

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, com a redação que lhe foi dada pelo Regulamento (CE) n.º 889/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho

(2016/C 214/04)

1. INTRODUÇÃO

O 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 (CE) n.º 295/91 ⁽¹⁾ (a seguir, «o Regulamento»), 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 cidadania 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».

Além deste Livro Branco, a Comissão havia já adotado Orientações para a interpretação do Regulamento (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários ⁽³⁾.

No que respeita aos transportes aéreos, a comunicação da Comissão, de 11 de abril de 2011 ⁽⁴⁾, demonstrou que as disposições do regulamento 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.

Em 29 de março de 2012, o Parlamento Europeu adotou uma resolução ⁽⁵⁾ em resposta à referida comunicação da Comissão. 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 pelas transportadoras aéreas e a sua execução pelos organismos nacionais competentes, a Comissão apresentou uma proposta para a sua alteração ⁽⁶⁾. As alterações propostas também têm em conta o impacto financeiro no setor da aviação e, por conseguinte, incluem algumas medidas destinadas a limitar os custos. A proposta está atualmente a ser examinada pela legislatura da UE. Com as presentes orientações interpretativas, a Comissão não pretende substituir ou complementar a sua proposta.

O pacote «Legislar melhor» constitui uma das dez prioridades da Comissão Juncker e o seu objetivo é garantir a eficácia da ação da UE em todas as fases do ciclo político, desde a planificação à aplicação e à subsequente revisão, como é o caso do regulamento. Outro objetivo desta Comissão consiste em desenvolver um mercado interno mais aprofundado e mais equitativo. Em 11 de junho de 2015 ⁽⁷⁾, a Comissão declarou que iria ponderar a adoção de orientações interpretativas a curto prazo para facilitar e melhorar a aplicação do regulamento e promover as melhores práticas. Esta é uma das medidas propostas na comunicação, de 7 de dezembro de 2015, sobre «Uma Estratégia da Aviação para a Europa» ⁽⁸⁾.

⁽¹⁾ JO L 46 de 17.2.2004, p. 1.

⁽²⁾ Roteiro do espaço único europeu dos transportes — Rumo a um sistema de transportes competitivo e económico em recursos; COM(2011) 144 final, ver p. 23: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:PT:PDF>

⁽³⁾ JO C 220 de 4.7.2015, p. 1.

⁽⁴⁾ 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 (<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:PT:PDF>). COM(2011) 174 final.

⁽⁵⁾ 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?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P7-TA-2012-0099+0+DOC+XML+V0//PT>

⁽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 de março de 2013].

⁽⁷⁾ Conselho TTE (Transportes) de 11 de junho de 2015, realizado no Luxemburgo.

⁽⁸⁾ COM(2015) 598 final, de 7 de dezembro de 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».

A jurisprudência teve uma influência decisiva na interpretação do regulamento. 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 ⁽⁹⁾ e uma avaliação de impacto de 2012 ⁽¹⁰⁾ salientaram ambas a abundância de decisões adotadas pelo Tribunal. Tornou-se, portanto, claro que devem ser tomadas medidas a fim de garantir um entendimento comum e uma aplicação adequada do regulamento em toda a UE.

Com as presentes orientações interpretativas, a Comissão tem por objetivo clarificar uma série de disposições incluídas no regulamento, nomeadamente à luz da jurisprudência do Tribunal ⁽¹¹⁾, para que as regras atuais possam ser aplicadas de forma mais eficaz e coerente. 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. Substituem informações anteriores, como, por exemplo, perguntas mais frequentes e respetivas respostas, etc., publicadas no sítio web da Comissão.

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 são aplicáveis sem prejuízo da interpretação do direito da União dada pelo Tribunal de Justiça ⁽¹²⁾.

As presentes orientações referem-se igualmente ao Regulamento (CE) n.º 2027/97 do Conselho, de 9 de outubro de 1997, relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas em caso de acidente ⁽¹³⁾, com a redação que lhe foi dada pelo Regulamento (CE) n.º 889/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁴⁾, e à Convenção para a unificação de certas regras relativas ao transporte aéreo internacional (Convenção de Montreal) ⁽¹⁵⁾. O Regulamento (CE) n.º 889/2002 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 âmbito do território de um Estado-Membro.

