

## AGÊNCIA DA AVIAÇÃO CIVIL

### Regulamento n.º 01/AAC/2025

**Sumário:** Aprovando o regulamento que fixa as condições gerais de transporte atinentes à comercialização e às características do bilhete de passagem.

#### Regulamento n.º 01/AAC/2025

A aprovação do Regulamento n.º 01/2014, 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 os 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 do preço dos serviços 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 realizadas pelos operadores aéreos 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 o operador aéreo e o 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 (AAC) 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 passageiro ou 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 ao passageiro ou consumidor avaliar o custo efetivo do bem ou serviço que pretende adquirir e ponderar a sua decisão.

Por outro lado, o presente 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 n.º 01/2014, de 20 de junho, surge a necessidade de regular questões que antes 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 à falta de informação e danos provocados aos passageiros, aquando das alterações e irregularidades nos voos por parte dos operadores aéreos e, percebendo que isso acontece pelo facto de no momento da emissão do bilhete de passagem o campo “contacto do passageiro” não ser preenchido com os contactos efetivos dos passageiros, mas sim de quem emite, 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 15.º dos Estatutos da AAC, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 47/2019, de 28 de outubro e do número 2 do artigo 173.º do Código Aeronáutico aprovado pelo Decreto-Legislativo n.º 1/2001, de 20 de agosto, alterado pelo Decreto-Legislativo n.º 4/2009, de 7 de setembro, manda a AAC publicar o seguinte:

#### Artigo 1.º

##### **Objeto**

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

#### Artigo 2.º

##### **Âmbito**

O presente Regulamento é aplicável aos serviços de transporte aéreo de passageiros com origem em Cabo Verde, realizados por operadores aéreos nacionais e estrangeiros 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 passageiros deve ser expressa em um único valor, que represente o total a ser pago ao operador aéreo ou aos 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 do presente 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, os operadores aéreos e os seus intermediários devem informar os passageiros ou consumidores, de forma clara, sobre o preço total do transporte aéreo, devendo ser discriminado, de modo inequívoco e detalhado, os termos e as condições aplicáveis à tarifa escolhida, assim como sobre quaisquer impostos, taxas ou encargos de serviços aplicáveis.
3. Os operadores aéreos e os seus intermediários devem oferecer ao passageiro ou consumidor a tarifa mais baixa disponível para a data, o voo e a classe de serviços pretendidos, aplicável a cada caso, através dos seus canais de venda direta como sistema de reservas por telefone, portal online e lojas de vendas.
4. Os operadores aéreos e os seus intermediários 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, os operadores aéreos e os seus intermediários 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 oferecidos pelo operador aéreo, 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 operador aéreo.
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 do presente Regulamento, o processo de comercialização inicia-se quando o adquirente do bilhete de passagem informa o itinerário e as datas desejadas ao operador aéreo ou aos seus intermediários 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, os

operadores aéreos ou os seus intermediários 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 operador aéreo e os seus intermediários 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 intermediários do operador aéreo e o adquirente do bilhete de passagem.

### Artigo 10º

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

Os operadores aéreos e os seus intermediários 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, os 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) *E-mail*.

## 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, os dois últimos sobrenomes do passageiro;
  - b) Nome do operador aéreo emissor;
  - c) Lugar e data da emissão;
  - d) Itinerário da viagem, incluindo todas as escalas;
  - e) Horário e data do serviço a ser prestado, de acordo com as regras estabelecidas pelo operador aéreo 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 entidades 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 operador aéreo que efetivamente realiza o voo, nos casos de voo compartilhado (“*code sharing*”);
  - n) Identificação do operador aéreo sucessivo, quando for o caso;
  - o) Horário de comparência no(s) aeródromo(s) de partida;
  - p) Procedimentos e requisitos para embarque estabelecidos pelo operador aéreo, de acordo com a natureza do voo.
2. O cumprimento do disposto no presente artigo pode se dar mediante a emissão do comprovativo de venda, resumo de itinerário ou documento equivalente, a ser disponibilizado ao

adquirente do bilhete de passagem por 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 discriminado o valor correspondente à parte aérea.
4. O prazo de validade do bilhete de passagem é de 1 (um) ano a contar da data da 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 para outra está sujeita, exclusivamente, às regras impostas pelo operador aéreo, observadas as exigências fixadas pela autoridade aeronáutica em relação à identificação de passageiro.

#### Artigo 12º

#### **Publicidade**

1. A publicidade de 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 civis.

#### Artigo 14º

#### **Revogação**

É revogado o Regulamento n.º 01/AAC/2014, de 20 de junho.

## Artigo 15º

### **Entrada em vigor**

O presente Regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Conselho de Administração da Agência de Aviação Civil, na Praia, aos 18 de fevereiro de 2025.

— O Presidente, *Mário Margarito Gomes*.