

## Conhecer as cláusulas e restrições definidas pelas companhias aéreas



Muitos cidadãos gostam de viajar para se aliviar e conhecer o mundo. Os anúncios publicitários na internet, como “Bilhete de voo a preço zero” e “Bilhete de voo ao preço de oferta”, aliciam muitas pessoas a fazer viagem. Nos últimos anos, encontram-se a operar em Macau cada vez mais companhias aéreas de baixo custo. Será que estas têm políticas de venda de bilhetes diferenciadas face às companhias tradicionais? Nesse sentido, tendo em conta a questão referida, o CC levou a cabo um inquérito às companhias aéreas em cumprimento das atribuições conferidas pela Lei n.º 4/95/M, Artigos 2.º, n.º1, alínea d) (Propor e adoptar acções de formação e de informação do consumidor; ), 10.º, n.º 2, alíneas b) e e) (Recolher dados e informações sobre a formação dos preços de bens ou serviços oferecidos ao público; Divulgar elementos e informações sobre as características, a qualidade e os preços de bens ou serviços.).

### Recolha de questionários

Foi enviado o questionário às 24 companhias aéreas que operam em Macau, designadamente: Air Macau, Eva Air, Scoot Tigerair Pte Ltd, Tigerair Taiwan, Thai AirAsia, AirAsia, Philippines AirAsia, Indonesia Airasia, Philippines Airlines, Cebu Pacific Air, Air Busan, Jin Air, T'way Air, Jeju Air, Air Seoul, China Eastern Airlines, Shanghai Airlines, Juneyao Airlines, Spring Airlines, Air China, Shenzhen Airlines, Xiamen Airlines, Hainan Airlines e Vietjet Air. 23 companhias aéreas responderam ao questionário só faltando a resposta da Vietjet Air, pelo que a taxa de resposta foi de 95,8%.

### Resultados

#### Restrições de bagagem diferenciam-se entre as companhias aéreas

Segundo as respostas, apesar de operar rotas para o mesmo destino, todas as companhias aéreas têm as suas próprias políticas acerca das restrições de bagagens de porão e de mão, como no caso da rota de Macau para Taiwan: Air Macau oferece o transporte gratuito de bagagem de porão até 20 kg, enquanto Eva Air permite um peso até 30 Kg para a classe económica; Quanto à rota de Macau para Seoul, Air Macau oferece o transporte gratuito de bagagem de porão até 20 Kg, Jin Air e Air Seoul até 15 Kg. Também há companhias que definem a franquia de bagagem de porão conforme o valor de bilhete (Jeju Air: o limite máximo de bagagem de

porão para “Regular fare” é 20 Kg, para “Special fare” é 15 Kg e não há franquia de bagagem de porão para “Saver fare”).

O limite máximo de bagagem de mão também se diferencia entre as companhias aéreas, sendo entre 5 e 12 Kg. No caso de ser rota de Macau para Seoul, Jin Air permite um peso de bagagem de mão até 12 Kg, T'way Air, Jeju Air e Air Seoul até 10 Kg, Air Macau até 7 Kg.

#### Políticas referentes ao cancelamento de voos e forma de notificação

No caso de o voo ser cancelado por motivo de força maior ou por motivo comercial, das companhias aéreas que responderam ao inquérito, todas permitem que o consumidor opte pelo reembolso ou alteração de voo, excepto Spring Airlines que só procede ao reembolso. Scoot Tigerair Pte Ltd afirma que o consumidor pode optar por obter um cupão como reembolso, enquanto Thai AirAsia, AirAsia, Philippines AirAsia e Indonesia Airasia respondem que o valor do bilhete será depositado na conta do consumidor para que este o utilize na próxima vez.

No entanto, será que as companhias avisam clientes do cancelamento de voo e como é que os consumidores podem aceder a essas informações? Segundo as respostas recolhidas neste inquérito, para os consumidores que comprem bilhetes directamente à companhia aérea (como no website da mesma), esta irá avisá-los, conforme os contactos por eles fornecidos, por telefone, SMS ou E-mail. Contudo, em outro caso, se os consumidores não tiverem comprado bilhetes directamente à companhia aérea (como através de uma agência de viagem), é possível que a companhia não os avise ou só encarregue a agência de viagem de proceder à notificação.

