

**AFRICAN UNION**

**الاتحاد الأفريقي**



**UNION AFRICAINE**

**UNIÃO AFRICANA**

---

**P. O. Box 3243, Addis Ababa, ETHIOPIA Tel.: (251-11) 5182402 Fax: (251-11) 5182400  
Website: [www.au.int](http://www.au.int)**

---

**THIRD SESSION OF THE AFRICAN UNION  
CONFERENCE OF AFRICAN MINISTERS  
OF TRANSPORT  
7 – 11 April, 2014  
Malabo, EQUATORIAL GUINEA**

**ANEXO 7 À DECISÃO DE YAMMOUSSOUKRO:  
Regulamento sobre a Protecção dos Consumidores**

**Índice**

**Preâmbulo**

Artigo 1º – Citação

Artigo 2º – Definições

Artigo 3º – Âmbito de aplicação do Regulamento

Artigo 4º – Objectivos e princípios

**PARTE UM - PREJUÍZOS DO CONSUMIDOR**

**Artigo 5º - Insolvência**

**PARTE DOIS - INTERDIÇÕES**

Artigo 6º – Interdições: Práticas desleais e desonestas

Artigo 7º - Obrigações dos provedores de serviços

**PARTE TRÊS - OBRIGAÇÕES DOS PROVEDORES DE SERVIÇOS**

Artigo 8º - Manter uma cobertura adequada de seguro contra terceiros

Artigo 9º – Não Discriminação

Artigo 10º - Contacto telefónico e e-mail

Artigo 11º - Informação ao consumidor

Artigo 12º - Procedimentos de reclamação

Artigo 13º – Transmissão adiantada de informações sobre voos e passageiros

Artigo 14º - Cumprimento dos Regimes de Responsabilidade de Varsóvia

Artigo 15º - Recusa de embarque

Artigo 16º - Atraso

Artigo 17º - Cancelamento de voo

Artigo 18º - Downgrading

Artigo 19º – Agentes de viagens e operadores turísticos

Artigo 20º - Operadores aeroportuários

#### **PARTE QUATRO - DIREITOS DO CONSUMIDOR**

Artigo 21º – Direito a reembolso

Artigo 22º - Direito a ser reencaminhado

Artigo 23º - Direito a compensação

#### **PARTE CINCO - ADMINISTRAÇÃO**

Artigo 24º - Procedimentos administrativos

Artigo 25º - Investigação

Artigo 26º - Determinação de reclamações

Artigo 27º - Sanção

#### **PARTE SEIS - DIVERSOS**

Artigo 28º - Dever de assistência

Artigo 29º - Direito de reparação dos provedores de serviços

Artigo 30º - Revisão pela Agência de Execução

Artigo 31º - Entrada em vigor

## Regulamento sobre a Protecção dos Consumidores

### Preâmbulo

**Nós**, Membros da Mesa da Conferência de Ministros Africanos dos Transportes, reunidos em Malabo, República da Guiné Equatorial, a 18 e 19 de Dezembro de 2014, por ocasião da Quarta Reunião da Mesa da Conferência de Ministros Africanos dos Transportes dedicada principalmente a implementar as Decisões do Conselho Executivo EX.CL/Dec.826(XXV) aprovando o relatório da Terceira Sessão da Conferência de Ministros Africanos dos Transportes (CAMT);

**Considerando** o Artigo 9.6 da Decisão do Conselho relativa à Implementação da Decisão de Yamoussoukro sobre a Liberalização do Acesso a Mercados dos Transportes Aéreos em África (a Decisão de Yamoussoukro) adoptada pelo Conselho em (data) nos termos de CM/2178 (LXX11), como aprovado pela Conferência de Chefes de Estado e de Governo nos termos de AHG/OAU/AEC/Dec.1(IV), e que entrou em vigor a 12 de Agosto de 2000;

**Recordando** que os Ministros Africanos Responsáveis pelos Transportes Aéreos, reunidos em Sun City, África do Sul, de 18 a 19 de Maio de 2005, exprimindo séria preocupação quanto ao atraso excessivo na implementação da Decisão e tomando nota de alguns progressos realizados por alguns estados a esse respeito, pediram medidas que assegurem a implementação efectiva incluindo o estabelecimento da Agência Africana de Transportes Aéreos (Agência de Execução) prevista na Decisão de Yamoussoukro sob os auspícios da União Africana;

**Observando** que há necessidade de atingir um equilíbrio entre, por um lado, o direito das companhias aéreas de operarem eficientemente num mercado liberalizado e cada vez mais competitivo e o direito do consumidor ter assegurada protecção e informação suficientes sobre os seus direitos;

**Reconhecendo** a necessidade de assistir o público que viaja, através de tempo poupado pelo passageiro legítimo (não alvo) durante as formalidades normais à chegada e assim melhorar a qualidade da viagem;

**Notando** que os passageiros sofrem atrasos consideráveis, overbookings, cancelamentos de voos e muitas vezes incertezas;

**Preocupados** com o facto de um ambiente cada vez mais liberalizado exigir a protecção de clientes no continente africano.

### ADOPTARAM ESTE REGULAMENTO:

#### Artigo 1º – Citação

Este Regulamento deve ser citado como *"Regulamento sobre a protecção dos consumidores, disponibilização de um Fundo Africano para Transportes Aéreos e responsabilidade dos provedores de serviços em serviços de transporte aéreo de passageiros"*.

#### Artigo 2º – Definições

Para os fins deste Regulamento, as seguintes expressões significam

**'Aeroporto'** significa qualquer terreno adaptado especialmente para aterragem, descolagem e manobras de aeronaves, incluindo instalações conexas que estas operações possam envolver para as necessidades de tráfego aéreo e serviços, incluindo as instalações necessárias para apoiar serviços comerciais aéreos.

**'Companhias aéreas'**, salvo disposições em contrário, inclui companhias aéreas elegíveis, companhias aéreas africanas não elegíveis e companhias aéreas não africanas como definido neste regulamento.

**'Consumidor'** significa a pessoa que compra ou concorda em comprar o pacote ("o contratante principal"), ou qualquer pessoa em cujo nome o contratante principal concordar em comprar o pacote ("os outros beneficiários") ou qualquer pessoa a quem o contratante principal ou qualquer dos outros beneficiários transferir o pacote ("o cessionário");

**'Agência de Protecção do Consumidor'** significa a instituição ou organização autorizada por este Regulamento a regular a protecção do consumidor nos termos da Decisão de Yamoussoukro, pelas comunidades económicas regionais ou pelos Estados Partes;

**'Companhia aérea elegível'** significa uma companhia aérea devidamente licenciada por um Estado Parte e certificada como companhia aérea elegível para operar nos termos da Decisão de Yamoussoukro e na realidade a operar o voo em questão nos termos deste regulamento.

**'Assistência em terra'** significa os serviços prestados a companhias aéreas nos aeroportos e compreende as seguintes sub-categorias:

**Assistência aos passageiros** compreende qualquer tipo de informações e assistência incluindo as prestadas à chegada, partida, passageiros em trânsito, incluindo verificação de bilhetes e documentos de viagem, registo de bagagem e levar a bagagem para a triagem.

**Assistência a bagagem** compreende tratar da bagagem na zona de triagem, fazer a triagem, prepará-la para a partida, carregá-la e descarregá-la de equipamentos que levam do avião para a zona de triagem e vice versa, bem como transportar a bagagem da zona de triagem para a zona de recolha.

