



Overbooking deixa, por ano, mais de 11 mil pessoas em terra

Passageiros terão recebido em 2016 mais de quatro milhões de euros em indemnizações, segundo a AirHelp

MARIA JOÃO BOURBON
e ANA SOFIA PRAXEDES

Há quatro meses que Susana Freire não via a família. Tinha estado em Lisboa em agosto, regressando depois à Suíça, onde trabalha como engenheira do Ambiente. Estaria de novo com a família no Natal. Como trabalhava até 23 de dezembro, comprou o voo Geneva-Portugal para dia 24 e já tinha o bilhete desde setembro. Mas, quando fez o *check-in online*, algo correu mal. “Dizia que estava em *stand by*”, conta Susana, 27 anos. “Desconfiei logo de *overbooking*.” Ligou para o suporte da TAP, mas garantiram-lhe que não havia sobre-reserva. “Disseram-me que era um problema com o *check-in online*.”

Quando chegou ao aeroporto as suspeitas confirmaram-se: não conseguiu embarcar. Disseram-lhe que “a TAP tinha vendido mais bilhetes do que os lugares disponíveis”, provocando a sobrelotação do avião. E que “normalmente, ao telefone, não dizem aos passageiros que existe *overbooking* para evitar conflitos no *check-in* ou embarque”. Por causa disto, Susana não chegou a tempo do Natal com a família, na noite de dia 24. Teve direito a hotel, refeições e indemnização, mas o novo voo era apenas no dia seguinte. “Não há nada que me possam dar que compense o facto de ter passado a consoada sozinha.”

Susana foi apenas uma de muitas pessoas que todos os anos ficam em terra nos aeroportos europeus. Em 2016, só em Portugal, segundo estimativas da AirHelp Portugal, 11.706 passageiros não terão conseguido embarcar devido a *overbooking*, o que corresponde a 4.682.545 euros em indemnizações. A empresa que ajuda pessoas do mundo inteiro a conseguir compensação por atrasos, cancelamento ou sobrelotação de voos mostra ainda que o número de casos tem vindo a aumentar ligeiramente nos aeroportos portugueses (em 2014 estimam-se 11.346). Mas o número de reclamações é bastante inferior: no ano passado, apenas 151 pessoas apresentaram queixa à AirHelp, das quais 28 na altura do Natal (15 de dezembro a 15 de janei-



Número de passageiros que ficam em terra nos aeroportos portugueses aumenta desde 2014 FOTO ALBERTO FRIAS

ro). Vueling, United Airlines e American Airlines lideram em número de queixas, com a TAP em 8º lugar num *ranking* de 77 empresas. Já a Autoridade Nacional da Aviação Civil (ANAC) diz ter recebido 459 queixas nesse ano por recusas de embarque, nas quais os voos sobre-reservados são um dos motivos mais frequentes. Mesmo que não reclamem, os passageiros que ficam em terra contra a sua vontade têm direito a ser indemnizados, de acordo com a regulação europeia.

Uma prática comum

Susana reclamou. E a resposta da TAP admitiu que o *overbooking* é uma “prática das transportadoras aéreas baseada na falta de comparação de passageiros ao embarque, embora dispondo de reservas e bilhetes confirmados”. Ao Expresso, a TAP justifica-se com “situações extraordinárias” e “questões operacionais”: a situação ocorreu “devido a pro-

blemas de meteorologia” no dia anterior, que implicaram “trocas de aeronaves”.

Embora vá contra os direitos dos passageiros, o *overbooking* “é uma prática comum para otimizar receitas”, explica Maria Tavares, representante da AirHelp Portugal, que integra ex-funcionários da indústria da aviação. Analisando o histórico estatístico de determinada rota, a companhia consegue perceber a afluência de cada voo e otimizar o número de bilhetes vendidos. Mas as empresas não costumam explicar este modelo estatístico aos passageiros e invocam circunstâncias extraordinárias e “problemas com voos anteriores” que levaram a “realocar passageiros”. A TAP e a ANAC garantem que esta não é uma prática para “maximização dos lucros”. O motivo “é evitar que existam lugares vazios”, devido aos passageiros que não comparecem ou que alteram e cancelam reservas.

Com base nas estatísticas

e noutros fatores (meteorologia, tráfego ou ligações de voos), as companhias tentam vender o máximo de bilhetes extra sem originar situações de *overbooking*. Mas nem sempre o conseguem. Mesmo nesses casos, a prática pode ser lucrativa, realça Maria Tavares. E exemplifica: “Pode compensar às empresas pagarem uma indemnização num voo se a cada dez voos em que vendem excesso de bilhetes não têm problemas.” Nesse sentido, o regulamento da UE (que estabelece as regras para a indemnização e assistência) não é suficiente para prevenir o *overbooking* — apesar de a UE ter “uma das regulações que mais protege” os passageiros.

Embora muitas companhias cumpram o regulamento, será legítimo privar um passageiro de embarcar num voo pelo qual pagou? Para Nuno Sapateiro, advogado especialista em Direito aeronáutico, a sobre-reserva “não é ilegal” se não for “prática reiterada”. Mas “não será

ética” se for “abusiva”. Resta aos passageiros informarem-se sobre os seus direitos e, caso não estejam satisfeitos com a compensação recebida da companhia aérea, reclamar junto da ANAC ou de instâncias judiciais. “O regulamento é uma peça-chave para a indemnização, mas os passageiros podem ter direito a outras indemnizações que vigorem na lei local. Se se conformarem, não há nada que possa ser feito.”

Apesar de concordar que, à partida, o *overbooking* está “longe de ser ético”, Maria Tavares aponta uma vantagem: ao otimizar a receita em cada voo, “também permite que se ofereçam bilhetes a preços mais vantajosos para os passageiros”. Mas deixa uma pergunta no ar: será que o passageiro prefere ter bilhetes mais baratos, correndo o risco de não conseguir embarcar em determinados voos? “A resposta não é clara e estamos também no caminho de a descobrir.”

mjbourbon@expresso.imprensa.pt

NÚMERO

10%

é o valor máximo para venda de bilhetes acima da capacidade do avião, praticado pelas companhias aéreas tradicionais

459

reclamações por recusa de embarque em aeroportos nacionais chegaram à ANAC, em 2016

3940

pedidos de ajuda chegaram à AirHelp de aeroportos europeus, em 2016

SAIBA OS SEUS DIREITOS

Em caso de *overbooking* as companhias devem procurar voluntários para embarcar em outro voo. Caso não embarque contra a sua vontade, será indemnizado de acordo com a distância do voo:

- Até 1500 km: **€250**
- Mais de 1500 km (na UE) e entre 1500 e 3500 km (restantes): **€400**
- Mais de 3500 km (voos extracomunitários): **€600**
- Em todos os casos, devem ser fornecidas refeições, alojamento (se necessário), transporte para o alojamento e chamadas telefónicas ou e-mails