C/2024/5687

25.9.2024

COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO

Orientações para a Interpretação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos, e do Regulamento (CE) n.º 2027/97 relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas em caso de acidente

(C/2024/5687)

ÍNDICE

Página

1. INTRODUÇÃO 3
2. ÂMBITO DO REGULAMENTO (CE) N.º 261/2004 5
   - 2.1. Âmbito de aplicação territorial 5
     - 2.1.1. Domínio geográfico de aplicação 5
     - 2.1.2. Conceito de «voo», em conformidade com o artigo 3.º, n.º 1, alínea a) 6
     - 2.1.3. Voos abrangidos pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004 6
     - 2.1.4. Voos fora do âmbito do Regulamento (CE) n.º 261/2004 7
     - 2.1.5. Âmbito de aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 no que respeita à indemnização ou assistência recebida num país terceiro e efeitos sobre os direitos dos beneficiários ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004 7
   - 2.2. Âmbito de aplicação material 8
     - 2.2.1. Não aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 aos passageiros que viajam de helicóptero 8
     - 2.2.2. Não aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 aos passageiros com viagens gratuitas ou com tarifa reduzida não disponível, direta ou indiretamente, ao público 8
     - 2.2.3. Obrigação de presença dos passageiros no registo 8
     - 2.2.4. Aplicação às transportadoras aéreas operadoras 9
     - 2.2.5. Casos a que se aplica o Regulamento (CE) n.º 261/2004 9
     - 2.2.6. Não aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 aos percursos multimodais 9
     - 2.2.7. Âmbito de aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 em relação à Diretiva (UE) 2015/2302 (Diretiva Viagens Organizadas) 9
3. CASOS QUE CONFEREM DIREITOS AO ABRIGO DO REGULAMENTO (CE) N.º 261/2004 10
   - 3.1. Recusa de embarque 10
     - 3.1.1. Conceito de «recusa de embarque» 10
     - 3.1.2. Direitos associados à recusa de embarque 11
   - 3.2. Cancelamento 12
     - 3.2.1. Definição de cancelamento 12
     - 3.2.2. Alteração da hora de partida 12
     - 3.2.3. Caso de uma aeronave que regresse ao seu ponto de partida 12
     - 3.2.4. Desvio do voo 13
     - 3.2.5. Ónus da prova em caso de cancelamento 13
     - 3.2.6. Direitos associados ao cancelamento 13
   - 3.3. Atraso 13
     - 3.3.1. Atraso à partida 13
     - 3.3.2. «Atraso considerável» à chegada 13

3.3.3. Determinação do atraso à chegada e conceito de hora de chegada 13
3.4. Colocação em classe superior ou inferior 14
3.4.1. Definição de colocação em classe superior ou inferior 14
3.4.2. Direitos associados à colocação em classe superior ou inferior 14
4. DIREITOS DOS PASSAGEIROS 15
4.1. Direito à informação 15
4.1.1. Direito geral à informação 15
4.1.2. Informações a prestar em caso de atraso, recusa de embarque ou cancelamento 15
4.2. Direito ao reembolso, reencaminhamento e alteração da reserva em caso de recusa de embarque ou de cancelamento 16
4.3. Direito a assistência em caso de recusa de embarque, de cancelamento ou de atraso na partida 18
4.3.1. Conceito de direito a assistência 18
4.3.2. Fornecimento de refeições, bebidas e alojamento 18
4.3.3. Assistência em circunstâncias extraordinárias ou eventos extraordinários 20
4.4. Direito a indemnização em caso de recusa de embarque, de cancelamento, de atraso à chegada e reencaminhamento, e reembolso devido a colocação em classe inferior 20
A. *Aspetos gerais* 20
B. *Indemnização em caso de recusa de embarque* 20
4.4.1. Indemnização, recusa de embarque e circunstâncias extraordinárias 20
4.4.2. Indemnização, recusa de embarque e voos sucessivos 20
4.4.3. Montante da indemnização 21
C. *Indemnização em caso de cancelamento* 21
4.4.4. Caso geral 21
4.4.5. Montante da indemnização 21
4.4.6. Obrigação de informar os passageiros 21
D. *Indemnização em caso de atraso considerável à chegada* 22
4.4.7. «Atraso considerável» à chegada 22
4.4.8. Indemnização por atraso considerável à chegada em caso de voos sucessivos 22
4.4.9. Indemnização por atraso considerável à chegada caso o passageiro aceite um voo para um aeroporto alternativo em relação àquele para o qual tinha sido feita a reserva 22
4.4.10. Montante da indemnização 23
4.4.11. Cálculo da distância com base na «viagem» para determinar a indemnização em caso de atraso considerável no destino final. 23
E. *Indemnização em caso de reencaminhamento* 23
4.4.12. Obrigação de reencaminhar os passageiros em tempo útil 23
4.4.13. Reencaminhamento e chegada mais de duas horas, mas menos de três horas, após a hora programada de chegada 24
F. *Reembolso em caso de colocação em classe inferior* 24
4.4.14. Cálculo do montante 24
G. *Indemnização suplementar* 24
5. CIRCUNSTÂNCIAS EXTRAORDINÁRIAS 24
5.1. Princípio 24
5.2. Eventos «internos» e «externos» 25
5.2.1. Conceito 25

5.2.2. Eventos internos 25

5.2.3. Eventos externos 27

5.3. Medidas razoáveis que uma transportadora aérea pode ser levada a tomar em circunstâncias extraordinárias 28

5.4. Circunstâncias extraordinárias num voo anterior com a mesma aeronave 29

6. DIREITOS DOS PASSAGEIROS EM CASO DE PERTURBAÇÕES MACIÇAS DAS VIAGENS 29

6.1. Aspetos gerais 29

6.2. Direito ao reencaminhamento ou ao reembolso 29

6.3. Direito a assistência 30

6.4. Direito a indemnização 30

7. INDEMNIZAÇÃO, REEMBOLSO, REENCAMINHAMENTO E ASSISTÊNCIA NO CASO DE VIAGENS MULTIMODAIS 31

8. RECLAMAÇÕES JUNTO DOS ORGANISMOS NACIONAIS DE EXECUÇÃO, ENTIDADES DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS E DE PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES NO ÂMBITO DO REGULAMENTO COOPERAÇÃO NO DOMÍNIO DA DEFESA DO CONSUMIDOR 31

8.1. Reclamações junto dos organismos nacionais de execução 31

8.2. Resolução alternativa de litígios (RAL) 32

8.3. Outras formas de ajudar as partes interessadas a aplicar o Regulamento (CE) n.º 261/2004 32

9. INTENTAR AÇÕES AO ABRIGO DO REGULAMENTO (CE) N.º 261/2004 33

9.1. Jurisdição no âmbito da qual podem ser intentadas ações ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004 ...33

9.2. Prazo para intentar uma ação ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004 34

10. RESPONSABILIDADE DAS TRANSPORTADORAS AÉREAS AO ABRIGO DA CONVENÇÃO DE MONTREAL ...34

1. **INTRODUÇÃO**

O Regulamento (UE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho ([1]) entrou em vigor em 17 de fevereiro de 2005. O regulamento estabelece um nível mínimo de normas de qualidade para a proteção dos passageiros, acrescentando uma importante dimensão de consumo à liberalização do mercado da aviação.

O Livro Branco da Comissão sobre os Transportes, adotado em 28 de março de 2011 ([2]), refere, entre outras iniciativas, a necessidade de «uniformizar a interpretação e assegurar a aplicação efetiva e harmonizada da legislação da UE sobre os direitos dos passageiros, para garantir condições de concorrência equitativas e um padrão europeu de proteção dos utentes».

No que respeita aos transportes aéreos, a comunicação da Comissão, de 11 de abril de 2011 ([3]) , demonstrou que as disposições do Regulamento (CE) n.º 261/2004 estavam a ser interpretadas de diferentes maneiras, devido a zonas cinzentas e a lacunas existentes no diploma atualmente em vigor, e que a aplicação variava consoante os Estados-Membros. Além disso, revelou que se afigurava difícil para os passageiros fazer valer os seus direitos individuais.

([1]) Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e que revoga o Regulamento (CEE) n.º 295/91 (JO L 46 de 17.2.2004, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj).

([2]) Roteiro do espaço único europeu dos transportes — Rumo a um sistema de transportes competitivo e económico em recursos; (http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:PT:PDF).

([3]) Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Conselho sobre a aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos (COM(2011) 174 final) (http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:PT:PDF).

Em 29 de março de 2012, o Parlamento Europeu adotou uma resolução ([4]) em resposta à comunicação da Comissão de 11 de abril de 2011. O Parlamento salientou as medidas que considerou essenciais para reconquistar a confiança dos passageiros, em especial a correta aplicação das regras em vigor por parte dos Estados-Membros e das transportadoras aéreas, a aplicação de vias de recurso suficientes e claras e a prestação de informações exatas aos passageiros sobre os seus direitos.

A fim de clarificar os direitos e garantir uma melhor aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 pelas transportadoras aéreas e a sua execução pelos organismos nacionais competentes, a Comissão apresentou, em 2013, uma proposta de alteração do Regulamento (CE) n.º 261/2004 e do Regulamento (CE) n.º 2027/97 ([5]) ([6]). A proposta está atualmente a ser examinada pela legislatura da UE ([7]).

Como anunciado na sua Comunicação – Uma estratégia de aviação para a Europa, de 7 de dezembro de 2015 ([8]), a Comissão adotou, em 2016, Orientações para a Interpretação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 e do Regulamento (CE) n.º 2027/97 do Conselho ([9]).

A jurisprudência teve uma influência significativa na interpretação do Regulamento (CE) n.º 261/2004. Por várias ocasiões, o Tribunal de Justiça da União Europeia («Tribunal») tem sido solicitado pelos tribunais nacionais a clarificar determinadas disposições, incluindo aspetos essenciais do regulamento. Os seus acórdãos interpretativos refletem o atual estado do direito da UE, que deve ser aplicado pelas autoridades nacionais. Uma avaliação de 2010 ([10]) e uma avaliação de impacto de 2012 ([11]) salientaram ambas a abundância de decisões do Tribunal. Tornou-se, portanto, claro que devem ser tomadas medidas a fim de garantir um entendimento comum e uma aplicação adequada do Regulamento (CE) n.º 261/2004 em toda a UE.

As presentes orientações interpretativas atualizam as anteriores Orientações sobre os direitos dos passageiros dos transportes aéreos, de modo a incluir os acórdãos pertinentes do Tribunal proferidos entre 2016 e a publicação das presentes orientações. Visam, nomeadamente, clarificar uma série de disposições incluídas no Regulamento (CE) n.º 261/2004, em especial à luz da jurisprudência do Tribunal ([12]). Este esclarecimento deverá permitir aplicar as regras atuais de forma mais eficaz e coerente. Foi aditada uma nova secção sobre perturbações maciças das viagens (secção 6).

As orientações destinam-se a resolver as questões mais frequentemente suscitadas pelos organismos nacionais de execução, os passageiros e as respetivas associações, o Parlamento Europeu e os representantes da indústria. Não pretendem abranger todas as disposições de forma exaustiva e não criam tão pouco novas disposições jurídicas. É também de salientar que as orientações interpretativas não prejudicam a interpretação do direito da UE dada pelo Tribunal de Justiça ([13]).

([4]) Resolução do Parlamento Europeu sobre o funcionamento e a aplicação dos direitos adquiridos dos passageiros dos transportes aéreos, 2011/2150(INI), (http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=PT&reference=P7-TA-2012-99).

([5]) Regulamento (CE) n.º 2027/97 do Conselho, de 9 de outubro de 1997, relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas em caso de acidente, (JO L 285 de 17.10.1997, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj).

([6]) Proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho que altera o Regulamento (CE) n.º 261/2004 que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e o Regulamento (CE) n.º 2027/97 relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas no transporte de passageiros e respetiva bagagem [COM(2013) 130 final de 13.3.2013].

([7]) 2013/0072(COD).

([8]) COM(2015) 598 final, de 7.12.2015, «Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões — Uma estratégia da aviação para a Europa» (COM(2015) 598 final de 7.12.2015).

([9]) Regulamento (CE) n.º 2027/97 do Conselho, de 9 de outubro de 1997, relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas em caso de acidente, JO L 285 de 17.10.1997, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj).

([10]) Steer Davies Gleave, *Evaluation of Regulation 261/2004 – Final report – Main report*, fevereiro de 2010.

([11]) Documento de Trabalho dos Serviços da Comissão, Avaliação de Impacto anexa à Proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho que altera o Regulamento (CE) n.º 261/2004 que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e o Regulamento (CE) n.º 2027/97 relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas no transporte de passageiros e respetiva bagagem, SWD(2013) 62 final de 13.3.2013 e Proposta de regulamento que altera o Regulamento (CE) n.º 261/2004 [COM(2013) 130 final].

([12]) As referências claras para os processos judiciais pertinentes são sistematicamente mencionadas no texto; sempre que não exista essa referência, está a dar-se a interpretação que a Comissão faz do regulamento.

([13]) Ver artigo 19.º, n.º 1, do Tratado da União Europeia.

As presentes orientações referem-se igualmente ao Regulamento (CE) n.º 2027/97 e à Convenção para a Unificação de Certas Regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional («Convenção de Montreal») ([14]). O Regulamento (CE) n.º 2027/97 visa um objetivo duplo: Em primeiro lugar, alinhar a legislação da UE sobre a responsabilidade das transportadoras aéreas relativamente aos passageiros e à sua bagagem com as disposições da Convenção de Montreal, de que a União Europeia é uma das partes contratantes e, em segundo lugar, alargar a aplicação das disposições da Convenção aos serviços aéreos prestados no território de um Estado-Membro.

Além disso, abordam questões de competência relacionadas com o Regulamento (UE) n.º 1215/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho ([15]).

Como anunciado na sua Estratégia de Mobilidade Sustentável e Inteligente ([16]), a Comissão reviu o quadro em matéria de direitos dos passageiros e propôs alterações adicionais ao Regulamento (CE) n.º 261/2004 em 29 de novembro de 2023 ([17]). Com as presentes orientações interpretativas, a Comissão não pretende substituir ou completar essa proposta nem a proposta de 2013 de alteração do Regulamento (CE) n.º 2027/97, mas sim garantir uma melhor aplicação e execução do Regulamento (CE) n.º 261/2004 e do Regulamento (CE) n.º 2027/97.

2. **ÂMBITO DO REGULAMENTO (CE) N.º 261/2004**

2.1. **Âmbito de aplicação territorial**

2.1.1. *Domínio geográfico de aplicação*

O artigo 3.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 limita o âmbito de aplicação do regulamento aos passageiros que partem de um aeroporto localizado no território de um Estado-Membro a que o Tratado se aplique e aos passageiros que partem de um aeroporto localizado num país terceiro (isto é, um país que não é um Estado-Membro) com destino a um aeroporto situado no território de um Estado-Membro a que se aplique o Tratado, caso a transportadora aérea operadora esteja licenciada num Estado-Membro (uma «transportadora da UE»).

Em conformidade com o artigo 355.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE), o direito da União não é aplicável aos países e territórios enumerados no anexo II do TFUE ([18]). Em vez disso, esses países e territórios são objeto dos regimes especiais de associação previstos na parte IV do TFUE. Além disso, o direito da UE não se aplica às Ilhas Faroé ([19]). Por conseguinte, estes territórios devem ser considerados países terceiros na aceção do Regulamento (CE) n.º 261/2004 ([20]).

Por outro lado, nos termos do artigo 355.º, n.º 1, do TFUE, as disposições dos Tratados não deixam de se aplicar a Guadalupe, à Guiana Francesa, a Martinica, a Maiote, a Reunião, a São Bartolomeu, a São Martinho, aos Açores, à Madeira e às ilhas Canárias. Estes territórios, portanto, fazem parte de um Estado-Membro ao qual se aplica o Tratado na aceção do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

([14]) Decisão 2001/539/CE do Conselho, de 5 de abril de 2001, relativa à celebração pela Comunidade Europeia da Convenção para a Unificação de Certas Regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional (Convenção de Montreal) (JO L 194 de 18.7.2001, p. 38, ELI: http://data.europa.eu/eli/convention/2001/539/oj).

([15]) Regulamento (UE) n.º 1215/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2012, relativo à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial (JO L 351 de 20.12.2012, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).

([16]) Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões intitulada «Estratégia de mobilidade sustentável e inteligente — pôr os transportes europeus na senda do futuro» [COM(2020) 789 final de 9.12.2020].

([17]) Proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho que altera os Regulamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 e (UE) 2021/782 no que diz respeito à aplicação dos direitos dos passageiros na União [COM(2023) 753 final de 29.11.2023].

([18]) Ver anexo II do TFUE (http://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_pt.htm).

([19]) Artigo 355.°, n.° 5, alínea a), TFUE.

([20]) O regulamento é aplicável à Islândia e à Noruega, em conformidade com o Acordo sobre o Espaço Económico Europeu, e à Suíça, em conformidade com o Acordo entre a Comunidade Europeia e a Confederação Suíça relativo aos transportes aéreos (1999).

2.1.2. *Conceito de «voo», em conformidade com o artigo 3.º, n.º 1, alínea a).*

O Tribunal considerou que uma viagem com voos de ida e de regresso não pode ser considerada como um único voo. O conceito de «voo», na aceção do Regulamento (CE) n.º 261/2004, deve ser interpretado como consistindo, essencialmente, numa operação de transporte aéreo, tratando-se, de facto, de uma «unidade» desse transporte, realizada por uma transportadora aérea que fixa o seu itinerário ([21]). Por conseguinte, o artigo 3.º, n.º 1, alínea a), do Regulamento (CE) n.º 261/2004 não se aplica no caso de uma viagem de ida e volta no âmbito da qual os passageiros que partiram inicialmente de um aeroporto situado no território de um Estado-Membro regressam a esse aeroporto num voo operado por uma transportadora não pertencente à UE e que partem de um aeroporto localizado num país terceiro. O facto de o voo de ida e o voo de regresso terem sido objeto de uma única reserva não é relevante para a interpretação desta disposição ([22]).

Se a viagem de um passageiro – desde a sua primeira partida até ao seu destino final – consistir em vários voos, estes constituem um todo para efeitos do regulamento se tiverem sido reservados como uma única unidade ou se, por outras palavras, forem objeto de uma reserva única. Por conseguinte, ao determinar se o Regulamento (CE) n.º 261/2004 é aplicável, há que ter em conta o local de partida inicial e o destino final de toda a viagem, independentemente das escalas efetuadas ou dos aeroportos utilizados durante a viagem ([23]).

2.1.3. *Voos abrangidos pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004*

Em vários acórdãos, o Tribunal esclareceu que o regulamento se pode aplicar a perturbações de viagem em voos sucessivos realizados fora da UE ou a incidentes em voos sucessivos operados por uma transportadora de um país terceiro.