**Assistência a carga** compreende movimentação física, exportação, transferência ou importação de carga, tratamento de documentos relacionados, procedimentos aduaneiros e implementação de qualquer procedimento de segurança acordado entre as partes ou exigido pelas circunstâncias;

**Assistência a correio** inclui a assistência física a correio recebido e enviado, tratamento de documentos relacionados e implementação de procedimentos de segurança acordados entre as partes ou exigidos pelas circunstâncias.

**Assistência em pista** compreende guiar a aeronave no solo à chegada e à partida; assistência a enchimento da aeronave e fornecimento de dispositivos adequados; comunicação entre a aeronave e o fornecedor de serviços na pista; o carregamento e descarregamento da aeronave, incluindo a prestação e o funcionamento de meios adequados, bem como o transporte da tripulação e dos passageiros entre a aeronave e o terminal e o transporte de bagagem entre a aeronave e o terminal; o fornecimento e a operação de unidades apropriadas para o arranque do motor; movimento da aeronave à chegada e à partida bem como o fornecimento e a operação de equipamentos adequados e transporte, carga e descarga de bebidas e alimentos.

**Serviços a aeronaves** compreendem a limpeza interior e exterior da aeronave e os serviços de limpeza de lavabos e abastecimento de água; a reorganização da cabine com equipamento de cabine apropriado, a armazenagem deste equipamento.

**Assistência a combustível e óleo** compreende a organização e execução de operações de abastecimento e reabastecimento de combustível, incluindo o armazenamento de combustível, se adjacente ao aeroporto, e o controlo da qualidade e da quantidade de entregas de combustível; o reabastecimento de óleo e outros fluidos.

A manutenção da aeronave compreende serviços rotineiros realizados antes do voo; serviços não rotineiros solicitados pela companhia aérea; fornecimento e gestão de peças sobresselentes e equipamento adequado; pedido ou reserva de local de estacionamento adequado e/ou espaço no hangar.

**Operações de voo e gestão das tripulações** compreendem a preparação do voo no aeroporto de partida ou em qualquer outro ponto; assistência durante a viagem, incluindo re-expedição se necessário; actividades após o voo; gestão da tripulação.

**Transporte de superfície** compreende a organização e execução de transporte de tripulações, passageiros, bagagens, frete e correio postal entre vários terminais do mesmo aeroporto, mas excluindo o mesmo transporte entre a aeronave e qualquer outro ponto dentro do perímetro do mesmo aeroporto e qualquer transporte especial solicitado pela companhia aérea.

**'Licença'** significa uma licença válida concedida pela Autoridade da Aviação Civil ou equivalente nos termos do Regulamento dos Estados Partes válido com uma companhia aérea, um agente de viagens ou um operador turístico.

**'Companhia aérea africana não elegível'** significa uma companhia aérea devidamente licenciada por um Estado Parte e autorizada a operar rotas internacionais mas que não foi certificada como uma companhia aérea elegível para operar nos termos da Decisão de Yamoussoukro e na realidade operar o voo em questão nos termos deste regulamento.

**'Companhia aérea não africana'** significa uma companhia aérea licenciada por um terceiro estado e autorizada por um estado parte a levar e desembarcar passageiros, carga e correio no território de um ou mais Estados Partes e que na realidade opera o voo em questão nos termos deste regulamento.

**'Estado Parte'** deve abranger cada Estado Africano signatário do Tratado de Abuja e qualquer outro país africano que, embora não sendo parte deste Tratado, tenha declarado por escrito a sua intenção de ficar vinculado pela Decisão de Yamoussoukro.

### **Artigo 3º – Âmbito de aplicação do Regulamento**

(1) Este Regulamento deve aplicar-se à implementação do Artigo 9.6 da Decisão de Yamoussoukro.

(2) Descreve os direitos dos passageiros provenientes de ou com destino ao território de um Estado Parte e define as responsabilidades das companhias aéreas e de outros provedores de serviços.

(3) Este Regulamento não deve aplicar-se a passageiros a viajar gratuitamente ou a uma tarifa reduzida não disponível directa ou indirectamente ao público. Contudo, deve aplicar-se a passageiros com bilhetes emitidos no quadro de um programa de passageiro frequente ou de outro programa comercial de uma companhia aérea ou operador turístico.

## **Artigo 4º – Objectivos e princípios**

O objectivo deste Regulamento é proteger o consumidor de serviços de transportes aéreos prestados nos territórios dos Estados Partes da Decisão de Yamoussoukro de serem alvo de tratamento injusto na prestação de serviços e de falta de informações ou de informações inadequadas sobre serviços prestados, o que leva a um mau tratamento.

### **PARTE UM**

#### **PREJUÍZOS DO CONSUMIDOR**

##### **Artigo 5º – Interrupção de serviços**

(1) Nenhuma companhia aérea, agência de viagens, intermediário, operador turístico, deve aceitar pagamento para transportar passageiros, correspondência e carga do território de um Estado Parte para outro Estado Parte ou território de um estado não parte do Tratado de Abuja a não ser que tenha cobertura de seguros para cumprir o contrato com os consumidores em caso de interrupção dos serviços.

(2) A Agência de Execução deve estabelecer um quadro para reduzir os prejuízos causados aos consumidores resultantes da interrupção de serviços por companhias aéreas, agentes de viagens, intermediários ou operadores turísticos.

(3) Uma companhia aérea, agência de viagens, operador turístico, intermediário ou qualquer outro indivíduo ou organização não devem estar autorizados a receber pagamento por qualquer serviço de transporte aéreo, excursão ou componente de excursão de um consumidor a não ser que tenha um seguro válido como exigido pelo Artigo 6.7 da Decisão de Yamoussoukro.

### **PARTE DOIS**

#### **INTERDIÇÕES**

##### **Artigo 6º – Interdições: Práticas desleais e desonestas**

(1) Por iniciativa da Agência de Execução, uma Autoridade Regional da YD, um Estado Parte (doravante Agência de Protecção do Consumidor), ou reclamação de um consumidor, uma associação ou associações de consumidores, uma companhia aérea elegível, uma companhia aérea africana não elegível, uma companhia aérea não africana ou um agente de vendas de bilhetes aéreos, se a Agência de Execução, a Autoridade Regional da YD ou o Estado Parte considerarem que é do interesse público, pode investigar e decidir se uma companhia aérea elegível, uma companhia aérea africana não elegível, uma companhia aérea não africana ou um agente de vendas de bilhetes aéreos estiveram ou estão envolvidos em práticas desleais ou desonestas para interromper essa prática ou esse método.

(2) Se a Agência de Protecção do Consumidor em questão, após aviso e uma oportunidade de audição, concluir que uma companhia aérea ou agente de vendas de bilhetes estão envolvidos em práticas desleais ou desonestas, deve ordenar que a companhia aérea elegível ou o agente de vendas de bilhetes interrompam a prática ou o método.

(3) Ao fazer cumprir este Artigo por uma companhia aérea elegível, a Agência de Protecção do Consumidor pode optar por aplicar o Artigo 4º(1) das Regras da Concorrência.