#### Companhias aéreas de baixo custo fornecem diferente forma de aquisição de bilhetes de voo

Será que alguma vez foi persuadido pelo anúncio publicitário como “Bilhete de voo a preço zero” a reservar bilhetes? No entanto, um “Bilhete de voo a preço zero” de facto pode não ser realmente gratuito porque muitas vezes cobram-se taxas adicionais junto do mesmo. As companhias aéreas de baixo custo oferecem bilhetes de voo a um preço reduzido mas em simultâneo vendem “separadamente” os serviços como o transporte de bagagem de porão e as

refeições no voo.

Na reserva de bilhetes de voo com partida em Macau, os consumidores, além do valor de bilhete, precisam de pagar outras taxas adicionais como as taxas de serviço a passageiros e de segurança do Aeroporto Internacional de Macau, a taxa administrativa e a taxa de serviço, entre outras. Das 23 companhias aéreas que responderam ao CC, 14 cobram a taxa de combustível, sendo de salientar que Cebu Pacific Air cobra ainda a taxa administrativa à reserva de bilhetes no seu website, Tigerair Taiwan e Air China cobram a taxa de serviço.

### **Taxas de serviço a passageiros e de segurança são reembolsáveis?**

As informações no website da Autoridade de Aviação Civil mostram: Nos termos da Portaria n.º 282/96/M, de 11 de Novembro, com as alterações introduzidas pela Portaria n.º 152/98/M, de 15 de Junho, pela Ordem Executiva n.º 36/2004, pela Ordem Executiva n.º 26/2006 e pela Ordem Executiva n.º 13/2013, cobra-se uma taxa de serviço a passageiros, no valor de 110 patacas, a cada passageiro embarcado com mais de 2 anos de idade, bem como a taxa de segurança, no valor, 30 patacas por cada passageiro embarcado (incluindo passageiros em transferência) (excepto os passageiros a quem seja concedida a isenção). Estas duas taxas não são cobradas pelo governo mas sim pela Sociedade do Aeroporto Internacional de Macau, SARL e constituem parte das receitas desta empresa.

Porém, no caso de o consumidor ter comprado um bilhete de voo de ida com partida em Macau mas no final não apanhado o voo, será que as taxas de serviço a passageiros e de segurança são reembolsáveis? No caso afirmativo, como se procede ao reembolso? De acordo com as respostas das 23 companhias aéreas, somente Cebu Pacific Air indica que as respectivas taxas não são reembolsáveis. A maioria das restantes 22 companhias aéreas permite que o pedido de reembolso seja efectuado através das seguintes maneiras: No caso de o bilhete ser comprado directamente à companhia aérea (como no website da mesma), pode solicitar-se o reembolso directamente junto da mesma (por telefone, SMS ou escrito); Se for comprado através da agência de viagem ou outros meios, precisa-se de contactar com a empresa em questão para efeitos de reembolso. Ademais, Eva Air, Jin Air, T'way Air, Thai AirAsia, Air Asia, Philippines AirAsia e Indonesia AirAsia disponibilizam o serviço de pedido de reembolso on-line, bastando ao consumidor apresentar o pedido no website das mesmas.

No que diz respeito à taxa de serviço, das 22 companhias aéreas que aceitam o reembolso, 11 não cobram a dita taxa,

Xiamen Airlines afirma que depende da classe de bilhete e as restantes 10 cobram 50 a 800 patacas, o que quer dizer que, no caso de pedir o reembolso das taxas referidas, o consumidor pode ficar sujeito a pagar uma taxa administrativa mais elevada do que as taxas que são apenas de 140 patacas (110 patacas para a taxa de serviço a passageiros e 30 patacas para a taxa de segurança). O prazo para a apresentação do pedido de reembolso também varia entre as companhias: Dentro de um ano contado a partir da emissão de bilhete/ Dentro de trinta dias contados após a data de partida do voo/ Prazo indeterminado. Mais informações podem ser consultadas na mapa anexada.

### **Sugestões aos consumidores**

Os resultados deste inquérito reflectem que todas as companhias aéreas têm as suas políticas próprias sobre as restrições de bagagem em termos do peso e tamanho. Nesse sentido, os consumidores devem informar-se melhor sobre as restrições de transporte de pagagem consultando as informações constantes no itinerário de voo ou no website da companhia aérea, no sentido de evitar pagar a taxa de excesso de peso. Na emissão de bilhete, devem confirmar se os seus contactos estão correctos. Antes da partida, fiquem sempre a par da novidade sobre o voo e a companhia aérea, para verificar se o voo partirá como previsto. Não reservem bilhetes de voo sem prudência devido à “promoção por tempo limitado”, dado que os bilhetes a preço especial geralmente não são reembolsáveis ou a sua data de partida é inalterável ou alterável apenas com o pagamento de uma taxa administrativa muito elevada.