Uma perturbação de um voo pode ser abrangida pelo âmbito de aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004, mesmo que tenha ocorrido fora da UE num voo sucessivo entre o território da UE e um país terceiro, com escala fora da UE e com troca de aparelho. O Tribunal confirmou que o direito a indemnização por atrasos consideráveis dos voos se aplica se dois ou mais voos forem objeto de uma reserva única ([24]).

No que diz respeito à parte responsável pela indemnização do passageiro em caso de perturbação da viagem, o Tribunal deixou claro que qualquer transportadora aérea operadora que tenha participado na realização de, pelo menos, um dos voos sucessivos é obrigada a pagar essa indemnização, independentemente de o voo operado por essa transportadora ter estado ou não na origem da perturbação da viagem ([25]).

Assim, no caso de voos sucessivos que foram objeto de uma reserva única e foram realizados ao abrigo de um acordo de partilha de código com uma transportadora aérea da UE a operar o primeiro voo e uma transportadora aérea de um país terceiro a operar o segundo voo, um passageiro pode intentar uma ação de indemnização contra a transportadora aérea da UE, mesmo que a causa do atraso tenha ocorrido no segundo voo ([26]).

Do mesmo modo, no caso de voos sucessivos objeto de uma reserva única, de um país terceiro para a UE com escala na UE, o Tribunal declarou que, se a causa de um atraso considerável ocorrer no primeiro voo, operado, ao abrigo de um acordo de partilha de código, por uma transportadora aérea de um país terceiro, o passageiro pode intentar uma ação de indemnização contra a transportadora aérea da UE que operou o segundo voo ([27]).

Se um voo sucessivo da UE para um país terceiro tiver sido operado na íntegra por uma transportadora aérea de um país terceiro e a reserva tiver sido efetuada junto de uma transportadora aérea da UE, o passageiro tem direito a uma indemnização da transportadora aérea de um país terceiro que operou os voos em nome dessa transportadora aérea da UE, se esse passageiro tiver chegado ao seu destino final com um atraso superior a três horas com origem no segundo segmento do referido voo ([28]).

([21]) Processo C-173/07, *Emirates Airlines*, ECLI:EU:C:2008:400, n.º 40.
([22]) Processo C-173/07, *Emirates Airlines*, ECLI:EU:C:2008:400, n.º 53.
([23]) Processo C-537/17, *Wegener*, ECLI:EU:C:2018:361, n.º 18; processo C-191/19, *Air Nostrum*, ECLI:EU:C:2020:339, n.º 26; processo C-451/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2022:123, n.º 25; processo C-436/21, *flightright*, ECLI:EU:C:2022:762, n.º 20.
([24]) Processo C-537/17, *Wegener*, ECLI:EU:C:2018:361, n.º 25.
([25]) Processo C-502/18, *České aerolinie*, ECLI:EU:C:2019:604, n.ºs 20 a 26.
([26]) Processo C-502/18, *České aerolinie*, ECLI:EU:C:2019:604, n.º 33.
([27]) Processo C-367/20, *KLM Royal Dutch Airlines*, ECLI:EU:C:2020:909, n.º 33.
([28]) Processo C-561/20, *United Airlines*, ECLI:EU:C:2022:266, n.º 44.

Embora os exemplos acima referidos digam respeito a voos sucessivos operados por transportadoras aéreas ao abrigo de acordos de partilha de código, o Tribunal deixou claro que nenhuma disposição do regulamento faz depender a qualificação de voos sucessivos da existência de uma relação jurídica especial entre as transportadoras que operam os voos que os compõem ([29]).

Por conseguinte, o Regulamento (CE) n.º 261/2004 também se aplica aos passageiros de um voo sucessivo composto por vários voos, assegurados por diferentes transportadoras aéreas operadoras que não estão ligadas por uma relação jurídica especial, quando esses voos tenham sido combinados por uma agência de viagens que cobrou um preço total e emitiu um único bilhete para essa operação ([30]).

2.1.4. *Voos fora do âmbito do Regulamento (CE) n.º 261/2004*

O Regulamento (CE) n.º 261/2004 não se aplica aos passageiros de voos sucessivos operados por uma transportadora aérea da UE que tenham sido objeto de uma reserva única se tanto o aeroporto de partida do primeiro segmento de voo como o aeroporto de chegada do segundo segmento de voo estiverem situados num país terceiro e apenas o aeroporto em que a escala tem lugar estiver situado no território de um Estado-Membro ([31]). O Tribunal esclareceu, assim, que a aplicabilidade do regulamento no caso de um voo sucessivo deve ser apreciada apenas com base na localização geográfica do primeiro aeroporto de partida e do aeroporto de destino final do passageiro. Se ambos estiverem fora do território da UE, os passageiros desses voos não são abrangidos pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004, mesmo que tenham efetuado uma ou mais escalas na UE.

2.1.5. *Âmbito de aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 no que respeita à indemnização ou assistência recebida num país terceiro e efeitos sobre os direitos dos beneficiários ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004*

O artigo 3.º, n.º 1, alínea b), do Regulamento (CE) n.º 261/2004 dispõe que o mesmo se aplica aos passageiros que partem de um aeroporto situado fora da UE (ou seja, num país terceiro) e aos que viajam para a UE quando o voo é operado por uma transportadora aérea licenciada num Estado-Membro da UE (transportadora da UE), a menos que tenham recebido benefícios ou uma indemnização e que lhes tenha sido prestada assistência nesse país terceiro.

Pode colocar-se a questão de saber se os passageiros que voam para a UE a partir de um aeroporto de um país terceiro são abrangidos por direitos ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004 caso os seguintes direitos tenham já sido concedidos ao abrigo de uma legislação em matéria de direitos dos passageiros do país terceiro:

1) Benefícios (por exemplo, um vale de viagem) ou indemnizações (cujo montante pode ser diferente do estabelecido no Regulamento (CE) n.º 261/2004), e

2) Assistência (tais como reembolso ou reencaminhamento nos termos do artigo 8.º, bem como refeições, bebidas, alojamento em hotel e facilitação de meios de comunicação, tal como especificado no artigo 9.º do regulamento).

Neste contexto, a palavra «e» é importante. Por exemplo, no caso em que os passageiros apenas beneficiaram de um destes dois direitos (por exemplo, benefícios e indemnizações referidos no ponto 1), podem ainda reivindicar o outro (no presente caso, a assistência referida no ponto 2).

Nos casos em que ambos os direitos foram conferidos no ponto de partida, quer com base em legislação local, quer numa base voluntária, os passageiros não podem reivindicar mais direitos ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004, porque o regulamento não seria aplicável ([32]).

No entanto, o Tribunal ([33]) declarou ser inadmissível que um passageiro possa ser privado da proteção concedida pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004 na mera hipótese de poder beneficiar de *alguma* indemnização num país terceiro. A este respeito, a transportadora aérea operadora deve demonstrar que a indemnização concedida no país terceiro corresponde à finalidade da indemnização garantida pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004 ou que as condições a que a indemnização e a assistência estão sujeitas e as diferentes modalidades da sua execução são equivalentes às previstas pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004.

([29]) Processo C-436/21, *flightright*, ECLI:EU:C:2022:762, n.º 28.
([30]) Processo C-436/21, *flightright*, ECLI:EU:C:2022:762, n.º 31.
([31]) Processo C-451/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2022:123, n.º 41.
([32]) Processo C-367/20, *KLM Royal Dutch Airlines*, ECLI:EU:C:2020:909, n.ºs 18 e 25.
([33]) Processo C-257/14, *van der Lans*, ECLI:EU:C:2015:618, n.º 28.

2.2. **Âmbito de aplicação material**

2.2.1. *Não aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 aos passageiros que viajam de helicóptero*

Em conformidade com o artigo 3.º, n.º 4, do Regulamento (CE) n.º 261/2004, o regulamento só se aplica a aeronaves de asa fixa operadas por uma transportadora aérea licenciada. Por conseguinte, não se aplica aos serviços de helicóptero.

2.2.2. *Não aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 aos passageiros com viagens gratuitas ou com tarifa reduzida não disponível, direta ou indiretamente, ao público*

Nos termos do artigo 3.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 261/2004, o regulamento não se aplica aos passageiros com viagens gratuitas ou com tarifa reduzida não disponível, direta ou indiretamente, ao público.

Por «viagens gratuitas» entende-se o facto de um passageiro ser transportado pela transportadora aérea sem estar sujeito a qualquer obrigação pecuniária. Não são abrangidos por esta cláusula os casos em que a tarifa aérea de passageiros é reduzida a zero, mas os passageiros ainda têm de pagar impostos e outras taxas para receberem os seus bilhetes.

Se um bilhete tiver sido obtido a uma taxa reduzida, o fator determinante é saber se essa redução está reservada a um grupo específico de pessoas ou se está aberta a qualquer pessoa que pretenda efetuar a reserva, mesmo que tenha de preencher determinadas condições ou requisitos. Esses bilhetes continuariam a ser considerados «acessíveis ao público» e os seus titulares seriam abrangidos pelo regulamento.

Contudo, as tarifas especiais oferecidas pelas transportadoras aéreas ao seu pessoal cabem, de facto, no âmbito de aplicação desta disposição. O Regulamento (CE) n.º 261/2004 também não se aplica aos passageiros que viajem com um bilhete com tarifa preferencial emitido por uma transportadora aérea no âmbito de uma operação de patrocínio de um evento, cujo benefício esteja restringido a certas pessoas determinadas e cuja emissão pressuponha a autorização prévia e individualizada dessa transportadora aérea ([34]).

Em contrapartida, o artigo 3.º, n.º 3, estipula que o regulamento se aplica aos passageiros que viajem com bilhetes emitidos por uma transportadora aérea ou por um operador turístico no âmbito de um programa de passageiros frequentes ou de outro programa comercial.

No que diz respeito aos bebés, o Tribunal declarou que estão excluídos do âmbito de aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 os passageiros que viajam gratuitamente em razão da sua tenra idade, mas que não dispõem de um lugar atribuído nem de um cartão de embarque e cujos nomes não figuram na reserva efetuada pelos pais ([35]).

2.2.3. *Obrigação de presença dos passageiros no registo*

Decorre do artigo 3.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 que, para serem abrangidos pelo regulamento, os passageiros: i) têm de ter uma reserva confirmada e ii) têm de se apresentar para o registo em tempo útil. O segundo requisito não se aplica em caso de cancelamento do voo.

Estas duas condições são cumulativas: não se pode presumir a presença do passageiro no registo por este ter uma reserva confirmada para o voo em causa ([36]). O efeito útil do artigo 3.º, n.º 2, exige que os passageiros se apresentem em tempo útil no aeroporto, mais precisamente junto de um representante da transportadora aérea operadora, para serem transportados para o destino previsto, ainda que já se tenham registado em linha antes de se dirigirem para o aeroporto ([37]).

Quando se trata de provar que os passageiros se apresentaram efetivamente para o registo, o Tribunal confirmou que se deve considerar que os passageiros que tenham uma reserva confirmada para um voo e que o tenham efetuado cumpriram devidamente a obrigação de se apresentarem para o registo antes do voo, sem terem de apresentar, para o efeito, o cartão de embarque ou outro documento comprovativo da sua presença, com a antecedência prevista, no registo do voo atrasado. Cabe à transportadora aérea provar que estes passageiros não foram transportados no voo em questão ([38]).

([34]) Processo C-316/20, *SATA International – Azores Airlines*, ECLI:EU:C:2020:966, n.º 19.
([35]) Processo C-686/20, *Vueling Airlines*, ECLI:EU:C:2021:859, n.º 31.
([36]) Processo C-756/18, *easyJet Airline*, ECLI:EU:C:2019:902, n.º 25.
([37]) Processo C-474/22, *Laudamotion GmbH*, ECLI:EU:C:2024:73, n.º 21.
([38]) Processo C-756/18, *easyJet Airline*, ECLI:EU:C:2019:902, n.ºs 28, 29, 30 e 33.

O Tribunal confirmou que a exigência de se apresentar para o registo é essencial nos casos em que os passageiros pretendam beneficiar de uma indemnização por atrasos consideráveis dos voos à chegada ([39]). É importante assinalar este aspeto nas situações em que os passageiros são previamente informados de que o seu voo sofrerá um atraso e decidem não se apresentar no aeroporto, quer porque decidiram não viajar, quer porque decidiram optar por transporte alternativo.

2.2.4. *Aplicação às transportadoras aéreas operadoras*

Em conformidade com o artigo 3.º, n.º 5, do Regulamento (CE) n.º 261/2004, a transportadora aérea operadora é sempre responsável pelo cumprimento das obrigações constantes deste regulamento e não, por exemplo, outra transportadora aérea que possa ter vendido o bilhete. O conceito de transportadora aérea operadora é descrito no considerando 7 do Regulamento (CE) n.º 261/2004 como a transportadora «que operou ou pretende operar um voo, quer seja em aeronave própria, alugada em regime de *dry lease* ou *wet lease*, ou de qualquer outra forma» ([40]).

O Tribunal esclareceu que, no caso de um contrato de locação em regime de *wet lease* – em que uma companhia aérea (a locadora) disponibiliza uma aeronave e tripulação a outra companhia aérea (a locatária) –, a primeira não pode ser considerada a transportadora aérea operadora para efeitos do Regulamento (CE) n.º 261/2004. Tal deve-se ao facto de ser a locatária quem continua a assumir a responsabilidade operacional do voo, e não a transportadora aérea que alugou a sua aeronave e tripulação ([41]).

No que diz respeito à licença de exploração de uma transportadora aérea, o Tribunal esclareceu que uma empresa que tenha solicitado uma licença de exploração que ainda não tenha sido concedida no momento da realização de um voo projetado não pode ser abrangida pelo âmbito de aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004. Por conseguinte, para que os passageiros tenham direito a uma indemnização nos termos do artigo 5.º, n.º 1, alínea c), e do artigo 7.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 261/2004, a transportadora aérea tem de ser titular de uma licença de exploração *válida* ([42]).

2.2.5. *Casos a que se aplica o Regulamento (CE) n.º 261/2004*

O Regulamento (CE) n.º 261/2004 protege os passageiros em caso de recusa de embarque, cancelamento, atraso e colocação em classe superior ou inferior. Estes casos, bem como os direitos concedidos aos passageiros quando eles se materializam, encontram-se descritos nas secções seguintes.

2.2.6. *Não aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 aos percursos multimodais*

Os percursos multimodais, que envolvem mais do que um modo de transporte, realizados no âmbito de um contrato de transporte único não são abrangidos pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004. Mais informações a este respeito constam da secção 6.

2.2.7. *Âmbito de aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 em relação à Diretiva (UE) 2015/2302 (Diretiva Viagens Organizadas)*

O artigo 3.º, n.º 6, e o considerando 16 do Regulamento (CE) n.º 261/2004 preveem que este é igualmente aplicável aos voos efetuados no âmbito de um pacote turístico, exceto se um pacote turístico for cancelado por motivos diferentes do cancelamento do voo (por exemplo, em caso de cancelamento do hotel). O Regulamento (CE) n.º 261/2004 também consagra que os direitos por ele conferidos não afetam os direitos conferidos aos viajantes ao abrigo da Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho ([43]). Os viajantes gozam assim, em princípio, de direitos em relação tanto ao organizador da viagem ao abrigo da Diretiva (UE) 2015/2302 como da transportadora aérea operadora ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004. O artigo 14.º, n.º 5, da Diretiva (UE) 2015/2302 prevê também que qualquer direito a indemnização ou a redução de preço nos termos desta diretiva não afeta os direitos dos viajantes nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, mas especifica que a indemnização ou redução de preço concedida nos termos da regulamentação relativa aos direitos dos passageiros e ao abrigo dessa diretiva devem ser deduzidas uma da outra a fim de evitar a sobrecompensação.

([39]) Processo C-474/22, *Laudamotion GmbH*, ECLI:EU:C:2024:73, n.º 34.
([40]) Ver também a definição de «transportadora aérea operadora» no artigo 2.º, alínea b).
([41]) Processo C-532/17, *Wirth*, ECLI:EU:C:2018:527, n.º 26.
([42]) Processo C-292/18, *Breyer*, ECLI:EU:C:2018:99, n.º 28.
([43]) Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho (JO L 326 de 11.12.2015, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj). Nos termos do artigo 29.º da Diretiva (UE) 2015/2302, as remissões para a Diretiva 90/314/CEE no regulamento entendem-se como sendo feitas para a Diretiva (UE) 2015/2302.

Contudo, nem o Regulamento (CE) n.º 261/2004, nem a Diretiva (UE) 2015/2302 tratam da questão de saber se é o organizador da viagem ou a transportadora aérea operadora quem tem, em última análise, de suportar o custo das suas obrigações sobrepostas ([44]). A resolução desta questão dependerá, por conseguinte, das disposições contratuais entre os organizadores e as transportadoras e da legislação nacional aplicável. As eventuais medidas tomadas a este respeito (incluindo modalidades práticas para evitar a sobrecompensação) não devem prejudicar a possibilidade de os passageiros poderem apresentar as suas reclamações quer ao organizador da viagem quer à transportadora aérea, a fim de beneficiar dos direitos que se aplicam nos termos dos direitos que não decorrem da Diretiva (UE) 2015/2302.

A este respeito, o Tribunal decidiu que, nos termos do artigo 8.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 261/2004, um passageiro que tenha o direito de se dirigir ao organizador da sua viagem para obter o reembolso do seu bilhete de avião ao abrigo da Diretiva Viagens Organizadas deixa de poder pedir o reembolso desse bilhete à transportadora aérea ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004, inclusivamente quando o organizador da viagem esteja financeiramente impossibilitado de reembolsar o bilhete e não tenha tomado nenhuma medida para garantir o respetivo reembolso ([45]). Por outras palavras, um passageiro que tenha direito a solicitar o reembolso ao organizador da sua viagem ao abrigo da Diretiva (UE) 2015/2302 não pode solicitar o reembolso à transportadora aérea ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

No entanto, um viajante pode pedir uma indemnização diretamente à transportadora aérea no caso de um voo com atraso igual ou superior a três horas ou cancelado, mesmo que não exista um contrato entre esse viajante e a respetiva transportadora aérea e que o voo em causa faça parte de uma viagem organizada ([46]).

3. **CASOS QUE CONFEREM DIREITOS AO ABRIGO DO REGULAMENTO (CE) N.º 261/2004**

3.1. **Recusa de embarque**

3.1.1. *Conceito de «recusa de embarque»*

O conceito de «recusa de embarque» diz respeito não só aos casos de excesso de reservas mas também às recusas de embarque determinadas por outras razões, como, por exemplo, as razões operacionais ([47]). Em conformidade com o artigo 2.º, alínea j), do Regulamento (CE) n.º 261/2004, a «recusa de embarque» não abrange uma situação em que existam motivos razoáveis para a recusa do transporte dos passageiros num voo, apesar de estes se terem apresentado em tempo útil para o voo, tais como razões de saúde, de segurança ou a falta da necessária documentação de viagem.

