



Coletânea da Jurisprudência

ACÓRDÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Quarta Secção)

15 de janeiro de 2026*

«Reenvio prejudicial — Transportes aéreos — Regulamento (CE) n.º 261/2004 — Artigo 8, n.º 1 — Reembolso do preço do bilhete em caso de cancelamento de um voo — Comissão cobrada por uma pessoa que atua como intermediária entre o passageiro e a transportadora aérea na compra do bilhete — Requisitos de inclusão — Montante da comissão alegadamente fixado sem o conhecimento da transportadora aérea — Ónus da prova»

No processo C-45/24,

que tem por objeto um pedido de decisão prejudicial apresentado, nos termos do artigo 267.º TFUE, pelo Oberster Gerichtshof (Supremo Tribunal de Justiça, Áustria), por Decisão de 13 de dezembro de 2023, que deu entrada no Tribunal de Justiça em 24 de janeiro de 2024, no processo

Verein für Konsumenteninformation

contra

Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV,

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Quarta Secção),

composto por: I. Jarukaitis, presidente de secção, K. Lenaerts, presidente do Tribunal de Justiça, exercendo funções de juiz da Quarta Secção, M. Condinanzi, N. Jääskinen (relator) e R. Frendo, juízes,

advogado-geral: R. Norkus,

secretário: A. Calot Escobar,

vistos os autos,

vistas as observações apresentadas:

- em representação da Verein für Konsumenteninformation, por M. Strohmayer, Rechtsanwalt,
- em representação da Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV, por M. Flitsch e D. Weiß, Rechtsanwälte,

* Língua do processo: alemão.

– em representação da Comissão Europeia, por G. von Rintelen e N. Yerrell, na qualidade de agentes,

ouvidas as conclusões do advogado-geral na audiência de 19 de junho de 2025,

profere o presente

Acórdão

- 1 O pedido de decisão prejudicial tem por objeto a interpretação 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 Verein für Konsumenteninformation (Associação austríaca de Defesa dos Consumidores) (a seguir «VKI») à Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV, uma companhia aérea estabelecida nos Países Baixos (a seguir «KLM»), a respeito do reembolso, na sequência do cancelamento do voo, aos passageiros aéreos, da comissão paga ao portal de reservas da agência de viagens Opodo (a seguir «Opodo») por estes aquando da compra dos seus bilhetes de avião no sítio Internet dessa agência de viagens.

Quadro jurídico

- 3 Nos termos do considerando 1 do Regulamento n.º 261/2004:

«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.»
- 4 O artigo 1.º deste regulamento, com a epígrafe «Objeto», prevê, no seu n.º 1, alínea b):

«O presente regulamento estabelece, nas condições a seguir especificadas, os direitos mínimos dos passageiros, em caso de:

[...]

b) Cancelamento de voos;»
- 5 O artigo 2.º do referido regulamento, sob a epígrafe «Definições», tem a seguinte redação:

«Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

[...]

f) “Bilhete”, um documento válido que dá direito a transporte, ou um equivalente num suporte diferente do papel, incluindo o suporte eletrónico, emitido ou autorizado pela transportadora aérea ou pelo seu agente autorizado;

[...]»

- 6 O artigo 5.º deste regulamento, com a epígrafe «Cancelamento», prevê, no seu n.º 1, alínea a):
- «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;»
- 7 O artigo 8.º do Regulamento n.º 261/2004, 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 [...], nos casos em que se justifique,
- um voo de regresso para o primeiro ponto de partida;»