### **Sugestões ao sector**

Aconselha-se que as companhias aéreas listem no anúncio publicitário, além do preço do bilhete, todas as taxas adicionais cobradas, tais como as taxas de serviço a passageiros e de segurança do Aeroporto Internacional de Macau, a taxa de combustível, a taxa administrativa, entre outras. Em caso de alteração ou cancelamento de voo, as companhias aéreas e as agências de viagem devem avisar imediatamente os consumidores. Em simultâneo, as primeiras devem fornecer contactos em Macau para que os consumidores possam contactá-las logo que encontrarem problemas sobre o voo. O CC aproveita para apelar às companhias aéreas para não cobrarem taxa administrativa elevada ao pedido de reembolso das taxas de serviço a passageiros e de segurança, por forma a salvaguardar os direitos e interesses do consumidor. **J**

Designação de companhia aérea	Restrições de bagagem gratuita				Por motivo de força maior		
	Franquia de bagagem de porão (kg) <sup>[1]</sup>	Bagagem de mão			Medidas a adoptar <sup>[2]</sup>	Taxas administrativas ou outras	Medidas a adoptar <sup>[2]</sup>
		Quantidade	Limite máximo de peso (kg)	Limite máximo de dimensão (Comprimento x largura x altura) (cm)			
Air Macau	Classe executiva: 30 Classe económica: 20	1	<7/ volume	56 × 36 × 23	A, B	×	A, B
Eva Air	Classe executiva/ Royal Laurel/ Premium Laurel: 40 Classe económica: 30	Classe executiva/ Royal Laurel/ Premium Laurel: 2 Classe económica: 1	<7/ volume	56 × 36 × 23 Soma das medidas <115 (Não se incluem bens pessoais.)	A, B, C, D (Apenas para voos entre Macau e Taiwan)	×	A, B, C, D (Apenas para voos entre Macau e Taiwan)
Scot Tigerair Pte Ltd	[8]	2	<10/(2 volumes)	54 × 38 × 23	A, B	[9]	A, B
Tigerair Taiwan	×	2	<10/(2 volumes)	54 × 38 × 23	A, B	×	A, B, C
Thai AirAsia	×	1 <sup>[13]</sup>	<7 <sup>[13]</sup>	56 × 36 × 23 <sup>[13]</sup>	A, B (dentro de 7 a 14 dias), E	×	A, B (dentro de 7 a 14 dias), E
AirAsia							
Philippines AirAsia							
Indonesia Airasia							
Philippines Airlines	Classe executiva: 40 Classe económica: 30	1	<7/ volume	Soma das medidas <115	A, B	×	A, B
Cebu Pacific Air	×	1	<7/ volume	ATR: 56 × 35 × 20 AIRBUS: 56 × 36 × 23	A, B	×	A, B
Air Busan	20	1	<10/ volume	55 × 20 × 40; Soma das medidas <115	A, B	×	A, B
Jin Air	15	1 <sup>[17]</sup>	<12/ volume	Soma das medidas <115	A, B	×	A, B
T'way Air	General fare/ Smart fare: 15 Event fare: × <sup>[12]</sup>	1	<10/ volume	55 × 20 × 40; Soma das medidas <115	A, B	×	A, B
Jeju Air	Regular fare: 20 Special fare: 15 Saver fare: × <sup>[12]</sup>	1	<10/ volume	55 × 40 × 20; Soma das medidas <115	A, B	×	A, B, C
Air Seoul	15	1	<10/ volume	55 × 40 × 20; Soma das medidas <115	A, B	×	A, B
China Eastern Airlines	Primeira classe: 40 Classe executiva: 30 Classe económica: 20	Primeira classe: 2 Classe executiva: 1 Classe económica: 1	<10/ volume	56 × 45 × 25; Soma das medidas <115	A, B	×	A, B
Shanghai Airlines	Primeira classe: 40 Classe executiva: 30 Classe económica: 20	Primeira classe: 2 Classe executiva: 1 Classe económica: 1	<10/ volume	56 × 45 × 25; Soma das medidas <115	A, B	×	A, B
Juneyao Airlines	Classe executiva: 32 × 2 volumes Classe económica: 23	Classe executiva: 2 Classe económica: 1	<5/ volume	Soma das medidas <115	A, B	×	A, B, C
Spring Airlines	[18]	1	<5/ volume	30 × 20 × 40	A	×	A
Air China	Classe executiva: 32 × 2 volumes Classe económica: 23	Primeira classe, classe executiva: 2 Classe económica: 1	Primeira classe, classe executiva: <8/ volume Classe Económica: <5/ volume	20 × 40 × 55	A, B	×	A, B
Shenzhen Airlines	Primeira classe: 40 Classe executiva: 30 Classe económica: 20	Primeira classe: 2 Classe executiva: 2 Classe económica: 1	<5/ volume	20 × 40 × 55	A, B	×	A, B
Xiamen Airlines	Primeira classe: 32 × 3 volumes Classe executiva: 32 × 2 volumes Classe económica: 23	Primeira classe: 2 Classe executiva: 1 Classe económica: 1	<5/ volume	55 × 35 × 25	A, B, C	×	A, B, C
Hainan Airlines	Primeira classe, classe executiva: 32 × 2 volumes Classe económica: 23	Primeira classe, classe executiva: 2 Classe económica: 1	<10	20 x 40 x 55	A, B	×	A, B