Se o voo inicial de um passageiro com uma reserva confirmada está atrasado e o passageiro é reencaminhado para outro voo, tal não constitui uma recusa de embarque na aceção do artigo 2.º, alínea j), do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

Se o transporte no voo de regresso tiver sido recusado ao passageiro por a transportadora aérea operadora ter cancelado o voo de ida e reencaminhado o passageiro para outro voo, trata-se, neste caso, de recusa de embarque, dando lugar a indemnização adicional por parte da transportadora aérea operadora.

O Tribunal confirmou que o conceito de «recusa de embarque» inclui igualmente uma recusa de embarque antecipada, que diz respeito a situações em que uma transportadora aérea operadora informa previamente os passageiros de que irá recusar-lhes o embarque contra a sua vontade num voo para o qual estes tinham uma reserva confirmada ([48]).

O Tribunal esclareceu igualmente que, em caso de recusa de embarque antecipada, a transportadora aérea deve indemnizar os passageiros nos termos do artigo 4.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 261/2004, ainda que estes não se tenham apresentado para o embarque nas condições previstas no artigo 3.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 ([49]).

([44]) Ver, no entanto, no que diz respeito ao «direito de recurso», o artigo 13.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 e o artigo 22.º da Diretiva (UE) 2015/2302.
([45]) Processo C-163/18, *Aegean Airlines*, ECLI:EU:C:2019:585, n.º 44.
([46]) Processo C-215/18, *Primera Air Scandinavia*, ECLI:EU:C:2020:235, n.º 38.
([47]) Processo C-22/11, *Finnair*, ECLI:EU:C:2012:604, n.º 26.
([48]) Processo C-238/22, *LATAM Airlines Group*, ECLI:EU:C:2023:815, n.º 28.
([49]) Processo C-238/22, *LATAM Airlines Group*, ECLI:EU:C:2023:815, n.º 39.

Se um passageiro com uma reserva, incluindo esta um voo de ida e um voo de regresso, não for autorizado a embarcar no voo de regresso por não ter efetuado o voo de ida («não comparência»), tal pode ser considerado uma violação dos termos e condições da transportadora aérea. O mesmo acontece se os passageiros com uma reserva que inclui voos consecutivos não forem autorizados a embarcar num voo por não terem embarcado no(s) voo(s) anterior(es). Os termos e condições das transportadoras aéreas têm de cumprir a legislação nacional que transpõe as disposições do direito da UE em matéria de defesa do consumidor, como as da Diretiva 93/13/CEE do Conselho, de 5 de abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores ([50]). O Tribunal ainda não se pronunciou sobre se se trata de uma recusa de embarque na aceção do artigo 2.º, alínea j), do Regulamento (CE) n.º 261/2004. Esta prática poderá, além disso, ser proibida pelo direito nacional.

Se um passageiro que viaje com um animal de companhia não for autorizado a embarcar por ausência da documentação necessária ou por o transporte do animal não cumprir os termos e condições da transportadora aérea, tal não constitui uma recusa de embarque.

No entanto, em caso de recusa de embarque dos passageiros, devido a um erro cometido pelo pessoal de terra na verificação dos seus documentos de viagem (incluindo vistos), tal constitui uma recusa de embarque na aceção do artigo 2.º, alínea j) do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

A este respeito, o Tribunal declarou que o Regulamento (CE) n.º 261/2004 não concede à transportadora aérea em causa o poder de apreciar e de decidir unilateralmente e de forma definitiva se a recusa de embarque é razoavelmente justificada e, consequentemente, privar os passageiros em causa da proteção de que devem beneficiar ao abrigo do referido regulamento ([51]).

Os termos e condições gerais de transporte não podem conter uma cláusula que limite ou exclua a responsabilidade da transportadora aérea, nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, de indemnizar o passageiro em caso de recusa de embarque devido à pretensa falta da necessária documentação de viagem ([52]).

A situação é diferente se a transportadora aérea e a respetiva tripulação se recusarem a autorizar o embarque de um passageiro devido a razões de segurança com base em motivos razoáveis, em conformidade com o artigo 2.º, alínea j). As transportadoras aéreas deverão fazer pleno uso da base de dados Timatic da IATA e consultar as autoridades públicas (Ministérios dos Negócios Estrangeiros e embaixadas) dos países em causa a fim de verificar os requisitos em matéria de documentos de viagem e vistos (de entrada) aplicáveis aos países de destino e manter registos apropriados para evitar as recusas de embarque de passageiros indevidas. Os Estados-Membros devem certificar-se de que prestam informações exaustivas e atualizadas à IATA/Timatic sobre documentação de viagem, nomeadamente no que se refere à obrigação de vistos ou às isenções destes requisitos.

No que diz respeito às viagens realizadas por pessoas com deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida, é feita referência ao artigo 4.º do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho ([53]) e às orientações interpretativas correspondentes ([54]).

3.1.2. *Direitos associados à recusa de embarque*

A recusa de embarque contra a vontade do passageiro dá: i) direito a uma «indemnização» na aceção do artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, ii) direito a que o passageiro escolha entre o reembolso, o reencaminhamento ou a alteração da reserva para uma data posterior, tal como previsto no artigo 8.º e iii) direito a «assistência» ao abrigo do artigo 9.º.

([50]) JO L 95 de 21.4.1993, p. 29 (ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj); ver também processo C-290/16, *Air Berlin / VZBV*, ECLI:EU:C:2017:523, n.ºs 46 a 49.
([51]) Processo C-584/18, *Blue Air – Airline Management Solutions*, ECLI:EU:C:2020:324, n.ºs 92 e 94.
([52]) Processo C-584/18, *Blue Air – Airline Management Solutions*, ECLI:EU:C:2020:324, n.º 103.
([53]) Regulamento (CE) n.º 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de julho de 2006, relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo (JO L 204 de 26.7.2006, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).
([54]) *Interpretative Guidelines on the application of Regulation (EC) N° 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air* (não traduzido para português), SWD(2012) 171 final de 11.6.2012 [a atualizar após a adoção das orientações revistas].

3.2. **Cancelamento**

3.2.1. *Definição de cancelamento*

O artigo 2.°, alínea l), do Regulamento (CE) n.º 261/2004 define «cancelamento» como a não-realização de um voo que anteriormente estava programado e em que, pelo menos, um lugar foi reservado.

O cancelamento ocorre, em princípio, quando a programação do voo inicial é abandonada e os passageiros desse voo se juntam aos passageiros de um voo igualmente programado, mas independentemente do voo inicial. O artigo 2.º, alínea l), não exige uma decisão expressa de cancelamento por parte da transportadora ([55]).

Um voo cujos locais de partida e de chegada foram os da programação prevista, mas que fez uma escala não programada, não pode ser considerado cancelado ([56]).

Ao invés, o Tribunal ([57]) considera que não é, em princípio, possível concluir pela existência de um atraso ou de um cancelamento de um voo, com base na indicação de «atrasado» ou de «cancelado» constante do painel de partidas do aeroporto ou dada pelo pessoal da transportadora aérea. Do mesmo modo, o facto de os passageiros levantarem as suas bagagens ou receberem novos cartões de embarque não é, regra geral, um fator decisivo para determinar se um voo foi cancelado. Essas circunstâncias não estão relacionadas com as características objetivas do voo enquanto tal e podem resultar de fatores distintos. O Tribunal sublinhou, nomeadamente, que estas circunstâncias (os anúncios de um voo como estando «atrasado» ou «cancelado») podem «ser imputáveis a erros de qualificação ou a fatores específicos do aeroporto em causa, ou podem ainda impor-se devido ao tempo de espera e à necessidade de os passageiros em questão passarem uma noite num hotel».

3.2.2. *Alteração da hora de partida*

Sem prejuízo do disposto no ponto 3.3.1, e a fim de evitar a situação em que as transportadoras aéreas apresentem um voo como continuamente «atrasado» em vez de «cancelado», foi considerado útil sublinhar a distinção entre «cancelamento» e «atraso». Apesar de um voo poder geralmente ser considerado cancelado quando o respetivo número de voo muda, na prática isso poderá nem sempre ser um critério determinante. Com efeito, um voo pode ter um atraso tal que a partida passa para o dia seguinte ao previsto e pode, por conseguinte, ser-lhe atribuído um número do voo anotado (por exemplo, XX 1234a em vez de XX 1234) para o distinguir do voo com o mesmo número nesse mesmo dia seguinte. No entanto, neste caso, este poderia, ainda assim, ser considerado um voo em atraso e não um cancelamento. Essa possibilidade é analisada caso a caso.

A título de exemplo, não se considera que um voo é «cancelado» quando a transportadora aérea operadora adia em menos de três horas a hora de partida deste, sem proceder a nenhuma outra alteração a esse voo ([58]).

No entanto, um voo tem de ser considerado «cancelado» se a transportadora aérea operadora antecipar esse voo em mais de uma hora ([59]).

3.2.3. *Caso de uma aeronave que regresse ao seu ponto de partida*

O conceito de «cancelamento», tal como definido no artigo 2.º, alínea l), do Regulamento (CE) n.º 261/2004, abrange também o caso de uma aeronave que descola mas que, por qualquer motivo, é posteriormente forçada a regressar ao aeroporto de partida, onde os respetivos passageiros são transferidos para outros voos. Ora, a circunstância de a descolagem ter sido assegurada, mas de a aeronave ter posteriormente regressado ao aeroporto de partida, sem ter chegado ao destino que figurava no itinerário, leva a que não se possa considerar que o voo foi efetuado conforme previsto inicialmente ([60]).

([55]) Processo C-83/10, *Sousa Rodríguez e.a.*, ECLI:EU:C:2011:652, n.º 29.
([56]) Processo C-32/16, *Wunderlich*, ECLI:EU:C:2016:753, n.º 27.
([57]) Processos apensos C-402/07 e C-432/07, *Sturgeon e.a.*, ECLI:EU:C:2009:716, n.ºs 37 e 38.
([58]) Processos apensos C-146/20, C-188/20, C-196/20 e C-270/20, *Azurair e o.*, ECLI:EU:C:2021:1038, n.º 87.
([59]) Processo C-263/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2021:1039, n.º 35; processo C-395/20, *Corendon Airlines*, ECLI:EU:C:2021:1041, n.º 23.
([60]) Processo C-83/10, *Sousa Rodríguez e.a.*, ECLI:EU:C:2011:652, n.º 28.

3.2.4. *Desvio do voo*

Se um voo for desviado para um aeroporto que não corresponda ao aeroporto indicado como destino final no plano de viagem inicial, a situação deve ser tratada da mesma forma que um cancelamento, a menos que o aeroporto de chegada e o aeroporto de destino final inicial sirvam a mesma cidade ou região, caso em que pode ser tratada como um atraso ([61]). Assim, se um voo desviado aterrar num aeroporto diferente do inicialmente previsto e que não serve a mesma cidade ou região, os passageiros têm direito a uma indemnização por cancelamento do voo ([62]).

3.2.5. *Ónus da prova em caso de cancelamento*

O artigo 5.º, n.º 4, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 impõe às transportadoras aéreas o ónus da prova relativamente à questão de saber se e quando foram os passageiros individualmente informados do cancelamento do seu voo.

Sobre a obrigação de informar os passageiros de um cancelamento, ver também a secção 4.4.6.

3.2.6. *Direitos associados ao cancelamento*

O cancelamento de um voo confere: i) direito ao reembolso, ao reencaminhamento ou ao regresso, tal como definido no artigo 8.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, ii) direito a «assistência», conforme definido no artigo 9.º, e iii) nos termos do artigo 5.º, n.º 1, alínea c), direito a «indemnização», tal como definido no artigo 7.º. O princípio subjacente ao artigo 5.º, n.º 1, alínea c) determina que deve ser paga uma indemnização se o passageiro não tiver sido informado do cancelamento com antecedência suficiente.

Todavia, a indemnização não é obrigatória caso a transportadora possa provar, em conformidade com o artigo 5.°, n.º 3, que o cancelamento se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis ([63]).

3.3. **Atraso**

3.3.1. *Atraso à partida*

Nos termos do artigo 6.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 261/2004, se a partida de um voo é atrasada, os passageiros afetados por esse atraso têm o direito a «assistência», de acordo com o artigo 9.º, e o direito ao reembolso e a um voo de regresso, em conformidade com o artigo 8.º, n.º 1, alínea a). O princípio subjacente ao artigo 6.º, n.º 1, determina que os direitos dependem da duração do atraso e da distância do voo. A este respeito, note-se que o direito ao reencaminhamento previsto no artigo 8.º, n.º 1, alínea b), não é abrangido nos termos do artigo 6.º, n.º 1, pois considera-se que a transportadora aérea tenta, em primeiro lugar, fazer face às causas do atraso a fim de minimizar os inconvenientes para os passageiros.

3.3.2. *«Atraso considerável» à chegada*

O Tribunal decidiu que um atraso à chegada de pelo menos três horas confere os mesmos direitos em termos de indemnização do que um cancelamento ([64]) (para mais pormenores, ver secção 4.4.5 — indemnização).

3.3.3. *Determinação do atraso à chegada e conceito de hora de chegada*

O Tribunal concluiu que o conceito de «hora de chegada», utilizado para determinar a extensão do atraso a que os passageiros de um voo foram sujeitos no caso de a chegada sofrer um atraso, designa o momento da abertura de pelo menos uma das portas da aeronave, considerando-se que, nesse momento, os passageiros são autorizados a sair do aparelho ([65]). A Comissão considera que a transportadora aérea operadora deve registar a hora de chegada com base, por exemplo, numa declaração assinada pela tripulação de voo ou pelo agente de assistência em escala. A hora de chegada deve ser fornecida gratuitamente, a pedido, ao organismo nacional de execução e aos passageiros, como prova de conformidade com o Regulamento (CE) n.º 261/2004.

([61]) Processo C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, n.º 44.
([62]) Processo C-253/21, *TUIfly GmbH*, ECLI:EU:C:2021:840, n.º 27.
([63]) Ver secção 5 sobre circunstâncias extraordinárias.
([64]) Processos apensos C-402/07 e C-432/07, *Sturgeon e.a.*, ECLI:EU:C:2009:716, n.º 69. Ver também processos apensos C-581/10 e C-629/10, *Nelson e o.*, ECLI:EU:C:2012:657, n.º 40, e processo C-413/11, *Germanwings*, ECLI:EU:C:2013:246, n.º 19.
([65]) Processo C-452/13, *Germanwings*, ECLI:EU:C:2014:2141, n.º 27.

A «hora de chegada prevista» utilizada como ponto de partida para o cálculo de um atraso é a hora determinada no plano de voo e indicada na reserva (bilhete ou outro comprovativo ([66])) de que dispõe o passageiro em causa ([67]).

Para determinar a dimensão do atraso sofrido à chegada por um passageiro de um voo desviado que aterrou num aeroporto distinto daquele para o qual a reserva foi feita, mas que serve a mesma cidade ou região, há que tomar como referência a hora a que o passageiro chegou efetivamente, após a sua transferência, ao aeroporto para o qual a reserva foi feita, ou, se for caso disso, a outro destino próximo acordado com a transportadora aérea operadora ([68]).

Se um voo tiver sofrido um atraso igual ou superior a três horas à chegada e esse atraso tiver a sua origem, em parte, numa circunstância extraordinária e, em parte, numa outra causa, o atraso imputável à circunstância extraordinária deve ser subtraído ao tempo total de atraso à chegada do voo em causa para apreciar se o atraso à chegada desse voo deve ser objeto de uma indemnização ([69]).

3.4. **Colocação em classe superior ou inferior**

3.4.1. *Definição de colocação em classe superior ou inferior*

A colocação em classe superior ou inferior é definida, respetivamente, no artigo 10.º, n.ºs 1 e 2, do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

O correspondente direito do passageiro está associado a uma alteração da classe de cabina ou da classe de serviço, ou seja, classe económica, classe executiva e primeira classe. Não se aplica às vantagens oferecidas através de uma tarifa mais elevada dentro da mesma classe (por exemplo, no que diz respeito a lugares específicos ou refeições). Por conseguinte, a aquisição de uma tarifa diferente dentro da mesma classe de passageiros não é considerada uma colocação em classe superior ou inferior para efeitos do presente artigo. Do mesmo modo, os passageiros que não recebam o tratamento de cabina consentâneo com a sua reserva (por exemplo, no que diz respeito aos lugares sentados ou às refeições), mas que ainda viajem na mesma classe, não estão a ser colocados em classe inferior. No entanto, podem ser elegíveis para o reembolso do montante pago por um serviço não recebido em conformidade com os termos e condições da transportadora aérea e/ou ao abrigo do direito nacional.

A definição de colocação em classe inferior (ou superior) aplica-se à classe de serviço para a qual o bilhete foi adquirido e não às eventuais vantagens oferecidas no âmbito de um programa de passageiro frequente ou de outro programa comercial oferecido por uma transportadora aérea ou por um operador turístico.

3.4.2. *Direitos associados à colocação em classe superior ou inferior*

Em caso de colocação em classe superior, a transportadora aérea não pode exigir qualquer pagamento suplementar. Em caso de colocação em classe inferior, está prevista uma indemnização sob a forma de reembolso de uma percentagem do preço do bilhete no artigo 10.º, n.º 2, alíneas a), b) e c), do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

O preço a tomar em consideração para determinar o reembolso devido ao passageiro em causa é o preço do voo em que este foi colocado em classe inferior, a não ser que tal preço não esteja indicado no bilhete que estabelece o seu direito a transporte nesse voo. Neste caso, deverá ter-se por base a parte do preço do bilhete correspondente ao quociente entre a distância do referido voo e a distância total do transporte a que o passageiro tem direito. Este preço não inclui as taxas e os impostos indicados no bilhete, desde que nem a exigibilidade nem o montante dos mesmos dependam da classe para a qual o referido bilhete foi adquirido ([70]).

([66]) Processos apensos C-146/20, C-188/20, C-196/20 e C-270/20, *Azurair e o.*, ECLI:EU:C:2021:1038, n.º 68.
([67]) Processo C-654/19, *FP Passenger Service*, ECLI:EU:C:2020:770, n.º 25.
([68]) Processo C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, n.º 49.
([69]) Processo C-315/15, *Pešková e Peška*, ECLI:EU:C:2017:342, n.º 54.
([70]) Processo C-255/15, *Mennens*, ECLI:EU:C:2016:472, n.ºs 32 e 43.

4. **DIREITOS DOS PASSAGEIROS**

4.1. **Direito à informação**

4.1.1. *Direito geral à informação*

O artigo 14.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 especifica o texto de um anúncio, que deve ser legível e afixado na zona de registo, de forma claramente visível para os passageiros, física ou eletronicamente, no maior número possível de línguas pertinentes. Tal tem de ser feito não só no balcão do aeroporto para o registo, mas também nos quiosques do aeroporto, em linha e, idealmente, na porta de embarque.

