



Coletânea da Jurisprudência

ACÓRDÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Terceira Secção)

21 de março de 2024*

«Reenvio prejudicial — Transportes aéreos — Regulamento (CE) n.º 261/2004 — Artigo 7.º, n.º 3, — Artigo 8.º, n.º 1, alínea a) — Direito ao reembolso do bilhete de avião em caso de cancelamento de um voo — Reembolso sob a forma de vales de viagem — Conceito de “acordo escrito do passageiro” — Procedimento de reembolso através de um formulário disponível no sítio Internet da transportadora aérea operadora»

No processo C-76/23,

que tem por objeto um pedido de decisão prejudicial apresentado, nos termos do artigo 267.º TFUE, pelo Landgericht Frankfurt am Main (Tribunal Regional de Frankfurt am Main, Alemanha), por Decisão de 2 de janeiro de 2023, que deu entrada no Tribunal de Justiça em 13 de fevereiro de 2023, no processo

Cobult UG

contra

TAP Air Portugal S. A.,

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Terceira Secção),

composto por: K. Jürimäe, presidente de secção, K. Lenaerts, presidente do Tribunal de Justiça, exercendo funções de juiz da Terceira Secção, N. Piçarra, N. Jääskinen e M. Gavalec (relator), juízes,

advogado-geral: G. Pitruzzella,

secretário: A. Calot Escobar,

vistos os autos,

vistas as observações apresentadas:

- em representação do Governo Francês, por J.-L. Carré, B. Herbaut e B. Travard, na qualidade de agentes,
- em representação da Comissão Europeia, por G. Braun, G. von Rintelen, G. Wilms e N. Yerrell, na qualidade de agentes,

* Língua do processo: alemão.

vista a decisão tomada, ouvido o advogado-geral, de julgar a causa sem apresentação de conclusões,

profere o presente

Acórdão

- 1 O pedido de decisão prejudicial tem por objeto a interpretação do artigo 7.º, n.º 3, e do artigo 8.º, n.º 1 alínea a), do 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 2004, L 46, p. 1).
- 2 Este pedido foi apresentado no âmbito de um litígio que opõe a Cobult UG, cessionária dos direitos de um passageiro, à TAP Air Portugal, S. A., uma transportadora aérea, a respeito do reembolso do bilhete desse passageiro cujo voo foi cancelado.

Quadro jurídico

- 3 Os considerandos 1, 2, 4 e 20 do Regulamento n.º 261/2004 enunciam:
 - «(1) A ação da Comunidade no domínio do transporte aéreo deve ter, entre outros, o objetivo de garantir um elevado nível de proteção dos passageiros. Além disso, devem ser tidas plenamente em conta as exigências de proteção dos consumidores em geral.
 - (2) As recusas de embarque e o cancelamento ou atraso considerável dos voos causam sérios transtornos e inconvenientes aos passageiros.
 - [...]
 - (4) Por conseguinte, a Comunidade deverá elevar os níveis de proteção estabelecidos naquele regulamento, quer para reforçar os direitos dos passageiros, quer para garantir que as transportadoras aéreas operem em condições harmonizadas num mercado liberalizado.
 - [...]
 - (20) Os passageiros deverão ser devidamente informados dos seus direitos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos, para poderem exercer efetivamente os seus direitos».
- 4 O artigo 5.º, n.º 1, alíneas a) e c), deste regulamento prevê:
 - «Em caso de cancelamento de um voo, os passageiros em causa têm direito a:
 - a) Receber da transportadora aérea operadora assistência nos termos do artigo 8.º; e
 - [...]
 - c) Receber da transportadora aérea operadora indemnização nos termos do artigo 7.º [...]».

- 5 O artigo 7.º do referido regulamento, sob a epígrafe «Direito a indemnização», dispõe, nos seus n.ºs 1 e 3:
- «1. Em caso de remissão para o presente artigo, os passageiros devem receber uma indemnização [...]
- [...]
3. A indemnização referida no n.º 1 deve ser paga em numerário, através de transferência bancária eletrónica, de ordens de pagamento bancário, de cheques bancários ou, com o acordo escrito do passageiro, através de vales de viagem e/ou outros serviços.»
- 6 O artigo 8.º do mesmo regulamento, sob a epígrafe «Direito a reembolso ou reencaminhamento», prevê, no seu n.º 1, alínea a):
- «Em caso de remissão para o presente artigo, deve ser oferecida aos passageiros a escolha entre:
- a) O reembolso no prazo de sete dias, de acordo com as modalidades previstas no n.º 3 do artigo 7.º, do preço total de compra do bilhete, para a parte ou partes da viagem não efetuadas, e para a parte ou partes da viagem já efetuadas se o voo já não se justificar em relação ao plano inicial de viagem [...]».