Estas orientações interpretativas deverão contribuir para garantir uma melhor aplicação e execução do regulamento.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO DO REGULAMENTO

2.1. Âmbito de aplicação territorial

2.1.1. Domínio geográfico de aplicação

O artigo 3.º, n.º 1, do regulamento limita o seu âmbito de aplicação 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 com destino a um aeroporto situado no território de um Estado-Membro a que se aplique o Tratado, caso a transportadora aérea operadora seja 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 ⁽¹⁶⁾. Em vez disso, esses países e territórios são objeto de um regime especial de associação previsto em conformidade com a parte IV do TFUE. Além disso, o direito da UE não se aplica às Ilhas Faroé, à Ilha de Man e às Ilhas do Canal, em conformidade com o Ato de Adesão da Dinamarca e o do Reino Unido. Por conseguinte, estes territórios devem ser considerados países terceiros na aceção do regulamento ⁽¹⁷⁾.

Por outro lado, nos termos do artigo 355.º do TFUE, as disposições dos Tratados não deixam de se aplicar aos departamentos franceses ultramarinos, a saber, Guadalupe, Guiana Francesa, Martinica, Reunião, Maiote, assim como 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.

⁽⁹⁾ Avaliação do Regulamento (CE) n.º 261/2004, relatório final, relatório principal, por Steer Davies Gleave (fevereiro de 2010).

⁽¹⁰⁾ 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 de março de 2013 e Proposta de regulamento que altera o Regulamento (CE) n.º 261/2004 [COM(2013) 130 final].

⁽¹¹⁾ 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.

⁽¹²⁾ Ver artigo 19.º, n.º 1, do Tratado da União Europeia.

⁽¹³⁾ JO L 285 de 17.10.1997, p. 1.

⁽¹⁴⁾ JO L 140 de 30.5.2002, p. 2.

⁽¹⁵⁾ JO L 194 de 18.7.2001, p. 39.

⁽¹⁶⁾ Ver anexo II do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE) (http://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_pt.htm).

⁽¹⁷⁾ O regulamento é aplicável à Islândia e à Noruega, em conformidade com o Acordo sobre o EEE, 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, 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⁽¹⁸⁾. Por conseguinte, o artigo 3.º, n.º 1, alínea a), do regulamento 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 dessa disposição⁽¹⁹⁾.

2.1.3. Âmbito de aplicação do regulamento no que respeita à indemnização e/ou assistência recebida num país terceiro e efeitos sobre os direitos dos beneficiários ao abrigo do regulamento

O artigo 3.º, n.º 1, alínea b), do regulamento 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 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), e
- (2) Assistência (tais como refeições, bebidas, alojamento em hotel e facilitação de meios de comunicação).

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. No entanto, o Tribunal⁽²⁰⁾ declarou ser inadmissível que um passageiro possa ser privado da proteção concedida pelo regulamento na mera hipótese de poder beneficiar de uma *determinada* indemnização num país terceiro. A este respeito, deve ser demonstrado pela transportadora aérea operadora que a indemnização concedida no país terceiro corresponde à finalidade da indemnização garantida pelo regulamento 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.

2.2. Âmbito de aplicação material

2.2.1. Não aplicação do regulamento aos passageiros que viajam de helicóptero

Em conformidade com o artigo 3.º, n.º 4, o regulamento só se aplica a aeronaves de asa fixa operadas por uma transportadora aérea licenciada e, assim, não é aplicável aos serviços de helicóptero.

2.2.2. Não aplicação do regulamento 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, o regulamento não se aplica aos passageiros com viagens gratuitas ou com tarifa reduzida não disponível, direta ou indiretamente, ao público. As tarifas especiais oferecidas pelas transportadoras aéreas ao seu pessoal cabem no âmbito de aplicação desta disposição. Em contrapartida, o regulamento é aplicável, em conformidade com o artigo 3.º, n.º 3, aos passageiros que viajem com bilhetes emitidos como prémios de um programa de passageiros frequentes ou outro programa comercial.

2.2.3. Aplicação às transportadoras aéreas operadoras

Em conformidade com o artigo 3.º, n.º 5, a transportadora aérea operadora é sempre responsável pelo cumprimento das obrigações constantes do regulamento e não, por exemplo, outra transportadora aérea que possa ter vendido o bilhete. O conceito de «transportadora aérea operadora» é introduzido no considerando 7.

2.2.4. Casos a que se aplica o regulamento

O regulamento assegura a proteção dos 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.

⁽¹⁸⁾ Processo C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, n.º 40.

⁽¹⁹⁾ Processo C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, n.º 53.

⁽²⁰⁾ Processo C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, n.º 28.