Além disso, sempre que uma transportadora aérea presta informações incompletas, enganosas ou erradas aos passageiros sobre os seus direitos, quer individualmente quer em termos gerais, através de anúncios nos meios de comunicação ou de publicações no seu sítio Web, estas devem ser consideradas como uma violação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 em conformidade com o artigo 15.º, n.º 2, lido em conjugação com o considerando 20, podendo também constituir uma prática comercial desleal ou enganosa da empresa para com os consumidores em conformidade com a Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho ([71]).

Em caso de atraso, recusa de embarque ou cancelamento, a transportadora aérea operadora é obrigada a informar os passageiros aéreos da designação exata e do endereço da empresa junto da qual estes podem reclamar uma indemnização, bem como, se for caso disso, a precisar os documentos que devem anexar ao seu pedido de indemnização. Em contrapartida, a transportadora aérea operadora não é obrigada a informar os passageiros aéreos do montante exato da indemnização que estes podem eventualmente obter ([72]).

4.1.2. *Informações a prestar em caso de atraso, recusa de embarque ou cancelamento*

O artigo 14.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 prevê que a transportadora aérea operadora que recusar o embarque ou cancelar um voo deve distribuir a cada passageiro afetado um impresso com as regras de indemnização e de assistência. Acrescenta que a transportadora «deve igualmente distribuir um impresso equivalente a cada passageiro afetado por um atraso de, pelo menos, duas horas». A obrigação de fornecer aos passageiros afetados uma explicação escrita pormenorizada dos seus direitos é, portanto, expressamente aplicável aos casos de recusa de embarque, cancelamento e atraso. No entanto, tendo em conta que o atraso pode surgir à partida, mas que pode também registar-se no destino final, as transportadoras aéreas operadoras devem também procurar informar os passageiros afetados em caso de atraso de, pelo menos, três horas no seu destino final. Só deste modo é que os passageiros podem ser devidamente informados, em conformidade com o disposto no artigo 14.º, n.º 2 ([73]). Esta abordagem é plenamente conforme com o acórdão do Tribunal no processo Sturgeon ([74]), onde se estabeleceu que os passageiros que sofram um atraso de pelo menos três horas devem ser tratados do mesmo modo que os passageiros de voos cancelados, para efeitos da aplicação do direito a indemnização previsto no artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

O requisito de prestação de informações nos termos do artigo 14.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 não prejudica os requisitos de informação estabelecidos por outras disposições do direito da UE, nomeadamente o artigo 8.º, n.º 2, da Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho ([75]) e o artigo 7.º, n.º 4, da Diretiva 2005/29/CE. A omissão de informações substanciais e a prestação de informações enganosas sobre os direitos dos passageiros podem também constituir uma prática comercial desleal de uma empresa face aos consumidores ao abrigo da Diretiva 2005/29/CE.

([71]) Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno e que altera a Diretiva 84/450/CEE do Conselho, as Diretivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE Parlamento Europeu e do Conselho e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 («Diretiva relativa às práticas comerciais desleais») (JO L 149 de 11.6.2005, p. 22 , ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj).

([72]) Processos apensos C-146/20, C-188/20, C-196/20 e C-270/20, *Azurair e o.*, ECLI:EU:C:2021:1038, n.º 108.

([73]) As informações prestadas aos passageiros sobre a lista dos organismos nacionais de execução na UE podem remeter para o sítio Web da Comissão, que contém todos os dados de contacto dos organismos nacionais de execução.

([74]) Processos apensos C-402/07 e C-432/07, *Sturgeon e.a.*, ECLI:EU:C:2009:716, n.º 69.

([75]) Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 85/577/CEE do Conselho e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 304 de 22.11.2011, p. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

4.2. **Direito ao reembolso, reencaminhamento e alteração da reserva em caso de recusa de embarque ou de cancelamento**

O artigo 8.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 impõe às transportadoras aéreas a obrigação de oferecer aos passageiros uma escolha tripla, entre:

— o reembolso do preço do bilhete ([76]) ([77]) e, em caso de voos sucessivos, um voo de regresso para o aeroporto de partida na primeira oportunidade,

— o reencaminhamento no mais curto prazo para o destino final ou

— o reencaminhamento numa data posterior, da conveniência do passageiro, em condições de transporte equivalentes, sujeito à disponibilidade de lugares.

Se tiver de propor a escolha entre o reembolso e o reencaminhamento, a transportadora aérea operadora deve apresentar aos passageiros em causa informações completas sobre todas as possibilidades relativas ao reembolso e ao reencaminhamento. Nos termos do artigo 5.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 261/2004, ao informar os passageiros do cancelamento, a transportadora aérea operadora deve prestar-lhes esclarecimentos sobre o reencaminhamento. Os passageiros em questão não têm qualquer obrigação de contribuir ativamente para a procura de informações para tal efeito ([78]).

Como princípio geral, sempre que é recusado o embarque ao passageiro ou este é informado do cancelamento do voo e lhe são corretamente apresentadas as opções disponíveis, a possibilidade de escolha oferecida aos passageiros nos termos do artigo 8.º, n.º 1, deve ser dada apenas uma vez. Nesses casos, logo que o passageiro tenha escolhido uma das três opções ao abrigo do artigo 8.º, n.º 1, alíneas a), b) ou c), a transportadora aérea deixa de ter qualquer obrigação relacionada com as outras duas. Não obstante, a obrigação de indemnização pode continuar a aplicar-se, em conformidade com o artigo 5.º, n.º 1, alínea c), em conjugação com o artigo 7.º

A transportadora aérea deve simultaneamente propor a escolha entre o reembolso e o reencaminhamento-. No caso de voos sucessivos, a transportadora aérea deve simultaneamente propor a escolha entre o reembolso, um voo de regresso para o aeroporto de partida e o reencaminhamento. A transportadora aérea tem de suportar os custos do reencaminhamento ou de um voo de regresso. Se não cumprir a sua obrigação de oferecer o reencaminhamento ou o regresso em condições de transporte equivalentes na primeira oportunidade, a transportadora aérea tem de reembolsar os custos suportados pelo passageiro para obter um voo alternativo para o seu destino final ou um voo de regresso. O ónus da prova de que o reencaminhamento foi efetuado na primeira oportunidade possível recai sobre a transportadora aérea operadora ([79]). O mesmo se aplica ao voo de regresso para o primeiro ponto de partida. Se a transportadora aérea não oferecer a possibilidade de escolha entre o reembolso e o reencaminhamento e, em caso de voos sucessivos, o reembolso e um voo de regresso para o aeroporto de partida e o reencaminhamento-, decidindo unilateralmente reembolsar o passageiro, este tem direito a um complemento de reembolso da diferença de preço em relação ao novo bilhete em condições de transporte equivalentes.

Se a reserva tiver sido efetuada por intermédio de um terceiro, como uma plataforma de reserva, incumbe à transportadora aérea, em caso de cancelamento de um voo, oferecer aos passageiros em causa uma assistência que consiste em lhes propor, entre outros, o reembolso do preço total de compra do seu bilhete, bem como, sendo esse o caso, um voo de regresso para o primeiro ponto de partida ([80]).

No entanto, caso a transportadora aérea possa demonstrar que contactou os passageiros que aceitaram dar os seus dados de contacto pessoais e que procurou prestar a assistência exigida pelo artigo 8.º, tendo os passageiros, não obstante, tomado as suas próprias disposições de assistência ou -reencaminhamento, a transportadora aérea pode concluir que não é responsável por quaisquer custos adicionais que os passageiros tenham suportado e decidir não efetuar o seu reembolso.

([76]) O preço do bilhete é reembolsado no que corresponde à parte ou partes da viagem não efetuadas, e à parte ou partes já efetuadas, caso a viagem já não se justifique em relação ao plano de viagem inicial do passageiro. Em princípio, se os passageiros optarem por regressar ao aeroporto de partida, a parte ou partes da viagem já efetuadas já não se justificam em relação ao plano de viagem inicial.

([77]) O preço do bilhete a tomar em consideração para determinar o montante do reembolso devido pela transportadora aérea a um passageiro em caso de cancelamento de um voo inclui a diferença entre o montante pago por esse passageiro e o montante recebido por essa transportadora aérea, a qual corresponde a uma comissão cobrada por uma pessoa que interveio como intermediário entre estes dois últimos, salvo se essa comissão tiver sido fixada sem o conhecimento da referida transportadora aérea (processo C-601/17, *Harms*, ECLI:EU:C:2018:702, n.º 20).

([78]) Processo C-354/18, *Rusu*, ECLI:EU:C:2019:637, n.º 56.

([79]) Processo C-354/18, *Rusu*, ECLI:EU:C:2019:637, n.º 62.

([80]) Processo C-601/17, *Harms*, ECLI:EU:C:2018:702, n.º 12.

Quanto à forma como o reembolso deve ser efetuado, a estrutura do artigo 7.º, n.º 3, mostra que o reembolso do bilhete é efetuado, principalmente, sob a forma de uma quantia em dinheiro. Em contrapartida, o reembolso sob a forma de vales de viagem apresenta-se como uma modalidade subsidiária de reembolso, uma vez que este está sujeito ao requisito adicional de um «acordo escrito do passageiro» ([81]).

A este respeito, o Tribunal esclareceu que o conceito de «acordo» deve ser entendido, segundo o seu sentido habitual, como um consentimento livre e esclarecido. Por conseguinte, no contexto do artigo 7.º, n.º 3, este conceito exige o consentimento livre e esclarecido do passageiro à obtenção do reembolso do seu bilhete sob a forma de um vale de viagem ([82]).

No que diz respeito ao termo «acordo escrito», o Tribunal também esclareceu que não tem necessariamente de haver uma assinatura manuscrita ou digital do passageiro se os passageiros em causa tiverem recebido informações claras e completas que lhes permitam efetuar uma escolha eficaz e informada e, por conseguinte, consentir de maneira livre e informada no reembolso do seu bilhete sob a forma de um vale de viagem e não sob a forma de uma quantia em dinheiro. Se estas condições estiverem preenchidas, pode considerar-se que o passageiro deu o seu «acordo escrito» se tiver preenchido a parte pertinente de um formulário em linha no sítio Web da transportadora aérea ([83]).

Se for oferecida aos passageiros a possibilidade de continuar uma viagem ou o seu reencaminhamento, tal deve ser proposto «em condições de transporte equivalentes». A equivalência das condições de transporte pode depender de uma série de fatores e tem de ser decidida caso a caso. Consoante as circunstâncias, são recomendadas as seguintes boas práticas:

a) Se possível, os passageiros não devem ser transferidos para meios de transporte de uma classe inferior em comparação com a da reserva (em caso de mudança para uma classe inferior, aplica-se a indemnização prevista no artigo 10.º);

b) O reencaminhamento deve ser oferecido sem qualquer custo adicional para o passageiro, mesmo que os passageiros sejam reencaminhados com outra transportadora aérea, noutro modo de transporte ou numa classe superior, ou a uma tarifa mais elevada do que a paga originalmente pelo serviço;

c) Devem ser envidados esforços razoáveis para evitar correspondências suplementares;

d) Sempre que se recorrer a outra transportadora aérea ou a um modo de transporte alternativo para a parte da viagem que não foi concluída conforme o previsto, a duração total do percurso deve ser razoavelmente o mais próxima possível da prevista para a viagem inicial, na mesma classe de transporte ou numa classe superior, se necessário;

e) Se se encontrarem disponíveis vários voos com horários comparáveis, os passageiros com direito a reencaminhamento devem aceitar a oferta de reencaminhamento feita pela transportadora, incluindo com as transportadoras aéreas que cooperam com a transportadora operadora; e

f) Se tiver sido reservada assistência a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida para a viagem inicial, essa assistência deverá também estar disponível no itinerário alternativo.

Para ficar isenta da obrigação de pagar uma indemnização nos termos do artigo 7.º, a transportadora aérea operadora deve mobilizar todos os recursos à sua disposição para assegurar um reencaminhamento razoável, satisfatório e na primeira oportunidade, entre os quais se inclui a procura de outros voos diretos ou indiretos eventualmente operados por outras transportadoras aéreas que sejam membros ou não da mesma aliança aérea e com chegada num horário menos tardio que o voo seguinte da transportadora aérea em causa ([84]). Só se não houver nenhum lugar disponível noutro voo direto ou indireto que permita ao passageiro em causa chegar ao seu destino final num horário menos tardio que o voo seguinte da transportadora aérea em causa ou se a realização desse reencaminhamento constituir para essa transportadora aérea um sacrifício insuportável face às capacidades da sua empresa no momento relevante é que se deve considerar que a referida transportadora aérea mobilizou todos os recursos de que dispunha ao reencaminhar o passageiro em causa para o voo seguinte por ela operado ([85]).

Se o voo reencaminhado aceite nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alíneas b) ou c), for também cancelado ou sofrer um atraso igual ou superior a três horas à chegada, surge um novo direito a indemnização nos termos do artigo 7.º ([86]). A Comissão recomenda que as opções sejam claramente explicadas aos passageiros sempre que lhes deva ser prestada assistência.

([81]) Processo C-76/23, *Cobult*, ECLI:EU:C:2024:253, n.º 20.
([82]) Processo C-76/23, *Cobult*, ECLI:EU:C:2024:253, n.º 22.
([83]) Processo C-76/23, *Cobult*, ECLI:EU:C:2024:253, n.ºs 29, 34 e 37.
([84]) Processo C-74/19, *Transportes Aéros Portugueses*, ECLI:EU:C:2020:460, n.º 59.
([85]) Processo C-74/19, *Transportes Aéros Portugueses*, ECLI:EU:C:2020:460, n.º 61.
([86]) Processo C-832/18, *Finnair*, ECLI:EU:C:2020:204, n.ºs 31 e 33.

Se um passageiro tiver reservado um voo de ida e um voo de regresso separadamente com diferentes transportadoras aéreas e o voo de ida for cancelado, o reembolso só é devido para esse voo. Contudo, no caso de dois voos que fazem parte do mesmo contrato, mas, ainda assim, são explorados por diferentes transportadoras aéreas, além do seu direito a uma indemnização por parte da transportadora aérea operadora, os passageiros devem beneficiar de duas opções em caso de cancelamento do voo de ida:

a) Ser reembolsados no valor total do bilhete (ou seja, ambos os voos); ou

b) Ser reencaminhados para outro voo em substituição do voo de ida.

Por último, no contexto muito específico do repatriamento de passageiros retidos durante o surto da pandemia de COVID-19, o Tribunal declarou que um voo de repatriamento organizado por um Estado-Membro no contexto de uma medida de assistência consular, na sequência do cancelamento de um voo, não constitui um «reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final […]», na aceção do artigo 8.º, n.º 1, alínea b), do Regulamento (CE) n.º 261/2004, que deve ser oferecido pela transportadora aérea operadora ao passageiro cujo voo foi cancelado. Assim, um passageiro que seja obrigado a pagar uma contribuição obrigatória para os custos incorridos pelo Estado-Membro em causa não tem direito ao reembolso desses custos a cargo da transportadora aérea operadora com base no Regulamento (CE) n.º 261/2004 ([87]).

Em contrapartida, para obter uma indemnização a cargo da transportadora aérea operadora em causa, esse passageiro pode invocar, num órgão jurisdicional nacional, o incumprimento por parte da transportadora aérea operadora, por um lado, da sua obrigação de reembolsar o bilhete pelo preço total de compra do mesmo, para a parte ou partes da viagem não efetuadas ou já não se justificam em relação ao plano inicial de viagem, e, por outro, o seu dever de assistência, incluindo do seu dever de informação, ao abrigo do artigo 8.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 261/2004. Esta indemnização deverá, no entanto, limitar-se àquilo que, atendendo às circunstâncias próprias de cada caso concreto, é necessário, adequado e razoável para compensar a falha da referida transportadora aérea operadora ([88]).

4.3. **Direito a assistência em caso de recusa de embarque, de cancelamento ou de atraso na partida**

4.3.1. *Conceito de direito a assistência*

Se os passageiros, na sequência de um incidente de recusa de embarque, de cancelamento ou de atraso na partida concordam com a transportadora aérea num reencaminhamento numa data posterior da sua conveniência [artigo 8.º, n.º 1, alínea c)], o direito a assistência cessa. Com efeito, o direito a assistência apenas subsiste enquanto os passageiros aguardam o reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final na primeira oportunidade [artigo 8.º, n.º 1, alínea b)], ou um voo de regresso (artigo 8.º, n.º 1, alínea a), segundo travessão).

4.3.2. *Fornecimento de refeições, bebidas e alojamento*

A intenção do Regulamento (CE) n.º 261/2004 é garantir que as necessidades dos passageiros que aguardam o seu voo de regresso ou o seu reencaminhamento sejam adequadamente tidas em conta. O nível apropriado de assistência terá de ser avaliado numa base casuística, tendo em devida conta as necessidades dos passageiros nas circunstâncias relevantes e o princípio da proporcionalidade (isto é: de acordo com o tempo de espera). Nem o preço pago pelo bilhete nem a natureza temporária do transtorno sofrido devem interferir com o direito a assistência.

No que diz respeito ao artigo 9.º, n.º 1, alínea a), sobre refeições e bebidas, a Comissão considera que a expressão «em proporção razoável com o tempo de espera» significa que as transportadoras aéreas operadoras deverão fornecer aos passageiros a assistência adequada, correspondente à duração prevista do atraso e à hora do dia (ou da noite) em que este ocorre, incluindo no aeroporto de transferência em caso de voos sucessivos, a fim de reduzir os inconvenientes sofridos pelos passageiros tanto quanto possível, tendo sempre em conta o princípio da proporcionalidade. Deve ser dada especial atenção às necessidades das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida e das crianças não acompanhadas.

([87]) Processo C-49/22, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2023:454, n.º 33.
([88]) Processo C-49/22, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2023:454, n.º 50.

Além disso, deve ser proposta assistência aos passageiros a título gratuito e de forma clara e acessível, incluindo, se possível, através de meios eletrónicos de comunicação, ou seja, não devem ser os passageiros a encarregar-se de tomar as medidas necessárias, por exemplo, encontrar alojamento ou refeições e efetuar o respetivo pagamento. Em vez disso, as transportadoras aéreas operadoras são obrigadas a oferecer assistência ativamente. As transportadoras aéreas operadoras deverão também assegurar, sempre que possível, que haja alojamento acessível para pessoas com deficiência e respetivos cães-guias.

Se a assistência não foi prestada muito embora devesse ter sido, os passageiros que tenham tido de pagar refeições e bebidas, alojamento em hotel e transporte entre o aeroporto e o local de alojamento e/ou serviços de telecomunicações, podem obter o reembolso das despesas realizadas junto da transportadora aérea, se aquelas fossem necessárias, razoáveis e adequadas ([89]).