(4) Sujeito ao poder da Agência de Protecção do Consumidor de avaliar, as seguintes são em si práticas desleais e em violação do parágrafo 1 destas disposições:

a) Publicidade Enganosa

- i. Deve ser considerada publicidade enganosa uma prática comercial desleal e desonesta para qualquer vendedor de transportes aéreos regulares dentro, de e para qualquer país em África ou de uma excursão (isto é, uma combinação de transporte aéreo e terrestre ou cruzeiro) ou componente de excursão (por ex: estadia num hotel) que inclua transporte aéreo regular de ou para qualquer Estado Parte, aumentar o preço desse transporte aéreo, excursão ou componente de excursão para um consumidor, incluindo mas não se limitando a um aumento no preço do bilhete, um aumento no preço do transporte da bagagem do passageiro ou um aumento na sobretaxa de combustível aplicável, depois de ter sido comprada a passagem aérea pelo consumidor, excepto no caso de um aumento num imposto ou taxa cobrados pelo governo. Considera-se que houve compra quando o montante total acordado tiver sido pago pelo consumidor.
- ii. Nenhuma companhia aérea ou agente de viagens deve cobrar ou receber uma tarifa adicional (quer sejam impostos, comissões, taxas de intermediação, encargos administrativos ou quaisquer outras taxas) de passageiros não expressamente avisados, expostos no material de marketing ou expressamente comunicados ao consumidor na consulta inicial.

b) Requisito de Divulgação para Vendedores de Bilhetes de Avião

(5) Se uma companhia aérea elegível, uma companhia aérea africana não elegível, uma companhia aérea não africana ou um agente de vendas de bilhetes não divulgarem, verbalmente em comunicação oral ou por escrito em comunicação escrita ou electrónica antes da compra de um bilhete

- i. (A) o nome da transportadora aérea que faz o transporte aéreo, e
- ii. (B) se o voo tiver mais do que um segmento, o nome de cada transportadora aérea a fazer o transporte aéreo em cada segmento de voo.

c) Ofertas na internet

(6) No caso de uma oferta para vender bilhetes descrita na subsecção (I) num website na internet, a divulgação de informações exigida pelo parágrafo (1) deve ser fornecida na primeira visualização do website depois de uma busca de um itinerário solicitado num formato que seja claramente visível para um visualizador.

(7) É uma prática desleal e desonesta se uma companhia aérea negar persistentemente o embarque a passageiros contra a sua vontade, sem solicitar voluntários ou, se solicitando, não conceder um tempo suficiente de se oferecerem como voluntários ou persistentemente não pagar o montante aceite de compensação.

(8) É uma prática de marketing desleal e desonesta se uma companhia negar persistentemente a passageiros que fizeram o check-in o direito de se sentarem no I na classe pela qual pagaram e/ou lhes foi atribuído no check-in como consequência de uma política de "sem lugares marcados".

(9) A Agência de Protecção do Consumidor deve monitorizar os termos, as condições e o alcance do cumprimento por companhias aéreas dos seus deveres no quadro da Convenção de Varsóvia aplicável a qualquer Estado Parte. Se for observado que qualquer prática, conduta, política ou

procedimento adoptado por uma companhia aérea fica constantemente aquém dos deveres exigidos, incluindo mas não se limitando a obrigar os consumidores a aceitarem compensações inferiores ao que têm direito, impondo dificuldades adicionais calculadas para ou capazes de frustrarem os seus esforços para obter compensação, ou se a compensação, embora paga, for paga em termos que anulam a utilidade de tal compensação. Tais práticas devem ser consideradas práticas desleais e desonestas.

(10) Se uma companhia aérea não obtiver e, a qualquer momento, não mantiver a cobertura de seguro exigida isto deve ser considerado prática desleal e desonesta. A Agência de Protecção do Consumidor pode solicitar a apresentação de detalhes do plano de seguros e quaisquer emendas ao mesmo.

(11) Um voo atrasado cronicamente deve ser considerado uma prática desleal e desonesta. Os voos devem ser considerados atrasados cronicamente quando um voo de uma companhia aérea que opera pelo menos 30 vezes num trimestre chega com mais de 15 minutos de atraso ou é cancelado mais de 70% das vezes durante o trimestre.

### **Artigo 7º - Obrigações dos Provedores de Serviços**

Esta secção estabelece as obrigações gerais e específicas dos provedores de serviços que prestam serviços directamente ao passageiro e abrange companhias aéreas, operadores turísticos, intermediários, agentes de viagens, operadores aeroportuários, provedores de serviços de navegação aérea, *caterers* e agências de assistência em terra quer operem como agentes de um provedor quer não.

## **PARTE TRÊS**

### **OBRIGAÇÕES DOS PROVEDORES DE SERVIÇOS**

#### **Obrigações Gerais**

#### **Artigo 8º - Manter uma cobertura adequada de seguros contra terceiros**

(1) Cada provedor de serviços deve em qualquer momento manter um seguro como exigido pelas leis do Estado Parte no qual opera, incluindo mas não se limitando a seguros contra terceiros, e deve exhibir visivelmente o plano de seguros ou certificado numa área de recepção visitada por ou acessível a passageiros que visitam as instalações.

(2) Quando solicitado por funcionários públicos que estão a inspeccionar a companhia aérea nos termos do Artigo 19º do Regulamento do Conselho Executivo sobre Poderes e Funções da Agência de Execução, o provedor de serviços deve mostrar que cumpre este artigo dando aos funcionários um depósito de um certificado de seguros ou outras provas de um seguro válido de uma companhia reconhecida de seguros contra terceiros.

(3) O Conselho Executivo pode, mediante uma proposta da Agência de Execução aprovada pelo Conselho de Ministros para Transportes Aéreos em África, adoptar normas sobre seguros a fim de beneficiar o consumidor final.

#### **Artigo 9º – Não Discriminação**



(1) No âmbito da aplicação deste Regulamento, e sem prejuízo de quaisquer disposições especiais contidas no mesmo, qualquer discriminação com base em nacionalidade, raça, sexo, idade, cor, religião, capacidade física, estatura física, deve ser proibida.

(2) O Conselho Executivo pode, mediante proposta da Agência de Execução e adopção pela Conferência (Comité) de Ministros dos Transportes do Subcomité de Ministros Responsáveis pela Aviação Civil e após consulta ao Parlamento Africano, adoptar normas com o objectivo de proibir tal discriminação.

### **Artigo 10º – Meios de Comunicação**

(1) Companhias aéreas, operadores turísticos, intermediários e agentes devem ser obrigados, a qualquer momento, a obter e manter o número de telefone e endereço e-mail do passageiro ou, no caso de um grupo, do líder do grupo ou da pessoa encarregada de fazer as reservas ou do pagamento das reservas, e, quando houver mais de um modo de comunicação, obter da pessoa em causa o modo de comunicação preferido em emergências.

(2) Sujeito às regras de protecção de dados aplicáveis nos territórios dos Estados Partes, os detalhes do contacto, incluindo número de telefone, fax ou endereço e-mail obtidos só devem ser utilizados para contactar o passageiro, para reorganizar um voo, informá-lo de qualquer atraso possível ou arranjar meios alternativos de transporte ou transmitir alguma informação essencial relevante para o voo em questão.