2.2.5. Não aplicação do regulamento 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. Mais informações a este respeito constam da secção 6.

2.2.6. Âmbito de aplicação do regulamento em relação à Diretiva Viagens Organizadas

O artigo 3.º, n.º 6, e o considerando 16 do regulamento preveem que este é igualmente aplicável aos voos efetuados no âmbito de um pacote turístico, exceto nos casos em que um pacote turístico é cancelado por motivos diferentes do cancelamento do voo. O regulamento também consagra que os direitos por ele conferidos não afetam os direitos conferidos aos passageiros ao abrigo da Diretiva Viagens Organizadas ⁽²¹⁾. Os viajantes gozam, assim, em princípio, de direitos, em relação, tanto ao organizador da viagem, ao abrigo da Diretiva Viagens Organizadas, como da transportadora aérea operadora, ao abrigo do regulamento. O artigo 14.º, n.º 5, da Diretiva (UE) 2015/2302, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que será plenamente aplicável a partir de 1 de julho de 2018, 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, 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.

Contudo, nem o regulamento, nem a diretiva 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 ⁽²²⁾. 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 o passageiro poder apresentar a sua reclamação quer ao organizador da viagem quer à transportadora aérea, a fim de beneficiar dos direitos que se aplicam.

3. CASOS QUE CONFEREM DIREITOS AO ABRIGO DO REGULAMENTO

3.1. Recusa de embarque

3.1.1. Conceito de «recusa de embarque»

Em conformidade com o artigo 2.º, alínea j), do regulamento, 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. No entanto, 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 ⁽²³⁾.

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 ⁽²⁴⁾ e às diretrizes relevantes ⁽²⁵⁾ que remetem precisamente para estes casos em «Resposta à questão 4».

Se o transporte no voo de regresso tiver sido recusado ao passageiro devido ao facto de 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.

Quando um passageiro com uma reserva, incluindo esta um voo de ida e um voo de regresso, não é autorizado a embarcar no voo de regresso por não ter efetuado o voo de ida (a chamada «não-comparência»), tal não constitui uma recusa de embarque na aceção do artigo 2.º, alínea j). O mesmo acontece quando um passageiro com uma reserva que inclui voos consecutivos não é autorizado a embarcar num voo pelo facto de não ter embarcado no(s) voo(s) anterior(es). Estas duas situações têm por fundamento, normalmente, os termos e condições associados ao tipo de bilhete adquirido. Esta prática poderá, no entanto, ser proibida pelo direito nacional. Quando o voo inicial de um passageiro com uma reserva confirmada está atrasado e o passageiro é reencaminhado para outro voo, tal não constitui uma

⁽²¹⁾ Diretiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de junho de 1990, relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados (JO L 158 de 23.6.1990, p. 59). Esta diretiva é revogada com efeitos a partir de 1 de julho de 2018, data a partir da qual os Estados-Membros devem passar a aplicar as medidas nacionais de transposição da 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). A remissão para a Diretiva 90/314/CEE no artigo 3.º, n.º 6, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 deve ser entendida como sendo feita igualmente para a Diretiva (UE) 2015/2302, de acordo com o artigo 29.º desta última.

⁽²²⁾ Ver, no entanto, no que diz respeito ao «direito de recurso», o artigo 13.º do regulamento e o artigo 22.º da Diretiva (UE) 2015/2302.

⁽²³⁾ Processo C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, n.º 26.

⁽²⁴⁾ 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).

⁽²⁵⁾ Documento de Trabalho dos Serviços da Comissão, Orientações para a Interpretação do 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, Bruxelas, 11 de junho de 2012, SWD(2012) 171 final.

recusa de embarque na aceção do artigo 2.º, alínea j)). Quando um passageiro que viaja com um animal de estimação não está em condições de seguir viagem, por ausência da documentação necessária, tal não pode tão pouco constituir 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)). Não se trata, contudo, desse caso quando, em conformidade com o artigo 2.º, alínea j)), a transportadora aérea e a respetiva tripulação recusam o embarque de um passageiro devido a razões de segurança com base em motivos razoáveis. 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 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 à isenção deste requisito.

3.1.2. *Direitos associados à recusa de embarque*

A recusa de embarque contra a vontade do passageiro dá direito a uma «indenização» na aceção do artigo 7.º do regulamento, ao direito de escolher entre o reembolso, o reencaminhamento ou a alteração da reserva para uma data posterior, tal como previsto no artigo 8.º, e ao direito a «assistência», ao abrigo do artigo 9.º

3.2. **Cancelamento**

3.2.1. *Definição de cancelamento*

O artigo 2.º, alínea l), do regulamento 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 ⁽²⁶⁾.