Litígio no processo principal e questões prejudiciais

- 8 Vários passageiros aéreos compraram bilhetes de avião para voos com partida de Viena (Áustria) e com destino a Lima (Peru), via Amesterdão (Países Baixos), bem como para voos com partida de Lima e destino a Viena via Amesterdão, operados, respetivamente, em 19 de agosto de 2020 e 28 de setembro de 2020, pela KLM, no portal de reservas da Opodo, uma agência de viagens certificada pela International Air Transport Association (IATA) e autorizada a emitir bilhetes de avião para a KLM. Estes passageiros pagaram à Opodo o montante total de 2 053,48 euros, que incluía o preço dos bilhetes correspondente a 1 958,34 euros e uma comissão de intermediação correspondente à compra dos referidos bilhetes no seu portal de reservas, no montante de 95,14 euros.
- 9 Devido ao cancelamento desses voos, os referidos passageiros obtiveram da KLM o reembolso do preço dos bilhetes, ficando a referida comissão de intermediação de 95,14 euros a seu cargo.
- 10 Resulta da decisão de reenvio que, embora a KLM colaborasse com a Opodo há pelo menos uma década e existisse, no momento da compra dos bilhetes em causa no processo principal, um contrato entre a KLM e a Opodo, dito «*Global Incentive*», que previa certos prémios para a Opodo em função do número de bilhetes da KLM vendidos, nem esse contrato nem os contratos IATA regulavam a questão de saber se a Opodo podia faturar uma comissão de intermediação aos passageiros e qual era o seu montante.
- 11 A VKI, à qual os passageiros no processo principal cederam os seus direitos de reembolso dos custos de bilhetes de avião, intentou uma ação no Bezirksgericht Schwechat (Tribunal de Primeira Instância de Schwechat, Áustria) com vista a obter o pagamento pela KLM do montante de 95,14 euros, acrescido de juros, com base no artigo 8.º, n.º 1, do Regulamento n.º 261/2004, considerando que o reembolso do custo desses bilhetes devia incluir o reembolso da comissão de intermediação. Com efeito, segundo a VKI, uma vez que a KLM tinha conhecimento de que essa comissão é geralmente fixada pela Opodo, seria injusto não lhe impor o seu reembolso, especialmente porque beneficia da intermediação da Opodo. Além disso, não resulta da

jurisprudência do Tribunal de Justiça que a inclusão dessa comissão no preço total do bilhete de avião a reembolsar ao abrigo desta disposição pressupõe a autorização pela KLM do montante específico da referida comissão.

- 12 A KLM pede que a ação da VKI seja julgada improcedente e alega que desconhecia a existência de uma comissão de intermediação faturada pela Opodo e, *a fortiori*, o montante dessa comissão. Em todo o caso, a KLM alega que não aprovou preços que se desviassem do preço do bilhete avião em causa no processo principal. Ora, segundo a jurisprudência do Tribunal de Justiça, era necessária uma autorização da sua parte para que os passageiros em causa no processo principal tivessem a possibilidade de lhe exigir também o reembolso do montante da referida comissão em caso de cancelamento dos voos em causa.
- 13 Por Sentença de 17 de novembro de 2022, o Bezirksgericht Schwechat (Tribunal de Primeira Instância de Schwechat) julgou procedente a ação intentada pela VKI.
- 14 A KLM interpôs recurso dessa sentença para o Landesgericht Korneuburg (Tribunal Regional de Korneuburg, Áustria), que, por Acórdão de 21 de março de 2023, revogou a referida sentença e deu provimento a recurso.
- 15 O VKI interpôs recurso de revista desse acórdão para o Oberster Gerichtshof (Supremo Tribunal de Justiça, Áustria), que é o órgão jurisdicional de reenvio.
- 16 Esse órgão jurisdicional indica que, no Acórdão de 12 de setembro de 2018, Harms (C-601/17, EU:C:2018:702), o Tribunal de Justiça declarou que o artigo 8.º, n.º 1, do Regulamento n.º 261/2004 deve ser interpretado no sentido de que a comissão de intermediação deve ser incluída no montante do reembolso efetuado ao abrigo desta disposição, salvo se essa comissão tiver sido fixada sem o conhecimento da transportadora aérea. Ora, segundo o órgão jurisdicional de reenvio, esta exceção, relativa ao conhecimento ou não da comissão pela transportadora aérea, pode ser objeto de diferentes interpretações.
- 17 A este respeito, esse órgão jurisdicional interroga-se sobre as modalidades segundo as quais a transportadora aérea deve ser informada da existência e do montante da comissão de intermediação, e a quem incumbe o ónus da prova do conhecimento da existência dessa comissão.
- 18 Todavia, o referido órgão jurisdicional considera que uma transportadora aérea não pode ignorar que um agente autorizado, na aceção do artigo 2.º, alínea f), do Regulamento n.º 261/2004, exerce necessariamente a sua atividade com vista a receber uma comissão, pelo que essa transportadora aérea não pode alegar que não tinha conhecimento do montante concreto da comissão de intermediação, a menos que este seja anormalmente elevado, o que lhe cabe provar.
- 19 Nestas circunstâncias, o Oberster Gerichtshof (Supremo Tribunal de Justiça) decidiu suspender a instância e submeter ao Tribunal de Justiça as seguintes questões prejudiciais:

