



[Oito meses depois, ainda há quem espere pelo reembolso de viagens canceladas \(https://wort.lu/pt/sociedade/oito-meses-depois-ainda-h-quem-espere-pelo-reembolso-de-viagens-canceladas-5fb6764fde135b9236f6eeab\)](https://wort.lu/pt/sociedade/oito-meses-depois-ainda-h-quem-espere-pelo-reembolso-de-viagens-canceladas-5fb6764fde135b9236f6eeab)  
[Sociedade \(https://wort.lu/pt/sociedade\)](https://wort.lu/pt/sociedade) 4 min. 19.11.2020



## Oito meses depois, ainda há quem espere pelo reembolso de viagens canceladas

[Sociedade \(https://wort.lu/pt/sociedade\)](https://wort.lu/pt/sociedade) 4 min. 19.11.2020

Desde janeiro até à data o CEC já recebeu 889 queixas relativamente a companhias aéreas, mais do que alguma vez registado pelo gabinete de apoio ao consumidor. Em termo de comparação, "no mesmo período de 2019 eram 329", revela Jean-Loup Stradella, advogado no organismo. Sem precisar em concreto que companhias são alvo destas queixas, o CEC indica que, no geral, o aumento foi de mais de 123%.

Em setembro passado a diretora deste centro já dava conta de que ainda havia consumidores à espera do reembolso de voos cancelados no período em que as fronteiras se encontravam encerradas. "Os direitos dos consumidores devem ser respeitados para que estes não tenham de assumir uma perda financeira após terem perdido as suas férias", declarou na altura Karin Basenach. E dois meses depois, para alguns consumidores a espera prolonga-se.

Segundo o regulamento europeu 261/2004, em caso de cancelamento da viagem os passageiros têm o direito a pedir o dinheiro de volta e de recebê-lo em menos de uma semana. E em alguns casos oito meses depois "ainda há algumas pessoas que não receberam este reembolso", confirma Jean-Loup Stradella.

A pandemia da covid-19 tem as costas largas. Voos cancelados, anulados, passageiros que não podem embarcar com testes positivos. Há de tudo nas queixas que chegam ao CEC. Esta quarta-feira o Centro Europeu dos Consumidores do Luxemburgo (CEC) realizou uma sessão online para esclarecer os consumidores sobre os

direitos dos passageiros nas viagens aéreas. O Contacto assistiu e fez um apanhado do que precisa de saber.

Segundo o centro, a maior parte das queixas relacionadas com a aviação são "o não reembolso após um cancelamento da viagem por parte da companhia aérea e imposição do voucher aos passageiros, sem dar a opção do reembolso", explica Jean-Loup Stradella ao Contacto. Esta última foi, aliás, o motivo de um [pedido de investigação feito pela Comissão Europeia em julho a várias companhias aéreas - incluindo a TAP](https://www.wort.lu/pt/economia/bruxelas-pede-investigac-o-aos-direitos-dos-passageiros-na-tap-5fd4e2ada2cc1784e36274a) [<https://www.wort.lu/pt/economia/bruxelas-pede-investigac-o-aos-direitos-dos-passageiros-na-tap-5fd4e2ada2cc1784e36274a>]. Bruxelas acusou esta e mais sete empresas (Agean, Air France, EasyJet, KLM, Norwegian, Ryanair e a Transavia) da alegada imposição de vales (ou vouchers) em detrimento de reembolsos, e prestação de informações enganosas.

## **"Informação quanto à opção entre reembolso e voucher deve ser clara" pelas companhias aéreas**

Na sessão de esclarecimento desta quarta-feira, Elisabeth Kotthaus, diretora da unidade DG Move da Comissão Europeia voltou a reiterar que "a prática vai contra a legislação europeia". É, assim, ilegal a companhia aérea limitar um passageiro apenas à opção do voucher. No entanto, esta prática foi denunciada por milhares de passageiros em toda a Europa. Algumas companhias aéreas defenderam-se com a falta de liquidez durante o confinamento e o encerramento de fronteiras na primavera. Segundo estas, os vouchers eram a única bóia de salvamento destas companhias porque permitiam que o dinheiro ficasse do lado das empresas. Mas em maio, a [CE negou o pedido de vários Estados - incluindo Portugal e Luxemburgo - para alterar a lei do lado dos passageiros](https://www.wort.lu/pt/sociedade/covid-19-ue-n-o-muda-regras-para-passageiros-terem-apenas-direito-a-vouchers-5eaec60ada2cc1784e35cf70) [<https://www.wort.lu/pt/sociedade/covid-19-ue-n-o-muda-regras-para-passageiros-terem-apenas-direito-a-vouchers-5eaec60ada2cc1784e35cf70>].