Ao invés, o Tribunal ⁽²⁷⁾ 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. Com efeito, essas circunstâncias não estão relacionadas com as características objetivas do voo enquanto tal e podem resultar de fatores distintos. O Tribunal chamou a atenção para casos concretos em que 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. *Distinção entre cancelamento e atraso*

Sem prejuízo do disposto no ponto 3.3.1, e a fim de evitar que as transportadoras aéreas apresentem um voo como continuamente «atrasado» em vez de «cancelado», foi considerado útil sublinhar a distinção entre «cancelamento» e «atraso». Na prática, apesar de um voo poder geralmente ser considerado cancelado quando o respetivo número de voo muda, 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.

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, 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 o avião 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 ⁽²⁸⁾.

3.2.4. *Desvio do voo*

Quando um voo é desviado, acabando o passageiro por chegar a um aeroporto que não corresponde ao aeroporto indicado como destino final no seu plano inicial de viagem, tal deve ser tratado da mesma forma que um cancelamento, a menos que:

- seja proposto ao passageiro o reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, na primeira oportunidade, pela transportadora aérea até ao aeroporto de destino final inicial ou para qualquer destino acordado com o passageiro, caso em que o voo pode finalmente ser considerado atrasado,

⁽²⁶⁾ Processo C-83/10, Sousa Rodríguez e.a., ECLI:EU:C:2011:652, n.º 29.

⁽²⁷⁾ Processos apensos C-402/07 e C-432/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, n.ºs 37 e 38.

⁽²⁸⁾ Processo C-83/10, Sousa Rodríguez e.a. ECLI:EU:C:2011:652, n.º 28.

— o aeroporto de chegada e o aeroporto de destino final sirvam a mesma cidade ou região, caso que pode, em última análise, ser tratado como um atraso. Neste caso, por analogia, aplica-se o disposto no artigo 8.º, n.º 3.

3.2.5. Ónus da prova em caso de cancelamento

O artigo 5.º, n.º 4, do regulamento 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.

3.2.6. Direitos associados ao cancelamento

O cancelamento de um voo confere um direito ao reembolso, ao reencaminhamento ou ao regresso, tal como definido no artigo 8.º do regulamento, um direito a «assistência», conforme definido no artigo 9.º, e, nos termos do artigo 5.º, n.º 1, alínea c), um direito a «indenização», 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.º, 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 ⁽²⁹⁾.

3.3. Atraso

3.3.1. Atraso à partida

Nos termos do artigo 6.º, n.º 1, do regulamento, sempre que 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 ⁽³⁰⁾ (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 ⁽³¹⁾. 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, sempre que a transportadora aérea operadora pretender invocar a hora de chegada como prova de conformidade com o regulamento.

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.º 1 e n.º 2, do regulamento.

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) a c), do regulamento.

A definição de colocação em classe inferior (ou superior) aplica-se à classe de transporte 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.

⁽²⁹⁾ No que respeita às circunstâncias extraordinárias, ver secção 5.

⁽³⁰⁾ 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.a. ECLI:EU:C:2012:657, n.º 40, e processo C-413/11, Germanwings, ECLI:EU:C:2013:246, n.º 19.

⁽³¹⁾ Processo C-452/13, Germanwings, ECLI:EU:C:2014:2141, n.º 27.

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 especifica o texto de um anúncio, que deve ser 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 para o registo no balcão do aeroporto, mas também nos quiosques do aeroporto e em linha.

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 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 ⁽³²⁾.

4.1.2. Informações a prestar em caso de atraso

O artigo 14.º, n.º 2, do regulamento 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 ⁽³³⁾. Esta abordagem é plenamente conforme com o acórdão do Tribunal no processo *Sturgeon* ⁽³⁴⁾, 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.

Esta disposição não prejudica os requisitos de informação estabelecidos por outras disposições do direito da União, nomeadamente o artigo 8.º, n.º 2, da Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽³⁵⁾ e o artigo 7.º, n.º 4, da Diretiva 2005/29/CE relativa às práticas comerciais desleais. A omissão de informações substanciais e a prestação de informações enganosas sobre os direitos dos passageiros podem também constituir uma prática comercial desleal ou enganosa ao abrigo da Diretiva 2005/29/CE relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno.