(3) Quando um passageiro não puder dar um número de telefone ou um e-mail para qualquer destino, a companhia aérea deve informá-lo de um número de telefone no qual o escritório local no destino em questão possa ser contactado, em que língua pode contactar o escritório local e a que horas o escritório estará aberto. Quando essa informação estiver disponível no website da companhia aérea, basta fazer uma referência no bilhete ou no website, no balcão de check-in no aeroporto, a bordo de cada voo, no aeroporto de destino ou num folheto distribuído a cada passageiro. Ao aplicar esta disposição a companhia aérea deve conceder uma atenção particular às barreiras linguísticas nos territórios dos Estados Partes e a qualquer dificuldade que um determinado passageiro possa ter para ler uma determinada língua.

(4) Os provedores de serviços em causa devem assegurar que utilizam o modo de contacto preferido de cada passageiro em casos envolvendo cancelamentos previstos, overbooking, atrasos, excepto quando o aviso é menos de 12 horas antes da partida do voo em questão, a não ser que o passageiro tenha confirmado que consegue ler os seus e-mails num dispositivo móvel, tal aviso deve ser dado por telefone ou SMS.

(5) O ónus da prova sobre se os detalhes preferidos de um passageiro foram obtidos e quando foram usados para contactar o passageiro ou se foram facultados meios alternativos de comunicação e em que circunstâncias, deve ser do provedor de serviços em causa.

### **Artigo 11º - Informação ao consumidor**

(1) Agentes de viagens, companhias aéreas, operadores turísticos e agentes de assistência em terra devem ser obrigados no momento da compra do bilhete e no check-in do passageiro a informar o passageiro, numa linguagem compreendida pelo mesmo, acerca dos seus direitos nas seguintes situações:

- a. ser informado na sua própria língua do seu dever de fornecer um meio de comunicação para emergências;

- b. ser informado pelo menos 12 horas antes do voo de quaisquer cancelamentos previstos ou longos atrasos previstos;
- c. ser informado sobre o dever da companhia aérea, em caso de recusa de embarque, free seating, cancelamento de voo, voo atrasado, em particular em relação a soluções alternativas e compensação.
- d. pedir documentos, políticas de seguros, compensação, assistência, reclamações de acordo com este Regulamento;
- e. como analfabeto e/ou deficiente visual, e/ou deficiente físico ter meios alternativos de comunicação;
- f. qualquer outra informação que a Agência de Protecção do Consumidor possa solicitar que seja dada ao passageiro nos termos desta disposição.

(2) Companhias aéreas, agentes de viagens, operadores turísticos, aeroportos, agentes de assistência à carga devem mostrar visivelmente informações nas suas instalações, nos seus websites, materiais de marketing e brochuras indicando os direitos do consumidor em relação a serviços específicos prestados por eles ao consumidor.

(3) As informações exibidas no termos do sub-parágrafo 2 deste Artigo devem incluir (a) missão da instituição tendo em conta especificamente o serviços ao cliente, (b) direito do cliente a informações específicas sobre os serviços prestados pela instituição, (c) direito de reclamar da instituição se o provedor de serviços em causa não cumprir as normas de serviço mínimo, (d) procedimentos de reclamação indicando a agência à qual deve ser submetida a reclamação, e (e) direito a compensação específica incluindo mas não se limitando a compensação como prescrito neste regulamento e nos seus apêndices.

### **Artigo 12º - Procedimentos de reclamação**

Cada provedor de serviços deve ter um balcão de atendimento do consumidor e particularmente em todos os aeroportos em que opera e deve designar um funcionário para receber, resolver e encaminhar reclamações às suas sedes, bem como para fazer a ligação com a Autoridade de Aviação Civil do Estado Parte, quando necessário.

### **Artigo 13º – Transmissão Adiantada de Informações sobre Voos e Passageiros**

(1) As companhias aéreas devem transmitir antes da chegada ao território de um Estado Parte informações sobre cada voo e cada passageiro transportado a bordo para um aeroporto de um Estado Parte, quer o passageiro em questão se destine ou não a entrar no estado.

(2) As informações antecipadas sobre o voo e o passageiro que devem ser transmitidas de acordo com a legislação nacional de cada Estado Parte, devem ser transmitidas ao destinatário autorizado, notificado conforme este regulamento, e não devem conter menos do que o conjunto padrão dos números 1 e 2 de informações do anexo 1. Os Estados Partes que precisarem de mais informações enumeradas no número 3 do anexo 1 devem apresentar uma lista específica de requisitos à companhia aérea.

(3) A Agência de Execução deve contactar com os Estados Partes e propor mais medidas ao Subcomité dos Transportes do Comité Técnico Especializado (STC) No.4 para Transportes, Infra-estrutura Intercontinental e Inter-regional, Energia e Transporte. Os Estados Partes podem

apresentar reclamações oficiais à Agência de Execução contra uma companhia aérea que persistentemente não forneça as informações adiantadas exigidas.

(4) Sem prejuízo do parágrafo 3 deste Artigo, a Agência de Execução deve levar a cabo uma avaliação aprofundada dentro de 5 anos da entrada em vigor deste Regulamento, incluindo mas não se limitando à necessidade de uma administração continental ou regional dos dados.

#### **Artigo 14º - Cumprimento dos Regimes de Responsabilidade Varsóvia**

As companhias aéreas devem cumprir rigorosamente as condições de compensação nos termos da Convenção de Varsóvia como aplicável a cada passageiro e não devem impor quaisquer termos e condições onerosos ao passageiro ou de outra forma aplicar políticas e procedimentos ou atender a quaisquer pedidos do consumidor de forma que possa ser calculada ou interpretada como limitadora ou como tendo o efeito de limitar as suas responsabilidades relevantes.

#### **Artigo 15º - Recusa de Embarque**

(1) Uma companhia aérea deve, ao fazer a sobre-reserva de um voo, utilizar ferramentas de análise inteligente do mercado para ajudar a analisar padrões regulares de carga que possam eventualmente ter como resultado alguns voos serem vendidos em excesso, mas deve tomar todas as medidas necessárias, inclusive oferecer SMS aos passageiros ou facilidades de embarque on-line.

(2) Quando, ao utilizar facilidades pré embarque, uma companhia aérea esperar razoavelmente recusar o embarque num voo, deve (quando isso puder ser determinado mais de seis horas antes do voo, contactar o passageiro por telefone, SMS ou e-mail, se o passageiro tiver aceite o e-mail para comunicações de emergência) pedir que as pessoas se ofereçam voluntariamente para desistir das suas reservas em troca de benefícios em condições a serem acordadas entre o passageiro em causa e a companhia aérea, mas a uma tarifa que não deve ser inferior ao esquema de compensação aplicado no **Artigo 23º** deste Regulamento. As companhias aéreas devem, a este respeito, dar uma atenção particular a passageiros que viajam de mais longe do aeroporto de partida como medida para evitar dificuldades desnecessárias e devem para isso compilar informações sobre de que parte do território os passageiros devem vir.

(3) No caso de uma companhia ter que recusar o embarque no check-in ou durante o embarque no dia do voo, a companhia aérea deve ser autorizada a fazer pedidos discretos a passageiros para se oferecerem como voluntários, desde que esses voluntários sejam informados dos seus direitos nos termos do Artigo 6º (iv) acima sobre direito à informação.

(4) Se houver um número insuficiente de voluntários, a companhia aérea pode recusar o embarque a passageiros contra a sua vontade, nas seguintes condições:

- a) é negado o embarque ao menor número praticável de pessoas com uma reserva confirmada nesse voo, contra a sua vontade;
- b) que os passageiros sejam compensados de acordo com o seu esquema de compensação que não deve ser inferior ao esquema de compensação aplicado no **Artigo 23º** deste Regulamento.

