



## Coletânea da Jurisprudência

ACÓRDÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Terceira Secção)

4 de outubro de 2012\*

«Transportes aéreos — Regulamento (CE) n.º 261/2004 — Indemnização dos passageiros em caso de recusa de embarque — Conceito de ‘recusa de embarque’ — Anulação pela transportadora do cartão de embarque de um passageiro em virtude do atraso previsto de um voo anterior, registado ao mesmo tempo que o voo em causa e operado por essa mesma transportadora»

No processo C-321/11,

que tem por objeto um pedido de decisão prejudicial nos termos do artigo 267.º TFUE, apresentado pelo Juzgado de lo Mercantil n.º 2 de A Coruña (Espanha), por decisão de 29 de março de 2011, entrado no Tribunal de Justiça em 28 de junho de 2011, no processo

**Germán Rodríguez Cachafeiro,**

**María de los Reyes Martínez-Reboredo Varela-Villamor**

contra

**Iberia, Líneas Aéreas de España SA,**

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Terceira Secção),

composto por: K. Lenaerts, presidente de secção, J. Malenovský, E. Juhász, T. von Danwitz e D. Šváby (relator), juízes,

advogado-geral: V. Trstenjak,

secretário: A. Calot Escobar,

vistos os autos,

vistas as observações apresentadas:

- em representação da Iberia, Líneas Aéreas de España SA, por J. Bejerano Fernández, procurador,
- em representação do Governo francês, por G. de Bergues e M. Perrot, na qualidade de agentes,
- em representação do Governo finlandês, por H. Leppo, na qualidade de agente,
- em representação da Comissão Europeia, por K. Simonsson e R. Vidal Puig, na qualidade de agentes,

\* Língua do processo: espanhol.

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

### Acórdão

- 1 O pedido de decisão prejudicial tem por objeto a interpretação dos artigos 2.º, alínea j), 3.º, n.º 2, e 4.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 (JO L 46, p. 1).
- 2 Este pedido foi apresentado no âmbito de um litígio que opõe G. Rodríguez Cachafeiro e M. Martínez-Reboredo Varela-Villamor à companhia aérea Iberia, Líneas Aéreas de España SA (a seguir «Iberia»), na sequência de esta ter recusado indemnizá-los pelo facto de lhes ter recusado o embarque num voo entre Madrid (Espanha) e Santo Domingo (República Dominicana).

### Quadro jurídico

#### *Regulamento (CEE) n.º 295/91*

- 3 O 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 L 36, p. 5), em vigor até 16 de fevereiro de 2005, dispunha no seu artigo 1.º:

«O presente regulamento estabelece as regras mínimas comuns aplicáveis aos passageiros recusados num voo regular sobrerreservado, para o qual dispunham de um bilhete válido e com reserva confirmada, com partida de um aeroporto situado no território de um Estado-Membro e sujeito às disposições do Tratado [CE], qualquer que seja o Estado em que a transportadora aérea se encontre estabelecida, a nacionalidade do passageiro e o local de destino.»

#### *Regulamento n.º 261/2004*

- 4 Os considerandos 1, 3, 4, 9 e 10 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.
- [...]
- (3) Embora o [Regulamento n.º 295/91] estabeleça um nível básico de proteção para os passageiros, o número de passageiros a quem é recusado o embarque contra sua vontade continua a ser demasiado elevado, tal como o de passageiros vítimas de cancelamentos sem aviso prévio e de atrasos consideráveis.
  - (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.

[...]

- (9) O número de passageiros a quem é recusado o embarque contra a sua vontade deverá ser reduzido mediante exigência às transportadoras aéreas de que apelem a voluntários que aceitem ceder as suas reservas a troco de benefícios, em vez de recusarem o embarque aos passageiros, e mediante indemnização integral àqueles a quem o embarque acabe por ser recusado.
- (10) Os passageiros a quem seja recusado o embarque contra sua vontade deverão poder cancelar os seus voos, com reembolso dos seus bilhetes, ou prosseguir-los em condições satisfatórias e deverão receber assistência adequada enquanto aguardam um voo posterior.»