«1) Deve o Regulamento [n.º 261/2004] e, em especial, o seu artigo 8.º, n.º 1, alínea a), ser interpretado no sentido de que 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 também a diferença entre o montante pago pelo passageiro e o montante recebido pela transportadora aérea, correspondente à comissão de uma empresa

que atua como intermediária entre eles, quando a transportadora aérea tem, é certo, conhecimento de que a outra empresa cobra regularmente uma comissão (taxa de intermediação), mas desconhece o montante dessa comissão no caso concreto?

- 2) O ónus da prova do necessário conhecimento por parte da transportadora aérea recai sobre o passageiro que pede o reembolso, ou é à transportadora aérea que cabe provar que est[a] não tinha o necessário conhecimento da comissão?»

Tramitação processual no Tribunal de Justiça

- 20 Por Decisão de 5 de novembro de 2024, o Tribunal de Justiça remeteu o presente processo à Nona Secção e decidiu, em aplicação do artigo 76.º, n.º 2, do seu Regulamento de Processo, não realizar audiência de alegações. Além disso, decidiu julgar a causa sem apresentação de conclusões do advogado-geral.
- 21 A pedido da Nona Secção, apresentado em aplicação do artigo 60.º, n.º 3, deste regulamento, o Tribunal de Justiça reatribuiu, em 1 de abril de 2025, o presente processo à Quarta Secção e decidiu, em aplicação do artigo 76.º, n.º 2, do referido regulamento, não realizar audiência de alegações. Decidiu que o processo seria julgado sem apresentação de conclusões do advogado-geral.
- 22 Por Despacho de 28 de abril de 2025, Verein für Konsumenteninformation (Comissão cobrada por um intermediário) (C-45/24, EU:C:2025:287), o Tribunal de Justiça, ouvido o advogado-geral, ordenou a abertura da fase oral do processo, em conformidade com o artigo 83.º do Regulamento de Processo do Tribunal de Justiça.
- 23 Em 19 de junho de 2025, o advogado-geral apresentou as suas conclusões.

Quanto às questões prejudiciais

Quanto à primeira questão

- 24 Com a sua primeira questão, o órgão jurisdicional de reenvio pergunta, em substância, se o 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), do mesmo, deve ser interpretado no sentido de que o preço do bilhete de avião 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 recebido por essa transportadora aérea, que corresponde a uma comissão cobrada por uma sociedade, que interveio como intermediária, sem que seja necessário que a referida transportadora aérea conheça o montante exato dessa comissão.
- 25 A título preliminar, há que salientar que, sem pôr formalmente em causa a admissibilidade da primeira questão, a KLM sustenta, nas suas observações escritas, que é necessária uma distinção dos conceitos de «taxa de intermediação» e de «comissão de intermediação», que são utilizados como sinónimos pelo órgão jurisdicional de reenvio na redação da primeira questão prejudicial. Com efeito, enquanto as «taxas de intermediação» correspondem às retribuições que as agências de viagens recebem dos seus clientes pelos serviços que propõem, as «comissões de intermediação» visam as retribuições que essas agências recebem das transportadoras aéreas.