Litígio no processo principal e questão prejudicial

- 7 Um passageiro que tinha reservado, pelo preço de 1 447,02 euros, um voo sucessivo na TAP Air Portugal previsto para 1 de julho de 2020, de Fortaleza (Brasil) para Frankfurt am Main (Alemanha), via Lisboa (Portugal), viu esse voo cancelado por essa transportadora aérea operadora.
- 8 A partir de 19 de maio de 2020, a referida transportadora aérea passou a disponibilizar aos passageiros, na página inicial do seu sítio Internet, um procedimento para pedir reembolsos, incluindo, nomeadamente, para os voos por ela cancelados. Os passageiros podem assim optar entre um reembolso imediato sob a forma de vales de viagem preenchendo um formulário em linha e um reembolso sob outra forma, por exemplo, uma quantia em dinheiro, desde que contactem previamente o seu serviço de clientes, para que este último proceda a um exame dos factos.
- 9 As condições de aceitação, apenas disponíveis em língua inglesa, que o passageiro deve subscrever depois de ter fornecido as informações exigidas (número de bilhete, apelido, endereço de correio eletrónico e número de telefone), especificam que, caso opte por um reembolso sob a forma de um vale de viagem, fica excluído o reembolso do bilhete em dinheiro.
- 10 Ora, segundo a TAP Air Portugal, o passageiro em causa pediu, em 4 de junho de 2020, para ser reembolsado através de um vale de viagem e recebeu por correio eletrónico um vale de viagem no montante de 1 737,52 euros, correspondente ao preço do bilhete inicial, acrescido de um suplemento.

- 11 Em 30 de julho de 2020, esse passageiro cedeu à Cobult os seus direitos contra a TAP Air Portugal, a qual pediu, no mesmo dia, a essa transportadora aérea operadora que reembolsasse em dinheiro o preço do voo cancelado num prazo de 14 dias.
- 12 Face à recusa da TAP Air Portugal em proceder ao reembolso pedido, a Cobult intentou uma ação no órgão jurisdicional de primeira instância competente, que julgou improcedente o seu pedido, declarando que os direitos do passageiro cedente se tinham extinguido com o reembolso sob a forma do vale de viagem.
- 13 A Cobult interpôs recurso desta sentença no Landgericht Frankfurt am Main (Tribunal Regional de Frankfurt am Main, Alemanha), que é o órgão jurisdicional de reenvio.
- 14 Este órgão jurisdicional tem dúvidas quanto à interpretação do artigo 7.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004, nos termos do qual o bilhete só pode ser reembolsado sob a forma de um vale de viagem «com o acordo escrito do passageiro». Mais especificamente, interroga-se sobre o alcance do conceito de «acordo escrito do passageiro» («*mit schriftlichem Einverständnis*» na versão em língua alemã deste regulamento), com vista a apreciar se as modalidades de reembolso impostas pela TAP Air Portugal através do seu sítio Internet estão em conformidade com esta disposição. A este respeito, o referido órgão jurisdicional expõe que se pode considerar, em conformidade com uma primeira abordagem, que a exigência de um acordo escrito do passageiro constitui um requisito de forma adicional que visa proteger o passageiro contra uma opção prematura e irrefletida por um vale de viagem, modo de reembolso que o legislador da União considerou menos favorável para esse passageiro. Nestas condições, entende que o artigo 7.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004 se opõe a um procedimento de reembolso do bilhete sob a forma de um vale de viagem, como o praticado pela TAP Air Portugal.
- 15 Em conformidade com uma segunda abordagem, o facto de exigir do passageiro um acordo escrito, sob a forma de um consentimento transmitido por via postal ou por via eletrónica é suscetível de alargar os prazos de reembolso, aumentando simultaneamente os encargos associados à gestão administrativa desses reembolsos para as transportadoras aéreas. Por conseguinte, um procedimento de reembolso em linha em várias etapas, como o que está em causa no processo principal, pode ser considerado conforme com as exigências do artigo 7.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004.
- 16 Nestas condições, o Landgericht Frankfurt am Main (Tribunal Regional de Frankfurt am Main) decidiu suspender a instância e submeter ao Tribunal de Justiça a seguinte questão prejudicial:

«Deve o artigo 7.º, n.º 3, do [Regulamento n.º 261/2004], ser interpretado no sentido de que há um acordo escrito do passageiro para o reembolso do preço do bilhete na aceção do artigo 8.º, n.º 1, alínea a), primeiro travessão, através de um vale de viagem, quando o passageiro opta por um vale deste tipo no sítio Internet da transportadora aérea operadora, excluindo assim um reembolso posterior do preço do bilhete em dinheiro, e recebe o referido vale por correio eletrónico, enquanto um reembolso do preço do bilhete em dinheiro só é possível após contacto prévio com a transportadora aérea operadora?»

