

# AGÊNCIA DE AVIAÇÃO CIVIL

## Conselho de Administração Regulamento nº X/AAC/2024

A aprovação do Regulamento n.º 01/2024 de 20 de junho, que fixa as condições gerais de transporte atinentes à comercialização e às características do bilhete de passagem, surgiu da necessidade de acautelar os direitos e interesses económicos dos passageiros ou consumidores com o objetivo de garantir uma maior transparência na indicação do preço das tarifas aéreas e uma maior certeza na interpretação da mensagem publicitária.

No que se refere à indicação de preços do serviço de transporte aéreo, a prática tem demonstrado que os critérios de indicação do preço não são uniformes, além do que o preço anunciado inclui as taxas, que são cobradas aquando da emissão do título de transporte, e os encargos que resultam de acordos ou de práticas comerciais realizados pelas transportadoras e restantes operadores.

Ora, esta situação gera distorções aquando do registo das tarifas junto da entidade reguladora, sendo que constitui uma prática nociva à transparência da relação de consumo entre empresa aérea e passageiro ou consumidor do transporte aéreo, na medida que não garante informações adequadas, claras e precisas, ainda que sejam consideradas corretas.

Sendo assim, dado a ausência de uma base normativa que discipline a utilização dos campos de valores do bilhete, a Agência de Aviação Civil propôs a regulamentação desta matéria, por forma a fixar as condições gerais de transporte atinentes à comercialização e às características do bilhete de passagem.

Deste modo, o presente regulamento estabelece que o preço total do transporte aéreo deve incluir, para além do valor das tarifas, todos os impostos, taxas e outros encargos que nele sejam repercutidos, de modo a assegurar ao consumidor uma informação clara, adequada e inequívoca sobre o preço do serviço que lhe permita comparar os preços e as condições de oferta. Esta medida baseia-se no princípio fundamental de transparência permitindo o consumidor avaliar o custo efetivo do bem ou serviço que pretende adquirir e ponderar a sua decisão.

Por outro lado, este regulamento prevê que todos os custos que compõem o preço do serviço básico de transporte aéreo de passageiros devem ser lançados exclusivamente no campo “tarifa”, sendo vedada a utilização do campo “taxa” para a cobrança de qualquer valor que não configure repasses a entidades públicas.

Tal solução coíbe a cobrança de itens indissociáveis da prestação do serviço básico de transporte aéreo em separado do preço final desse serviço, garantindo que o preço cobrado pelo serviço de transporte aéreo seja único, não permitindo a cobrança de “adicionais” quando estes se referem a custos relacionados à prestação do serviço básico.

Decorrido dez anos desde a entrada em vigor do regulamento referido supra, surge a necessidade de regular questões que dantes não tinham sido levantadas, nomeadamente as informações por detrás do bilhete de passagem, ou seja, as informações que não

aparecem diretamente no bilhete de passagem, mas que fazem parte integrante do bilhete de passagem.

Com o constante aumento das reclamações devido a falta de informação e danos aos passageiros, aquando das alterações e irregularidades nos voos por parte das transportadoras aéreas e, percebendo que isto acontece pelo facto de no momento da emissão do bilhete de passagem o campo de “contacto do passageiro” não é preenchido com os contactos efetivos dos passageiros, mas sim de quem emite, assim a AAC vem adotar a obrigação de introdução de algumas informações sobre o passageiro, no momento da reserva e emissão do bilhete de passagem.

A Autoridade Aeronáutica pretende com esta alteração primar pelas boas práticas, transparência nas relações comerciais e garantir o cumprimento dos direitos dos passageiros.

Nestes termos,

Ao abrigo do disposto na alínea a) do artigo 15º dos Estatutos da AAC, aprovado pelo Decreto-Lei nº 47/2019 de 28 de outubro e o nº 2 do artigo 173º do Código Aeronáutico aprovado pelo Decreto-Legislativo nº 1/2001, de 20 de Agosto, alterado pelo Decreto-Legislativo nº 4/2009, de 7 de Setembro, manda a AAC publicar o seguinte:

### **Artigo 1º**

#### **Objeto**

O presente regulamento tem por objeto fixar as condições gerais de transporte atinentes à comercialização e às características do bilhete de passagem.

### **Artigo 2º**

#### **Âmbito**

Esse regulamento aplica-se aos serviços de transporte aéreo de passageiro com origem em Cabo Verde, realizados por empresas nacionais e estrangeiras que operam voos regulares ou não-regulares, domésticos ou internacionais.

