



Coletânea da Jurisprudência

ACÓRDÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Sétima Secção)

16 de janeiro de 2025*

«Reenvio prejudicial — Transporte aéreo — Regulamento (CE) n.º 261/2004 — Artigo 8.º, n.º 1, alínea a) — Direito ao reembolso do bilhete de avião em caso de cancelamento de um voo — Escolha entre o reembolso em dinheiro ou sob a forma de vales de viagem — Artigo 7.º, n.º 3 — Conceito de “acordo escrito do passageiro” — Criação, pelo passageiro, de uma conta de passageiro frequente no sítio Internet da transportadora aérea»

No processo C-642/23,

que tem por objeto um pedido de decisão prejudicial apresentado nos termos do artigo 267.º TFUE, pelo Landgericht Düsseldorf (Tribunal Regional de Dusseldórfia, Alemanha), por Decisão de 16 de outubro de 2023, que deu entrada no Tribunal de Justiça em 26 de outubro de 2023, no processo

Flightright GmbH

contra

Etihad Airways P.J.S.C.,

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Sétima Secção),

composto por: M. Gavalec (relator), presidente de secção, Z. Csehi e F. Schalin, juízes,

advogado-geral: L. Medina,

secretário: A. Calot Escobar,

vistos os autos,

vistas as observações apresentadas:

- em representação da Flightright GmbH, por M. Michel e R. Weist, Rechtsanwälte,
- em representação da Comissão Europeia, por G. von Rintelen e N. Yerrell, na qualidade de agentes,

vista a decisão tomada, ouvida a advogada-geral, de julgar a causa sem apresentação de conclusões,

* Língua do processo: alemão.

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 Flightright GmbH, cessionária dos direitos de um passageiro (a seguir «cedente»), à Etihad Airways P.J.S.C. (a seguir «Etihad Airways»), uma transportadora aérea, a propósito do reembolso do bilhete da cedente 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 [Europeia] 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 [no Regulamento (CEE) n.º 295/91 do Conselho, de 4 de fevereiro de 1991, que estabelece regras comuns relativas a um sistema de compensação por recusa de embarque de passageiros nos transportes aéreos regulares (JO 1991, L 36, p. 5)], 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, do Regulamento n.º 261/2004 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
 - [...]»

5 O artigo 7.º deste 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 referido regulamento, sob a epígrafe «Direito a reembolso ou reencaminhamento», prevê, no seu n.º 1:

«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 questões prejudiciais

7 A cedente tinha uma reserva confirmada para um voo que a Etihad Airways devia assegurar, em 7 de setembro de 2020, com partida de Dusseldórfia (Alemanha) e com destino a Brisbane (Austrália), com correspondência em Abu Dhabi (Emirados Árabes Unidos). A reserva dizia respeito a um bilhete de regresso dito «aberto», ou seja, a data do voo de regresso não estava fixada. O preço total pago pelos referidos voos de ida e volta foi de 1 189 euros por passageiro. A cedente pagou esta quantia a um operador turístico.

8 No entanto, o voo entre Dusseldórfia e Abu Dhabi foi cancelado. Tendo o operador turístico declarado insolvência em julho de 2020 sem ter reembolsado o bilhete, o pai da cedente dirigiu-se, em nome desta última, à Etihad Airways. Esta transportadora aérea propôs efetuar uma alteração formal da reserva, o que o pai da cedente aceitou.

9 Numa outra conversa telefónica com um agente do serviço de assistência da Etihad Airways, o pai da cedente obteve a confirmação de que a cedente e o passageiro que a devia ter acompanhado seriam creditados, primeiro, com «milhas» a utilizar num voo operado pela Etihad Airways, num valor correspondente ao do pagamento efetuado pela compra do seu bilhete e cuja validade era de dois anos; segundo, com «milhas» adicionais no valor de 400 dólares americanos (cerca de 380 euros) e, terceiro, com 5 000 «milhas» «Etihad Guest» adicionais. Para o efeito, cada um dos passageiros devia criar uma conta de passageiro frequente no sítio Internet da Etihad Airways, o que foi feito.

10 Embora o passageiro que devia ter acompanhado a cedente tenha sido creditado com as «milhas» prometidas, tal não foi o caso desta última.