#### **Artigo 16º - Atraso**

Quando uma companhia aérea esperar razoavelmente que um voo se atrase em relação à hora de partida prevista:

- a. entre duas e quatro horas a companhia deve:
- i. informar os passageiros cada 45 minutos sobre a que horas contam partir, as razões específicas do atraso e, se o voo supostamente durar menos de 3 horas, informar sobre o seu direito de remarcar o seu voo sem sofrer qualquer multa e de viajar num período acordado na mesma rota num voo operado pela mesma companhia aérea;
  - ii. servir refrescos, incluindo água, bebidas não alcoólicas, biscoitos ou aperitivos;
  - iii. conceder duas chamadas telefónicas internacionais, SMS ou e-mails, e
  - iv. fazer um anúncio no aeroporto de chegada sobre a nova hora de chegada prevista.
- b. durante quatro horas ou mais, a companhia aérea deve:
- i. informar os passageiros cada 45 minutos sobre a que horas contam partir, as razões específicas do atraso e, se o voo supostamente durar menos de 2 horas, informar sobre o seu direito de remarcar o seu voo sem sofrer qualquer multa e de viajar num período acordado na mesma rota num voo operado pela mesma companhia aérea;
  - ii. servir refrescos, incluindo água, bebidas não alcoólicas, biscoitos ou aperitivos;
  - iii. servir uma refeição;
  - iv. fornecer alojamento em hotel;
  - v. conceder duas chamadas telefónicas internacionais, SMS ou e-mails;
  - vi. arranjar transporte entre o aeroporto e o local de alojamento (hotel ou outro tipo de alojamento); e
  - vii. fazer um anúncio no aeroporto de chegada sobre a nova hora de chegada prevista.
- c. quando a data razoavelmente prevista de partida é de pelo menos seis horas depois da partida previamente anunciada, a companhia aérea deve:
- i. informar os passageiros do seu direito ao reembolso imediato do custo total do bilhete ao preço a que foi comprado, pela parte ou partes da viagem não realizada, e pela parte ou partes já realizada se o voo já não servir os objectivos em relação ao plano de viagem original do passageiro, juntamente com, se relevante, um voo de regresso ao primeiro ponto de partida, na primeira oportunidade;
  - ii. reencaminhar, em condições idênticas, para o seu destino final na primeira oportunidade; ou
  - iii. reencaminhar, em condições idênticas, para o seu destino final numa data posterior conforme a conveniência do passageiro, dependendo da disponibilidade de lugares.
- d. Ao aplicar estas disposições os seguintes termos adicionais devem aplicar-se quando forem tomadas disposições nos termos dos parágrafos a - c acima:
- i. Nos casos em que um passageiro optar por remarcar o seu voo nos termos do parágrafo a(1) ou b(1) acima, a companhia aérea deve assegurar-se da disponibilidade de lugares no voo que o passageiro está a solicitar.
  - ii. Quando uma companhia aérea oferecer a um passageiro um voo para um aeroporto

alternativo àquele para o qual foi feita a reserva, a transportadora aérea operadora do voo deve suportar os custos de transferência do passageiro desse aeroporto alternativo para aquele em que foi feita a reserva ou para outro destino próximo acordado com o passageiro.

- iii. A companhia aérea deve, sempre, dar prioridade às necessidades de pessoas com mobilidade reduzida e a quaisquer pessoas que as acompanhem, bem como às necessidades de menores não acompanhados.

### **Artigo 17º - Cancelamento de Voo**

(1) Em caso de cancelamento de um voo,

a) Se for tomada a decisão de cancelar um voo menos de 24 horas antes da partida prevista do voo em questão e os passageiros forem informados no aeroporto, ou se o passageiro num voo de ligação tiver começado a primeira parte do seu voo antes da decisão de cancelar o voo e só souber do cancelamento à chegada ao aeroporto, a companhia aérea deve:

- i. informar os passageiros sobre as razões específicas do cancelamento e informá-los dos seus direitos nos termos desta disposição, incluindo mas não se limitando a:
  - (i) Direito de cancelar a sua reserva em conformidade
  - (ii) Direito de ser reencaminhado ou de lhe serem oferecidos meios alternativos de transporte, se conveniente para o passageiro em questão
  - (iii) Direito a compensação
  - (iv) Oferecer refrescos, incluindo água, bebidas não alcoólicas, biscoitos ou aperitivos
  - (v) Duas chamadas telefónicas internacionais, SMS ou e-mails.

b) Se for tomada a decisão de cancelar um voo pelo menos 24 horas antes do voo, a companhia aérea deve contactar imediatamente os passageiros afectados pela decisão, oferecer-lhes a opção de não se deslocarem ao aeroporto se ainda não saíram e informá-los dos seus direitos nos termos destas disposições, incluindo mas não se limitando a:

- i. Direito de cancelar a sua reserva
- ii. Direito de ser reencaminhado ou de lhe serem oferecidos meios alternativos de transporte, se conveniente para o passageiro em questão, e
- iii. Direito a compensação.

(2) Quando os passageiros são informados do cancelamento, deve ser dada uma explicação sobre transporte alternativo possível, que pode incluir mas não se limitar a viagem na mesma companhia aérea mas numa data ou hora diferente, a partir do mesmo aeroporto ou não, viagem noutra companhia aérea a partir do mesmo aeroporto numa data ou hora diferente, a partir do mesmo aeroporto ou não, viagem noutra meio de transporte, se razoável e conveniente para o passageiro.

(3) Os passageiros devem ter o direito a compensação pela companhia aérea por um voo cancelado excepto se

- a) forem informados do cancelamento pelo menos duas semanas antes da data prevista de partida; ou
- b) forem informados do cancelamento entre duas semanas e sete dias antes da data prevista

de partida e lhes seja oferecido reencaminhamento, permitindo-lhes partir nunca mais de duas horas antes da hora prevista da partida e chegar ao seu destino final menos de quatro horas depois da hora prevista de chegada; ou

- c) forem informados do cancelamento menos de sete dias antes da data prevista de partida e lhes seja oferecido reencaminhamento, permitindo-lhes partir nunca mais de uma hora antes da hora prevista de partida e chegar ao seu destino final menos de duas horas depois da hora prevista de chegada.

(4) Uma companhia aérea não deve ser obrigada a pagar compensação de acordo com o Artigo 22º, se conseguir provar que o cancelamento é causado por circunstâncias extraordinárias que não podiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas medidas razoáveis.

(5) O ónus da prova relativo às questões se e quando o passageiro foi informado do cancelamento do voo ou das alegadas circunstâncias extraordinárias deve ser da companhia aérea.

### **Artigo 18º - Downgrading**

(1) Se uma companhia aérea colocar um passageiro numa classe inferior à do bilhete comprado, incluindo mas não se limitando a operar uma política de free seating, deve dentro de sete dias reembolsar

(a) 25% do preço do bilhete para todos os voos de 3 horas de duração ou menos, ou

(b) 50% do preço do bilhete para todos os voos de mais de 3 horas de duração.

(2) Se uma companhia aérea colocar um passageiro numa classe superior à do bilhete comprado, não deve ter direito a qualquer pagamento suplementar.