### **Artigo 3º**

#### **Comercialização do bilhete de passagem**

1. A tarifa do serviço de transporte aéreo de passageiro deve ser expressa em um único valor, que represente o total a ser pago ao transportador ou seus intermediários, pelo adquirente do bilhete de passagem, pela prestação do serviço de transporte aéreo conforme o itinerário e as condições de aplicação da tarifa.
2. É vedada a cobrança de valores relativos a custos ou serviços indissociáveis da prestação do serviço de transporte aéreo à parte da tarifa.
3. Para efeitos deste regulamento, custos ou serviços indissociáveis são aqueles sem os quais não é possível a realização do serviço de transporte aéreo.

## **Artigo 4º**

### **Forma de indicação das tarifas**

1. As tarifas devem ser apresentadas em caracteres bem visíveis, claros e perfeitamente legíveis, de forma a obter a melhor informação para o passageiro ou consumidor e demais interessados.
2. Sem prejuízo do estabelecido no número anterior, as transportadoras aéreas e os seus intermediários devem informar os passageiros ou consumidores, de forma clara, sobre o preço total do transporte aéreo, devendo este discriminar de modo inequívoco e detalhado os termos e as condições aplicáveis à tarifa escolhida, assim como sobre quaisquer impostos, taxas ou encargos de serviço aplicáveis.
3. As transportadoras e os seus intermediários devem oferecer ao passageiro ou consumidor a tarifa mais baixa disponível para a data, voo e classe de serviços pretendidos, aplicável a cada caso, através dos seus canais de venda direta, como sejam, sistema de reservas pelo telefone, portal na Internet e lojas de vendas.
4. As transportadoras e os seus agentes devem informar os passageiros de que podem existir diferenças tarifárias nos seus canais de venda referidos no número anterior.
5. Para além do estabelecido no número anterior, as transportadoras aéreas e os seus agentes devem, ainda, informar se o preço total indicado se refere apenas à viagem de ida ou à viagem de ida e volta.

## **Artigo 5º**

### **Valores relativos a serviços opcionais**

A cobrança de valores relativos a serviços opcionais ofertados pelo transportador, dissociáveis da prestação do serviço de transporte aéreo pode:

- a) Integrar o valor único da tarifa;
- b) Ser feita de forma destacada dentro do bilhete de passagem, sendo expressamente vedada sua cobrança como taxa; ou
- c) Ser feita à parte do bilhete de passagem.

## **Artigo 6º**

### **Valores relativos a taxas**

1. Somente podem ser cobrados como taxa valores relativos ao pagamento de taxas governamentais, impostos, tarifas aeroportuárias ou de qualquer outro valor que

apresente características de repasse a entidades públicas quando forem devidos pelo adquirente do bilhete de passagem e recolhidos por intermédio do transportador.

2. Os valores das taxas devem ser apresentados ao adquirente do bilhete de passagem de forma individualizada.

### **Artigo 7º**

#### **Forma de indicação das taxas, sobretaxas e encargos**

Na discriminação das taxas, sobretaxas, impostos e outros encargos, a respetiva identificação deve ser feita de forma clara e detalhada, em caracteres bem visíveis e facilmente interpretados pelos passageiros ou consumidores, sem prejuízo das resoluções e das práticas recomendadas da Associação Internacional das Transportadoras Aéreas (IATA), em matéria de emissão de títulos de transporte aéreo.

### **Artigo 8º**

#### **Processo de comercialização**

1. Para efeitos deste regulamento, o processo de comercialização inicia-se quando o adquirente do bilhete de passagem informa o itinerário e as datas desejadas ao transportador ou seus prepostos e encerra-se com o pagamento pelo serviço de transporte aéreo.
2. Durante todas as fases do processo de comercialização dos serviços de transporte aéreo, as empresas devem apresentar ao passageiro ou consumidor a tarifa expressa em valor único, independentemente do canal de comercialização utilizado, garantindo a possibilidade de comparação direta entre os preços dos serviços disponíveis no mercado.

### **Artigo 9º**

#### **Intermediação da comercialização do bilhete**

1. A remuneração eventualmente acordada entre o transportador e seus prepostos pela prestação dos serviços relativos à intermediação da comercialização do bilhete de passagem deve observar o disposto no artigo 5º.
2. É vedada a inserção, no bilhete de passagem, de valores relativos à atividade de intermediação eventualmente estabelecida diretamente entre os prepostos do transportador e o adquirente do bilhete de passagem.

