

Centros Europeus do Consumidor lançam acção conjunta para ajudar passageiros afectados pela nuvem de cinzas vulcânicas a reclamar os seus direitos

A rede de Centros Europeus do Consumidor (rede CEC) apoiada pela Comissão Europeia e a funcionar em todos os Estados-Membros (e também na Islândia e na Noruega) apresentou hoje um pacote prático para a apresentação de queixas, concebido para ajudar os consumidores afectados pela recente interrupção do tráfego aéreo, a fim de usufruírem dos seus direitos enquanto consumidores, garantidos pela legislação da UE. O pacote inclui uma carta-tipo para a apresentação de uma reclamação, as informações sobre contactos de todas as companhias aéreas e outros conselhos práticos. A rede CEC trata anualmente de cerca de 60 000 casos de consumidores que a ela recorrem para pedir aconselhamento ou ajuda para problemas relativos a compras ou viagens através da UE. Em 2009, mais de um quinto (22,5%) das queixas tratadas pelos CEC diziam respeito ao transporte aéreo. Na primeira semana da crise ligada à nuvem de cinzas vulcânicas, o número de casos tratados pela rede septuplicou. Desde o início, a rede CEC esteve em alerta máximo, trabalhando em estreita colaboração para assegurar uma assistência coordenada a todos os consumidores da UE.

John Dalli, membro da Comissão responsável pela Saúde e Defesa do Consumidor, declarou: «Na UE, os direitos dos consumidores são aplicáveis mesmo em circunstâncias excepcionais. Na realidade, as conversações relativas à ajuda às companhias que sofreram prejuízos na sequência desta crise da nuvem de cinzas devem estar associadas ao respeito pelos direitos dos passageiros». O comissário acrescentou igualmente: «Há ainda hoje milhares de consumidores afectados pela interrupção do tráfego aéreo que clamam pelo respeito efectivo dos seus direitos. A mensagem que lhes deixo é a seguinte: não hesitem em reclamar o que é vosso. Se uma companhia aérea ou uma agência de viagens continuar a ignorar os vossos direitos, o Centro Europeu do Consumidor mais próximo pode ser o vosso futuro porto de escala».

Centros Europeus do Consumidor: ajuda directa às vítimas da crise da nuvem de cinzas

Desde o início da crise das cinzas vulcânicas que a rede de Centros Europeus do Consumidor (rede CEC) está a trabalhar para proporcionar **ajuda prática aos passageiros** que ficaram retidos por causa do cancelamento de voos e têm tido dificuldade em fazer respeitar os seus direitos enquanto consumidores. O número de consumidores que contactaram a rede CEC para obter aconselhamento ou ajuda em matéria de direitos dos passageiros **septuplicou** durante a primeira semana da crise, quando comparado com a semana anterior.

Hoje, a Comissão Europeia e a rede CEC disponibilizam – em todas as línguas oficiais da UE – um pacote prático para a apresentação de queixas que ajudará os consumidores a efectivamente fazerem valer os seus direitos. O pacote inclui, nomeadamente:

- Uma carta-tipo de reclamação, em todas as línguas oficiais,
- Uma lista de moradas para onde podem ser enviadas as cartas de reclamação,
- Aconselhamento sobre a utilização de meios extrajudiciais para a resolução de litígios com as companhias aéreas e a utilização do processo europeu para acções de pequeno montante, por exemplo para reclamar os reembolsos devidos,
- Respostas a perguntas frequentes.

Quais são, a nível da UE, os direitos dos consumidores afectados pela crise?

A Comissão publicou recentemente uma folha de perguntas e respostas detalhadas sobre a crise das cinzas vulcânicas, incluindo um resumo dos direitos dos passageiros das companhias aéreas que se aplicam nesta situação, assim como os casos especiais dos pacotes de férias (ver [MEMO/10/143](#)).

Quais as reclamações relacionadas com a crise que foram tratadas pela rede?

Entre os milhares de casos tratados pelos CEC nacionais, contam-se:

- **CEC Bélgica:** um passageiro a viajar no âmbito de um pacote de férias ficou retido com três crianças devido ao cancelamento de um voo. O operador turístico não o reencaminhou e recusou-se a pagar as noites suplementares passadas no hotel. O passageiro ficou rapidamente sem dinheiro e o hotel ameaçou expulsá-lo ou confiscar-lhe o passaporte.
- **CEC Irlanda:** Um passageiro irlandês que sofria de uma doença grave ficou retido na Roménia. Os seus medicamentos estavam a acabar e não estavam disponíveis naquele país, tendo o médico confirmado que tal poderia ter consequências graves para a sua saúde. A companhia aérea recusou dar-lhe prioridade no próximo voo disponível, alegando que o voo estava cheio.

Qual o trabalho quotidiano da rede CEC?

Os Centros Europeus do Consumidor são especializados na ajuda aos consumidores da UE que tenham tido problemas na aquisição de bens ou serviços noutra país da UE. Em 2009, a rede tratou de mais de 60 000 casos. Os principais serviços prestados pelos CEC são, entre outros:

- aconselhamento sobre os direitos e obrigações dos consumidores, tanto a nível da UE como nacional,
- assistência na obtenção de uma solução amigável com o comerciante,
- orientação dos consumidores para sistemas extrajudiciais de resolução de litígios ou aconselhamento sobre o recurso ao processo europeu para acções de pequeno montante, por exemplo para reclamar um reembolso.

Queixas dos consumidores no sector dos transportes aéreos:

Em 2009, um terço das queixas tratadas pelos CEC diziam respeito aos transportes (33%). Dentre estas, mais de 75 % referiam-se ao transporte aéreo. Neste último grupo de queixas, quase oito em cada dez (79,2 %) relacionavam-se com os direitos dos passageiros, enquanto mais de 20 % se prendiam com queixas relativas à bagagem (perda ou furto).

No Verão de 2010, a rede CEC finalizará um projecto conjunto de análise das queixas associadas aos transportes aéreos tratadas pela rede em 2008.

Mais pormenores:

Sítio Web principal da rede CEC com ligações aos sítios Web nacionais e ao pacote para a apresentação de queixas:

http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm

Estudo de casos: exemplos de queixas resolvidas pela rede CEC:

http://ec.europa.eu/consumers/ecc/success_stories_en.htm