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 impõe às transportadoras aéreas a obrigação de oferecer aos passageiros uma escolha tripla ⁽³⁶⁾, entre i) o reembolso do preço do bilhete e, em caso de voos sucessivos, um voo de regresso para o aeroporto de partida na primeira oportunidade, ii) o reencaminhamento para o seu destino final na primeira oportunidade ou iii) o reencaminhamento numa data posterior, da conveniência do passageiro, em condições de transporte equivalentes, sujeito à disponibilidade de lugares. Como princípio geral, sempre que o passageiro é informado do cancelamento do voo e lhe são corretamente apresentadas as opções disponíveis, deve-lhe ser dada a possibilidade de escolha nos termos do artigo 8.º, n.º 1. 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

⁽³²⁾ 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).

⁽³³⁾ As informações prestadas aos passageiros no que se refere à lista dos organismos nacionais de execução na UE podem remeter para o sítio web da Comissão, que contém todos os dados de contacto daqueles organismos.

⁽³⁴⁾ Processos apensos C-402/07 e C-432/07, *Sturgeon e.a.*, ECLI:EU:C:2009:716, n.º 69.

⁽³⁵⁾ 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).

⁽³⁶⁾ 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 o passageiro optar 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.

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 e, no caso de não cumprir a sua obrigação de oferecer o reencaminhamento ou o regresso em condições de transporte equivalentes, na primeira oportunidade, deve reembolsar os custos do voo suportados pelo passageiro. Sempre que 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.

No entanto, caso a transportadora aérea possa demonstrar que, quando o passageiro aceitou dar os seus dados de contacto pessoais, aquela contactou o passageiro e procurou prestar a assistência exigida pelo artigo 8.º, tendo o passageiro, 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 o passageiro tenha suportado e decidir não efetuar o seu reembolso.

Quando 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:

- 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);
- 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;
- devem ser envidados esforços razoáveis para evitar correspondências suplementares;
- 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, se possível, ser razoavelmente o mais próxima possível da prevista para a viagem inicial, na mesma classe de transporte ou numa classe superior, se necessário;
- 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;
- se tiver sido reservada assistência a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida para a viagem inicial, essa assistência deverá igualmente estar disponível no itinerário alternativo.

Qualquer novo direito a indemnização nos termos do artigo 7.º é aplicável ao voo de reencaminhamento aceite ao abrigo do artigo 8.º, n.º 1, alíneas b) ou c), caso este seja também cancelado ou tenha um atraso à chegada (ver secção 04-04-2011). A Comissão recomenda que as opções sejam claramente explicadas aos passageiros sempre que lhes deva ser prestada assistência.

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: i) ser reembolsados no valor total do bilhete (ou seja, ambos os voos) ou ii) ser reencaminhados para outro voo em substituição do voo de ida.

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

Quando o passageiro, na sequência de um incidente de recusa de embarque, de cancelamento ou de atraso na partida concorda 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 é que as necessidades dos passageiros que aguardam o seu voo de regresso ou o seu reencaminhamento devem ser adequadamente tidas em conta. O nível adequado 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 vertente temporal do transtorno sofrido devem interferir com o direito a assistência.

No que diz respeito ao artigo 9.º, n.º 1, alínea a), (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.

Além disso, deve ser proposta assistência aos passageiros a título gratuito e de forma clara e acessível, incluindo através de meios eletrónicos de comunicação, quando estes tenham aceitado disponibilizar os seus dados pessoais. Caso contrário, os passageiros devem dar-se a conhecer à transportadora aérea operadora em caso de perturbação na viagem, 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.

Não obstante, se, ainda assim, a assistência não for prestada quando deveria 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, desde que aquelas tenham sido necessárias, razoáveis e adequadas ⁽³⁷⁾.

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 e, em qualquer caso, até ao montante correspondente à 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. Contudo, os passageiros não têm direito a indemnização por danos sofridos em consequência de falta de assistência caso não tenham sido efetuadas despesas.

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 instaurar um processo à 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 ponto 7.3 *infra*).

Importa recordar que, nos termos do considerando 18 do regulamento, 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 dessa assistência. 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 presente regulamento é sem prejuízo das obrigações dos organizadores de viagens em conformidade com as regras aplicáveis às viagens organizadas.

4.3.3. Assistência em circunstâncias extraordinárias ou eventos extraordinários

De acordo com o regulamento, a transportadora aérea é obrigada a cumprir a obrigação de assistência, mesmo quando o cancelamento do voo é devido a circunstâncias extraordinárias, ou seja, circunstâncias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis. O regulamento 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, do regulamento, 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 durante um longo período, sobretudo dado que os passageiros são especialmente vulneráveis em tais circunstâncias e eventos ⁽³⁸⁾.

