



Exmo. Senhor
Chefe do Gabinete de S. E. o
Secretário de Estado dos Assuntos Parlamentares
Eng. Nuno Araújo

SUA REFERÊNCIA
2981

SUA COMUNICAÇÃO DE
21-09-2017

NOSSA REFERÊNCIA
Nº: 2656/2017
ENT.: 5129/2017
PROC. Nº: 71/2017

DATA
14-11-2017

ASSUNTO: Resposta à pergunta n.º 11/XIII/3.^a - Cancelamento de voos na Ryanair

Na sequência do Ofício acima identificado, e em resposta à pergunta n.º 11/XIII (3.^a) formulada pelos Senhores Deputados do Grupo Parlamentar CDS-PP, encarrega-me Sua Excelência o Ministro do Planeamento e das Infraestruturas de, relativamente às questões colocadas, enviar a seguinte informação:

A Autoridade Nacional da Aviação Civil (ANAC), no âmbito dos seus poderes de regulação e supervisão, tem estado a acompanhar a evolução da situação relativa ao cancelamento dos voos por parte da transportadora aérea Ryanair.

Nesta medida, têm sido desenvolvidas ações junto da transportadora e dos consumidores e ainda efetuadas diligências junto da Autoridade de Aviação Civil da Irlanda, entidade que supervisiona a Ryanair.

A ANAC tem vindo a monitorizar a situação da Ryanair, enquanto Órgão Nacional de Execução do Regulamento (CE) N.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece regras para a indemnização e assistência aos passageiros de transportes aéreos em caso de recusa de embarque, cancelamento ou atraso considerável dos voos.

Para o efeito, levou a cabo diversas iniciativas, designadamente: (1) inspeções nos aeroportos nacionais mais afetados (Lisboa e Porto); (2) acompanhamento regular do site da transportadora de forma a assegurar que a informação prestada é correta e perceptível para os passageiros afetados e que o processo de reembolsos funciona de forma adequada; (3) acompanhamento junto da transportadora sobre a assistência que está a ser prestada aos passageiros; (4) apoio permanente aos passageiros; e (5)



resposta às reclamações dos passageiros afetados.

No seguimento da atividade de supervisão desenvolvida, foram apurados, até ao momento, os seguintes impactos (de acordo com a informação da transportadora):

- Passageiros afetados: 32.732;
- Passageiros reencaminhados, nos termos previstos no regulamento comunitário: 11.201;
- Passageiros reembolsados nos termos no regulamento comunitário: 18.303;
- Passageiros que não contactaram ainda a Ryanair: 3.228.

A proteção dos passageiros e respetivos critérios de aplicação encontram-se previstos no Regulamento já referido. Os passageiros têm sempre direito a assistência caso optem pelo reencaminhamento, sem prejuízo de se verificarem os requisitos legais para efeitos de indemnização, .

Os passageiros devem ser indemnizados sempre que ocorram as circunstâncias previstas na regulamentação aplicável, que estabelece que há lugar a indemnização pelo cancelamento de voos, salvo se os passageiros foram informados do cancelamento: (1) pelo menos duas semanas antes da hora programada de partida; (2) entre duas semanas e sete dias antes da hora programada de partida, se lhes tiver sido oferecido reencaminhamento para partir até duas horas antes da hora programada de partida e chegar ao destino final até quatro horas depois da hora programada de chegada; (3) menos de sete dias antes da hora programada de partida, se lhes tiver sido oferecido reencaminhamento que lhes permitisse partir até uma hora antes da hora programada de partida e chegar ao destino final até duas horas depois da hora programada de chegada.

Face ao que antecede, o direito à indemnização terá que ser analisado caso a caso.

Com os melhores cumprimentos,

A Chefe do Gabinete

Maria Cristina
da Silva
Simões Bento

Assinado de forma digital
por Maria Cristina da
Silva Simões Bento
Dados: 2017.11.14
18:19:07 Z