### **Artigo 19º – Agentes de Viagens e Operadores Turísticos**

Sujeito às obrigações gerais nesta parte do Regulamento, quando aplicável, o agente de viagens e/ou o operador turístico, num contrato que envolve viagem aérea com uma companhia aérea bem como outros serviços incluindo mas não se limitando a alojamento e outros serviços turísticos, deve:

- a) fornecer ao consumidor, por escrito ou noutra forma apropriada, antes do contrato ser celebrado, informações gerais sobre exigências em termos de passaporte e visto aplicáveis a nacionais do Estado Parte em causa e, em particular, sobre os períodos para os obter, bem como informações sobre formalidades sanitárias necessárias para a viagem e estadia;
- b) fornecer ao consumidor, por escrito ou noutra forma apropriada, as seguintes informações muito antes do início da viagem:
  - i. horas e locais de escalas intermédias e ligações de transportes bem como detalhes do lugar a ser ocupado pelo consumidor;
  - ii. nome, endereço e número de telefone do representante local do organizador ou revendedor ou, na falta disso, de agências locais com cuja assistência um consumidor em dificuldades possa contar.
  - iii. onde não existirem tais representante ou agências, em todo o caso deve ser dado ao consumidor um número de telefone de emergência ou qualquer outra informação que lhe irá permitir contratar o agente;

- iv. em caso de viagens ou estadias no estrangeiro por menores, informações permitindo estabelecer contacto directo com a criança ou a pessoa responsável no local de estadia da criança.
- v. informações sobre a opção de um contrato de seguros que cubra as despesas de cancelamento pelo consumidor ou as despesas de assistência, incluindo o repatriamento, em caso de acidente ou doença.
- vi. quando o consumidor for impedido de continuar com o pacote, ele pode transferir a sua reserva, tendo primeiro dado um pré-aviso razoável ao organizador ou ao revendedor sobre a sua intenção antes da partida, para uma pessoa que satisfaça todas as condições aplicáveis ao pacote. Quem transfere o pacote e quem o recebe são solidariamente responsáveis perante o organizador ou revendedor parte do contrato para pagamento do saldo devido e por quaisquer custos adicionais resultantes dessa transferência.

### **Artigo 20º - Operadores Aeroportuários**

Sujeito às obrigações gerais nesta Parte do Regulamento, os passageiros e quaisquer outras pessoas que se encontram no aeroporto em qualquer função, excepto os que se despedem, levam, vão buscar ou receber passageiros, devem, sujeito a legislação nacional sobre segurança e protecção, ter direito a:

- a) avisos visíveis sobre direitos dos passageiros
- b) instalações sanitárias decentes e saudáveis
- c) espaço razoável para se sentarem antes do check-in, depois das verificações de segurança e do passaporte e enquanto aguardam a chegada ou partida da aeronave e
- d) um ambiente razoavelmente limpo e seguro.

## **PARTE QUATRO**

### **DIREITOS DO CONSUMIDOR**

#### **Artigo 21º – Direito a Reembolso**

(1) Quando se faz referência neste Regulamento ao direito do passageiro a reembolso, deve ser efectuado dentro de sete dias o reembolso do preço total do bilhete ao preço pelo qual foi comprado, para a parte ou partes da viagem não realizada e para a parte ou partes já realizada se o voo tiver deixado de servir qualquer propósito em relação ao plano original de viagem do passageiro, juntamente com, quando relevante, um voo de regresso ao primeiro ponto de partida, na primeira oportunidade.

(2) O reembolso deve ser pago em dinheiro, por transferência bancária electrónica, ordens de pagamento bancário ou, com o acordo assinado do passageiro, em vales de viagem e/ou outros serviços.

#### **Artigo 22º - Direito a Ser Reencaminhado**

Quando se oferece aos passageiros o direito de reencaminhamento, os passageiros devem ter a opção de:

- reembolso dentro de sete dias do custo total do bilhete ao preço pelo qual foi comprado, para a parte ou partes da viagem não realizada, e pela parte ou partes já realizadas se o voo tiver deixado de servir qualquer propósito em relação ao plano original da viagem do passageiro, juntamente com, quando relevante,
  - um voo de regresso ao primeiro ponto de partida, na primeira oportunidade e alojamento,
  - reencaminhamento em condições de transporte comparáveis, para o seu destino final na primeira oportunidade e alojamento, ou
- a) reencaminhamento, em condições de transporte comparáveis, para o seu destino final mais tarde conforme conveniência do passageiro, dependendo da disponibilidade de lugares.
- b) Quando, no caso em que uma vila, cidade ou região é servida por vários aeroportos, uma companhia aérea oferece a um passageiro um voo para um aeroporto alternativo àquele para o qual foi feita a reserva, a companhia aérea deve suportar os custos da transferência do passageiro desse aeroporto alternativo para aquele em que foi feita a reserva ou para outro destino próximo acordado com o passageiro.

### **Artigo 23º - Direito a compensação**

(1) Quando é feita referência ao direito dos passageiros a compensação neste Regulamento, para além da compensação nos termos da Convenção de Varsóvia como aplicável no Estado Parte, os passageiros devem receber compensação no montante de:

- a) USD 250 para todos os voos com uma duração prevista de 3 horas ou menos para o voo completo;
  - b) USD 400 para todos os voos com uma duração prevista entre 3 e 6 horas para o voo completo;
  - c) USD 600 para todos os voos com uma duração prevista superior a 6 horas para o voo completo.
- (2) Ao determinar a duração do voo, a base deve ser o último destino no qual a recusa de embarque ou o cancelamento irá atrasar a chegada do passageiro após a hora prevista e deve incluir todas as escalas, trânsito ou qualquer outra interrupção prevista no voo.
- (3) Quando se oferece aos passageiros reencaminhamento para o seu destino final num voo alternativo nos termos do Artigo 22º, a hora de chegada do mesmo não deve ultrapassar a hora de chegada prevista do voo reservado originalmente
- a) em duas horas, a respeito de todos os voos com uma duração de 3 horas ou inferior; ou
  - b) em três horas, a respeito de todos os voos com uma duração entre 3 e 6 horas; ou
  - c) em quatro horas, a respeito de todos os voos superiores a 6 horas.
- (4) A companhia aérea pode reduzir em 50% a compensação indicada no parágrafo 1.
- (3) A compensação deve ser paga em dinheiro, por transferência bancária electrónica, ordens de pagamento bancário ou, com o acordo assinado do passageiro, em vales de viagem e/ou outros serviços.