- 5 O artigo 2.º do Regulamento n.º 261/2004, intitulado «Definições», dispõe:

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

[...]

- j) ‘Recusa de embarque’, a recusa de transporte de passageiros num voo, apesar de estes se terem apresentado no embarque nas condições estabelecidas no n.º 2 do artigo 3.º, exceto quando haja motivos razoáveis para recusar o embarque, tais como razões de saúde, de segurança ou a falta da necessária documentação de viagem;

[...]»

- 6 O artigo 3.º do referido regulamento, intitulado «Âmbito», dispõe no seu n.º 2:

«O disposto no n.º 1 aplica-se aos passageiros que:

- a) Tenham uma reserva confirmada para o voo em questão e, salvo no caso de cancelamento a que se refere o artigo 5.º, se apresentarem para o registo:

— tal como estabelecido e com a antecedência que tenha sido indicada e escrita (incluindo por meios eletrónicos) pela transportadora aérea, pelo operador turístico ou pelo agente de viagens autorizado,

ou, não sendo indicada qualquer hora,

— até 45 minutos antes da hora de partida publicada; ou

[...]»

- 7 O artigo 4.º do Regulamento n.º 261/2004, intitulado «Recusa de embarque», tem a seguinte redação:

«1. Quando tiver motivos razoáveis para prever que vai recusar o embarque para [um] voo, uma transportadora aérea operadora deve, em primeiro lugar, apelar a voluntários que aceitem ceder as suas reservas a troco de benefícios, em condições a acordar entre o passageiro em causa e a transportadora aérea operadora. Acrescendo aos benefícios a que se refere o presente número, os voluntários devem receber assistência nos termos do artigo 8.º

2. Se o número de voluntários for insuficiente para permitir que os restantes passageiros com reservas possam embarcar, a transportadora aérea operadora pode então recusar o embarque a passageiros contra sua vontade.

3. Se for recusado o embarque a passageiros contra sua vontade, a transportadora aérea operadora deve indemnizá-los imediatamente nos termos do artigo 7.º e prestar-lhes assistência nos termos dos artigos 8.º e 9.º»
- 8 O artigo 7.º do mesmo regulamento, intitulado «Direito a indemnização», enuncia no seu n.º 1:
- «Em caso de remissão para o presente artigo, os passageiros devem receber uma indemnização no valor de:
- a) 250 euros para todos os voos até 1 500 quilómetros;
  - b) 400 euros para todos os voos intracomunitários com mais de 1 500 quilómetros e para todos os outros voos entre 1 500 e 3 500 quilómetros;
  - c) 600 euros para todos os voos não abrangidos pelas alíneas a) ou b).
- [...]»
- 9 Os artigos 8.º e 9.º do referido regulamento, lidos em conjugação com o seu artigo 4.º, preveem um direito a reembolso ou a reenaminhamento, bem como um direito a assistência para os passageiros aos quais foi recusado o embarque.