Se um passageiro rejeitar a assistência razoável que lhe deve ser oferecida pela transportadora aérea ao abrigo do artigo 9.º e proceder às suas próprias disposições, a transportadora aérea não é obrigada a reembolsar as despesas suportadas pelo passageiro, salvo se assim estiver estabelecido pela legislação nacional ou se assim tiver sido acordado previamente pela transportadora aérea. Esse reembolso nunca pode exceder o valor da oferta «em proporção razoável» da transportadora aérea, anteriormente mencionada, a fim de garantir uma igualdade de tratamento entre os passageiros. Os passageiros devem igualmente conservar todos os recibos das despesas efetuadas.

Em qualquer caso, os passageiros que considerem ter direito ao reembolso de mais despesas ou a uma indemnização por danos sofridos em consequência de um atraso, incluindo despesas, conservam o direito de fundamentar as suas reclamações nas disposições da Convenção de Montreal, bem como no artigo 3.º do Regulamento (CE) n.º 2027/97, e de demandar a transportadora aérea junto de um tribunal nacional ou de se dirigir ao organismo nacional de execução competente. Em alguns Estados-Membros, os passageiros podem ter de recorrer a entidades de resolução alternativa de litígios de consumo (ver secção 7.3).

No que diz respeito à obrigação de oferecer gratuitamente alojamento em hotel, o Tribunal esclareceu que os termos «devem ser oferecidos a título gratuito […] [a]lojamento em hotel» correspondem à vontade do legislador da União de evitar que os passageiros em causa tenham de suportar eles próprios o ónus de procurar um quarto de hotel e de pagar os respetivos custos, devendo estes passageiros receber assistência da transportadora aérea, que deve tomar as disposições necessárias para esse efeito. Em contrapartida, não resulta expressamente da redação desta disposição que o legislador da União tenha pretendido impor às transportadoras aéreas, além dessa prestação de assistência aos passageiros, a obrigação de tomar a cargo as modalidades de alojamento enquanto tais ([90]), por exemplo reservando um quarto específico em nome do passageiro.

No mesmo sentido, o Tribunal declarou que, em caso de incidente no hotel, a transportadora aérea não pode ser obrigada, apenas com base no Regulamento (CE) n.º 261/2004, a indemnizar um passageiro pelos prejuízos causados por uma conduta danosa cometida pelo pessoal do hotel em que o alojamento é oferecido ([91]).

Importa recordar que, nos termos do considerando 18 do Regulamento (CE) n.º 261/2004, a assistência aos passageiros, que aguardam uma alternativa ou um voo atrasado, poderá ser limitada ou recusada nos casos em que a própria prestação de assistência possa provocar um atraso maior. Caso seja expectável que um voo atrasado no final do dia possa partir passadas algumas horas e esse atraso possa ser muito maior se os passageiros tiverem de ser encaminhados para hotéis e de volta para o aeroporto a meio da noite, a transportadora deverá ser autorizada a suspender a prestação de alojamento em hotel e das transferências correspondentes. Do mesmo modo, se uma transportadora estiver prestes a distribuir vales de refeições e bebidas, mas for informada de que o voo está pronto para o embarque, deve ser autorizada a suspender a prestação de assistência. À exceção destes casos, a Comissão é da opinião que estas limitações só devem ser aplicadas em casos muito excecionais, já que devem ser envidados todos os esforços para reduzir os inconvenientes sofridos pelos passageiros.

O direito a assistência ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004 é sem prejuízo das obrigações dos organizadores de viagens em conformidade com a Diretiva (UE) 2015/2302.

([89]) Processo C-12/11, *McDonagh*, ECLI:EU:C:2013:43, n.º 66.
([90]) Processo C-530/19, *Niki Luftfahrt*, ECLI:EU:C:2020:635, n.º 24.
([91]) Processo C-530/19, *Niki Luftfahrt*, ECLI:EU:C:2020:635, n.º 40.

4.3.3. *Assistência em circunstâncias extraordinárias ou eventos extraordinários*

De acordo com o Regulamento (CE) n.º 261/2004, a transportadora aérea é obrigada a cumprir a obrigação de assistência, mesmo se o cancelamento do voo for devido a circunstâncias extraordinárias, ou seja, circunstâncias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis. O Regulamento (CE) n.º 261/2004 não inclui nenhuma indicação que permita concluir que reconhece uma categoria distinta de eventos «particularmente extraordinários», para além das «circunstâncias extraordinárias» a que se refere o artigo 5.º, n.º 3, que conduziriam a uma isenção de todas as obrigações que incumbem à transportadora aérea, incluindo as previstas no artigo 9.º do citado regulamento, mesmo em caso de circunstâncias extraordinárias que persistam durante um longo período, sobretudo dado que os passageiros são especialmente vulneráveis em tais circunstâncias e eventos ([92]).

Em caso de eventos extraordinários, o objetivo do Regulamento (CE) n.º 261/2004 é assegurar que seja prestada a assistência apropriada, nomeadamente aos passageiros que aguardam o reencaminhamento nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea b). Contudo, não devem ser aplicadas sanções às companhias aéreas quando estas puderem provar que envidaram os seus melhores esforços para cumprir as suas obrigações ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004, tendo em consideração as circunstâncias específicas relacionadas com os eventos e o princípio da proporcionalidade.

4.4. **Direito a indemnização em caso de recusa de embarque, de cancelamento, de atraso à chegada e reencaminhamento, e reembolso devido a colocação em classe inferior**

A. ***Aspetos gerais***

A transportadora aérea operadora é obrigada a informar os passageiros da designação exata e do endereço da transportadora aérea junto da qual estes podem reclamar uma indemnização, bem como, se for caso disso, a precisar os documentos que devem anexar ao seu pedido de indemnização. Em contrapartida, a transportadora aérea operadora não é obrigada a informar os passageiros do montante exato da indemnização que estes podem eventualmente obter ([93]).

Em caso de recusa de embarque contra a vontade do passageiro, o artigo 4.º, n.º 3, prevê expressamente que o passageiro deve ser indemnizado «imediatamente». Tal significaria que, se a compensação não for paga no local, pelo menos deve ser assumido um compromisso de pagamento antes de o passageiro sair do aeroporto.

Os passageiros cujo voo tenha sido cancelado ou tenha sofrido um atraso considerável podem exigir o pagamento do montante da indemnização na moeda nacional do seu lugar de residência. Esta disposição opõe-se a uma regulamentação ou a uma prática jurisprudencial nacional que preveja que uma ação proposta para esse efeito será julgada improcedente unicamente pelo facto de o pedido ter sido expresso na moeda nacional do lugar de residência do passageiro ([94]).

B. ***Indemnização em caso de recusa de embarque***

4.4.1. *Indemnização, recusa de embarque e circunstâncias extraordinárias*

O artigo 2.º, alínea j), e o artigo 4.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 devem ser interpretados no sentido de que a indemnização é sempre devida em caso de recusa de embarque e as transportadoras aéreas não podem validamente justificar uma recusa de embarque nem ficar isentas da obrigação de indemnização aos passageiros invocando circunstâncias extraordinárias ([95]).

4.4.2. *Indemnização, recusa de embarque e voos sucessivos*

Os passageiros de voos sucessivos devem ser indemnizados quando, ao viajarem no âmbito de um contrato de transporte único com um itinerário que envolve diretamente voos sucessivos e um único registo, a transportadora aérea lhes recusa o embarque pelo facto de o primeiro voo incluído na sua reserva ter sofrido um atraso imputável a essa transportadora e de esta ter previsto erradamente que esses passageiros não chegariam a tempo de embarcar no segundo voo ([96]). Em contrapartida, se os passageiros dispuserem de dois bilhetes separados para dois voos consecutivos e o atraso do primeiro voo determinar que são incapazes de proceder ao registo a tempo de embarcar no voo seguinte, as transportadoras aéreas não são obrigadas a pagar uma indemnização. No entanto, se o atraso do primeiro voo for superior a três horas, o passageiro pode ter direito a uma indemnização da transportadora que opera este voo.

([92]) Processo C-12/11, *McDonagh*, ECLI:EU:C:2013:43, n.º 30.
([93]) Processos apensos C-146/20, C-188/20, C-196/20 e C-270/20, *Azurair e o.*, ECLI:EU:C:2021:1038, n.º 108.
([94]) Processo C-356/19, *Delfly*, ECLI:EU:C:2020:633, n.º 34.
([95]) Processo C-22/11, *Finnair*, ECLI:EU:C:2012:604, n.º 40.
([96]) Processo C-321/11, *Rodríguez Cachafeiro e Martínez-Reboredo Varela-Villamor*, ECLI:EU:C:2012:609, n.º 36.

4.4.3. *Montante da indemnização*

A indemnização é calculada em conformidade com o artigo 7.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 261/2004. Pode ser reduzida em 50 %, se estiverem preenchidas as condições do artigo 7.º, n.º 2.

C. ***Indemnização em caso de cancelamento***

4.4.4. *Caso geral*

É devida uma indemnização em caso de cancelamento:

— se os passageiros não forem informados com antecedência suficiente, ou seja, pelo menos duas semanas antes da partida programada, e

— se não forem reencaminhados dentro dos prazos estabelecidos no artigo 5.º, n.º 1, alínea c), do Regulamento (CE) n.º 261/2004 (ver secção E),

— a menos que o cancelamento se tenha ficado a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis, em conformidade com o artigo 5.º, n.º 3 (ver secção 5 sobre as circunstâncias extraordinárias).

É importante distinguir esta indemnização da indemnização por atrasos consideráveis à chegada.

4.4.5. *Montante da indemnização*

A indemnização é calculada em conformidade com o artigo 7.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 261/2004. Pode ser reduzida em 50 % se estiverem preenchidas as condições previstas no artigo 7.º, n.º 2, ou seja, se os passageiros forem reencaminhados para o seu destino final após o cancelamento do seu voo inicial e aí chegarem com um atraso não superior a 2, 3 ou 4 horas, consoante a distância.

4.4.6. *Obrigação de informar os passageiros*

A transportadora aérea operadora ainda tem de pagar uma indemnização se o passageiro não tiver sido informado do cancelamento de um voo pelo menos duas semanas antes da hora programada de partida, por o intermediário (por exemplo, o agente de viagens ou a agência de viagens em linha) com o qual o passageiro celebrou o contrato de transporte não ter transmitido essa informação da transportadora aérea ao passageiro em tempo útil e o passageiro não ter autorizado expressamente o intermediário a receber as informações enviadas pela transportadora aérea operadora ([97]).

Do mesmo modo, a transportadora aérea operadora tem de pagar a indemnização prevista no artigo 5.º, n.º 1, alínea c), e no artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 em caso de cancelamento de um voo do qual o passageiro não tenha sido informado pelo menos duas semanas antes da hora programada de partida, quando essa transportadora aérea tenha enviado a informação em tempo útil para o único endereço eletrónico que lhe tinha sido comunicado no momento da reserva, sem, no entanto, saber que esse endereço permitia contactar unicamente o agente de viagens através do qual a reserva tinha sido efetuada, e não contactar diretamente o passageiro e que esse agente de viagens não transmitiu a informação ao passageiro em tempo útil ([98]), ou seja, pelo menos duas semanas antes da hora programada de partida.

([97]) Processo C-302/16, *Krijgsman*, ECLI:EU:C:2017:359, n.º 31; processo C-263/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2021:1039, n.º 56.
([98]) Processo C-307/21, *Ryanair DAC*, ECLI:EU:C:2022:729, n.º 30.

D. ***Indemnização em caso de atraso considerável à chegada***

4.4.7. *«Atraso considerável» à chegada*

No que se refere aos «atrasos consideráveis», o Tribunal determinou que os passageiros de um voo atrasado sofrem um prejuízo análogo aos passageiros de um voo cancelado, consistente numa determinada perda de tempo ([99]). Com base no princípio da igualdade de tratamento, os passageiros que cheguem ao seu destino final com um atraso de três horas ou mais têm direito à mesma indemnização (artigo 7.º) do que os passageiros cujo voo seja cancelado. O Tribunal fundamentou a sua decisão essencialmente no artigo 5.º, n.º 1, alínea c), subalínea iii), do Regulamento (CE) n.º 261/2004, onde a legislatura da UE atribui consequências legais, incluindo o direito a indemnização, às situações com passageiros cujo voo foi cancelado e aos quais não seja oferecido reencaminhamento que lhes permita partir até uma hora antes da hora programada de partida e chegar ao destino final até duas horas depois da hora programada de chegada. O Tribunal concluiu que o direito a indemnização previsto no artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 visa reparar a perda de tempo de pelo menos três horas. Todavia, tal atraso não confere aos passageiros o direito a uma indemnização se a transportadora aérea puder provar que o atraso considerável se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis ([100]) (relativamente às circunstâncias extraordinárias, ver secção 5).

4.4.8. *Indemnização por atraso considerável à chegada em caso de voos sucessivos*

O Tribunal ([101]) considera que, para efeitos da indemnização prevista no artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, um atraso deve ser apreciado em relação à hora programada de chegada ao destino final do passageiro, tal como definido no artigo 2.º, alínea h), do Regulamento (CE) n.º 261/2004, que, no caso de voos sucessivos, deve ser entendido como o destino do último voo apanhado pelo passageiro.

Em conformidade com o artigo 3.º, n.º 1, alínea a), do Regulamento (CE) n.º 261/2004, os passageiros que tenham perdido uma correspondência, na UE, ou fora da UE, com um voo proveniente de um aeroporto situado no território de um Estado-Membro, deverão ter direito a uma indemnização, caso tenham chegado ao destino final com um atraso superior a três horas. A questão de saber se a transportadora aérea que opera os voos sucessivos é uma transportadora da UE ou de um país terceiro é irrelevante.

A perda de voos sucessivos devido a atrasos significativos nos controlos de segurança ou ao facto de os passageiros não respeitarem a hora de embarque do seu voo no aeroporto de transferência não dá direito a indemnização.

No caso de voos sucessivos sujeitos a uma reserva única, a indemnização não é devida se a transportadora aérea transferir os passageiros para um voo ulterior para a primeira parte da viagem, permitindo-lhes ainda embarcar atempadamente no segundo voo que compõe a viagem ([102]).

4.4.9. *Indemnização por atraso considerável à chegada caso o passageiro aceite um voo para um aeroporto alternativo em relação àquele para o qual tinha sido feita a reserva*

Se um passageiro aceitar um voo para um aeroporto alternativo em relação àquele para o qual tinha sido feita a reserva, o passageiro tem direito a uma indemnização por atraso considerável à chegada. A hora de chegada a utilizar para calcular o atraso é a hora efetiva de chegada ao aeroporto para o qual a reserva foi feita inicialmente ou outro destino próximo acordado com o passageiro, em conformidade com o artigo 8.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 ([103]). Os custos do transporte entre o aeroporto alternativo e o aeroporto para o qual tinha sido feita a reserva inicialmente ou outro destino próximo acordado com o passageiro devem ser suportados pela transportadora aérea operadora por sua própria iniciativa ([104]). Se a transportadora aérea não assegurar ou oferecer esse transporte e os passageiros tiverem de tomar as suas próprias providências, estes têm direito ao reembolso dos montantes por eles despedidos e que, atendendo às circunstâncias próprias de cada caso, são necessários, adequados e razoáveis para compensar a falha da transportadora ([105]).

([99]) Processos apensos C-402/07 e C-432/07, *Sturgeon e.a.*, ECLI:EU:C:2009:716, n.º 54.
([100]) Processos apensos C-402/07 e C-432/07, *Sturgeon e.a.*, ECLI:EU:C:2009:716, n.º 69.
([101]) Processo C-11/11, *Folkerts*, ECLI:EU:C:2013:106, n.º 47.
([102]) Processo C-191/19, *Air Nostrum*, ECLI:EU:C:2020:339, n.º 34.
([103]) Processo C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, n.º 49.
([104]) Processo C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, n.º 66.
([105]) Processo C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, n.º 73.

4.4.10. *Montante da indemnização*

Importa precisar que o montante da indemnização devida a um passageiro nos termos do artigo 7.°, n.° 1, do Regulamento (CE) n.° 261/2004 pode ser reduzido 50 % se os requisitos previstos no n.° 2 do mesmo artigo estiverem preenchidos. Embora o artigo 7.º, n.º 2, apenas se refira ao reencaminhamento dos passageiros, o Tribunal considerou que a redução da indemnização se deve aplicar, *mutatis mutandis*, aos passageiros que sofram um atraso considerável à chegada igual ou superior a três horas ([106]).

Daqui resulta que a indemnização devida ao passageiro cujo voo sofra um atraso de três horas ou mais, que chega ao seu destino final três horas ou mais após a hora de chegada inicialmente prevista, pode ser reduzida em 50 % se o atraso for inferior a quatro horas ([107]).

Por outras palavras, se o atraso à chegada for superior a três horas e inferior a quatro horas, no caso de uma viagem de mais de 3 500 km, a indemnização pode ser reduzida em 50 %, e ascende, por conseguinte, a 300 EUR, em aplicação do artigo 7.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

No entanto, se um voo tiver sido antecipado num número de horas que confira direito a indemnização nos termos do artigo 7.º, a transportadora aérea operadora continua a ser obrigada a pagar o montante total. A transportadora não tem a possibilidade de reduzir em 50 % qualquer indemnização a pagar pelo facto de ter oferecido aos passageiros um reencaminhamento, permitindo-lhes chegar sem atraso ao seu destino final ([108]).

4.4.11. *Cálculo da distância com base na «viagem» para determinar a indemnização em caso de atraso considerável no destino final.*

O processo *Folkerts* ([109]) referiu expressamente o conceito de uma «viagem» composta por vários voos sucessivos. O artigo 2.º, alínea h), do Regulamento (CE) n.º 261/2004 define «destino final» como o destino que consta do bilhete apresentado no balcão de registo ou, no caso de voos sucessivos, o destino do último voo. De acordo com o artigo 7.º, n.º 4, do Regulamento (CE) n.º 261/2004, a distância que determina o montante da indemnização a pagar em caso de atraso considerável no destino final deverá basear-se na distância «ortodrómica» entre o local de partida e o destino final, ou seja, a «viagem», e não na adição das distâncias «ortodrómicas» dos diversos voos sucessivos pertinentes que compõem a «viagem» ([110]).

Esta regra de cálculo da distância aplica-se mesmo que tenha havido apenas um atraso no segundo voo, ou que o atraso considerável à chegada tenha sido causado pelo cancelamento do segundo voo, que devia ser operado por uma transportadora aérea diferente daquela com a qual o passageiro em causa celebrou o contrato de transporte ([111]). O mesmo raciocínio seria aplicável aos voos compostos por mais de dois voos.