Quanto à questão prejudicial

- 17 Com a sua questão, o órgão jurisdicional de reenvio pergunta, em substância, se o artigo 7.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004, lido em conjugação com o artigo 8.º, n.º 1, alínea a), deste regulamento deve ser interpretado no sentido de que, em caso de cancelamento de um voo pela transportadora aérea operadora, se considera que o passageiro deu o seu «acordo escrito» ao reembolso do bilhete sob a forma de um vale de viagem quando preencheu um formulário em linha no sítio Internet dessa transportadora aérea, através do qual optou por essa forma de reembolso, com exclusão de um reembolso sob a forma de uma quantia em dinheiro, sendo que este último modo de reembolso estava sujeito ao respeito de um procedimento que incluía etapas adicionais a efetuar junto do serviço de clientes da referida transportadora aérea.
- 18 Por força do artigo 8.º, n.º 1, alínea a), do Regulamento n.º 261/2004, lido em conjugação com o artigo 5.º, n.º 1, alínea a), deste regulamento, o passageiro dispõe, em caso de cancelamento de voo, do direito ao reembolso, no prazo de sete dias, de acordo com as modalidades previstas no artigo 7.º, n.º 3, do referido regulamento, do preço total de compra do bilhete.
- 19 Esta última disposição prevê que o reembolso deve ser pago em numerário, através de transferência bancária eletrónica, de ordens de pagamento bancário, de cheques bancários ou, com o acordo escrito do passageiro, através de vales de viagem e/ou outros serviços.
- 20 Resulta de uma leitura conjugada do artigo 7.º, n.º 3, e do artigo 8.º, n.º 1, alínea a), do Regulamento n.º 261/2004 que, com estas disposições, o legislador da União enquadrou as modalidades de reembolso do bilhete em caso de cancelamento de voo. A este título, a estrutura do artigo 7.º, n.º 3, deste regulamento indica 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».
- 21 O Regulamento n.º 261/2004 não define o que se deve entender por este conceito de «acordo escrito do passageiro».
- 22 A este respeito, por um lado, há que observar que o conceito de «acordo» é entendido, segundo o seu sentido habitual, como um consentimento livre e esclarecido. No contexto do artigo 7.º, n.º 3, deste regulamento, este conceito exige, portanto, o consentimento livre e esclarecido do passageiro à obtenção do reembolso do seu bilhete sob a forma de um vale de viagem.
- 23 Por outro lado, uma vez que o artigo 7.º, n.º 3, do referido regulamento exige um acordo «escrito» do passageiro, há que constatar que existe uma divergência entre as diferentes versões linguísticas desta disposição.
- 24 Com efeito, embora a exigência de um «*accord signé du passager*», que figura na versão em língua francesa desta disposição, tenha um significado correspondente nas suas versões em língua búlgara («с подписано съгласие на пътника»), espanhola («*previo acuerdo firmado por el pasajero*»), checa («*v případě dohody podepsané cestujícím*»), grega («εφόσον συμφωνήσει ενυπογράφως ο επιβάτης»), inglesa («*with the signed agreement of the passenger*»), italiana («*previo accordo firmato dal passeggero*»), letã («*saņemot pasažiera parakstītu piekrišanu*»), lituana («*keleiviui savo parašu patvirtinus, kad jis su tuo sutinka*»), maltesa («*bil-ftehim iffirmat tal-passila ier*») e finlandesa («*matkustajan allekirjoitetulla suostumuksella*»), em contrapartida, resulta das versões da referida disposição em língua dinamarquesa («*med passagerens skriftlige*

billigelse»), alemã («*mit schriftlichem Einverständnis des Fluggasts*»), estónia («*kirjalikul kokkuleppel reisijaga*»), croata («*uz pisanu suglasnost putnika*»), húngara («*az utas írásos beleegyezése esetén*»), neerlandesa («*met de schriftelijke toestemming van de passagier*»), polaca («*za pisemną zgodą pasażera*»), portuguesa («com o acordo escrito do passageiro»), romena («*cu acordul scris al pasagerului*»), eslovaca («*s písomným súhlasom cestujúceho*»), eslovena («*s pisnim soglasjem potnika*») e sueca («*med passagerarens skriftliga samtycke*») que, por força desta mesma disposição, o reembolso sob a forma de vales de viagem não está subordinado ao acordo assinado, mas ao «acordo escrito do passageiro».