### **Artigo 10º**

#### **Reserva e Emissão do bilhete de passagem**

As transportadoras aéreas e seus prepostos pela prestação dos serviços relativos à intermediação da comercialização do bilhete de passagem, devem introduzir as seguintes informações na reserva, aquando da emissão do bilhete de passagem:

- a) Género;
- b) Nome e, quando couber, dois últimos sobrenomes do passageiro;
- c) Nacionalidade;
- d) Data de Nascimento;
- e) Tipo de Documento de Identificação;
- f) Número do Documento de Identificação;
- g) Validade do Documento de Identificação;
- h) Número de Telefone, (do país de residência e quando aplicável, do país de destino;)
- i) Email;
- j) Morada no país de Residência;
- k) Morada no país de Destino;

### **Artigo 11º** **Bilhete de passagem**

1. O bilhete de passagem deve conter, no mínimo, as seguintes informações, independentemente de sua forma de emissão:

- a) Nome e, quando couber, dois últimos sobrenomes do passageiro;
- b) Nome da empresa aérea emissora;
- c) Lugar e data da emissão;
- d) Itinerário da viagem, incluindo todas as escalas;
- e) Horário e data do serviço a ser prestado, salvo nos casos em que o bilhete seja aberto, de acordo com as regras estabelecidas pelo transportador emissor do bilhete;
- f) Classe de serviço, base tarifária ou outro dado que identifique o tipo de transporte;
- g) Valor da tarifa do serviço de transporte aéreo em moeda corrente nacional;
- h) Valores individualizados relativos ao pagamento das taxas governamentais, impostos, tarifas aeroportuárias ou de qualquer outro valor que apresente característica de repasse a entes governamentais;
- i) Valor total pago pelo adquirente do bilhete de passagem em moeda corrente nacional;
- j) Forma de pagamento;
- k) Regras tarifárias e restrições quanto à utilização do bilhete de passagem, quando for o caso;
- l) Franquia de bagagem, por tipo, volume e peso;
- m) Identificação do transportador que efetivamente realiza o voo, nos casos de voo compartilhado (“code sharing”);
- n) Identificação do transportador sucessivo, quando for o caso;
- o) Horário de comparecimento no(s) aeródromo(s) de partida;
- p) Procedimentos e requisitos para embarque estabelecidos pelo transportador, de acordo com a natureza do voo; e

- q) A data completa do nascimento, nos casos de passageiros com idade igual ou inferior a 12 (doze) anos, além de cumprirem a todas as outras formalidades anteriores.
2. O cumprimento do disposto neste artigo pode se dar mediante a emissão de comprovante de venda, resumo de itinerário ou documento equivalente, a ser disponibilizado ao adquirente do bilhete de passagem em meio físico ou eletrônico.
  3. No transporte de pessoas nos voos “charter” dos tipos IT (vinculados a pacote terrestre) e NIT (sem vinculação a pacote terrestre), deve ser emitido bilhete de passagem individual, correspondente à parte aérea.
  4. O prazo de validade do bilhete de passagem é de 1 (um) ano a contar da data de sua emissão, observadas as condições de aplicação da tarifa aplicada.
  5. O bilhete de passagem é pessoal e intransmissível.
  6. A transmissão do bilhete de passagem, de uma pessoa a outra, sujeitar-se-á, exclusivamente, às regras que o transportador lhe impuser, observadas, não obstante, as exigências que a autoridade aeronáutica fixar com respeito à identificação de passageiro.

### **Artigo 12º**

#### **Publicidade**

1. A publicidade a serviços de transporte aéreo e serviços conexos obedece às regras e princípios constantes do Código da Publicidade.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, toda a publicidade que faça referência a tarifas de transporte aéreo deve indicar o preço total a pagar pelo passageiro ou consumidor, incluindo as taxas, sobretaxas, impostos e outros encargos, bem como a informação de que a comercialização da tarifa está sujeita ao número de lugares disponíveis.
3. A publicidade deve ainda indicar, de forma bem visível, clara e inequívoca, se o preço se refere à viagem de ida ou à viagem de ida e volta.

### **Artigo 13º**

#### **Incumprimento**

O incumprimento das obrigações estabelecidas no presente Regulamento, constitui contraordenação punível ao abrigo do Regime Jurídico das Contraordenações Aeronáuticas Civas.

**Artigo 15º**  
**Entrada em vigor**

Este regulamento entra em vigor XX dias após sua publicação.

Conselho de Administração da Agência de Aviação Civil, na Praia, aos xx dias do mês de xxxx de 2024. – O Presidente, Mário Margarito Gomes.