- 11 Por carta de 16 de março de 2021, a Flightright informou a Etihad Airways de que exercia, em nome do pai da cedente e do passageiro que a devia ter acompanhado, o direito de opção que lhes era conferido pelo artigo 8.º, n.º 1, alínea a), do Regulamento n.º 261/2004 e reclamou o reembolso integral do bilhete, no prazo de sete dias, para todas as partes da viagem não efetuadas.
- 12 Por carta de 13 de agosto de 2021, a cedente declarou «para todos os efeitos úteis» que «[pretendia] o reembolso nos termos do disposto no artigo 8.º, n.º 1, alínea a), primeiro travessão, do Regulamento (CE) n.º 261/2004» e que cedia «mais uma vez, os [seus] direitos de reembolso à [Flightright]».
- 13 Chamado a pronunciar-se pela Flightright sobre uma ação intentada em primeira instância destinada a obter o reembolso da totalidade do preço do bilhete, o Amtsgericht Düsseldorf (Tribunal de Primeira Instância de Dusseldórfia, Alemanha) julgou-a improcedente com o fundamento de que a Flightright podia, quando muito, exigir uma indemnização pelos custos associados ao voo de ida, uma indemnização que, todavia, não tinha quantificado, mesmo depois de ter sido convidada a fazê-lo pelo referido órgão jurisdicional.
- 14 A Flightright interpôs recurso dessa sentença no Landgericht Düsseldorf (Tribunal Regional de Dusseldórfia, Alemanha), que é o órgão jurisdicional de reenvio, e pediu a este último a condenação da Etihad Airways no pagamento do montante de 1 189 euros, acrescido de juros a contar de 24 de março de 2021.
- 15 O órgão jurisdicional de reenvio tem dúvidas quanto a dois aspetos. Por um lado, interroga-se sobre a questão de saber se o artigo 8.º, n.º 1, alínea a), do Regulamento n.º 261/2004, lido em conjugação com o artigo 7.º, n.º 3, deste regulamento, deve ser interpretado no sentido de que, ao aceitar um reembolso sob a forma de «milhas» e ao abrir uma conta de passageiro frequente no sítio Internet da Etihad Airways, que devia ser creditada com estas «milhas», a cedente deu o seu «acordo escrito», na aceção do artigo 7.º, n.º 3, quanto a esta forma de reembolso, apesar de não ter confirmado o seu acordo neste sentido através de uma assinatura manuscrita.
- 16 Por outro lado, em caso de resposta afirmativa, este órgão jurisdicional interroga-se sobre se a cedente pode revogar a opção que exerceu a favor de um reembolso sob a forma de «milhas» e pedir novamente o reembolso do bilhete sob a forma de uma quantia em dinheiro, quando a transportadora aérea operadora não credita a sua conta de passageiro frequente com «milhas», apesar do acordo celebrado neste sentido.
- 17 Nestas circunstâncias, o Landgericht Düsseldorf (Tribunal Regional de Dusseldórfia) decidiu suspender a instância e submeter ao Tribunal de Justiça as seguintes questões prejudiciais:
 - «1) Deve o artigo 8.º, n.º 1, alínea a), [do Regulamento n.º 261/2004], lido em conjugação com o artigo 7.º, n.º 3, [deste regulamento] ser interpretado no sentido de que existe um acordo escrito válido do passageiro para o reembolso do preço de compra do bilhete sob a forma de vales de viagem e créditos, quando o passageiro criou, ele próprio, na página [Internet] da transportadora aérea uma conta de cliente eletrónica para a qual devem ser transferidos os vales de viagem e os créditos, sem que tenha confirmado o seu acordo para esse tipo de reembolso com a sua assinatura manuscrita?

- 2) Em caso de resposta afirmativa à primeira questão: pode o passageiro revogar o acordo que deu uma vez validamente para o reembolso do preço de compra do bilhete sob a forma de vales de viagem e créditos e voltar a exigir o cumprimento em dinheiro, se a transportadora aérea não creditar posteriormente os vales de viagem e os créditos prometidos na sua conta de cliente?»