- 26 A este respeito, importa recordar que, em conformidade com jurisprudência constante, o órgão jurisdicional de reenvio tem competência exclusiva para apurar e apreciar os factos do litígio que lhe foi submetido assim como para interpretar e aplicar o direito nacional. Incumbe ao Tribunal de Justiça ter em conta, no âmbito da repartição de competências entre este último e os órgãos jurisdicionais nacionais, o contexto factual e regulamentar em que se inserem as questões prejudiciais, tal como definido pela decisão de reenvio (Acórdão de 17 de outubro de 2024, NFS, C-28/23, EU:C:2024:893, n.º 31 e jurisprudência aí referida).
- 27 No caso em apreço, resulta das indicações do órgão jurisdicional de reenvio que, por um lado, o montante de 95,14 euros correspondente, segundo os termos utilizados por este, às «taxas de intermediação (comissão de intermediação)» foi cobrado aos passageiros em causa no processo principal pela Opodo, aquando da compra dos bilhetes em causa no processo principal no sítio Internet dessa agência de viagens.
- 28 Por outro lado, esse órgão jurisdicional recorda que o Tribunal de Justiça já se pronunciou sobre as comissões de intermediação no âmbito da interpretação do alcance do direito ao reembolso dos passageiros aéreos ao abrigo das disposições conjugadas do artigo 5.º e do artigo 8.º do Regulamento n.º 261/2004, no Acórdão de 12 de setembro de 2018, Harms (C-601/17, EU:C:2018:702).
- 29 A este respeito, há que salientar que a distinção suscitada pela KLM entre uma «comissão de intermediação» e as «taxas de intermediação» a cargo, a primeira, da transportadora aérea e, as segundas, do passageiro aéreo, é, em todo o caso, desprovida de alcance jurídico, uma vez que tanto o processo principal como o Acórdão de 12 de setembro de 2018, Harms (C-601/17, EU:C:2018:702), mencionado pelo órgão jurisdicional de reenvio, dizem respeito ao reembolso do montante recebido pelo intermediário junto de um passageiro aéreo, ou seja, a diferença entre o montante pago por esse passageiro pelo bilhete de avião e o recebido por essa transportadora aérea.
- 30 No que respeita ao mérito da questão, há que observar que, nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea a), do Regulamento n.º 261/2004, conjugado com o artigo 5.º, n.º 1, alínea a), deste regulamento, 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 (Acórdão de 12 de setembro de 2018, Harms, C-601/17, EU:C:2018:702, n.º 12).
- 31 O Tribunal de Justiça também declarou que a redação do artigo 8.º, n.º 1, alínea a), do Regulamento n.º 261/2004 estabelece uma relação direta entre o conceito de «bilhete» e a expressão «preço total de compra», sendo que o bilhete pode ser comprado pelos passageiros em causa diretamente à transportadora aérea ou através de um intermediário como, designadamente, o agente autorizado dessa transportadora aérea, previsto no artigo 2.º, alínea f), desse regulamento (v., neste sentido, Acórdão de 12 de setembro de 2018, Harms, C-601/17, EU:C:2018:702, n.º 13).
- 32 A este respeito, resulta dos termos do artigo 2.º, alínea f), do Regulamento n.º 261/2004 que um «bilhete» é um documento ou um equivalente num suporte diferente do papel, incluindo o suporte eletrónico, emitido ou autorizado pela transportadora aérea ou pelo seu agente autorizado. Decorre desta definição que, na hipótese de esse bilhete não ser emitido pela própria transportadora aérea, os diferentes elementos do bilhete, entre os quais o preço, devem, em qualquer caso, ser autorizados por esta.

