



# REPÚBLICA PORTUGUESA

GABINETE DO MINISTRO DAS  
INFRAESTRUTURAS E DA HABITAÇÃO

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

SUA REFERÊNCIA	SUA COMUNICAÇÃO DE	NOSSA REFERÊNCIA	DATA
1314	12-04-2021	Nº: 2618/2021 ENT.: 2496/2021 PROC. Nº: 001/2021	05-07-2021

**ASSUNTO:** Pergunta n.º 1787/XIV/2ª. - Atrasos no reembolso de viagens não realizadas por motivos não imputáveis aos passageiros

Na sequência do Ofício acima identificado, e em resposta à pergunta n.º 1787/XIV (2.ª) formulada pelos Senhores Deputados do Grupo Parlamentar do PS, encarrega-me Sua Excelência, o Ministro das Infraestruturas e da Habitação de, relativamente às questões colocadas, enviar a seguinte informação:

A crise no setor da aviação pela pandemia COVID19 obrigou as companhias aéreas a cancelarem milhares de voos e a devolver os respetivos valores. Numa primeira fase, esse desafio foi praticamente intransponível para as companhias aéreas, nomeadamente para a TAP, que viram os seus serviços inundados por dezenas de milhares de contactos. Para além disso, a TAP ficou com a obrigação de devolver dezenas de milhões de euros num momento em que estava praticamente sem receitas. Ou seja, com a caixa muito debilitada a companhia aérea não teve capacidade para efetuar as devoluções no período previsto. No entanto, com o passar do tempo e com a implementação de medidas para melhorar este processo, a companhia aérea foi conseguindo aumentar o ritmo de devoluções. No que concerne aos Açores, e considerando apenas bilhetes com cancelamentos TAP, a empresa tem agora apenas 3% dos reembolsos pendentes, num total de 1.959, num valor acumulado de 169.780 euros. De salientar que a TAP já reembolsou, no caso de viagens de e para os Açores, 65 mil clientes num valor aproximado de 8 milhões de euros.

Com os melhores cumprimentos,

A Chefe do Gabinete

(Maria Antónia Barbosa de Araújo)