Notas: \* O presente inquérito refere-se aos voos de ida com partida em Macau.

✓ representa 'Sim', × 'Não' e - - - 'Não aplicável'.

▲ A companhia aérea cobra uma taxa de 300 dólares de Hong Kong, equivalendo-se a cerca de 309 patacas conforme os Câmbios Médios Interbancários publicados pela Autoridade Monetária de Macau em 19 de Dezembro de 2017 (MOP : HKD = 1.03 : 1) (<http://www.amcm.gov.mo/zh/financial-information/middle-rates>).

◆ A companhia aérea cobra uma taxa de 215 Novos dólares de Taiwan, equivalendo-se a cerca de 57,7 patacas conforme os Câmbios Médios Interbancários publicados pela Autoridade Monetária de Macau em 19 de Dezembro de 2017 (MOP : TWD = 0,2686 : 1) (<http://www.amcm.gov.mo/zh/financial-information/middle-rates>).

[1] Bilhetes de voo directo com partida em Macau não para bebés (com idade inferior a dois anos)

[2] A: Reembolso; B: Alteração da data; C: Depende do caso ou transfere-se para outra companhia aérea; D: Alteração do destino; E: Ficar depositado temporariamente na conta do consumidor registada na companhia aérea.

[3] F: por telefone; G: por SMS; H: por e-mail; I: através do website; J: através de outros meios de comunicação social; K: Através da agência de viagem onde se compra o bilhete.

[4] Bilhetes de ida com partida em Macau para adultos, comprados no website da companhia aérea. L: Taxas de serviço a passageiros e de segurança do Aeroporto Internacional de Macau; M: Taxa de combustível; N: Taxa administrativa; O: Taxa de serviço; P: Outras taxas cobradas pela companhia aérea

[5] Q: Os passageiros que compreem bilhetes directamente junto da companhia aérea podem pedir o reembolso no website da companhia aérea ou contactar directamente com a mesma; Os que compreem bilhetes através da agência de viagem ou de outros meios, devem fazer tal pedido junto da agência de viagem ou outra empresa em questão; R: Pode-se apresentar o pedido de reembolso junto da companhia aérea.

[6] S: Após a emissão de bilhetes; T: Após a partida do voo; U: Sem prazo determinado.

[7] Pode-se apresentar o pedido de reembolso no website da companhia aérea.

[8] Depende do tipo de bilhete; Pode-se comprar um máximo de 40 quilos de bagagem.