#### **Litígio no processo principal e questão prejudicial**

- 10 G. Rodríguez Cachafeiro e M. Martínez-Reboredo Varela-Villamor, demandantes no processo principal, compraram à Iberia um bilhete de avião para o percurso Corunha (Espanha) — Santo Domingo. Este bilhete era composto por dois voos: o voo IB 513, Corunha-Madrid, de 4 de dezembro de 2009 (13h30 -14h40), e o voo IB 6501, Madrid-Santo Domingo, do mesmo dia (16h05 -19h55).
- 11 No balcão de registo da Iberia do aeroporto da Corunha, os demandantes no processo principal registaram diretamente a sua bagagem para o destino final, nas condições previstas no artigo 3.º, n.º 2, do Regulamento n.º 261/2004, tendo-lhes sido entregues dois cartões de embarque correspondentes aos dois voos sucessivos.
- 12 O primeiro voo sofreu um atraso de uma hora e vinte cinco minutos. Prevendo que esse atraso levaria a que esses dois passageiros perdessem a sua ligação em Madrid, a Ibéria anulou, às 15h17, os seus cartões de embarque para o segundo voo previsto para as 16h05. O órgão jurisdicional de reenvio refere que, chegados a Madrid, os referidos passageiros apresentaram-se na porta de embarque no momento em que a companhia procedia à última chamada dos passageiros. Contudo, o pessoal da Iberia impediu-os de embarcar pelo facto de os seus cartões de embarque terem sido anulados e os seus lugares terem sido atribuídos a outros passageiros.
- 13 Os demandantes no processo principal tiveram de esperar pelo dia seguinte para viajarem para Santo Domingo noutro voo e chegaram ao seu destino final com 27 horas de atraso.
- 14 Em 23 de fevereiro de 2010, G. Rodríguez Cachafeiro e M. Martínez-Reboredo Varela-Villamor intentaram uma ação no Juzgado de lo Mercantil nº 2 de A Coruña, pedindo a condenação da Iberia no pagamento a cada um deles de uma indemnização no montante de 600 euros por «recusa de embarque», em conformidade com o disposto nos artigos 4.º, n.º 3, e 7.º, n.º 1, alínea c), do Regulamento n.º 261/2004. A Iberia contestou as suas pretensões alegando que os factos com base nos quais a ação tinha sido intentada no referido órgão jurisdicional não constituíam uma «recusa de

embarque», devendo antes ser considerados uma perda de voo de ligação, na medida em que a decisão de lhes recusar o embarque não resultava de um excesso de reservas, mas de um atraso do voo anterior.

- 15 O órgão jurisdicional de reenvio refere, por outro lado, que a Iberia pagou a indemnização prevista nos artigos 4.º, n.º 3, e 7.º do Regulamento n.º 261/2004 a sete passageiros a quem tinha recusado o embarque no referido voo Madrid-Santo Domingo.
- 16 Neste contexto, o órgão jurisdicional de reenvio tem dúvidas quanto à questão de saber se o conceito de «recusa de embarque» abrange exclusivamente as situações em que os voos tenham sido objeto de um excesso de reservas inicial ou se este conceito se pode estender a outras situações, como a dos demandantes no processo principal.
- 17 Nestas condições, o Juzgado de lo Mercantil n.º 2 de A Coruña decidiu suspender a instância e submeter ao Tribunal de Justiça a seguinte questão prejudicial:

«Pode considerar-se que o conceito de [‘recusa de embarque’] do artigo 2.º, alínea j), conjugado com o n.º 2 do artigo 3.º e com o n.º 3 do artigo 4.º do [Regulamento n.º 261/2004], inclui a situação em que a companhia aérea transportadora recusa o embarque porque o primeiro trajeto que faz parte do bilhete sofre um atraso imputável à companhia e [...] esta prevê erradamente que os passageiros não chegarão a tempo ao segundo voo, permitindo que os [seus] lugares sejam ocupados por outros passageiros?»