Em caso de eventos extraordinários, o objetivo do regulamento 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). Contudo, não devem ser aplicadas sanções às companhias aéreas quando estas puderem provar que envidaram os seus melhores

⁽³⁷⁾ Processo C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, n.º 66.

⁽³⁸⁾ Processo C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, n.º 30.

esforços para cumprir as suas obrigações ao abrigo do regulamento, tendo em consideração as circunstâncias específicas relacionadas com os eventos e o princípio da proporcionalidade. No entanto, os organismos nacionais de execução devem aplicar sanções se considerarem que uma transportadora aérea tirou vantagem destes eventos para não cumprir as obrigações que lhe incumbem por força do regulamento.

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

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

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

Os artigos 2.º, alínea j), e 4.º, n.º 3, do regulamento 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 ⁽³⁹⁾.

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

Os passageiros de voos sucessivos devem ser indemnizados quando, no âmbito de um contrato de transporte único com um itinerário que envolve diretamente voos sucessivos e um único registo, a 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 ⁽⁴⁰⁾. 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, neste caso 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 o primeiro voo.

4.4.3. *Montante da indemnização*

A indemnização é calculada em conformidade com o artigo 7.º, n.º 1, do regulamento. Pode ser reduzida em 50 %, se estiverem preenchidas as condições do artigo 7.º, n.º 2.

B. **Indemnização em caso de cancelamento**

4.4.4. *Caso geral*

A indemnização é devida em caso de cancelamento, nos termos do disposto no artigo 5.º, n.º 1, alínea c), do regulamento, 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 (no que respeita às circunstâncias extraordinárias, ver secção 5).

4.4.5. *Montante da indemnização*

A indemnização é calculada em conformidade com o artigo 7.º, n.º 1, do regulamento. Pode ser reduzida em 50 %, se estiverem preenchidas as condições do artigo 7.º, n.º 2.

C. **Indemnização em caso de atraso**

4.4.6. *«Atraso considerável» à chegada*

No que se refere aos «atrasos consideráveis», o Tribunal determinou que os passageiros de um voo cancelado e os passageiros de um voo atrasado sofrem um prejuízo análogo, consistente numa perda de tempo ⁽⁴¹⁾. 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, onde o legislador da UE retira consequências jurídicas, incluindo o direito a indemnização dos passageiros cujo voo seja 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 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 ⁽⁴²⁾ (relativamente às circunstâncias extraordinárias, ver secção 5).

⁽³⁹⁾ Processo C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, n.º 40.

⁽⁴⁰⁾ Processo C-321/11, Rodríguez Cachafeiro e Martínez-Reboredo Varela Villamor, ECLI:EU:C:2012:609, n.º 36.

⁽⁴¹⁾ Processos apensos C-402/07 e C-432/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, n.º 54.

⁽⁴²⁾ Processos apensos C-402/07 e C-432/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, n.º 69.

4.4.7. *Indemnização por chegada tardia em caso de voos sucessivos*

O Tribunal de Justiça⁽⁴³⁾ considera que um atraso deve ser apreciado, para efeitos da indemnização prevista no artigo 7.º do regulamento, em relação à hora programada de chegada ao destino final, tal como definido no artigo 2.º, alínea h), do regulamento, 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), 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.

No caso dos passageiros que partem de um aeroporto localizado num país terceiro com destino a um aeroporto situado no território de um Estado-Membro como seu destino final, em conformidade com o artigo 3.º, n.º 1, alínea b), com voos sucessivos consecutivamente operados por transportadoras da UE e de países terceiros ou apenas por transportadoras da UE, o direito a indemnização em caso de atraso considerável na chegada ao destino final deverá ser avaliado apenas em relação aos voos operados por transportadoras aéreas da UE.

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.

4.4.8. *Indemnização por chegada tardia caso o passageiro aceite um voo para um aeroporto alternativo em relação àquele para o qual tinha sido feita a reserva*

Neste caso, o passageiro tem direito a indemnização. 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. 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.

4.4.9. *Montante da indemnização*

Quando o atraso à chegada for inferior a quatro horas, no caso de uma viagem de mais de 3 500 km, que envolva um aeroporto situado fora da UE, a indemnização pode ser reduzida em 50 % e ascende, por conseguinte, a 300 EUR⁽⁴⁴⁾, em aplicação do artigo 7.º, n.º 2, do regulamento.

