



Luanda | 14 de Agosto de 2025

Nota de Esclarecimento | DESMENTIDO IMEDIATO SOBRE ALEGADA SUBTRACÇÃO DE BAGAGENS NO SERVIÇO LUANDA – SÃO TOMÉ

É falsa a insinuação que circula nas redes sociais sobre a alegada **subtracção de bagagens aos passageiros**, num vídeo que ilustra o carregamento da carga de porão no voo DT 510, realizado no dia 13 de Agosto de 2025, no itinerário Luanda – São Tomé.

Importa esclarecer que estamos numa **época de pico de tráfego**, nomeadamente, com elevada **afluência de passageiros em trânsito**, entre destinos intercontinentais e regionais, que exige a **troca de aeronave no início de cada percurso**.

Neste caso particular, o serviço Luanda – São Tomé foi realizado com uma aeronave de médio porte, modelo Boeing 737, com uma taxa de ocupação com cerca de 60% de passageiros em ligação, cujo voo anterior, teve origem em Lisboa, Portugal, numa aeronave de grande porte, modelo Boeing 777. Ressaltamos que a Companhia está a registar um comportamento do passageiro que se apresenta com um **número acentuado de bagagens de mão com formato não padronizado**, que em última instância, são transferidas para carga de porão, por falta de espaço na cabine.

A capacidade de carga (porão e de cabine) da aeronave Boeing 737 ou Dash-8 Q400 que opera a rota de São Tomé, é consideravelmente menor, face à capacidade de carga do Boeing 777, que transporta muitos passageiros em trânsito, com destino final para São Tomé. Assim, por falta de espaço de carga de porão, 30 bagagens não foram embarcadas, **tendo a tripulação informado os passageiros de que os volumes seguem nos próximos serviços em regime de prioridade**.

Notar, que todo o processo de não-embarque de bagagem é auditado, acompanhado pela área operacional da TAAG, com todas as bagagens etiquetadas e rastreio em tempo real, sendo posteriormente colocadas em área protegida, para acomodação em próximos serviços.

Como medida de mitigação, a Companhia suspendeu a aceitação de bagagem extra nesta rota.

A TAAG reafirma o seu compromisso com a verdade, a transparência dos seus processos, estando em permanente comunicação com os passageiros impactados, no sentido de garantir a boa resolução deste acontecimento.

GABINETE DE COMUNICAÇÃO CORPORATIVA E IMPRENSA

gci@flytaag.com | 921 320 223