



CENTRO DE INTEGRIDADE PÚBLICA
Anticorrupção - Transparência - Integridade

Novo Regulamento de Bagagens da LAM: Autoridade Reguladora da Aviação Civil Deve Defender os Direitos dos Utentes do Transporte Aéreo

Inspeção Nacional das Actividades Económicas pode Intervir na Defesa dos Direitos dos Utentes do Transporte Aéreo



Desde Janeiro do presente ano que as Linhas Aéreas de Moçambique (LAM) introduziram um novo conceito de franquia de bagagem, migrando do conceito de peso que era anteriormente praticado, para outro de peça, em claro prejuízo dos utentes do serviço aéreo ou passageiros que recorrem a esta companhia para fazer as suas viagens internamente¹.

É um facto que a LAM está mergulhada numa profunda crise com as suas contas a registarem prejuízos consideráveis, havendo até pronunciamentos que indicam que esta empresa está numa situação de falência técnica². Aliás, a LAM registou em 2020 um saldo operacional negativo na ordem dos 4,6 biliões de meticais e com um capital próprio negativo de 17, 1 biliões³. Estes números levam, certamente, a companhia a ter que procurar fontes alternativas de financiamento. No caso concreto, a fonte a que a companhia aérea recorreu é o serviço de bagagens, penalizando gravosamente os utentes. É de referir que, o passageiro da LAM já se vê confrontado com o preço elevado das passagens e, agora, também com um conceito de franquia de bagagem que limita as suas opções de carga.

Neste caso, há que questionar o papel das entidades que têm a obrigação de defender os interesses/direitos dos consumidores (utentes do transporte aéreo) em face da actuação da companhia aérea de bandeira nacional.

¹ <https://www.lam.co.mz/pt/Informacoes-de-Viagem/Bagagem/Bagagem-de-Porao>

² Jornal Carta de Moçambique, “LAM pode não voar mais – diz auditor, segunda-feira, 14 de Fevereiro de 2022, 08h e 32 minutos.

³ Jornal Canal de Moçambique, “Prejuízo de 4,6 biliões mas 127 milhões só para intermediários de negócio”, Maputo, quarta-feira, 09 de Fevereiro de 2022, Ano 13 – N.º 869, N.º 652 Semanário

O Papel do Instituto Nacional de Aviação Civil como Autoridade Reguladora Aviação Civil

Uma das funções do Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC) que exerce as funções de Autoridade Reguladora da Aviação Civil (ARAC) é, precisamente, a de defender os direitos/interesses dos passageiros⁴. A questão que se coloca é de saber qual foi a intervenção da entidade reguladora nesta mudança operada pela LAM no conceito de franquia de bagagem. É que a informação que existe sobre este facto é somente divulgada pela operadora e não se vê o papel do regulador, que nos termos da lei devia partilhar a mesma e de seguida promover que o operador também o faça. Nos parece que há aqui uma inversão dos procedimentos segundo o plasmado na lei.

A ARAC não pode deixar que a LAM prejudique os utentes dos seus serviços por problemas ligados a sua gestão deficiente.

Outra entidade que têm obrigação de proteger os interesses dos consumidores é a Inspeção Nacional das Actividades Económicas (INAE). A questão que se coloca é de saber se o INAE deve ou não dentro das suas competências e mesmo sem ser demandada, officiosamente analisar esta questão. Num passado recente, a Directora-Geral do INAE agiu contra a LAM, exigindo que fosse encerrada uma das casas de banho em pleno voo, por esta não estar em condições higiénicas recomendáveis para ser usada pelos passageiros⁵. Este exemplo mostra que esta entidade também pode demandar a LAM, no sentido desta cessar com este novo conceito de franquia de bagagem.

Novo Conceito de Franquia de Bagagem da LAM Também Prejudica a Pequena Actividade Comercial Entre as Províncias do País

O novo conceito de Franquia da LAM têm estado a prejudicar a pequena actividade comercial entre as províncias do país. É que tendo em conta as especificidades de cada uma delas em termos de produção de certos bens, acontecia frequentemente que um cidadão ao se deslocar a determinada província, adquiria certos produtos e levava para a província de origem. A título de exemplo, quem fosse a Tete, podia comprar o cabrito. Quem fosse a Quelimane comprava camarão. Quem fosse a Lichinga adquiria o feijão. Com este novo conceito, o passageiro acaba em muitos casos não podendo fazer este pequeno comércio gerador de renda para muitas famílias necessitadas a nível local, que para a sua sobrevivência recorriam a esta pequena actividade comercial. Com este novo conceito de franquia de bagagem, só a LAM é que sai beneficiada, uma vez que, por cada adicional adicional de carga no porão, o passageiro é obrigado a pagar uma quantia monetária, mesmo que, o peso que o peso da sua bagagem não exceda os quilogramas recomendados.

Outrossim, a LAM não publicou os preços para a alteração que introduziu, de modo a precaver os passageiros de situações melindrosas quando portadores de bagagens que não respeitam os novos padrões de conceito de carga. Cabe ao regulador promover junto da companhia que publicite os preços e não só informação referente a bagagens.

Nota: As entidades que têm a atribuição de defender os direitos/interesses dos consumidor (utente do serviço de transporte aéreo), designadamente e de forma concreta, o regulador da aviação civil e também de forma geral o INAE devem agir de modo a analisar a razoabilidade desta mudança. A não ser que a autoridade reguladora da aviação civil tenha aprovado esta política de bagagem que está a ser aplicada pela LAM em claro prejuízo dos utentes do transporte aéreo.

4 (será colocado o dispositivo legal)

5 <https://www.folhademaputo.co.mz/pt/noticias/nacional/inae-manda-fechar-casa-de-banho-de-aviao-da-lam/>, 11/02/2022, 12h e 43m



CENTRO DE INTEGRIDADE PÚBLICA
Anticorrupção - Transparência - Integridade

Parceiros:



Norwegian Embassy