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

O processo *Folkerts*⁽⁴⁵⁾ referiu expressamente o conceito de uma «viagem» composta por vários voos sucessivos. O «destino final» é definido no artigo 2.º, alínea h), do regulamento, 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, 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».

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

4.4.11. *Cálculo do montante*

Em conformidade com o artigo 10.º do regulamento, 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.

5. CIRCUNSTÂNCIAS EXTRAORDINÁRIAS

5.1. *Princípio*

Em conformidade com o artigo 5.º, n.º 3, do regulamento, a transportadora aérea não é obrigada a pagar uma indemnização em caso de cancelamento ou atraso 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.

⁽⁴³⁾ Processo C-11/11, *Folkerts*, ECLI:EU:C:2013:106, n.º 47.

⁽⁴⁴⁾ Processos apensos C-402/07 e C-437/07, *Sturgeon e.a.*, ECLI:EU:C:2009:716, n.º 63.

⁽⁴⁵⁾ Processo C-11/11, *Folkerts*, ECLI:EU:C:2013:106, n.º 18.

Para não ser obrigada ao pagamento de uma indemnização, a transportadora deve, por conseguinte, provar simultaneamente:

- a existência e a ligação entre as circunstâncias extraordinárias e o atraso ou o cancelamento, e
- o facto de o atraso ou cancelamento não poder ter sido evitado, apesar de terem sido tomadas todas as medidas razoáveis.

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.

Em derrogação da regra normal, ou seja: o pagamento de uma indemnização, que reflete o objetivo de proteção do consumidor, deve ser objeto de interpretação estrita ⁽⁴⁶⁾. Assim, todas as circunstâncias extraordinárias que rodeiam um evento como as enumeradas no considerando 14 não são necessariamente causas de isenção da obrigação de indemnizar, requerendo, antes, uma avaliação casuística ⁽⁴⁷⁾. Por último, em caso de problemas técnicos, as circunstâncias extraordinárias devem estar relacionadas com um evento que reúna duas condições cumulativas: em primeiro lugar, não seja inerente ao exercício normal da atividade da transportadora aérea em causa; em segundo lugar, escape ao controlo efetivo da transportadora, devido à sua natureza ou origem ⁽⁴⁸⁾.

As transportadoras podem apresentar como comprovativos extratos de diários de bordo ou relatórios de incidentes e/ou documentos e declarações externos. Nos casos em que se faça referência a tais comprovativos na resposta ao passageiro e/ou ao organismo nacional de execução, estes também devem ser transmitidos. 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. Problemas técnicos

O Tribunal ⁽⁴⁹⁾ 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, tal problema técnico não é abrangido pela definição de «circunstâncias extraordinárias» quando é inerente ao exercício normal da atividade da transportadora aérea. Por exemplo, uma avaria, como a referida acima, que foi 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 ⁽⁵⁰⁾. 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.

5.3. Colisão de escadas móveis de embarque com uma aeronave

O Tribunal ⁽⁵¹⁾ 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. 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 acontecimento 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.

5.4. Congestionamento dos aeroportos devido a condições meteorológicas desfavoráveis

Em conformidade com o considerando 14 do regulamento, 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.

5.5. 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.

⁽⁴⁶⁾ Processo C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, n.º 17 e jurisprudência referida.

⁽⁴⁷⁾ Processo C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, n.º 22.

⁽⁴⁸⁾ Processo C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, n.º 23.

⁽⁴⁹⁾ Processo C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, n.º 25.

⁽⁵⁰⁾ Processo C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, n.ºs 40-42.

⁽⁵¹⁾ Processo C-394/14, Siewert, ECLI:EU:C:2014:2377, n.ºs 19-20.

Além disso, o Tribunal ⁽⁵²⁾ declarou que, nos termos do artigo 5.º, n.º 3, do regulamento, 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 uma determinada reserva de tempo que lhe permita, se possível, efetuar o voo na sua integralidade, logo que deixem de se registar circunstâncias extraordinárias. Tal reserva de tempo deve ser avaliada 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, uma reserva de tempo mínima aplicável indistintamente a todas as transportadoras aéreas, em todas as situações de ocorrência de circunstâncias extraordinárias. A este respeito, os recursos disponíveis na base de afetação serão geralmente superiores aos dos destinos finais e, por conseguinte, oferecerão 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 dessas circunstâncias deve ser efetuada zelando para que a amplitude da reserva de tempo exigida não tenha por consequência levar a transportadora aérea a aceitar sacrifícios insuportáveis face às capacidades da sua empresa no momento pertinente.