Políticas referentes ao cancelamento de voos					Reembolso das taxas de serviço a passageiros e de segurança				
Tipo comercial	Forma de notificação				Taxas além do valor do bilhete de voo <sup>[3]</sup>	As taxas são reembolsáveis no caso de não apanhar o voo?	Forma de apresentação de pedido <sup>[5]</sup>	Taxa de serviço cobrada pela companhia aérea	Prazo para a apresentação do pedido <sup>[6]</sup>
	Passeiros que compreem bilhetes directamente junto da companhia aérea		Passeiros que não compreem bilhetes directamente junto da companhia aérea (por exemplo, junto da agência de viagem)						
Taxas administrativas ou outras	Aviso prévio	Forma de aviso <sup>[3]</sup>	Aviso prévio	Forma de aviso <sup>[3]</sup>					
x	✓	F, G, H	✓	F, G, H, K	L, M	✓	Q	x	S (dentro de 1 ano)
x	✓	F, G, H, I	x	---	L, M	✓	Q <sup>[7]</sup>	MOP\$350	S (dentro de 1 ano)
[10]	✓	F (Apenas em caso de urgência), G, H	✓ <sup>[11]</sup>	G, H	L	✓	R (por escrita)	MOP\$309▲	T (dentro de 90 dias)
x	✓	G (medida alternativa), H	✓ <sup>[11]</sup>	H	L, O	✓	Q	MOP\$57.7◆	T (dentro de 30 dias)
x	✓	G, H	x	---	L <sup>[14]</sup>	✓	R <sup>[7]</sup>	MOP\$50	T (dentro de meio ano)
x	✓	F, G, H	x	--- <sup>[15]</sup>	L	✓	Q	x	U
x <sup>[16]</sup>	✓	G, H, I, J	✓ <sup>[11]</sup>	G, H	L, N	x	---	---	---
x	✓	G	x	---	L, M	✓	Q	x	S (dentro de 1 ano)
x	✓	F (Em situação do mau tempo) H (Cancelamento prévio de voo)	✓	H	L, M	✓	R (Website ou telefone)	x	U
x	✓	F, G, H	✓	F, G, H	L, M	✓	Q <sup>[7]</sup>	x	T (dentro de 1 ano)
x	✓	F, H	x	---	L, M	✓	R	MOP\$800	U
x	✓	F, H	✓	F, H	L, M	✓	Q	Taxa de serviço - MOP\$210 e demais taxas administrativas	U
x	✓	G	x	---	L, M	✓	R	x	S (dentro de 13 meses)
x	✓	G	x	---	L, M	✓	R	x	S (dentro de 13 meses)
x	✓	F, G, H	✓	F, G, H	L, M	✓	R	x	S (dentro de 1 ano)
x	✓	F, G, H	✓	F, G, H	L, M	✓	R	x	S (dentro de 1 ano)
x	✓	G, H	x	--- <sup>[15]</sup>	L, P	✓	Q	x	S (dentro de 1 ano)
x	✓	F, G, H	✓	F, G, H	L, M	✓	R	x	S (dentro de 1 ano)
x	✓	F, G, H	x	--- <sup>[15]</sup>	L, M	✓	Q	[19]	S (dentro de 1 ano)
x	✓	F, G, H	✓	F, G, H	L, M	✓	Q	[20]	[19]

[9] Os passageiros podem obter, como compensação, um cupão no valor equivalente a 120% do valor do voo adquirido, ou obter o reembolso do bilhete, após descontada uma taxa administrativa razoável (20 dólares de Singapura ou um montante equivalente em outra moeda), através da forma de pagamento que tenha adoptado na aquisição do mesmo. No entanto, em qualquer das situações referidas, é necessário descontar as taxas referentes aos serviços ou produtos prestados pelo fornecedor terceiro, tais como o seguro de viagem, o alojamento em hotel, entre outros.

[10] Os passageiros podem obter, como compensação, um cupão no valor não inferior ao valor do voo adquirido, ou obter o reembolso do bilhete, após descontada uma taxa administrativa razoável. No entanto, em qualquer das situações referidas, é necessário descontar as taxas referentes aos serviços ou produtos prestados pelo fornecedor terceiro, tais como o seguro de viagem, o alojamento em hotel, entre outros.

[11] No caso de a companhia aérea dispor de contactos do passageiro, como o E-mail ou o número de telefone

[12] Pode-se adquirir a bagagem adicional no caso necessário.

[13] Os passageiros podem levar mais um bem pessoal (como mala de computador, bolsa, mochila ou bagagem pequena com dimensão não superior a 40cm x 30cm x 10cm). Todos os objectos levados a bordo não podem ter mais de 7kg.

[14] Para os voos com destino à Tailândia cobram-se as seguintes taxas: 1.APS, Advance passenger processing service 2. IAD, International Arrival and Departure Fees

[15] A companhia aérea avisa as agências de viagem.

[16] É possível cobrar-se uma taxa adicional no caso de o consumidor escolher um voo com a data de partida fora do prazo de 30 dias após a data de partida do voo original.

[17] Pode ser levado a bordo, de carácter gratuito, o computador portátil, porta-documento ou bolsa.

[18] SpringPlus: Um limite máximo de 25 quilos para bagagens de mão e de porão; SpringSaver: Um limite máximo de 15 quilos para bagagens de mão e de porão.

[19] Depende da classe.

[20] Cobra-se uma taxa administrativa de 230 patacas para o pedido apresentado após a partida do voo.