gerem dados pessoais devem obrigatoriamente proteger esses dados de qualquer utilização indevida e respeitar os direitos das pessoas relativamente aos seus dados pessoais, como garantido pelo direito da UE.