Questionada, por sua vez, sobre os direitos dos passageiros que comprem bilhetes através de intermediários (como agências de viagens, ou plataformas online de compra de bilhetes) Elisabeth Kotthaus esclareceu que os "direitos são os mesmos, não há diferenças".

O CEC lembra ainda os consumidores que podem dirigir as suas queixas sobre a compra de bilhetes ou outros serviços através da [página de internet do organismo](https://cecluxembourg.lu/) [<https://cecluxembourg.lu/>]; ou mesmo através de outras entidades nacionais, como o [Ministério da Proteção dos Consumidores](https://mpc.gouvernement.lu/fr.html) [<https://mpc.gouvernement.lu/fr.html>] ou a Comissão Europeia. Consulte [aquí](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_pt.htm) [[https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index\\_pt.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_pt.htm)] para saber mais sobre a legislação (em português) dos direitos dos passageiros na União Europeia.

Siga-nos no [Facebook](https://www.facebook.com/contacto.lu) [<https://www.facebook.com/contacto.lu>], [Twitter](https://twitter.com/JornalContacto) [<https://twitter.com/JornalContacto>] e [receba as nossas newsletters diárias](https://www.wort.lu/pt/newsletter) [<https://www.wort.lu/pt/newsletter>].

---

[Home](#) > [Events](#) > [Conference / Networking](#) > [Midis for the European Consumer](#)

# Midis for the European Consumer

AT 23 KM  
COMMISSION EUROPÉENNE AU LUXEMBOURG

[+ FOLLOW](#) [+ ALL EVENTS OF THIS BUSINESS](#)

CONFERENCE

ENGLISH

GERMAN

LUXEMBOURGISH

ALLOCUTION

WED.  
18 Nov.

12H30



the organization

The pandemic has led to a significant increase in complaints related to a canceled or delayed flight. So who do you turn to for help if the claim with the carrier is unsuccessful? How can you hope to see your air passenger rights recognized?

European Union rules oblige Member States to designate or create "national control bodies", whose role is to verify that transport operators respect the rights of air passengers in the event of disputes. Passengers who consider that their rights under the relevant regulations have not been respected, can contact the organization located in the country where the incident occurred. In Luxembourg, this body is located within the Ministry of Consumer Protection.

The Luxembourg Office of the European Parliament, the Representation of the European Commission in Luxembourg and the European Consumer Center Luxembourg are pleased to invite you to discover the functioning of the Luxembourg regulatory body and to ask your questions to Ms. Elisabeth Kotthaus , Head of Unit at the Directorate-General for Mobility and Transport of the European Commission, and Mr Antonin Georgery-Terrazzani, in charge of the national regulatory enforcement body.

The presentation will take place in French. Questions can be asked in German, English, French and Luxembourgish.

Moderation will be ensured by Ms. Karin Basenach, Director of CEC Luxembourg.

---

[SOURCE LINK](#)

REGISTER

## Organizer

Commission européenne au Luxembourg



Write to the organizer >

Give a call 

## Where does it take place?

ZOOM  
Luxembourg



Itinerary >

Place website

SEE MAP

### Weather forecast (Luxembourg)

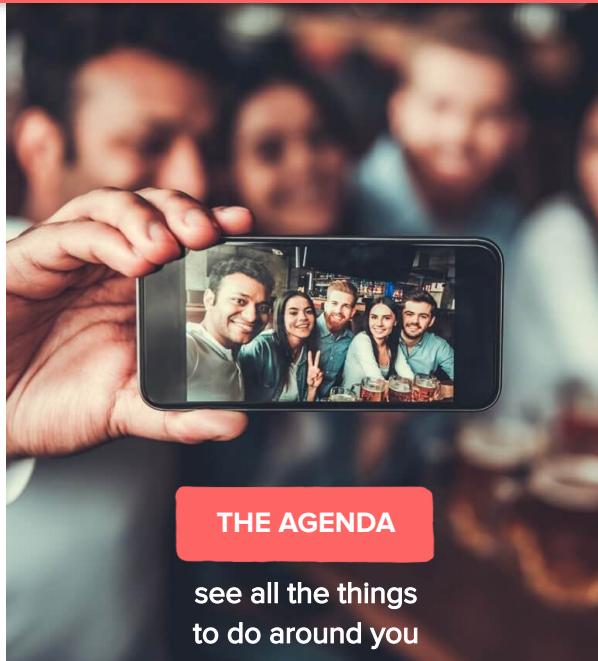


REF.#325305 - [A MISTAKE? LET US KNOW](#)

You will also like:



Otherwise... check out the agenda



**THE AGENDA**

see all the things  
to do around you

**Take Supermiro  
everywhere with you.**



**DOWNLOAD THE APP**

**Hey, don't go away...  
Get the best  
outings around you**

All the best deals  
events  
spots

Favorite email address

**HOP-HOP CONFIRM HERE**

---

© Supermiro, 2020

Data protection - Disclaimer