- 25 Ora, em conformidade com jurisprudência constante, a formulação utilizada numa das versões linguísticas de uma disposição do direito da União não pode servir de base única à interpretação dessa disposição nem ter caráter prioritário em relação às outras versões linguísticas. As disposições do direito da União devem, com efeito, ser interpretadas e aplicadas de maneira uniforme, à luz das versões redigidas em todas as línguas da União. Em caso de disparidades entre as diferentes versões linguísticas de um diploma do direito da União, a disposição em causa deve ser interpretada em função da sistemática geral e da finalidade da regulamentação de que constitui um elemento (v., neste sentido, Despacho de 2 de dezembro de 2022, *Compania Națională de Transporturi Aeriene Tarom*, C-229/22, EU:C:2022:978, n.º 21 e jurisprudência referida).
- 26 A este respeito, resulta, por um lado, dos considerandos 1, 2 e 4 do Regulamento n.º 261/2004 que este visa garantir um elevado nível de proteção dos passageiros e dos consumidores, reforçando os respetivos direitos em certas situações que criam dificuldades e inconvenientes sérios, mediante a sua reparação de forma standardizada e imediata (v., neste sentido, Acórdão de 22 de abril de 2021, *Austrian Airlines*, C-826/19, EU:C:2021:318, n.º 26).
- 27 Por outro lado, resulta do considerando 20 deste regulamento que os passageiros cujo voo seja cancelado devem ser devidamente informados dos seus direitos, para poderem exercer efetivamente esses direitos.
- 28 O Tribunal de Justiça declarou assim, referindo-se ao considerando 20 do Regulamento n.º 261/2004, que a transportadora aérea operadora deve fornecer aos passageiros as informações necessárias que lhes permitam fazer uma escolha eficaz e informada quanto ao exercício do direito à assistência previsto no artigo 8.º, n.º 1, deste regulamento sem que o benefício desse direito a reembolso exija uma contribuição ativa da parte do passageiro (v., neste sentido, Acórdão de 29 de julho de 2019, *Rusu*, C-354/18, EU:C:2019:637, n.ºs 50 a 55).
- 29 Neste contexto, à luz do objetivo de assegurar um elevado nível de proteção dos passageiros aéreos e do dever de informação que incumbe à transportadora aérea operadora, há que considerar que o conceito de «acordo escrito do passageiro», conforme previsto no artigo 7.º, n.º 3, deste regulamento, pressupõe, em primeiro lugar, que esse passageiro tenha podido 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.
- 30 Para este efeito, incumbe a essa transportadora aérea fornecer, de modo leal, ao passageiro cujo voo foi cancelado informações claras e completas sobre as diferentes modalidades de reembolso do seu bilhete que lhe assistem ao abrigo do artigo 7.º, n.º 3, do referido regulamento.

