

### **Direito dos Consumidores na Aviação**

#### **Objetivos Gerais:**

O curso tem como objetivo abordar a responsabilidade civil do transporte aéreo sob o enfoque do direito do consumidor.

#### **Objetivos Específicos**

No final do curso os formandos ficarão aptos a:

- Compreender a informação pública acerca de todos os aspetos que interessem aos utentes e impor a mesma obrigação de informação aos operadores do setor;
- Determinar a criação de mecanismos de apreciação das reclamações e queixas dos utentes por parte dos operadores e fiscalizar o seu funcionamento;
- Promover a arbitragem voluntária para a resolução de conflitos de natureza contratual entre as organizações sujeitas à sua ação e os consumidores;
- Reconhecer o cumprimento da regulamentação e legislação em matéria de proteção dos direitos dos passageiros do transporte aéreo, nas matérias de exclusiva competência da entidade reguladora, e nas matérias de competência repartida em estreita colaboração com as entidades governamentais nacionais de defesa do consumidor.

#### **Destinatários:**

Todos que trabalhem num aeroporto ou para um aeroporto.

#### **Carga Horária:**

24 horas

### Conteúdo Programático:

- ✓ **Módulo I – Introdução**
- ✓ **Módulo II – O transporte aéreo na sociedade pós-moderna**
- ✓ **Módulo III – O código de defesa do consumidor**
- ✓ **Módulo IV – A responsabilidade civil**
- ✓ **Módulo V – A responsabilidade civil do transportador aéreo**
- ✓ **Módulo VI – Principais Problemas com voos**
  - Informação;
  - Atraso do voo;
  - Cancelamento do voo;
  - Overbooking;
  - Reacomodação;
  - Reembolso;
  - Assistência material;
  - Falhas;
  - Mau tempo;
  - Perda de bagagem;
  - Quando a companhia não é responsável.