



CIRCULAR Nº 043/2015 (SF) – RF/RC

Lisboa, 21 de Abril de 2015

ASSUNTO: GREVE PILOTOS DA TAP

Caro Associado,

Como decerto é do conhecimento dos nossos associados, o Sindicato Nacional de Pilotos de Aviação Civil decidiu convocar uma greve a realizar entre os próximos dias 01 a 10 de Maio de 2015, tendo entregue o pré-aviso no dia 15 de Abril do corrente ano.

Considerando que a greve poderá ter consequências a nível da realização dos voos previstos para essas datas, é essencial que os clientes que tenham agendadas viagens com partida/regresso nas datas e horários em causa, sejam devidamente informados da situação, sob pena de responsabilidade legal por ausência de informação.

Para reservas e vendas efectuadas ANTES do anúncio de pré-aviso de greve:

Neste caso, estamos perante uma situação característica de caso de força maior. De facto a imprevisibilidade e a anormalidade, à qual o operador, a agência de viagens, a companhia aérea e o hoteleiro são alheios e cujas consequências não poderiam ter sido evitadas apesar de todos os esforços, caracterizam a greve como um caso de força maior.

Neste tipo de situações, não podem responsabilizar-se o operador, a agência de viagens, a companhia aérea ou o hoteleiro a cumprir os diversos contratos que culminam no contrato de viagem nos precisos termos em que ele foi celebrado, ou seja, in casu, a realização das viagens nas datas acordadas, porque está para além da capacidade das empresas fazê-lo.

No nosso entender, os diversos intervenientes no processo de formação da viagem organizada não podem ser penalizados, face aos clientes, pelos actos de terceiros que saem da sua orbita e do seu controlo.

Têm, por isso, o direito de não proceder ao reembolso dos montantes entretanto recebidos se e na medida em que também, cada um, não seja reembolsado, a montante, dos valores entretanto pagos aos fornecedores.

Note-se que, em situações de força maior, todos os intervenientes têm que saber que existem riscos que não podem ser repercutidos e que, por isso, têm de ser assumidos pelos diversos intervenientes, desde o fornecedor de serviços ao cliente final, passando pelo operador e pela agência de viagens.

Para reservas e vendas efectuadas DEPOIS do anúncio de pré-aviso de greve:

Questão diferente coloca-se se as reservas e vendas foram efectuadas depois do pré-aviso de greve e o cliente não foi devidamente informado da situação e dos riscos inerentes.

Entende a Direcção da APAVT que, nestes casos, o cliente deve ser reembolsado na totalidade dos montantes antecipadamente pagos, já que se considera excluído o carácter de anormalidade e imprevisibilidade que caracteriza as situações de força maior.

No entanto, se o cliente foi devidamente informado e por sua livre vontade pretendeu efectuar a reserva e assumir os riscos decorrentes da efectivação da greve, embora por razões diferentes, não lhe assiste o direito de pedir e ser reembolsado dos montantes entretanto pagos.

Permitimo-nos chamar a atenção para o facto de caber a todas e cada uma das empresas, sejam operadoras sejam retalhistas, envidar os maiores esforços no sentido de minimizar os prejuízos que os consumidores seus clientes sofrerão, decorrentes da greve anunciada.

É essencial que, a agência informe (previamente) os clientes da situação (exigência legal), devendo conseguir comprovar *à posteriori*, caso seja necessário, que tal informação foi prestada.

A APAVT irá acompanhar o desenvolvimento desta situação e informará os seus associados.

Com os melhores cumprimentos,

A Direcção