#### **Quanto à questão prejudicial**

- 18 Com a sua questão, o órgão jurisdicional de reenvio pergunta, no essencial, se o artigo 2.º, alínea j), do Regulamento n.º 261/2004, lido em conjugação com o artigo 3.º, n.º 2, do mesmo regulamento, deve ser interpretado no sentido de que o conceito de «recusa de embarque» abrange a situação em que, no âmbito de um contrato de transporte único que compreende várias reservas em voos imediatamente sucessivos e registados em simultâneo, uma transportadora aérea recusa o embarque a alguns passageiros pelo facto de o primeiro voo incluído na sua reserva ter sofrido um atraso imputável a essa transportadora e esta ter previsto erradamente que esses passageiros não chegariam a tempo de embarcar no segundo voo.
- 19 A este respeito, cumpre recordar que, nos termos do artigo 2.º, alínea j), do Regulamento n.º 261/2004, a qualificação de «recusa de embarque» pressupõe que uma transportadora aérea recusa transportar um passageiro num voo para o qual o mesmo dispunha de reserva e se apresentou no embarque nas condições estabelecidas no artigo 3.º, n.º 2, do referido regulamento, exceto quando haja motivos razoáveis para recusar o embarque, nomeadamente os mencionados no dito artigo 2.º, alínea j).
- 20 No processo principal, a questão submetida pelo órgão jurisdicional de reenvio assenta na premissa de que os demandantes se apresentaram no embarque para o voo Madrid — Santo Domingo nas condições enunciadas no artigo 3.º, n.º 2, do Regulamento n.º 261/2004. Além disso, resulta dos autos que os referidos demandantes foram impedidos de embarcar nesse voo, não por causa de um pretensão desrespeito das referidas condições, mas pelo facto de a sua reserva ter sido anulada em virtude do atraso ocorrido no seu voo anterior, entre Corunha e Madrid.
- 21 Sem fazer juízos antecipados acerca das eventuais consequências que podem decorrer do facto de que, devido a esse atraso, os demandantes no processo principal chegaram ao seu destino final (Santo Domingo) com 27 horas de atraso relativamente ao horário previsto quando da reserva da sua viagem, importa observar que, relativamente às razões que levaram uma transportadora aérea a recusar o embarque a um passageiro que tem uma reserva e se apresenta regularmente no embarque, a redação

- do artigo 2.º, alínea j), do Regulamento n.º 261/2004 não associa essa recusa a uma situação de «excesso de reservas» no voo em questão originada pela transportadora em causa por razões comerciais.
- 22 Quanto ao contexto da referida disposição e aos objetivos prosseguidos pela regulamentação em que se integra, decorre não só dos considerandos 3, 4, 9 e 10 do Regulamento n.º 261/2004 mas também dos trabalhos preparatórios relativos a esse regulamento e, em especial, da Proposta de regulamento 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, apresentada pela Comissão das Comunidades Europeias em 21 de dezembro de 2001 [COM(2001) 784 final], que o legislador da União pretendeu, com a adoção deste regulamento, reduzir o número de passageiros a quem é recusado o embarque contra a sua vontade, que era então muito elevado, colmatando as lacunas do Regulamento n.º 295/91, que se limitava a estabelecer, nos termos do seu artigo 1.º, regras mínimas comuns aplicáveis aos passageiros a quem é recusado o embarque num voo regular por excesso de reservas.
- 23 Foi neste contexto que, através do artigo 2.º, alínea j), do Regulamento n.º 261/2004, o referido legislador suprimiu da definição de «recusa de embarque» qualquer referência à razão pela qual uma transportadora recusa transportar um passageiro.
- 24 Ao fazê-lo, o legislador da União estendeu o alcance da referida definição para além do caso de recusa de embarque apenas devido a excesso de reservas, previsto anteriormente no artigo 1.º do Regulamento n.º 295/91, e conferiu-lhe um sentido amplo que abrange todas as situações em que uma transportadora aérea recuse transportar um passageiro.
- 25 Esta interpretação é corroborada pela constatação de que a limitação do alcance do conceito de «recusa de embarque» apenas aos casos de excesso de reservas teria, na prática, por efeito reduzir significativamente a proteção concedida aos passageiros por força do Regulamento n.º 261/2004 e seria, portanto, contrária ao seu objetivo, previsto no seu considerando 1, que é garantir um elevado nível de proteção dos passageiros, o que justifica uma interpretação ampla dos direitos reconhecidos aos referidos passageiros (v., neste sentido, acórdãos de 10 de janeiro de 2006, IATA e ELFAA, C-344/04, Colet., p. I-403, n.º 69, e de 22 de dezembro de 2008, Wallentin-Hermann, C-549/07, Colet., p. I-11061, n.º 18).
- 26 Daqui resulta que admitir que só os casos de excesso de reservas estão abrangidos pelo conceito de «recusa de embarque» teria como consequência privar de qualquer proteção os passageiros na situação dos demandantes no processo principal, retirando-lhes a possibilidade de invocar o artigo 4.º do Regulamento n.º 261/2004, que remete, no seu n.º 3, para as disposições deste regulamento relativas aos direitos à indemnização, ao reembolso ou ao reencaminhamento e à assistência, tal como previstos nos artigos 7.º a 9.º do mesmo regulamento.
- 27 Em face do exposto, uma recusa de embarque oposta por uma transportadora aérea em circunstâncias como as que estão em causa no processo principal deve, em princípio, estar abrangida pelo conceito de «recusa de embarque» na aceção do artigo 2.º, alínea j), do Regulamento n.º 261/2004.
- 28 Deve, contudo, assegurar-se de que, como prevê a referida disposição, não existem motivos razoáveis para essa recusa de embarque, «tais como razões de saúde, de segurança ou a falta da necessária documentação de viagem».
- 29 A este respeito, importa observar que, ao recorrer à expressão «tais como», o legislador da União pretendeu fornecer uma lista não exaustiva dos casos em que existem motivos razoáveis para recusar o embarque.