E. ***Indemnização em caso de reencaminhamento***

4.4.12. *Obrigação de reencaminhar os passageiros em tempo útil*

Nos termos do artigo 5.º, n.º 1, alínea c), as transportadoras aéreas operadoras não são obrigadas a pagar uma indemnização nos termos do artigo 7.º se reencaminharem os passageiros do seguinte modo:

— se os passageiros forem informados entre duas semanas e sete dias antes da hora programada de partida, o reencaminhamento deve permitir-lhes partir até duas horas antes da hora programada de partida e chegar ao destino final até quatro horas depois da hora programada de chegada,

— se os passageiros forem informados menos de sete dias antes da hora programada de partida, o reencaminhamento deve permitir-lhes partir até uma hora antes da hora programada de partida e chegar ao destino final até duas horas depois da hora programada de chegada ([112]).

([106]) Processos apensos C-402/07 e C-432/07, *Sturgeon e.a.*, ECLI:EU:C:2009:716, n.º 63.
([107]) Processos apensos C-402/07 e C-432/07, *Sturgeon e.a.*, ECLI:EU:C:2009:716, n.º 63.
([108]) Processos apensos C-146/20, C-188/20, C-196/20 e C-270/20, *Azurair e o.*, ECLI:EU:C:2021:1038, n.º 94.
([109]) Processo C-11/11, *Folkerts*, ECLI:EU:C:2013:106, n.º 18.
([110]) Processo C-559/16, *Bossen*, ECLI:EU:C:2017:644, n.º 33.
([111]) Processo C-939/19, *flightright*, ECLI:EU:C:2020:316, n.º 22; processo C-592/20, *British Airways*, ECLI:EU:C:2021:312, n.º 36.
([112]) Processo C-130/18, *flightright GmbH*, ECLI:EU:C:2018:496, n.º 23.

4.4.13. *Reencaminhamento e chegada mais de duas horas, mas menos de três horas, após a hora programada de chegada*

O Tribunal confirmou que os passageiros que são informados do cancelamento do seu voo menos de sete dias antes da hora programada de partida têm direito à indemnização a que se refere o artigo 5.º, n.º 1, alínea c), se o reencaminhamento oferecido pela transportadora aérea lhes permitir chegar ao destino final mais de duas horas, mas menos de três horas, após a hora programada de chegada do voo cancelado ([113]).

No entanto, se tratarem do seu próprio reencaminhamento, por terem sido informados ou terem indícios suficientes de que o seu voo chegará ao destino com um atraso considerável, os passageiros não são elegíveis para indemnização se chegarem ao destino final (com o novo voo) com um atraso inferior a três horas em relação à hora programada de chegada do voo originalmente reservado ([114]).

F. ***Reembolso em caso de colocação em classe inferior***

4.4.14. *Cálculo do montante*

Em conformidade com o artigo 10.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, o reembolso é exigível apenas para o voo no qual o passageiro foi colocado numa classe inferior e não para a totalidade da viagem incluída num bilhete único, que pode incluir dois ou mais voos sucessivos. O referido reembolso deve ser pago no prazo de sete dias.

G. ***Indemnização suplementar***

O artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 prevê uma indemnização fixa normalizada. O artigo 12.º sublinha que as disposições do Regulamento (CE) n.º 261/2004 não prejudicam os direitos dos passageiros a uma indemnização suplementar. O Tribunal declarou que o conceito de «indemnização suplementar» permite a um órgão jurisdicional nacional indemnizar, nas condições previstas pela Convenção de Montreal ou pelo direito nacional, o dano, incluindo o dano moral, resultante do incumprimento de um contrato de transporte aéreo ([115]). Um órgão jurisdicional nacional pode deduzir da indemnização suplementar a indemnização concedida ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004, mas não é obrigado a fazê-lo ([116]).

A «compensação suplementar», na aceção do artigo 12.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, pode também incluir a indemnização de um operador turístico com base num direito a uma redução do preço ao abrigo do direito nacional ([117]).

5. **CIRCUNSTÂNCIAS EXTRAORDINÁRIAS**

5.1. **Princípio**

Em conformidade com o artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 261/2004, a transportadora aérea não é obrigada a pagar uma indemnização em caso de cancelamento ou atraso considerável à chegada, se puder provar que o cancelamento ou o atraso se ficaram a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.

Para não ser obrigada a pagar uma indemnização, a transportadora tem de provar simultaneamente:

a) A existência de circunstâncias extraordinárias e a ligação entre estas circunstâncias e o atraso ou o cancelamento; e

b) O facto de o atraso ou cancelamento não poder ter sido evitado, apesar de a transportadora aérea ter tomado todas as medidas razoáveis (ver secção 5.3).

Uma dada circunstância extraordinária pode produzir mais de um cancelamento ou atraso no destino final, como é o caso de uma decisão de gestão do tráfego aéreo, tal como referido no considerando 15 do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

([113]) Processo C-130/18, *flightright GmbH*, ECLI:EU:C:2018:496, n.º 23.
([114]) Processo C-54/23, *Laudamotion e Ryanair*, ECLI:EU:C:2024:74, n.º 24.
([115]) Processo C-83/10, *Sousa Rodríguez e.a.*, ECLI:EU:C:2011:652, n.º 46.
([116]) Processo C-354/18, *Rusu*, ECLI:EU:C:2019:637, n.º 47.
([117]) Processo C-153/19, *DER Touristik GmbH*, ECLI:EU:C:2020:412, n.º 36.

Em derrogação da regra principal – ou seja: o pagamento de uma indemnização, que reflete o objetivo de proteção do consumidor – a isenção do artigo 5.º, n.º 3, deve ser objeto de interpretação estrita ([118]). Por conseguinte, todas as circunstâncias extraordinárias que rodeiam eventos como os enumerados no considerando 14 do Regulamento (CE) n.º 261/2004 – ou seja, instabilidade política, condições meteorológicas incompatíveis com a realização do voo em causa, riscos de segurança, falhas inesperadas para a segurança do voo e greves que afetem o funcionamento da transportadora aérea operadora – não são necessariamente causas de isenção da obrigação de indemnizar, mas exigem uma avaliação caso a caso ([119]).

O Tribunal estipulou duas condições cumulativas para a classificação dos eventos como circunstâncias extraordinárias, que têm sido aplicadas de forma coerente em toda a sua jurisprudência:

a) Devido à sua natureza ou à sua origem, o evento não pode ser inerente ao exercício normal da atividade da transportadora aérea em causa; e

b) Devido à sua natureza ou à sua origem, o evento tem de escapar ao controlo efetivo dessa transportadora aérea ([120]).

As transportadoras aéreas podem apresentar como comprovativos extratos de cadernetas de voo ou relatórios de incidentes ou documentos e declarações externos. Se fizer referência a tais comprovativos na sua resposta ao pedido do passageiro ou ao organismo nacional de execução, a transportadora aérea deve incluí-los na sua resposta. Caso a transportadora aérea pretenda invocar circunstâncias extraordinárias, esses comprovativos devem ser fornecidos gratuitamente pela transportadora aérea ao organismo nacional de execução e aos passageiros, em conformidade com as disposições legais nacionais relativas ao acesso aos documentos.

5.2. **Eventos «internos» e «externos»**

5.2.1. *Conceito*

Segundo jurisprudência constante do Tribunal relativa ao conceito de circunstâncias extraordinárias na aceção do artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 261/2004, os eventos cuja origem é «interna» devem ser distinguidos daqueles cuja origem é «externa» à transportadora aérea operadora ([121]).

Os eventos «externos» resultam de circunstâncias externas, mais ou menos frequentes na prática, mas que a transportadora aérea não controla, porque têm por origem um facto natural ou de um terceiro, como outra transportadora aérea ou um ator público ou privado que interfere na atividade aérea ou aeroportuária ([122]). Os eventos «externos» são geralmente considerados circunstâncias extraordinárias.

Os eventos que não sejam «externos» devem ser qualificados como «internos» da transportadora aérea operadora e, por conseguinte, não constituem circunstâncias extraordinárias.

5.2.2. *Eventos internos*

— Problemas técnicos da aeronave

O Tribunal ([123]) esclareceu ainda que os problemas técnicos detetados durante a manutenção das aeronaves ou provocados por uma falha na manutenção de uma aeronave não podem ser considerados «circunstâncias extraordinárias». O Tribunal considera que, mesmo quando um problema técnico, que ocorreu inesperadamente, não é imputável a uma manutenção deficiente nem detetado durante as operações de manutenção de rotina, não é abrangido pela definição de «circunstâncias extraordinárias» quando é inerente ao exercício normal da atividade da transportadora aérea.

([118]) Processo C-549/07, *Wallentin-Hermann*, ECLI:EU:C:2008:771, n.º 17, e jurisprudência citada.
([119]) Processo C-549/07, *Wallentin-Hermann*, ECLI:EU:C:2008:771, n.º 22.
([120]) Processo C-549/07, *Wallentin-Hermann*, ECLI:EU:C:2008:771, n.º 23; processo C-12/11, *McDonagh*, ECLI:EU:C:2013:43, n.º 29; processo C-257/14, *van der Lans*, ECLI:EU:C:2015:618, n.º 36; e processos posteriores.
([121]) O Tribunal fez esta distinção pela primeira vez no processo C-28/20, *Airhelp Ltd*, ECLI:EU:C:2021:226, n.º 39.
([122]) Processo C-28/20, *Airhelp Ltd*, ECLI:EU:C:2021:226, n.º 41.
([123]) Processo C-549/07, *Wallentin-Hermann*, ECLI:EU:C:2008:771, n.º 25.

Por exemplo, uma avaria causada pela falha prematura de determinados componentes de uma aeronave pode constituir um evento imprevisto. No entanto, tal avaria permanece intimamente ligada ao sistema muito complexo de funcionamento da aeronave, que é operada pela transportadora aérea em condições, nomeadamente condições meteorológicas, que são muitas vezes difíceis ou mesmo extremas, entendendo-se, por outro lado, que nenhum componente de uma aeronave é eterno. Por conseguinte, importa considerar que o evento imprevisto é inerente ao exercício normal da atividade da transportadora aérea ([124]).

O mesmo se aplica, em princípio, à falha de uma peça que só é substituída por uma nova em caso de falha da precedente (peça «on condition») ([125]).

No entanto, um defeito de fabrico oculto comunicado pelo fabricante da aeronave ou por uma autoridade competente, ou danos causados à aeronave por atos de sabotagem ou terrorismo poderiam ser considerados como circunstâncias extraordinárias. Esta disposição é válida mesmo quando a transportadora aérea tenha sido informada da existência do defeito pelo fabricante vários meses antes do voo em causa ([126]).

— Escadas móveis de embarque

O Tribunal ([127]) esclareceu que a colisão de uma escada móvel de embarque de um aeroporto com uma aeronave não pode ser considerada uma «circunstância extraordinária», que isenta a transportadora aérea do pagamento de uma indemnização ao abrigo do artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 261/2004. As escadas ou passadeiras móveis são necessariamente utilizadas no contexto de um transporte aéreo de passageiros, pelo que as transportadoras aéreas se veem regularmente confrontadas com situações resultantes da utilização de tal equipamento. A colisão entre uma aeronave e uma escada móvel de embarque constitui, por conseguinte, um evento interno, inerente ao exercício normal da atividade da transportadora aérea. Poderiam constituir circunstâncias extraordinárias, por exemplo, os danos na aeronave que se ficassem a dever a um ato exterior aos serviços normais de um aeroporto, como um ato de terrorismo ou de sabotagem.

— Ausência inesperada de membros da tripulação

Se um tripulante cuja presença é indispensável para a realização de um voo estiver inesperadamente ausente pouco antes da partida programada do voo, devido a doença ou morte inesperada, a situação não se integra no conceito de circunstâncias extraordinárias na aceção do artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 ([128]).

— Greves do pessoal das companhias aéreas

O Tribunal declarou que as greves do pessoal de uma transportadora aérea operadora não podem ser qualificadas de circunstâncias extraordinárias se estiverem ligadas a reivindicações relativas às relações de trabalho entre a referida transportadora aérea e o seu pessoal, como é o caso da negociação salarial ([129]).

Esta conclusão também se aplica às greves convocadas pelos sindicatos ([130]) e às «greves sem aviso prévio» convocadas pelo pessoal das companhias aéreas na sequência do anúncio surpresa de uma reestruturação de uma transportadora aérea ([131]). A greve do pessoal de uma transportadora aérea operadora por solidariedade com o movimento convocado contra a sociedade-mãe dessa transportadora aérea também não está abrangida pelo conceito de circunstâncias extraordinárias ([132]).

Os movimentos de greve organizados para fazer valer as reivindicações destes trabalhadores na sociedade-mãe não são abrangidos pelo conceito de circunstâncias extraordinárias na aceção do artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 261/2004. A existência de negociações prévias com os representantes dos trabalhadores é irrelevante a este respeito ([133]).

([124]) Processo C-257/14, *van der Lans*, ECLI:EU:C:2015:618, n.os 40, 41 e 42.
([125]) Processo C-832/18, *Finnair*, ECLI:EU:C:2020:204, n.º 43.
([126]) Processo C-411/23, *D.*, ECLI:EU:C:2024:498, n.º 42; ver também processo C-385/23, *Finnair*, ECLI:EU:C:2024:497, n.os 37 e 39.
([127]) Processo C-394/14, *Siewert*, ECLI:EU:C:2014:2377, n.os 19 e 20.
([128]) Processos apensos C-156/22, C-157/22 e C-158/22, *TAP Portugal*, ECLI:EU:C:2023:393, n.º 26.
([129]) Processo C-28/20, *Airhelp Ltd*, ECLI:EU:C:2021:226, n.º 37.
([130]) Processo C-28/20, *Airhelp Ltd*, ECLI:EU:C:2021:226, n.º 44.
([131]) Processo C-195/17, *Krüsemann e.a.*, ECLI:EU:C:2018:258, n.º 48.
([132]) Processo C-613/20, *Eurowings*, ECLI:EU:C:2021:820, n.º 34.
([133]) Processo C-287/20, *Ryanair DAC*, ECLI:EU:C:2022:1, n.º 33.

Se, no entanto, tal greve tiver origem em reivindicações que só as autoridades públicas podem satisfazer e que, por conseguinte, escapam ao controlo efetivo da transportadora aérea em causa, a mesma é suscetível de constituir uma circunstância extraordinária ([134]).

5.2.3. *Eventos externos*

Em vários processos, o Tribunal apreciou situações resultantes de eventos naturais ou atos de terceiros. Estes eventos podem, regra geral, ser considerados circunstâncias extraordinárias.

Apresentam-se a seguir alguns exemplos.

a) Embate de pássaros

Uma colisão entre uma aeronave e uma ave, bem como o eventual dano provocado por essa colisão, não estão intrinsecamente ligados ao funcionamento do aparelho. Não são, pela sua natureza ou pela sua origem, inerentes ao exercício normal da atividade da transportadora aérea em causa e escapam, por isso, ao seu controlo efetivo. Portanto, a referida colisão pode ser qualificada de circunstância extraordinária ([135]).

O Tribunal também esclareceu que não é pertinente saber se a colisão causou efetivamente danos à aeronave em causa. O objetivo de garantir um nível elevado de proteção dos passageiros aéreos, prosseguido pelo Regulamento n.º 261/2004, como se especifica no seu considerando 1, implica que não se incite as transportadoras aéreas a não tomarem as medidas exigidas por esse incidente, fazendo prevalecer a manutenção e a pontualidade dos seus voos sobre o objetivo da segurança destes últimos ([136]).

Noutro processo, o Tribunal considerou que a interrupção da fase de descolagem de uma aeronave devido à colisão da mesma com aves e que provocou uma manobra de travagem de emergência que danificou os pneus dessa aeronave está abrangida pelo conceito de circunstâncias extraordinárias na aceção do artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 ([137]).

b) Colisão com outras aeronaves ou com veículos aeroportuários

Uma colisão de uma aeronave em posição de estacionamento com uma aeronave de outra transportadora aérea, provocada pelo movimento da segunda aeronave, está abrangida pelo conceito de circunstâncias extraordinárias ([138]).

A falha técnica de uma aeronave estacionada no aeroporto, causada pelo embate de um veículo de *catering* pertencente a um terceiro com a aeronave, também pode ser abrangida pelo conceito de circunstâncias extraordinárias ([139]).

c) Danos causados à aeronave por um objeto estranho

O dano causado a uma aeronave por um objeto estranho, como um detrito móvel, presente na pista de um aeroporto, insere-se no conceito de circunstâncias extraordinárias ([140]).

d) Combustível na pista

A presença de combustível numa pista de um aeroporto, que levou ao encerramento deste e, consequentemente, ao atraso considerável de um voo com partida de ou destino a esse aeroporto, está abrangida pelo conceito de circunstâncias extraordinárias, quando o combustível em causa não provenha de uma aeronave da transportadora que efetuou esse voo ([141]).

([134]) Processo C-28/20, *Airhelp Ltd*, ECLI:EU:C:2021:226, n.º 45.
([135]) Processo C-315/15, *Pešková e Peška*, ECLI:EU:C:2017:342, n.º 24.
([136]) Processo C-315/15, *Pešková e Peška*, ECLI:EU:C:2017:342, n.º 25.
([137]) Processo C-302/22, *Freebird Airlines Europe Ltd.*, ECLI:EU:C:2022:748, n.º 23.
([138]) Processo C-264/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2021:26, n.º 26.
([139]) Processo C-659/21, *Orbest*, ECLI:EU:C:2022:254, n.º 27.
([140]) Processo C-501/17, *Germanwings*, ECLI:EU:C:2019:288, n.º 34.
([141]) Processo C-159/18, *Moens*, ECLI:EU:C:2019:535, n.º 22.

e) Falha do sistema de abastecimento de combustível das aeronaves

Quando o aeroporto de origem dos voos ou da aeronave em causa é responsável pelo sistema de abastecimento de combustível das aeronaves, uma falha generalizada do abastecimento de combustível é suscetível de ser considerada uma circunstância extraordinária ([142]).

f) Passageiros desordeiros e emergências médicas

Se o comportamento perturbador de um passageiro justifica que o piloto comandante da aeronave desvie o voo em causa para um aeroporto diferente do de chegada, para desembarcar esse passageiro e a respetiva bagagem, a situação está abrangida pelo conceito de circunstâncias extraordinárias, a menos que a transportadora aérea operadora tenha contribuído para a ocorrência desse comportamento ou não tenha tomado as medidas adequadas tendo em conta os sinais precursores desse comportamento ([143]).