**PARTE CINCO**  
**ADMINISTRAÇÃO**

**Artigo 24º - Procedimentos Administrativos**

- (1) Cada Autoridade da Aviação Civil deve nomear um funcionário para relações com os clientes em cada aeroporto ao qual também possam ser dirigidas as reclamações.
- (2) A Agência de Execução e a Autoridade Regional da Decisão de Yamoussoukro (RYA) devem criar unidades de protecção do consumidor e anunciar os seus detalhes, incluindo mas não se limitando aos seus detalhes de contacto e procedimentos num website dedicado à implementação deste regulamento.
- (3) Um queixoso pode apresentar uma reclamação à Autoridade de Aviação Civil contra um provedor de serviços ou, se não houver uma resolução satisfatória, à RYA ou à Agência de Execução, em relação à violação deste Regulamento preenchendo e submetendo um Formulário de Reclamação, depois do consumidor ter notificado o provedor do serviço em questão dessa violação e da reclamação continuar por resolver.
- (4) Uma reclamação pode ser feita por escrito no formulário indicado e transmitida à Autoridade da Aviação Civil.
- (5) Cada reclamação deve ser acompanhada de:
  - a) uma cópia do bilhete da companhia aérea;
  - b) uma cópia da carta ao provedor de serviços aéreos em causa reclamando por violação das normas;
  - c) qualquer resposta ou respostas ou correspondência sobre isso,
  - d) quaisquer outros documentos relevantes.
- (6) Quando tiver sido feita uma reclamação na qualidade de representante, o representante deve apresentar a autorização por escrito do queixoso para actuar em seu nome.
- (7) Os queixosos podem apresentar uma acção colectiva à Autoridade de Aviação Civil, em especial com relação a um provedor de serviços que tem para com eles o dever de assistência nos termos do Artigo 25º, mas devem nomear um representante.

**Artigo 25º - Investigação**

- (1) A Agência de Execução, a RYA ou a Autoridade devem fazer com que uma investigação seja levada a cabo quanto às questões de fundo da reclamação e a resposta do fornecedor de serviços seja dada dentro de um período de tempo razoável após a recepção da mesma.
- (2) Ao proceder a uma avaliação nos termos deste Regulamento, um funcionário designado pela autoridade deve ter todos os poderes de investigação segundo a lei nacional ou segundo as disposições do Regulamento de Resolução de Diferendos e, além disso, pode solicitar que as apresentações sejam feitas por qualquer pessoa(s) interessada(s) em relação à reclamação;
- (3) A Autoridade deve entre outras coisas:
  - (a) Notificar a Parte Demandada de que foi apresentado um pedido nos termos deste regulamento;
  - (b) Exigir que a Parte Demandada responda à reclamação dentro de 7 dias;

(c) Exigir que a Parte Demandada descreva o procedimento seguido para resolver a questão.

### **Artigo 26º - Determinação de Reclamações**

- (1) Depois de cada avaliação, o investigador deve fazer um relatório de avaliação e deve fazer recomendações no mesmo.
- (2) Após consideração do relatório de avaliação, a natureza da conduta alegada contra a Parte Demandada, o alcance da reclamação, o interesse público e outros factores relevantes, a Autoridade deve determinar um dos seguintes aspectos:
  - a) a reclamação não tem mérito e por isso a reclamação deve ser rejeitada;
  - b) a reclamação é de natureza tal que se deve aconselhar as partes a resolver o diferendo através de mediação.
  - c) a reclamação é de natureza tal que deve estar sujeita ao procedimento de audição administrativa da Autoridade de acordo com a lei nacional.
- (3) A Autoridade deve informar as partes interessadas sobre a sua decisão.

### **Artigo 27º - Sanção**

- (1) Qualquer provedor de serviços que viole qualquer disposição deste Regulamento deve, sujeito à lei nacional, estar sujeito a sanções impostas pela Autoridade.
- (2) As sanções impostas pela Autoridade na Secção devem ser dissuasoras, proporcionais tanto à gravidade do caso como à capacidade económica do provedor de serviços em causa. Deve também ser considerado um registo de cumprimento pelo transgressor.
- (3) Deve ser ilegal para qualquer provedor de serviços, os seus empregados ou agentes obstruir ou evitar que a Autoridade ou qualquer dos seus funcionários designados realizem investigações ou se recusem a dar as informações solicitadas pela Autoridade, relativas a qualquer violação deste Regulamento.
- (4) O Conselho Executivo pode, mediante proposta da Agência de Execução e adopção pelo Conselho de Ministros dos Transportes Aéreos e após consulta ao Parlamento Africano, adoptar e manter uma lista de sanções a serem impostas por violação das disposições deste regulamento.

## **PARTE SEIS**

### **DIVERSOS**

#### **Artigo 28º - Dever de Assistência**

- (1) Os consumidores não deverão ter qualquer reclamação contra fornecedores de serviços de navegação aérea, aeroportos, companhias de assistência em terra, agentes de viagens, intermediários, companhias de assistência à carga, transitários, operadores turísticos e outros fornecedores de serviços por qualquer atraso, cancelamento ou sobre-reserva dos seus voos ou ausência de transporte pela

companhia da sua carga ou correio cujo atraso, cancelamento, sobre-reserva ou ausência de transporte de carga ou correio que seja acção directa ou omissão da companhia aérea.

- (2) Sem prejuízo da generalidade do parágrafo 1 deste Artigo [7], os fornecedores de serviços numa relação contratual com a companhia aérea têm o dever de assistência ao consumidor para não prestar com negligência ou irresponsavelmente serviços inseguros à companhia aérea de que esta depende, sem cuidado excepcional, podendo tornar inseguro o funcionamento da aeronave e pôr em perigo as vidas de passageiros a bordo da aeronave ou causar danos a carga ou correio a bordo da aeronave.
- (3) O consumidor deverá, sem prejuízo do parágrafo 2 deste Artigo, ser solicitado a provar o prejuízo, a negligência ou a irresponsabilidade de fornecedores de serviços de terceiros e a relação causal entre o serviço defeituoso prestado à companhia aérea e os danos sofridos.
- (4) Os consumidores não deverão ter qualquer reclamação contra qualquer provedor de serviços pelo atraso ou cancelamento dos seus voos ou pela falha do serviço de transporte ou por efectuar o transporte da sua carga ou correio com atraso, cancelamento, ou por a ausência de transporte da carga ou do correio ser uma consequência directa duma catástrofe natural que nenhum provedor de serviços teria podido controlar.
- (5) Se, como resultado das disposições deste Regulamento, dois ou mais provedores de serviços forem responsáveis pelo mesmo dano, devem ter responsabilidade solidária sem prejuízo das disposições da lei nacional sobre os direitos de regresso.
- (6) O Conselho Executivo pode, mediante proposta da Agência de Execução e adopção pelo órgão ministerial em causa da União Africana e depois de consultar o Parlamento Africano, adoptar regras apropriadas sobre a responsabilidade dos provedores de serviços em relação a serviços pouco seguros.

### **Artigo 29º - Direito de reparação dos provedores de serviços**

Nos casos em que uma companhia aérea paga compensação ou cumpre os outros deveres previstos neste Regulamento, nenhuma disposição deste Regulamento poderá ser interpretada como restringindo o seu direito de procurar compensação de qualquer provedor de serviço, incluindo terceiros, de acordo com a lei aplicável no Estado Parte. Em particular, este Regulamento não deve de forma alguma limitar o direito da companhia aérea de procurar reembolso de um agente de viagens, companhia de assistência em terra, operador aeroportuário, provedor de serviços de navegação aérea, operador turístico ou outra pessoa com a qual a transportadora aérea tenha um contrato. De igual modo, nenhuma disposição deste Regulamento deverá ser interpretada como limitando o direito de um agente de viagens ou operador turístico ou um terceiro, que não seja o passageiro, com o qual uma companhia aérea tem um contrato, de procurar o reembolso ou a compensação de uma companhia aérea de acordo com as leis aplicáveis.

### **Artigo 30º - Revisão pela Agência de Execução**

Dentro de 2 anos da entrada em vigor deste Regulamento, a Agência de Execução deve informar o órgão ministerial em causa da União Africana sobre o funcionamento e os resultados deste Regulamento. O relatório deve ser acompanhado de propostas legislativas, quando necessário.