- 31 Em contrapartida, não dispondo dessas informações, não se pode considerar que o passageiro esteja em condições de efetuar uma escolha eficaz e informada, e, portanto, de consentir de maneira livre e esclarecida num reembolso sob a forma de um vale de viagem.
- 32 Assim, não se pode considerar que um passageiro deu o seu «acordo», na aceção do artigo 7.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004, quando a transportadora aérea operadora apresente, nomeadamente no seu sítio Internet, informações sobre as modalidades de reembolso de um bilhete de maneira ambígua ou parcial ou numa língua cujo domínio não se pode razoavelmente esperar do passageiro, ou mesmo de maneira desleal, nomeadamente submetendo o reembolso desse bilhete sob a forma de uma quantia em dinheiro a um procedimento com etapas adicionais relativamente ao reembolso sob a forma de um vale de viagem.
- 33 Esta conclusão impõe-se tanto mais que o aditamento dessas etapas adicionais é suscetível de tornar mais difícil a obtenção de um reembolso sob a forma de uma quantia em dinheiro, e de inverter assim a relação entre as duas modalidades de reembolso que o legislador da União, como resulta do n.º 20 do presente acórdão, estabeleceu, em contradição com o objetivo que consiste em assegurar um elevado nível de proteção dos passageiros aéreos prosseguido pelo Regulamento n.º 261/2004.
- 34 Em segundo lugar, quanto à forma do acordo do passageiro, importa acrescentar que, desde que esse passageiro tenha recebido informações claras e completas, o seu «acordo escrito», na aceção do artigo 7.º, n.º 3, deste regulamento, pode, como resulta, em substância, das observações do Governo Francês, abranger, nomeadamente, a sua aceitação expressa, definitiva e inequívoca de um reembolso do bilhete sob a forma de um vale de viagem, através do envio de um formulário preenchido pelo referido passageiro no sítio Internet da transportadora aérea operadora sem que esse formulário contenha a assinatura manuscrita ou digitalizada do passageiro.
- 35 A interpretação assim acolhida do artigo 7.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004 continua a respeitar a ponderação dos interesses dos passageiros aéreos e dos interesses das transportadoras aéreas operadoras, que o legislador da União pretendeu assegurar através da adoção do Regulamento n.º 261/2004 (v., neste sentido, Acórdãos de 19 de novembro de 2009, Sturgeon e o., C-402/07 e C-432/07, EU:C:2009:716, n.º 67, e de 23 de outubro de 2012, Nelson e o., C-581/10 e C-629/10, EU:C:2012:657, n.º 39).
- 36 Com efeito, afigura-se não só excessivo mas também desadequado excluir que o «acordo escrito do passageiro» para o reembolso do bilhete sob a forma de um vale de viagem possa assumir a forma de um formulário que o passageiro deva preencher no sítio Internet da transportadora aérea operadora, uma vez que essa exclusão aumentaria o encargo ligado à gestão administrativa desses reembolsos para essa transportadora aérea e seria suscetível de atrasar o processo de reembolso para o passageiro, o que, *in fine*, poderia revelar-se contrário aos interesses deste.
- 37 Tendo em conta os motivos precedentes, há que responder à questão submetida que o artigo 7.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004, lido em conjugação com o artigo 8.º, n.º 1, alínea a), deste regulamento e à luz do considerando 20 do referido regulamento, deve ser interpretado no sentido de que, em caso de cancelamento de um voo pela transportadora aérea operadora, se considera que o passageiro deu o seu «acordo escrito» ao reembolso do bilhete sob a forma de um vale de viagem quando preencheu um formulário em linha no sítio Internet dessa transportadora aérea, através do qual optou por esse modo de reembolso com exclusão de um reembolso sob a forma de uma quantia em dinheiro, atendendo a que esse passageiro pôde efetuar uma escolha eficaz e informada e, portanto, consentir de maneira esclarecida no

reembolso do seu bilhete sob a forma de um vale de viagem em vez de sob a forma de uma quantia em dinheiro, o que pressupõe que a referida transportadora aérea tenha fornecido, de modo leal, ao referido passageiro, uma informação clara e completa quanto às diferentes modalidades de reembolso ao seu dispor.

Quanto às despesas

- 38 Revestindo o processo, quanto às partes na causa principal, a natureza de incidente suscitado perante o órgão jurisdicional de reenvio, compete a este decidir quanto às despesas. As despesas efetuadas pelas outras partes para a apresentação de observações ao Tribunal de Justiça não são reembolsáveis.

Pelos fundamentos expostos, o Tribunal de Justiça (Terceira Secção) declara:

O artigo 7.º, n.º 3, do 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, lido em conjugação com o artigo 8.º, n.º 1, alínea a), deste regulamento e à luz do considerando 20 do referido regulamento,

deve ser interpretado no sentido de que:

em caso de cancelamento de um voo pela transportadora aérea operadora, se considera que o passageiro deu o seu «acordo escrito» ao reembolso do bilhete sob a forma de um vale de viagem quando preencheu um formulário em linha no sítio Internet dessa transportadora aérea, através do qual optou por esse modo de reembolso com exclusão de um reembolso sob a forma de uma quantia em dinheiro, atendendo a que esse passageiro pôde efetuar uma escolha eficaz e informada e, portanto, consentir de maneira esclarecida no reembolso do seu bilhete sob a forma de um vale de viagem em vez de sob a forma de uma quantia em dinheiro, o que pressupõe que a referida transportadora aérea tenha fornecido, de modo leal, ao referido passageiro, uma informação clara e completa quanto às diferentes modalidades de reembolso ao seu dispor.

Assinaturas