Além disso, a retirada de um passageiro do avião devido a uma emergência médica é abrangida pelo conceito de circunstâncias extraordinárias.

g) Erupção vulcânica

Circunstâncias como o encerramento de uma parte do espaço aéreo europeu na sequência da erupção do vulcão Eyjafjallajökull constituem circunstâncias extraordinárias na aceção do Regulamento (CE) n.º 261/2004 ([144]).

h) Congestionamento dos aeroportos devido a condições meteorológicas desfavoráveis

Em conformidade com o considerando 14 do Regulamento (CE) n.º 261/2004, o caso em que uma transportadora aérea operadora é obrigada a atrasar ou cancelar um voo num aeroporto congestionado, devido a condições meteorológicas desfavoráveis, nomeadamente se essas condições resultarem em faltas de capacidade, decorreria de circunstâncias extraordinárias.

i) Greves externas

As greves externas à atividade de uma transportadora aérea, como os movimentos de greve seguidos por controladores aéreos ou pessoal de um aeroporto, podem constituir circunstâncias extraordinárias, uma vez que tais movimentos de greve não estão abrangidos pelo exercício da atividade dessa transportadora e escapam, assim, ao controlo efetivo da mesma ([145]).

j) Falta de pessoal que presta serviços de carregamento de bagagens

Uma situação em que o pessoal do operador aeroportuário responsável pelas operações de carregamento das bagagens para os aviões ser em número insuficiente pode constituir uma circunstância extraordinária ([146]).

5.3. **Medidas razoáveis que uma transportadora aérea pode ser levada a tomar em circunstâncias extraordinárias**

Sempre que haja lugar a circunstâncias extraordinárias, a transportadora aérea deve, a fim de ser dispensada da obrigação de pagamento de uma indemnização, mostrar que não poderia tê-las evitado ainda que tivesse tomado todas as medidas razoáveis para o efeito.

Por outras palavras, caso tais circunstâncias se verifiquem, incumbe à transportadora aérea operadora provar que adotou as medidas adaptadas à situação, mobilizando todos os recursos humanos, materiais e financeiros de que dispunha, a fim de evitar que esta levasse ao atraso ou ao cancelamento do voo em causa. No entanto, não pode ser-lhe exigido que aceite sacrifícios insuportáveis face às suas capacidades no momento relevante ([147]).

([142]) Processo C-308/21, *SATA International – Azores Airlines*, ECLI:EU:C:2022:533, n.º 28.
([143]) Processo C-74/19, *Transportes Aéreos Portugueses*, ECLI:EU:C:2020:460, n.º 48.
([144]) Processo C-12/11, *McDonagh*, ECLI:EU:C:2013:43, n.º 34.
([145]) Processo C-28/20, *Airhelp Ltd*, ECLI:EU:C:2021:226, n.ºs 42 e 43.
([146]) Processo C-405/23, *Touristic Aviation Services*, ECLI:EU:C:2024:408, n.º 30.
([147]) Processo C-74/19, *Transportes Aéreos Portugueses*, EU:C:2020:460, n.º 36, e jurisprudência citada.

Além disso, o Tribunal ([148]) declarou que, nos termos do artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 261/2004, uma transportadora aérea pode ser obrigada a planificar os seus recursos em tempo útil, de modo a que seja possível operar um voo previsto logo que deixem de se registar circunstâncias extraordinárias, ou seja, durante um certo período após a hora de partida programada. A transportadora aérea deve, nomeadamente, prever um certo tempo de reserva que lhe permita, se possível, efetuar o voo na sua integralidade, logo que deixem de se registar as circunstâncias extraordinárias. Tal tempo de reserva deve ser avaliado caso a caso.

Todavia, o artigo 5.º, n.º 3, não pode ser interpretado no sentido de que impõe, a título das medidas razoáveis, planificar, de forma geral e indiferenciada, um tempo de reserva mínimo aplicável indistintamente a todas as transportadoras aéreas, em todas as situações de ocorrência de circunstâncias extraordinárias. A este respeito, as transportadoras aéreas disporão geralmente de mais recursos na sua base de afetação do que nos destinos finais o que, por conseguinte, lhes oferecerá mais possibilidades de limitação do impacto das circunstâncias extraordinárias. A apreciação da capacidade da transportadora aérea para assegurar a integralidade do voo previsto nas novas condições resultantes da ocorrência de circunstâncias extraordinárias deve ser efetuada zelando para que a amplitude do tempo de reserva exigido não tenha por consequência levar a transportadora aérea a aceitar sacrifícios insuportáveis face às capacidades da sua empresa no momento pertinente ([149]).

No que diz respeito aos problemas técnicos, o facto de uma transportadora aérea ter cumprido as regras mínimas de manutenção de uma aeronave não basta, por si só, para provar que essa transportadora tomou todas as medidas razoáveis para exonerar a referida transportadora da sua obrigação de indemnizar ([150]).

5.4. **Circunstâncias extraordinárias num voo anterior com a mesma aeronave**

Para se eximir à sua obrigação de indemnização dos passageiros em caso de atraso considerável ou de cancelamento de um voo, uma transportadora aérea operadora pode invocar uma circunstância extraordinária que afetou um voo anterior operado pela própria com recurso à mesma aeronave, desde que exista um nexo de causalidade direta entre a ocorrência dessa circunstância e o atraso ou o cancelamento do voo seguinte ([151]).

Noutro processo, o Tribunal especificou que, em caso de atraso considerável de um voo à chegada, uma transportadora aérea operadora pode invocar uma circunstância extraordinária que não afetou o referido voo atrasado, mas sim um voo anterior por si operado com recurso à mesma aeronave no âmbito da antepenúltima rotação dessa aeronave, desde que exista um nexo de causalidade direta entre a ocorrência dessa circunstância e o atraso considerável do voo posterior à chegada ([152]).

6. **DIREITOS DOS PASSAGEIROS EM CASO DE PERTURBAÇÕES MACIÇAS DAS VIAGENS**

6.1. **Aspetos gerais**

O Regulamento (CE) n.º 261/2004 não contém disposições específicas para o caso de perturbações em grande escala nas viagens, como a erupção vulcânica na Islândia em 2010 ou a pandemia de COVID-19 em 2020. No entanto, o direito a indemnização em caso de cancelamento está ligado ao facto de a transportadora aérea não notificar os passageiros do cancelamento com a devida antecedência. Este aspeto é, portanto, abrangido pelas considerações da secção 4.4 sobre o direito a indemnização.

6.2. **Direito ao reencaminhamento ou ao reembolso**

No que respeita ao reencaminhamento, as circunstâncias de perturbações maciças das viagens podem ter incidência no direito de escolher o reencaminhamento na «primeira oportunidade». Pode ser impossível para as transportadoras aéreas reencaminhar o passageiro para o destino previsto num curto espaço de tempo. Além disso, pode ser incerto durante algum tempo a partir de quando o reencaminhamento voltará a ser possível. Esta situação pode ocorrer, por exemplo, se um Estado-Membro suspender os voos com partida ou chegada de determinados países. Consoante o caso, portanto, a «primeira oportunidade» de reencaminhamento pode ser consideravelmente atrasada ou sujeita a uma incerteza considerável. Consequentemente, o reembolso do preço do bilhete ou um reencaminhamento numa data posterior, «da conveniência do passageiro», poderão ser preferíveis para o passageiro.

([148]) Processo C-294/10, *Eglītis e Ratnieks*, ECLI:EU:C:2011:303, n.º 37.
([149]) Processo C-264/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2021:26, n.º 33.
([150]) Processo C-549/07, *Wallentin-Hermann*, ECLI:EU:C:2008:771, n.º 43.
([151]) Processo C-74/19, *Transportes Aéreos Portugueses*, EU:C:2020:460, n.º 55.
([152]) Processo C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, n.º 57.

Relativamente ao reembolso, nos casos em que o passageiro reserva o voo de ida e o voo de regresso separadamente e o primeiro é cancelado, o passageiro só tem direito ao reembolso do voo cancelado, ou seja, neste caso, o voo de ida.

Contudo, caso o voo de ida e o voo de regresso façam parte da mesma reserva, ainda que operados por transportadoras aéreas diferentes, devem ser dadas aos passageiros duas opções em caso de cancelamento do voo de ida: ser reembolsado pela totalidade do bilhete (ou seja, ambos os voos) ou ser reencaminhado para outro voo para o voo de ida.

6.3. **Direito a assistência**

O Regulamento (CE) n.º 261/2004 não contém quaisquer disposições que reconheçam uma categoria distinta de eventos «particularmente extraordinários» para além das circunstâncias extraordinárias a que se refere o seu artigo 5.º, n.º 3. Por conseguinte, a transportadora aérea continua a ser obrigada a cumprir as suas obrigações, incluindo as previstas no artigo 9.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, mesmo que a situação que deu origem a essas obrigações se prolongue por um longo período. Nestas circunstâncias e eventos, os passageiros são particularmente vulneráveis ([153]). Em caso de eventos extraordinários, o objetivo do Regulamento (CE) n.º 261/2004 é assegurar que seja prestada a assistência adequada, nomeadamente aos passageiros que aguardam o reencaminhamento nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea b), do referido regulamento.

6.4. **Direito a indemnização**

O direito a indemnização por cancelamento nos termos do artigo 5.º, n.º 1, e do artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 não se aplica aos cancelamentos efetuados com mais de 14 dias de antecedência ou quando o cancelamento se deve a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que a transportadora aérea tivesse tomado todas as medidas razoáveis.

A Comissão considera que, se as autoridades públicas tomarem medidas destinadas a conter os efeitos de uma situação de crise conducente a perturbações maciças nas viagens, tais medidas não são, pela sua natureza e origem, inerentes ao exercício normal da atividade das transportadoras aéreas, encontrando-se fora do seu controlo efetivo.

O artigo 5.º, n.º 3, prescinde do direito a indemnização sempre que o cancelamento em causa «se ficou a dever» a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.

Deve considerar-se que esta condição está preenchida sempre que as autoridades públicas proíbam certos voos ou limitem a circulação de pessoas de uma forma que exclua, de facto, a possibilidade de o voo em questão ser operado.

Tal condição também pode ser preenchida sempre que o cancelamento do voo ocorre em circunstâncias em que a circulação correspondente de pessoas não é totalmente proibida, mas limitada a pessoas que beneficiam de derrogações (por exemplo, nacionais ou residentes do Estado em causa).

Se não houver nenhuma pessoa nessas condições num determinado voo, o voo ficará vazio ou será cancelado. Nestas situações, pode ser legítimo para uma transportadora aérea não esperar até ao último minuto, mas cancelar o voo atempadamente, para que possam ser tomadas as medidas organizativas adequadas, nomeadamente em termos de assistência da transportadora aérea aos passageiros. Neste tipo de casos e consoante as circunstâncias, um cancelamento pode ainda assim ser considerado como ficado «a dever» à medida adotada pelas autoridades públicas. Mais uma vez, consoante as circunstâncias, tal pode ser também o caso dos voos na direção oposta à dos voos diretamente abrangidos pelas restrições de viagem impostas pelas autoridades públicas.

Sempre que a companhia aérea decidir cancelar um voo e provar que esta decisão se justificava por razões de segurança intrínseca ou extrínseca da tripulação, tal cancelamento também deve ser considerado como ficado «a dever» a circunstâncias extraordinárias.

As considerações acima expostas não são e não podem ser exaustivas, uma vez que outras circunstâncias específicas relacionadas com uma situação de crise específica também podem ser abrangidas pelo âmbito de aplicação do artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

([153]) Processo C-12/11, *McDonagh*, ECLI:EU:C:2013:43, n.º 30, e ponto 4.3.3 das Orientações para a interpretação.

7. INDEMNIZAÇÃO, REEMBOLSO, REENCAMINHAMENTO E ASSISTÊNCIA NO CASO DE VIAGENS MULTIMODAIS

As viagens multimodais que envolvem mais de um modo de transporte no âmbito de um contrato de transporte único (por exemplo, uma viagem por via férrea e por via aérea vendida como uma viagem única) não são abrangidas, enquanto tal, pelo âmbito do Regulamento (CE) n.º 261/2004, nem por qualquer legislação da UE sobre os direitos dos passageiros noutros modos de transporte ([154]). Se um passageiro perder um voo devido ao atraso de um comboio, só poderá beneficiar da assistência concedida ao abrigo do Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho ([155]) em relação ao trajeto ferroviário, e apenas se o passageiro tiver sofrido um atraso igual ou superior a 60 minutos no destino ([156]). Do mesmo modo, aplicar-se-iam outras disposições em caso de perda de um voo na sequência de um atraso numa viagem por navio ou autocarro no âmbito de um contrato de transporte único ([157]). No entanto, se a viagem multimodal fizer parte de uma combinação com outros serviços de viagem (por exemplo, o alojamento), o organizador da viagem em causa pode ser considerado responsável, ao abrigo da Diretiva (UE) 2015/2302, igualmente pelos voos perdidos e pelo impacto sobre o pacote no seu conjunto.

8. RECLAMAÇÕES JUNTO DOS ORGANISMOS NACIONAIS DE EXECUÇÃO, ENTIDADES DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS E DE PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES NO ÂMBITO DO REGULAMENTO COOPERAÇÃO NO DOMÍNIO DA DEFESA DO CONSUMIDOR

8.1. Reclamações junto dos organismos nacionais de execução

Os passageiros podem apresentar uma queixa a qualquer organismo nacional de execução designado por um Estado-Membro sobre uma alegada infração ao Regulamento (CE) n.º 261/2004 ocorrida em qualquer aeroporto da UE ou em qualquer voo de um país terceiro com destino a esse aeroporto ([158]).

A fim de assegurar que os procedimentos de reclamação sejam aplicados de forma eficiente e proporcionem um enquadramento jurídico seguro para as transportadoras aéreas e outras empresas potencialmente interessadas, a Comissão recomenda que os passageiros sejam aconselhados a apresentar as suas reclamações junto:

— do organismo nacional de execução do país de partida, no caso de voos no interior da UE e de voos da UE para um país terceiro, e

— do organismo nacional de execução do país de chegada, no caso de voos provenientes de fora da UE.

Os passageiros que considerem que uma transportadora aérea violou os seus direitos devem apresentar as suas reclamações num prazo razoável e dentro dos prazos fixados no direito nacional ([159]).

Os passageiros devem apresentar uma primeira reclamação junto da transportadora aérea. Só no caso de não estarem de acordo com a resposta ou de não terem obtido uma resposta satisfatória por parte da transportadora aérea é que os passageiros devem apresentar uma reclamação junto de um organismo nacional de execução. A Comissão recomenda que a transportadora aérea responda no prazo de dois meses e que não sejam impostas quaisquer restrições relativamente à utilização de uma das línguas oficiais da UE.

Importa salientar que o Tribunal ([160]) considerou que, ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004, os organismos nacionais de execução não são obrigados a atuar na sequência dessas reclamações a fim de garantir os direitos individuais dos passageiros. Por conseguinte, um organismo nacional de execução não é obrigado a tomar medidas contra as transportadoras aéreas no sentido de as forçar a pagar a indemnização prevista no Regulamento (CE) n.º 261/2004 para os casos individuais, consistindo o seu papel sancionador, a que se refere o artigo 16.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 261/2004, em medidas a adotar em resposta às infrações que o organismo identifique no decurso das suas atividades de controlo geral previstas no artigo 16.º, n.º 1.

([154]) Estas regras são propostas, por exemplo na proposta COM(2013) 130 final e na proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo aos direitos dos passageiros no contexto de viagens multimodais (COM(2023) XXX de 29.11.2023).

([155]) Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2021, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (JO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

([156]) Artigo 20.º do Regulamento (UE) 2021/782.

([157]) Ver, a este respeito, o Regulamento (UE) n.º 1177/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, relativo aos direitos dos passageiros do transporte marítimo e por vias navegáveis interiores e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 334 de 17.12.2010, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj) e o Regulamento (UE) n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, respeitante aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 55 de 28.2.2011, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj).

([158]) Artigo 16.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

([159]) Processo C-139/11, *Cuadrench Moré*, ECLI:EU:C:2012:741, n.º 33.

([160]) Processos apensos C-145/15 e C-146/15, *Ruijssenaars e.a.*, ECLI:EU:C:2016:187, n.ºs 32, 36 e 38.

No entanto, segundo o Tribunal, o Regulamento (CE) n.º 261/2004 não impede os Estados-Membros de adotarem legislação que obrigue o organismo nacional de execução a tomar medidas em resposta a reclamações individuais ([161]). Os Estados-Membros dispõem de uma margem de manobra quanto às competências que pretendem conferir aos respetivos organismos nacionais para efeitos da defesa dos direitos dos passageiros.

Estas decisões não prejudicam a obrigação de os organismos nacionais de execução darem aos queixosos – em conformidade com os princípios da boa administração – uma resposta informada na sequência das suas reclamações. A Comissão considera que as boas práticas exigem também que os passageiros sejam informados das possibilidades de recurso ou outras medidas que possam tomar caso não concordem com a avaliação do seu caso. O passageiro deve ter o direito de decidir se pretende ser representado por outra pessoa ou entidade.

8.2. **Resolução alternativa de litígios (RAL)**

O quadro jurídico da UE em matéria de RAL destina-se a permitir que os consumidores façam valer efetivamente os seus direitos em litígios com os comerciantes em relação à aquisição de um produto ou serviço. Embora o investimento, em termos de custos e de tempo, de recorrer aos tribunais possa ser desencorajador e os instrumentos informais possam ser insuficientes, as entidades de RAL certificadas em matéria de requisitos de qualidade ao abrigo da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho ([162]) devem resolver os litígios no prazo de 90 dias, de forma gratuita ou a um custo meramente nominal para o consumidor.

Os consumidores têm acesso a entidades de RAL certificadas em matéria de requisitos de qualidade se forem residentes na UE e se o comerciante estiver estabelecido na UE. Quando as transportadoras aéreas não são obrigadas pelo direito nacional a participar em processos perante as entidades de RAL, é aconselhável que se comprometam voluntariamente a participar em procedimentos pertinentes e a informar os seus clientes dos mesmos.

O acesso dos consumidores às entidades de RAL acresce à possibilidade de os passageiros apresentarem uma reclamação junto dos organismos nacionais de execução ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

8.3. **Outras formas de ajudar as partes interessadas a aplicar o Regulamento (CE) n.º 261/2004**

Há várias formas de auxiliar as partes interessadas a aplicar o Regulamento (CE) n.º 261/2004.

A primeira diz respeito à cooperação no domínio da defesa do consumidor nos termos do Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho ([163]), que cria um mecanismo de coordenação e cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores. A cooperação entre estas autoridades é essencial para assegurar que a legislação relativa aos direitos dos consumidores é aplicada com equidade em todo o mercado único e para criar condições equitativas para as empresas. O Regulamento (UE) 2017/2394 abrange as situações em que estão em causa os interesses coletivos dos consumidores e confere poderes adicionais de investigação e de aplicação da legislação às autoridades nacionais para pôr termo às infrações das regras de proteção dos consumidores em casos transfronteiriços.

O Regulamento (UE) 2017/2394 enumera o Regulamento (CE) n.º 261/2004 relativo aos direitos dos passageiros dos transportes aéreos como um dos instrumentos jurídicos que protegem os interesses dos consumidores. Quer isto dizer que os direitos dos passageiros estabelecidos no Regulamento (CE) n.º 261/2004 podem ser aplicados ao abrigo do mecanismo de coordenação e cooperação criado pelo Regulamento (UE) 2017/2394 se os interesses coletivos dos consumidores estiverem em causa num contexto transfronteiriço.

