



Exma. Senhora
Chefe do Gabinete de S. Exa. o Secretário de
Estado dos Assuntos Parlamentares
Dra. Catarina Gamboa
Palácio de São Bento (AR)
1249-068 Lisboa

SUA REFERÊNCIA
3513

SUA COMUNICAÇÃO DE
10-09-2020

NOSSA REFERÊNCIA
Nº: 2767/2020
ENT.: 6144/2020
PROC. Nº: 032/2020

DATA
29-10-2020

ASSUNTO: Pergunta nº 4318/XIV/1ª de 10 setembro de 2020 - Anulação ou cancelamento de voos da TAP que atingem particularmente as comunidades portuguesas

Encarrega-me o Senhor Ministro das Infraestruturas e da Habitação de, em resposta à pergunta nº 4318/XIV/1ª, de 10 setembro de 2020, do GP do Partido Socialista de transmitir o seguinte:

Por força da pandemia de Covid-19, o tráfego aéreo está fortemente limitado, sobretudo de e para países fora da União Europeia e do espaço Schengen. As companhias aéreas têm de acautelar o cumprimento de múltiplas restrições promovidas pela legislação de todos os países para onde operam. Estas restrições envolvem não só interdições absolutas de voos de e para determinados países, mas também limitações ao nível da nacionalidade dos passageiros admissíveis, das condições de entrada e do motivo da realização das viagens.

As companhias aéreas que, tal como a TAP, operam voos de longo curso, foram, claramente, as principais afetadas por estes constrangimentos, tendo sido compelidas a ajustar a sua operação, nomeadamente através do cancelamento de grande parte dos voos programados.

A TAP, em particular, apesar de ter sido forçada a cancelar inúmeros voos programados de e para países terceiros, envidou todos os esforços para, dentro dos constrangimentos legais e regulamentares, e apesar das numerosas dificuldades de ordem prática, manter o mais possível as ligações para os países com maior presença de emigrantes Portugueses e lusodescendentes, sobretudo para os países de língua oficial portuguesa e para os Estados Unidos da América. Além das ligações regulares para estes países, a TAP organizou ainda 85 voos de repatriamento e humanitários para países com o espaço aéreo encerrado a voos comerciais, o que permitiu o regresso a casa a cerca de 12 mil Portugueses e residentes em Portugal.

Importa referir ainda que a procura de passageiros de lazer e negócios continua a ser extremamente baixa, devido não só a questões de saúde - e quanto a este ponto, não se pode ignorar que a



Organização Mundial da Saúde (“OMS”) tem assinalado ritmos de contágio alarmantes na Europa -, mas também à instabilidade e à multiplicidade das restrições impostas pelos vários países. A redução drástica do número de reservas, por comparação com o período homólogo de 2019, obriga as companhias aéreas, e a TAP em particular, a cancelar determinados voos planeados, de forma a garantir a sustentabilidade da operação.

Não é despidendo notar, a este propósito, o impacto da pandemia no turismo global. De acordo com os dados da Organização Mundial do Turismo (“OMT”), divulgados a 15 de setembro de 2020, o primeiro semestre de 2020 registou uma quebra de 65% nas chegadas de turistas internacionais, a nível mundial, resultando numa perda de mais de 380 mil milhões de euros em receitas. Só no mês de junho, a chegada de turistas teve uma queda histórica de 93% face ao ano anterior. “É um colapso sem precedentes causado pelo encerramento das fronteiras por todo o mundo e a introdução de restrições de viagens em resposta à pandemia”, refere a OMT. Segundo dados do Instituto Nacional de Estatística (“INE”), de 17 de setembro de 2020, o movimento de passageiros nos aeroportos portugueses caiu 79,5% em julho, 94,6% em junho e 98,5% em maio.

De notar também que as projeções para os próximos meses são bastante pessimistas. As previsões da International Air Transport Association (“IATA”) apontam para uma atividade inferior até 66% face à do ano de 2019. O Eurocontrol também reviu em baixa as suas estimativas de tráfego aéreo europeu até fevereiro de 2021, prevendo que o número total de voos na Europa deva ser inferior em 55% face a 2019, devido aos valores reduzidos da procura e à consequente redução das operações das companhias áreas e contenção da retoma das rotas internacionais.

No que diz respeito aos voos oriundos de aeroportos europeus, particularmente de França, Luxemburgo, Suíça ou Alemanha, a TAP foi compelida a cancelar alguns voos para países europeus por força da assinalável quebra da procura. Cumpre salientar que alguns dos países assinalados impõem restrições à entrada que desincentivam fortemente a realização de viagens não essenciais, nomeadamente a imposição de quarentena obrigatória para passageiros provenientes de Portugal ou da região de Lisboa. No mês de setembro de 2020, a operação da TAP foi reduzida a 33% da operação realizada em setembro de 2019. A TAP estima operar, em outubro, 35% do realizado no mesmo mês do ano anterior e, em novembro, 40%. A concretização da reposição da operação nos termos referidos poderá vir a ser afetada pelas limitações que os Estados membros venham a impor à movimentação das populações e ao seu impacto económico-social, nomeadamente sobre a procura.

Em relação à política de reparação da empresa aos clientes que são prejudicados com o cancelamento/anulação dos voos, a TAP observa integralmente as regras previstas no Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 (“Regulamento”), 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. Na sequência, em caso de cancelamento de um voo, por motivos relacionados com a pandemia de COVID-19, a TAP concede aos passageiros afetados o direito, à escolha dos passageiros, ao reencaminhamento (sempre que tal reencaminhamento seja possível), à alteração gratuita dos bilhetes ou ao reembolso - em voucher majorado em relação ao valor pago ou na forma de pagamento utilizada na aquisição dos bilhetes.

A Comissão Europeia, nas suas “Orientações para a interpretação dos regulamentos da UE em matéria de direitos dos passageiros no contexto do desenvolvimento da situação da Covid-19”, publicadas a 18 de março de 2020, considerou que os efeitos da situação pandémica em que vivemos podem consubstanciar circunstâncias extraordinárias, que, nos termos do Regulamento, isentam as companhias aéreas do pagamento de indemnizações aos passageiros afetados por cancelamentos e atrasos consideráveis. Assim, os passageiros afetados por voos cancelados pela TAP ou por voos que sofrem um atraso significativo por razões relacionadas com a pandemia de COVID-19 têm direito ao reencaminhamento, à remarcação do voo ou ao reembolso, nos termos referidos anteriormente, mas não, adicionalmente, a indemnização.

A TAP concede, ainda, a todos os passageiros afetados por voos cancelados pela companhia o direito à escolha entre o reencaminhamento (sempre que tal reencaminhamento seja possível), a remarcação dos voos sem custos ou o reembolso do valor dos bilhetes.

De referir que a TAP tem feito um enorme esforço para conseguir responder, no mais curto espaço de tempo possível, aos milhares de pedidos que têm sido submetidos desde o início da pandemia. Assim, implementou procedimentos automáticos para o processamento de pedidos de reembolso através de voucher e organizou uma equipa especializada dedicada ao processamento de reembolsos na forma de pagamento dos bilhetes. Desta forma, antes do final do mês de agosto, a TAP tinha conseguido processar o reembolso de 844.684 de pedidos, recebidos entre 1 de março e 31 de julho de 2020, correspondentes ao valor total de 271,81 milhões de euros (a TAP recebeu neste mesmo período 1.058.461 pedidos de reembolso, correspondentes a 331,31 milhões de euros).

Com os melhores cumprimentos

A Chefe do Gabinete

(Maria Araújo)