- 30 Portanto, não se pode inferir dessa formulação que uma razão operacional como a que está em causa no processo principal deva ser considerada um motivo razoável para recusar o embarque.
- 31 Com efeito, o órgão jurisdicional de reenvio refere-se a uma situação em que, no âmbito de um contrato de transporte único que compreende diversas reservas em dois voos imediatamente sucessivos e registados em simultâneo, o primeiro desses voos sofreu um atraso imputável à transportadora aérea em questão, esta previu erradamente que esses passageiros não chegariam a tempo de embarcar no segundo voo e permitiu, por isso, que outros passageiros ocupassem nesse segundo voo os lugares que deviam ocupar os passageiros a quem o embarque foi recusado.
- 32 Ora, um motivo de recusa dessa natureza não é comparável aos expressamente mencionados no artigo 2.º, alínea j), do Regulamento n.º 261/2004, na medida em que não é de modo algum imputável ao passageiro a quem o embarque foi recusado.
- 33 Além disso, não é admissível que uma transportadora aérea possa ampliar significativamente as situações em que pode recusar justificadamente o embarque de um passageiro. Isso teria necessariamente como consequência privar esse passageiro de qualquer proteção, o que é contrário ao objetivo do Regulamento n.º 261/2004 que visa garantir um elevado nível de proteção dos passageiros através de uma interpretação ampla dos direitos que lhes são reconhecidos.
- 34 Numa situação como a que está em causa no processo principal, isso levaria, além do mais, a fazer recair nos passageiros em questão as dificuldades e os transtornos graves inerentes a uma recusa de embarque não obstante essa recusa ser imputável, em qualquer caso, unicamente à transportadora, a qual causou o atraso do primeiro voo operado por ela própria, ou considerou erradamente que esses passageiros não se poderiam apresentar a tempo no embarque do voo seguinte, ou ainda vendeu bilhetes para voos sucessivos relativamente aos quais o tempo disponível para apanhar o voo seguinte era insuficiente.
- 35 Não existem, portanto, motivos razoáveis para uma recusa de embarque como a que está em causa no processo principal, a qual, conseqüentemente, deve ser qualificada de «recusa de embarque» na aceção do artigo 2.º, alínea j), do referido regulamento.
- 36 Em face do exposto, há que responder à questão submetida que o artigo 2.º, alínea j), do Regulamento n.º 261/2004, lido em conjugação com o artigo 3.º, n.º 2, deste regulamento, deve ser interpretado no sentido de que o conceito de «recusa de embarque» abrange a situação em que, no âmbito de um contrato de transporte único que compreende várias reservas em voos imediatamente sucessivos e registados em simultâneo, uma transportadora aérea recusa o embarque a certos passageiros 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.

### **Quanto às despesas**

- 37 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 2.º, alínea j), 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 3.º, n.º 2, do Regulamento n.º 261/2004, deve ser interpretado no sentido de que o conceito de «recusa de embarque» abrange a situação em que, no âmbito de um contrato de transporte único que compreende várias reservas em voos imediatamente sucessivos e registados em simultâneo, uma transportadora aérea recusa o embarque a certos passageiros 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.**

Assinaturas