([161]) Processo C-597/20, *LOT*, ECLI:EU:C:2022:735, n.º 26.

([162]) Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL) (JO L 165 de 18.6.2013, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([163]) Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2017, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 345 de 27.12.2017, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj).

A Diretiva (UE) 2020/1828 ([164]) prevê um outro instrumento para fazer valer os direitos dos passageiros em maior escala. Decorre da referida diretiva que as ações coletivas são ações intentadas por entidades qualificadas junto dos tribunais nacionais ou autoridades administrativas, em nome de grupos de consumidores para obter medidas inibitórias (ou seja, para fazer cessar as práticas ilegais dos comerciantes), medidas de reparação (como reembolsos ou indemnizações) ou ambas. A diretiva visa proteger os interesses coletivos dos consumidores em muitos domínios, nomeadamente nos domínios das viagens e do turismo. Aplica-se às ações intentadas com fundamento em infrações do Regulamento (CE) n.º 261/2004, o qual enumera entre os atos legislativos da União abrangidos pelo seu âmbito de aplicação. Além disso, os passageiros que se depararam com problemas em situações transfronteiriças podem recorrer à rede de centros europeus do consumidor (rede CEC) ([165]). A Rede CEC informa os consumidores dos seus direitos ao abrigo da legislação nacional e da UE de defesa do consumidor, aconselha gratuitamente acerca das formas possíveis de lidar com os litígios no domínio do consumo, prevê uma assistência direta à resolução dos litígios de forma amigável com os comerciantes e reencaminha os consumidores para uma instância adequada, caso a rede CEC não possa ajudar. Os passageiros podem igualmente recorrer às organizações nacionais de consumidores para informação e assistência direta para fazerem valer os seus direitos ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

9. **INTENTAR AÇÕES AO ABRIGO DO REGULAMENTO (CE) N.º 261/2004**

9.1. **Jurisdição no âmbito da qual podem ser intentadas ações ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004**

A título preliminar, cumpre salientar que o Regulamento (CE) n.º 261/2004 não contém regras relativas à competência internacional dos tribunais dos Estados-Membros, de modo que a questão da jurisdição tem de ser apreciada na perspetiva do Regulamento (UE) n.º 1215/2012 ([166]).

Para os voos a partir de um Estado-Membro com destino a outro Estado-Membro, realizados com base num contrato celebrado com uma única transportadora aérea operadora, o pedido de indemnização ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004 pode ser apresentado, à escolha do requerente, perante o tribunal nacional em cujo foro se situa o local de partida ou o local de chegada, conforme estipulado no contrato de transporte ([167]), em aplicação do Regulamento (UE) n.º 1215/2012. Nos termos do artigo 4.º, n.º 1, do Regulamento (UE) n.º 1215/2012, os passageiros também têm o direito de interpor recurso perante os tribunais do domicílio do requerido (ou seja, as transportadoras aéreas).

Em vários acórdãos, o Tribunal confirmou que, também no caso de voos sucessivos caracterizados por uma reserva única confirmada para todo o trajeto e dividido em várias partes, os passageiros podem intentar uma ação no local de partida ou no local de chegada. Concretamente, o Tribunal declarou que, nos termos do Regulamento (UE) n.º 1215/2012, pode ser intentada uma ação no órgão jurisdicional nacional do lugar de chegada do segundo voo, quando o transporte nos dois voos é efetuado por duas transportadoras aéreas diferentes e a ação de indemnização se baseia num incidente que se verificou no primeiro dos referidos voos, efetuado pela transportadora aérea que não é o cocontratante dos passageiros em causa ([168]).

Do mesmo modo, pode ser intentada uma ação no órgão jurisdicional nacional do lugar de partida do primeiro voo se a ação de indemnização tiver a sua origem no cancelamento da última parte do voo e for dirigida contra a transportadora aérea responsável por essa última parte ([169]).

No entanto, no caso de voos sucessivos divididos em dois ou mais segmentos de voo em que o transporte é assegurado por transportadoras aéreas distintas, não pode ser intentada uma ação junto do órgão jurisdicional nacional do lugar de chegada do primeiro voo se a ação de indemnização tiver a sua origem exclusivamente num atraso no primeiro segmento de voo, causado por uma descolagem tardia, e for dirigida contra a transportadora aérea encarregada de operar esse primeiro segmento de voo ([170]).

([164]) Diretiva (UE) 2020/1828 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de novembro de 2020 relativa a ações coletivas para proteção dos interesses coletivos dos consumidores e que revoga a Diretiva 2009/22/CE (JO L 409 de 4.12.2020, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj).
([165]) https://www.eccnet.eu.
([166]) Processo C-204/08, *Rehder*, ECLI:EU:C:2009:439, n.º 28.
([167]) Processo C-204/08, *Rehder*, ECLI:EU:C:2009:439, n.º 47.
([168]) Processos apensos C-274/16, C-447/16 e C-448/16, *flightright*, ECLI:EU:C:2018:160, n.º 78.
([169]) Processo C-606/19, *flightright*, ECLI:EU:C:2020:101, n.º 36.
([170]) Processo C-20/21, *LOT Polish Airlines*, ECLI:EU:C:2022:71, n.º 27.

Quanto à questão do destinatário correto da ação judicial, o Tribunal declarou que um órgão jurisdicional de um Estado-Membro não é competente para conhecer de um litígio relativo a uma ação de indemnização dirigida contra uma companhia aérea estabelecida no território de outro Estado-Membro, com o fundamento de que a referida companhia dispõe, na área de jurisdição do tribunal onde foi intentada a ação, de uma sucursal, sem que a mesma tenha participado na relação jurídica entre a companhia e o passageiro em causa ([171]).

Quanto à questão de saber se uma transportadora aérea pode proibir, nos seus termos e condições, que os passageiros mandatem um terceiro para intentar ações em seu nome, o Tribunal esclareceu que o artigo 15.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 se opõe à inclusão, num contrato de transporte, de uma cláusula que proíba a cessão dos direitos de que o passageiro aéreo beneficia em relação à transportadora aérea operadora nos termos deste regulamento ([172]).

Se um voo fizer parte de um contrato de viagem organizada, nos termos do Regulamento (UE) n.º 1215/2012, um passageiro pode intentar uma ação de indemnização contra a transportadora aérea operadora, mesmo que esse passageiro e essa transportadora aérea não tenham celebrado um contrato entre eles ([173]).

No que diz respeito à competência para se pronunciar sobre ações ao abrigo da Convenção de Montreal, o Tribunal esclareceu o seguinte: embora a competência territorial relativa a uma ação de indemnização ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004 deva ser apreciada ao abrigo do Regulamento (UE) n.º 1215/2012, a competência relativa a uma ação complementar para o ressarcimento de um dano suplementar abrangido pelo âmbito de aplicação da Convenção de Montreal deve ser apreciada à luz dessa convenção ([174]).

9.2. **Prazo para intentar uma ação ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004**

O Regulamento (CE) n.º 261/2004 não estabelece prazos para a interposição de ações perante os tribunais nacionais. Esta questão está sujeita à legislação nacional de cada Estado-Membro em matéria de prescrição da ação. O prazo de dois anos para intentar uma ação imposto pela Convenção de Montreal não é relevante para as ações interpostas ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004 e não afeta as legislações nacionais dos Estados-Membros, uma vez que as medidas de indemnização previstas no Regulamento (CE) n.º 261/2004 não são abrangidas pelo âmbito de aplicação da Convenção, pois visam eliminar um transtorno sofrido pelos passageiros e, ao mesmo tempo, complementar o regime de indemnização previsto pela Convenção. Por conseguinte, os prazos podem diferir entre os Estados-Membros ([175]).

10. **RESPONSABILIDADE DAS TRANSPORTADORAS AÉREAS AO ABRIGO DA CONVENÇÃO DE MONTREAL**

A Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, conhecida como a «Convenção de Montreal», foi aprovada em Montreal, em 28 de maio de 1999. A UE é parte contratante nesta Convenção e algumas das suas disposições foram transpostas para o direito da UE pelo Regulamento (CE) n.º 2027/97, que visa proteger os direitos dos passageiros dos transportes aéreos na UE, juntamente com o Regulamento (CE) n.º 261/2004.

a) Compatibilidade do Regulamento (CE) n.º 261/2004 com a Convenção de Montreal:

O Tribunal ([176]) confirmou que as exigências no sentido da concessão de indemnizações por atraso à chegada e de assistência em caso de atraso na partida são compatíveis com a Convenção de Montreal. A este respeito, o Tribunal considera que as perdas de tempo inerentes aos atrasos dos voos constituem «inconvenientes» em vez de «danos», que a Convenção de Montreal visa resolver. Este raciocínio baseia-se na constatação de que, em primeiro lugar, um atraso muito considerável provoca inconvenientes quase idênticos para todos os passageiros e que o Regulamento (CE) n.º 261/2004 prevê indemnizações uniformes e imediatas, enquanto a Convenção de Montreal prevê vias de recurso que requerem uma apreciação caso a caso da amplitude dos danos causados e que, por conseguinte, só podem ser objeto de uma indemnização a posteriori individualizada. Assim, o Regulamento (CE) n.º 261/2004 funciona a montante da Convenção de Montreal. Por conseguinte, a obrigação de indemnizar os passageiros cujos voos sofreram atrasos ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004 está, pois, fora do âmbito de aplicação da Convenção de Montreal, mas continua a complementar o sistema de indemnização por ela estabelecido.

([171]) Processo C-464/18, *Ryanair*, ECLI:EU:C:2019:311, n.º 36.
([172]) Processo C-11/23, *Eventmedia Soluciones SL*, ECLI:EU:C:2024:194, n.º 26.
([173]) Processo C-215/18, *Primera Air Scandinavia*, ECLI:EU:C:2020:235, n.º 38.
([174]) Processo C-213/18, *Guaitoli e.a.*, ECLI:EU:C:2019:927, n.º 44.
([175]) Processo C-139/11, *Cuadrench Moré*, ECLI:EU:C:2012:741, n.º 33.
([176]) Processo C-344/04, *IATA e ELFAA*, ECLI:EU:C:2006:10, n.ºs 43, 45, 46 e 47; processos apensos C-402/07 e C-432/07, *Sturgeon e.a.*, ECLI:EU:C:2009:716, n.º 51.

b) O Regulamento (CE) n.º 2027/97 só é aplicável aos passageiros que voam com uma «transportadora aérea», nomeadamente uma companhia de transportes aéreos que seja titular de uma licença de exploração válida ([177]) na aceção do artigo 2.º, n.º 1, alínea b), desse regulamento.

c) Nos termos do artigo 17.º da Convenção de Montreal, um passageiro é uma pessoa que tenha sido transportada com base num «contrato de transporte» na aceção do artigo 3.º da mesma convenção, mesmo que não tenha sido emitido um título de transporte individual ou coletivo ([178]).

d) O conceito de «acidente» na aceção do artigo 17.º, n.º 1, da Convenção de Montreal, que estabelece a responsabilidade de uma transportadora aérea por danos em caso de morte ou lesões corporais de um passageiro, foi interpretado pelo Tribunal em vários acórdãos, por exemplo nos seguintes processos:

i) Derrame de café - podem constituir um «acidente» situações ocorridas a bordo de uma aeronave em que um objeto utilizado para o serviço prestado aos passageiros causa uma lesão corporal a um passageiro, como um derrame de café quente, sem que seja necessário determinar se essas situações resultam de um risco inerente ao transporte aéreo ([179]).

ii) Queda nas escadas - uma situação em que, por uma razão indeterminada, um passageiro cai numa escada móvel disponibilizada para o desembarque de passageiros de uma aeronave e se lesiona constitui um «acidente» na aceção do artigo 17.º, n.º 1, da Convenção de Montreal, incluindo quando a transportadora aérea em causa não tenha violado os seus deveres de diligência e de segurança a esse respeito ([180]).

iii) Aterragem dura - o conceito de «acidente» não abrange uma aterragem que decorreu em conformidade com os procedimentos e as limitações operacionais aplicáveis à aeronave em causa, incluindo as reduções e as margens previstas relativamente aos fatores de desempenho (*performance*) que afetam significativamente a aterragem, bem como tendo em conta as regras comerciais e as boas práticas no domínio das operações de aeronaves, mesmo quando o passageiro em causa tenha uma perceção dessa aterragem como um acontecimento imprevisto ([181]).

iv) Uma lesão psíquica causada a um passageiro por um «acidente», na aceção do artigo 17.º, n.º 1, da Convenção de Montreal, que não esteja associada a uma «lesão corporal», na aceção da referida disposição, deve ser indemnizada do mesmo modo que essa lesão corporal, desde que o passageiro afetado demonstre a existência de uma lesão da sua integridade psíquica de uma gravidade ou de uma intensidade tais que não pode ser debelada sem tratamento médico ([182]).

v) A administração, a bordo de uma aeronave, de primeiros socorros inadequados a um passageiro, que provocaram um agravamento das lesões corporais causadas por um «acidente», na aceção do artigo 17.º, n.º 1, da Convenção de Montreal, deve ser considerada abrangida por esse acidente ([183]).

e) O artigo 22.º, n.º 2, da Convenção de Montreal, deve ser lido em conjugação com o artigo 3.º, n.º 3, dessa convenção, e interpretado no sentido de que o direito à indemnização e o limite de responsabilidade da transportadora aérea de 1 288 direitos de saque especiais (DSE) em caso de destruição, extravio, danos ou atraso na entrega das bagagens se aplicam igualmente ao passageiro que reclama essa indemnização em caso de extravio, destruição, danos ou atraso da bagagem registada em nome de outro passageiro, desde que a bagagem contivesse, efetivamente, os objetos do primeiro passageiro. Por conseguinte, cada passageiro afetado em caso de destruição, extravio, danos ou atraso na entrega da bagagem registada em nome de outra pessoa tem direito a uma indemnização até ao limite de 1 288 DSE se os passageiros puderem provar que os seus bens constavam efetivamente da bagagem registada. Incumbe a cada passageiro em causa demonstrá-lo satisfatoriamente, perante um juiz nacional, que pode ter em conta o facto de esses passageiros serem membros de uma mesma família, terem comprado os bilhetes em conjunto ou viajado juntos ([184]).

([177]) Processo C-240/14, *Prüller-Frey*, ECLI:EU:C:2015:567, n.º 29.
([178]) Processo C-6/14, *Wucher Helicopter*, ECLI:EU:C:2015:122, n.ºs 36, 37 e 38.
([179]) Processo C-532/18, *Niki Luftfahrt*, ECLI:EU:C:2019:1127, n.º 43.
([180]) Processo C-589/20, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2022:424, n.º 24.
([181]) Processo C-70/20, *Altenrhein Luftfahrt*, ECLI:EU:C:2021:379, n.º 43.
([182]) Processo C-111/21, *Laudamotion*, ECLI:EU:C:2022:808, n.º 33.
([183]) Processo C-510/21, *DB | Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2023:550, n.º 28.
([184]) Processo C-410/11, *Espada Sanchez*, ECLI:EU:C:2012:747, n.º 35.

f) O montante previsto no artigo 22.º, n.º 2, da Convenção de Montreal – que é o limite de responsabilidade da transportadora aérea, em caso de destruição, perda, avaria ou atraso da bagagem registada que não foi objeto de uma declaração especial de interesse na entrega no destino – constitui um limite máximo de indemnização. Não constitui um montante fixo e o passageiro não beneficia de direito automático ao mesmo ([185]).

g) O artigo 22.º, n.º 2, da Convenção de Montreal, que fixa o limite da responsabilidade da transportadora aérea pelos danos resultantes, designadamente, o extravio de bagagens, abrange tanto o dano material como o dano moral ([186]). O presente artigo é igualmente aplicável em caso de destruição, extravio, danos ou atraso na entrega de cadeiras de rodas ou outros equipamentos de mobilidade ou dispositivos de assistência registados, tal como definido no artigo 2.º, alínea a), do Regulamento (CE) n.º 1107/2006. A responsabilidade da transportadora aérea no caso em apreço está limitada ao montante mencionado no parágrafo anterior, a não ser que o passageiro, no momento em que a bagagem registada foi entregue à transportadora aérea, tenha feito uma declaração especial de interesse na entrega no destino e tenha pago um montante suplementar eventual.

h) Sobre a interpretação dos artigos 19.º, 22.º e 29.º da Convenção de Montreal, o Tribunal ([187]) considerou que uma transportadora aérea pode ser responsável, ao abrigo da Convenção, perante um empregador, pelo dano resultante dos atrasos de voos efetuados pelos seus trabalhadores na qualidade de passageiros. A Convenção deve, por conseguinte, ser interpretada no sentido de que se aplica não só aos danos causados aos passageiros, mas também aos prejuízos sofridos por um empregador com o qual foi celebrado um contrato de transporte internacional de passageiros. No seu acórdão, o Tribunal acrescentou, todavia, que as transportadoras aéreas podem estar certas de que a sua responsabilidade não pode ir além do limite «por passageiro» fixado pela Convenção, multiplicado pelo número de empregados/passageiros em causa.

i) A reclamação deve ser apresentada por escrito nos prazos previstos no artigo 31.º, n.º 2, da Convenção de Montreal, sob pena de inadmissibilidade de qualquer tipo de ação contra a referida transportadora. Este requisito é cumprido se a reclamação for registada no sistema de informação da transportadora aérea pelo seu representante, desde que o passageiro possa verificar a exatidão do texto da reclamação, conforme convertida em forma escrita e introduzida nesse sistema, e, se for caso disso, alterá-la ou completá-la, ou mesmo substituí-la, antes de expirar o prazo previsto no artigo 31.º, n.º 2, da Convenção. Por último, a apresentação de uma reclamação não impõe outros requisitos substantivos à reclamação além da comunicação à transportadora aérea dos danos sofridos ([188]).

j) No caso de um pedido de indemnização por danos nos termos do artigo 19.º da Convenção de Montreal, o passageiro tem o direito de escolher entre vários tribunais determinados pela própria Convenção nos termos do respetivo artigo 33.º: o tribunal da sede da transportadora, do estabelecimento principal desta ou do estabelecimento em que tenha sido celebrado o contrato ou o tribunal do local de destino. No caso vertente, não interessa se este local está situado no território da UE, uma vez que a jurisdição tem por base a Convenção em que a UE é parte.

([185]) Processo C-86/19, *Vueling Airlines*, ECLI:EU:C:2020:538, n.º 35.
([186]) Processo C-63/09, *Walz*, ECLI:EU:C:2010:251, n.º 39.
([187]) Processo C-429/14, *Air Baltic Corporation*, ECLI:EU:C:2016:88, n.ºs 29 e 49.
([188]) Processo C-258/16, *Finnair*, ECLI:EU:C:2018:252, n.ºs 31, 37, 47 e 54.