



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

Interpeção Escrita

Há dias, muitos voos com partida de Macau foram adiados devido às condições meteorológicas, ao passo que os aviões que se destinavam ao aeroporto de Macau também não conseguiram aterrar. Segundo as notícias veiculadas, houve passageiros que se queixaram de que, só depois de chegarem a Hong Kong, para onde foi mudada a rota dos voos, é que foram informados de que os voos tinham sido cancelados, mas as respectivas companhias aéreas apenas deram bilhetes de *jetfoil* aos passageiros afectados e, durante o período de espera, a restauração e outras despesas tiveram de ficar a seu cargo. Houve passageiros que ficaram retidos no aeroporto de Hong Kong, uma vez que não conseguiram hotel para pernoitar, o que resultou numa situação de caos.

Actualmente, não existem leis nem instruções para regular o adiamento, o cancelamento de voos e a sua mudança de rotas, e os direitos dos passageiros afectados também não estão garantidos, assim, só podemos contar com as cláusulas das companhias aéreas e os passageiros ficam realmente desprotegidos, especialmente, nos casos referidos, pois os passageiros afectados nem sempre conseguem resolver os problemas inesperados, tais como alojamento, restauração e transportes, entre outros.

Nos últimos anos, a Autoridade de Aviação Civil começou a proceder a



澳門特別行政區立法會
Região Administrativa Especial de Macau
Assembleia Legislativa

análises sobre a legislação das matérias do transporte aéreo e dos direitos dos passageiros e a tomar como referência as leis correspondentes da União Europeia, Estados Unidos, Canadá e Brasil, e acabou por iniciar em 2010 as auscultações sobre a proposta do regulamento administrativo - Estabelecer os direitos mínimos dos passageiros do transporte aéreo em caso de recusa de embarque, cancelamento ou atraso de voos.

O texto da auscultação estipula que, em situação de recusa de embarque contra a sua vontade, cancelamento ou atraso de voos, os passageiros gozam do direito ao reembolso do preço total de compra do bilhete para a parte ou partes da viagem não efectuadas, e para a parte ou partes da viagem já efectuadas, desde que a realização do voo já não se justifique em relação ao plano inicial de viagem e, cumulativamente, nos casos em que se justifique, um voo de regresso para o ponto de partida, refeições e bebidas durante o tempo de espera, alojamento em hotel, transporte entre o aeroporto e o local de alojamento, e meios de comunicação, etc. O dito organismo referiu ainda que o referido regulamento administrativo regula os direitos dos passageiros de transporte aéreo, pretendendo obrigar as companhias aéreas a providenciar assistência imediata e apropriada aos passageiros, em caso de recusa de embarque, cancelamento ou atraso de voos. A implementação das medidas previstas no novo regulamento administrativo irá aperfeiçoar a legislação de Macau sobre a protecção dos direitos dos passageiros. Segundo o mesmo organismo, o referido regulamento iria entrar em funcionamento em 2011.



No entanto, o Governo não introduziu a sugestão da protecção dos direitos dos passageiros quando reviu o Regime de Responsabilidade Civil dos Transportadores e Operadores Aéreos em 2011, apenas alterando a forma do cálculo do montante da indemnização de Responsabilidade Civil, conforme as convenções internacionais. Além disso, o Governo também não adoptou outras medidas para reforçar a protecção dos direitos dos passageiros.

Pelo exposto, interpelo o Governo sobre o seguinte:

1. Em 2010, os serviços competentes procederam a auscultações sobre a proposta do regulamento administrativo - Estabelecer os direitos mínimos dos passageiros do transporte aéreo em caso de recusa de embarque, cancelamento ou atraso de voos. Então, qual é o seu resultado? Vão os serviços competentes divulgar este resultado e o seu relatório final?
2. Sendo Macau um centro mundial de turismo e lazer, a protecção dos direitos dos passageiros do transporte aéreo deve ser cada vez melhor, porém, porque é que o Governo não adoptou as referidas sugestões, nem iniciou o respectivo processo legislativo para reforçar a protecção dos passageiros? Vai o Governo ponderar implementar as referidas medidas?

23 de Abril de 2015

A Deputada à Assembleia Legislativa da RAEM,

Kwan Tsui Hang