#### **Artigo 31º - Entrada em Vigor**

Este Regulamento deverá entrar em vigor imediatamente a seguir à sua aprovação pela Conferência de Chefes de Estado e de Governo

## Anexo 1

Em relação ao Artigo 13º os seguintes são os dados a serem fornecidos por cada companhia aérea:

Dados relativos ao voo		
No.	Dados Exigidos	Descrição dos Dados
1	<b>Identificação do Voo</b>	Código IATA da companhia aérea e número de voo
2	<b>Data Prevista de Partida</b>	Data prevista da partida do avião com base na hora local do local da partida
3	<b>Hora Prevista de Partida</b>	Hora prevista da partida (com base na hora local do local da partida)
4	<b>Data Prevista de Chegada</b>	Data prevista da chegada do avião (com base na hora local do local da chegada)
5	<b>Hora Prevista de Chegada</b>	Hora prevista da chegada (com base na hora local do local da chegada)
6	<b>Último local/ escala do avião</b>	O avião partiu do último local estrangeiro/ escala para ir para "local/ porto de chegada inicial do avião"
7	<b>Local/Porto de Chegada Inicial do Avião</b>	Local/ porto no país de destino aonde chega o avião do "último local/ escala do avião"
8	<b>Local/ escala seguinte dentro do país</b>	Local/ escala seguinte dentro do país
9	<b>Número de Passageiros</b>	Número total de passageiros no voo

Dados relativos a cada passageiro individual :		
(a) Dados essenciais como podem ser encontrados na Zona de Leitura Óptica do Documento Oficial de Viagem		
1	<b>Número do Documento Oficial de Viagem</b>	Número do passaporte ou de outro documento oficial de viagem
2	<b>Estado de Emissão ou Organização do Documento Oficial de Viagem</b>	Nome do Estado ou da Organização responsável pela emissão do documento oficial de viagem
3	<b>Tipo de Documento Oficial de Viagem</b>	Indicador para identificar o tipo de documento oficial de viagem
4	<b>Data de Expiração do Documento Oficial de Viagem</b>	Data de expiração do documento oficial de viagem
5	<b>Apelido/Nome(s) próprio(s)</b>	Apelido e nome(s) próprio(s) do titular tal como consta do documento oficial de viagem
6	<b>Nacionalidade</b>	Nacionalidade do titular
7	<b>Data de Nascimento</b>	Data de nascimento do titular
8	<b>Género</b>	Género do titular
(b) Dados adicionais		
9	<b>Número do Visto</b>	Número do visto emitido
10	<b>Data de Emissão do Visto</b>	Data de emissão do visto
11	<b>Local de Emissão do Visto</b>	Nome do local em que o visto foi emitido
12	<b>Número de Outro Documento usado para Viajar</b>	O número do outro documento usado para viajar quando não é exigido o documento oficial de viagem
13	<b>Tipo de Outro Documento usado para Viajar</b>	Indicador para identificar o tipo de documento usado para viajar
14	<b>Residência Principal</b>	
a.	<b>País de Residência Principal</b>	País onde o viajante reside na maior parte do ano
b.	<b>Endereço</b>	Identificação do local como nome da rua e número
c.	<b>Cidade</b>	Cidade
d.	<b>Estado/ Província/ Condado</b>	Nome do Estado, Província, Condado, como apropriado
e.	<b>Código Postal</b>	Código Postal

15	<b>Endereço no Destino</b>	
a.	<b>Endereço</b>	Identificação do local como nome da rua e número
b.	<b>Cidade</b>	Cidade
c.	<b>Estado/ Província/ Condado</b>	Nome do Estado, Província, Condado, como apropriado
d.	<b>Código Postal</b>	Código Postal
16	<b>Local de Nascimento</b>	Local de nascimento como cidade e país
17	<b>Estatuto do Viajante</b>	Passageiro, Tripulação, em Trânsito
18	<b>Local/Porto de Embarque Inicial</b>	Local/ porto de onde o viajante inicia a viagem no estrangeiro, ver 8.1.6
19	<b>Local/Porto de Entrada</b>	Local/ porto onde o viajante passa pelos serviços de controlo das fronteiras
20	<b>Local/Porto de Passagem para Destino no Estrangeiro</b>	Local no estrangeiro/ porto por onde transita o viajante, ver 8.1.7
21	<b>Número de Localização do Nome do Passageiro (ou identificador único)</b>	Tal como se encontra no Registo do Nome do Passageiro no sistema de reservas da transportadora aérea

## Anexo 2

### Detalhes dos Destinatários dos Dados API e modo de comunicação exigido

País	Ponto de Contacto Principal	Autoridade Receptora	Endereço	Modo de Comunicação
<a href="#">República Democrática da Argélia</a>				
<a href="#">República de Angola</a>				
<a href="#">República do Benim</a>				
<a href="#">República do Botsuana</a>				
<a href="#">Burkina Faso</a>				
<a href="#">República do Burundi</a>				
<a href="#">República dos Camarões</a>				
<a href="#">República de Cabo Verde</a>				
<a href="#">República Centro-africana</a>				
<a href="#">República do Chade</a>				
<a href="#">União das Comores</a>				
<a href="#">República do Congo</a>				
<a href="#">República de Cote d'Ivoire</a>				
<a href="#">República Democrática do Congo</a>				
<a href="#">República de Djibouti</a>				
<a href="#">República Árabe do Egito</a>				
<a href="#">República da Guiné Equatorial</a>				
<a href="#">Estado da Eritreia</a>				
<a href="#">República Federal Democrática da Etiópia</a>				
<a href="#">República Gabonesa</a>				
<a href="#">República da Gâmbia</a>				
<a href="#">República do Gana</a>				
<a href="#">República da Guiné</a>				
<a href="#">República da Guiné-Bissau</a>				
<a href="#">República do Quênia</a>				
<a href="#">Reino do Lesoto</a>				
<a href="#">República da Libéria</a>				

<a href="#">Líbia</a>				
<a href="#">República de Madagascar</a>				
<a href="#">República do Malawi</a>				
<a href="#">República do Mali</a>				
<a href="#">República da Mauritânia</a>				
<a href="#">República das Maurícias</a>				
<a href="#">Reino de Marrocos</a>				
<a href="#">República de Moçambique</a>				
<a href="#">República da Namíbia</a>				
<a href="#">República do Níger</a>				
<a href="#">República Federal da Nigéria</a>				
<a href="#">República do Ruanda</a>				
<a href="#">República Árabe Saharaui Democrática</a>				
<a href="#">República Democrática de São Tomé e Príncipe</a>				
<a href="#">República do Senegal</a>				
<a href="#">República das Seychelles</a>				
<a href="#">República da Sierra Leone</a>				
<a href="#">República Somali</a>				
<a href="#">República da África do Sul</a>				
<a href="#">República do Sudão do Sul</a>				
<a href="#">República do Sudão</a>				
<a href="#">Reino da Swazilândia</a>				
<a href="#">República Unida da Tanzânia</a>				
<a href="#">República Togolesa</a>				
<a href="#">República Tunisina</a>				
<a href="#">República do Uganda</a>				
<a href="#">República da Zâmbia</a>				
<a href="#">República do Zimbabué</a>				
<a href="#">República do Sahara Ocidental</a>				