Quanto às questões prejudiciais

Quanto à primeira questão

- 18 Com a sua primeira questão, o órgão jurisdicional de reenvio pergunta, no essencial, se o artigo 8.º, n.º 1, alínea a), do Regulamento n.º 261/2004, lido em conjugação com o artigo 7.º, n.º 3, 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» para o reembolso do bilhete sob a forma de vales de viagem quando tenha criado, no sítio Internet dessa transportadora aérea, uma conta de passageiro frequente para a qual estes vales deviam ser transferidos, sem ter confirmado o seu consentimento para esta forma de reembolso através de uma assinatura manuscrita.
- 19 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 tem, em caso de cancelamento do seu voo, direito ao reembolso do bilhete, no prazo de sete dias, de acordo com as modalidades previstas no artigo 7.º, n.º 3, do referido regulamento, pelo preço total adquirido.
- 20 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.
- 21 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 regulou 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 está subordinado ao requisito adicional de um «acordo escrito do passageiro» (Acórdão de 21 de março de 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, n.º 20).
- 22 Embora o Regulamento n.º 261/2004 não defina o conceito de «acordo escrito do passageiro», referido no seu artigo 7.º, n.º 3, o Tribunal de Justiça declarou, todavia, que, à luz do objetivo prosseguido por este regulamento de assegurar um elevado nível de proteção dos passageiros e do dever de informação que incumbe à transportadora aérea operadora, conforme resultam, essencialmente, dos considerandos 1, 2, 4 e 20 do referido regulamento, este conceito pressupõe, por um lado, que o passageiro em causa tenha sido capaz de fazer uma escolha eficaz e informada e, deste modo, de consentir de forma livre e esclarecida no reembolso do seu bilhete sob a forma de um vale de viagem e não sob a forma de uma quantia em dinheiro (v., neste sentido, Acórdão de 21 de março de 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, n.ºs 21 e 26 a 29).

- 23 Por outro lado, quanto à forma do acordo do passageiro, o Tribunal de Justiça referiu que, desde que esse passageiro tenha recebido informações claras e completas, o seu «acordo escrito», na aceção do artigo 7.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004, pode 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 (v., neste sentido, Acórdão de 21 de março de 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, n.º 34).
- 24 O Tribunal de Justiça declarou assim 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 tenha preenchido 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, desde que esse passageiro tenha podido efetuar uma escolha eficaz e informada e, deste modo, consentido 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 (Acórdão de 21 de março de 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, n.º 37).
- 25 Por conseguinte, o conceito de «acordo escrito do passageiro», na aceção do artigo 7.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004, não pode ser interpretado de forma restritiva, no sentido de que impõe um requisito formal como a assinatura manuscrita do passageiro, para que um passageiro possa manifestar validamente a sua aceitação expressa, definitiva e inequívoca do reembolso do seu bilhete sob a forma de um vale de viagem.
- 26 No caso em apreço, o órgão jurisdicional de reenvio interroga-se sobre a questão de saber se a criação pelo passageiro de uma conta de passageiro frequente no sítio Internet da Etihad Airways para ver essa conta creditada com «milhas» que esta se tinha comprometido a conceder-lhe é suficiente para caracterizar tal aceitação expressa, definitiva e inequívoca desse passageiro para um reembolso do seu bilhete sob a referida forma.
- 27 Ora, o simples facto de criar essa conta de passageiro frequente no sítio Internet da transportadora aérea não pode ser considerado suficiente, enquanto tal, para considerar que um passageiro manifestou tal aceitação expressa, definitiva e inequívoca, uma vez que essa criação pode ser simplesmente indicativa da vontade de um consumidor de participar, de maneira geral, no programa de passageiro frequente de uma transportadora aérea, o que cabe ao órgão jurisdicional de reenvio verificar.
- 28 Atendendo a todos os fundamentos precedentes, há que responder à primeira questão que o artigo 8.º, n.º 1, alínea a), do Regulamento n.º 261/2004, lido em conjugação com o artigo 7.º, n.º 3, deste regulamento, deve ser interpretado no sentido de que, em caso de cancelamento de um voo pela transportadora aérea operadora, não se considera que o passageiro tenha dado o seu «acordo escrito» para o reembolso do bilhete sob a forma de vales de viagem quando tenha criado, no sítio Internet dessa transportadora, uma conta de passageiro frequente para a qual esses vales deviam ser transferidos, sem ter confirmado, por aceitação expressa, definitiva e inequívoca, o seu acordo quanto a este modo de reembolso.

Quanto à segunda questão

- 29 Tendo em conta a resposta dada à primeira questão, não é necessário responder à segunda.

Quanto às despesas

- 30 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 (Sétima Secção) declara:

O 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, lido em conjugação com o artigo 7.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004,

deve ser interpretado no sentido de que:

em caso de cancelamento de um voo pela transportadora aérea operadora, não se considera que o passageiro tenha dado o seu «acordo escrito» para o reembolso do bilhete sob a forma de vales de viagem quando tenha criado, no sítio Internet dessa transportadora, uma conta de passageiro frequente para a qual esses vales deviam ser transferidos, sem ter confirmado, por aceitação expressa, definitiva e inequívoca, o seu acordo quanto a este modo de reembolso.

Assinaturas