- 33 A este respeito, uma comissão de intermediação, enquanto componente do preço do bilhete de avião, deve ser considerada necessária e, portanto, «inevitável» para poder beneficiar dos serviços propostos por essa transportadora aérea (v., neste sentido, Acórdãos de 22 de junho de 2016, Mennens, C-255/15, EU:C:2016:472, n.º 36, e de 12 de setembro de 2018, Harms, C-601/17, EU:C:2018:702, n.º 18).
- 34 Com efeito, como resulta dos n.ºs 19 e 27 das conclusões do advogado-geral, a compra do bilhete de avião por meio de um intermediário constitui uma «única transação», uma vez que a comissão de intermediação faz parte do preço do bilhete, na aceção do artigo 8.º, n.º 1, alínea a), deste regulamento, não podendo esta ser recusada pelo passageiro no momento da compra do bilhete.
- 35 Nestas circunstâncias, a cobrança dessa comissão de intermediação, enquanto componente «inevitável» do preço do bilhete de avião, deve ser considerada autorizada pela transportadora aérea e, por conseguinte, deve ser reembolsada nos termos do artigo 8.º, n.º 1, alínea a), do Regulamento n.º 261/2004.
- 36 Com efeito, quando essa transportadora aérea aceita que o intermediário emita e entregue bilhetes de avião em seu nome e por sua conta, pode presumir-se que a referida transportadora aérea conhece necessariamente a prática comercial desse intermediário que consiste em cobrar uma comissão de intermediação ao passageiro aéreo aquando da compra de um bilhete de avião, mesmo que não tenha sido prevista uma cláusula contratual explícita para esse efeito, tanto mais que essa comissão é indissociável do preço do bilhete de avião em questão.
- 37 Todavia, não é necessário que a transportadora aérea conheça o montante exato da comissão de intermediação para que o passageiro aéreo cujo voo foi cancelado possa obter o seu reembolso, em aplicação do artigo 8.º, n.º 1, alínea a), do Regulamento n.º 261/2004.
- 38 Com efeito, uma interpretação que consista em subordinar o reembolso do montante pago pelo passageiro aéreo ao conhecimento prévio, pela transportadora aérea, do montante exato da comissão de intermediação poderia levar a que essa transportadora tentasse recusar o reembolso, pelo facto de não ter sido informada do montante preciso da comissão de intermediação. Nessa situação, esse passageiro poderia ser obrigado a voltar-se contra o intermediário para obter o reembolso do preço do bilhete incluindo o montante da comissão de intermediação, ao abrigo do artigo 8.º, n.º 1, alínea a), do Regulamento n.º 261/2004, com o risco de esse procedimento atrasar esse reembolso e gerar custos adicionais, ou mesmo desproporcionados, para o referido passageiro.
- 39 Ora, tal resultado seria contrário ao objetivo de assegurar um elevado nível de proteção dos passageiros aéreos, como enunciado no considerando 1 do Regulamento n.º 261/2004, bem como à simplificação dos procedimentos de reembolso instituídos por este último.
- 40 Na mesma ordem de ideias, esta interpretação poderia levar o passageiro aéreo a renunciar à possibilidade de recorrer a um intermediário e a privilegiar uma reserva diretamente junto da transportadora aérea, embora o preço do bilhete de avião emitido por esse intermediário possa revelar-se financeiramente mais interessante para esse passageiro.
- 41 Tendo em conta todas as considerações 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 5.º, n.º 1, alínea a), do mesmo, deve ser interpretado no sentido de que o preço do bilhete de avião 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 recebido por essa transportadora aérea, que corresponde a uma comissão cobrada por uma sociedade, que interveio como intermediária, sem que seja necessário que a referida transportadora aérea conheça o montante exato dessa comissão.

Quanto à segunda questão

- 42 Atendendo à resposta dada à primeira questão, não há que responder à segunda questão.

Quanto às despesas

- 43 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 (Quarta 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 5.º, n.º 1, alínea a), desse regulamento,

deve ser interpretado no sentido de que:

o preço do bilhete de avião 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 recebido por essa transportadora aérea, que corresponde a uma comissão cobrada por uma sociedade, que interveio como intermediária, sem que seja necessário que a referida transportadora aérea conheça o montante exato dessa comissão.

Assinaturas