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 ⁽⁵³⁾.

6. 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, nem por qualquer legislação da União sobre os direitos dos passageiros noutros modos de transporte. Se um passageiro perder um voo devido ao atraso de um comboio, só poderá beneficiar dos direitos de indemnização e assistência concedidos pelo Regulamento (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽⁵⁴⁾ em relação ao trajeto ferroviário, e apenas se o passageiro tiver sofrido um atraso superior a 60 minutos no destino ⁽⁵⁵⁾. 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 ⁽⁵⁶⁾. No entanto, os organizadores de viagens podem ser considerados responsáveis ao abrigo da Diretiva 90/314/CEE ou da Diretiva (UE) 2015/2302 igualmente pelos voos perdidos e pelo impacto sobre o pacote no seu conjunto, se a viagem multimodal fizer parte de uma combinação com outros serviços de viagem, por exemplo, o alojamento.

7. RECLAMAÇÕES JUNTO DOS ORGANISMOS NACIONAIS DE EXECUÇÃO, ENTIDADES DE RAL ⁽⁵⁷⁾ E DE PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES NO ÂMBITO DO REGULAMENTO CPC ⁽⁵⁸⁾

7.1. Reclamações junto dos organismos nacionais de execução

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 onde ocorreu o incidente, num prazo razoável, quando considerarem que uma transportadora aérea violou os seus direitos. As reclamações dos passageiros junto de um organismo nacional de execução devem ser feitas apenas após ter sido apresentada uma primeira reclamação junto da transportadora aérea e no caso de não estarem de acordo com a resposta ou de não terem obtido uma resposta satisfatória por parte da transportadora aérea. 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. No entanto, o Tribunal ⁽⁵⁹⁾ considerou que, ao abrigo

⁽⁵²⁾ Processo C-294/10, Eglītis et Ratnieks, ECLI:EU:C:2011:303, n.º 37.

⁽⁵³⁾ Processo C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, n.º 43.

⁽⁵⁴⁾ Regulamento (CE) n.º 1371/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (JO L 315 de 3.12.2007, p. 14).

⁽⁵⁵⁾ Artigos 17.º e 18.º, do Regulamento (CE) n.º 1371/2007.

⁽⁵⁶⁾ 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). 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).

⁽⁵⁷⁾ 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).

⁽⁵⁸⁾ Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de outubro de 2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor («regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor») (JO L 364 de 9.12.2004, p. 1).

⁽⁵⁹⁾ Processos apensos C-145/15 e C-146/15, Ruijsenaars e.a., ECLI:EU:C:2016:187, n.ºs 32, 36 e 38.

do regulamento, 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 para os casos individuais, consistindo o seu papel sancionador, a que se refere o artigo 16.º, n.º 3, do regulamento, 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. Significa isto que, segundo o Tribunal, o regulamento não impede os Estados-Membros de adotarem legislação que obrigue o organismo nacional de execução a tomar medidas em resposta a reclamações individuais na ausência de entidades de resolução alternativa de litígios ou de uma resposta por parte de uma tal entidade, caso esta exista. Por último, esta decisão não prejudica a obrigação de os organismos nacionais de execução darem aos queixosos, em conformidade com os princípios da boa administração e caso não existam entidades para o efeito, 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.

7.2. Entidades de RAL

Além das reclamações apresentadas ao abrigo do regulamento, desde que a transportadora aérea esteja estabelecida na UE e participe no mecanismo de resolução alternativa de litígios, os passageiros residentes na UE podem igualmente submeter os seus litígios contratuais com transportadoras aéreas estabelecidas na UE a entidades de resolução alternativa de litígios (RAL) estabelecidas ao abrigo da Diretiva RAL. Caso tenham adquirido o bilhete em linha, podem também apresentar tais litígios à plataforma de resolução de litígios em linha instituída ao abrigo do Regulamento ODR, à qual se pode aceder através da seguinte ligação: <http://ec.europa.eu/odr>

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.

7.3. Outras formas de ajudar as partes interessadas a aplicar o regulamento

Há várias formas de auxiliar as partes interessadas a aplicar o regulamento. A primeira diz respeito ao Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽⁶⁰⁾ relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor (Regulamento CPC), que estabelece as condições gerais e um quadro para a cooperação entre as autoridades nacionais de execução. 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 interno e para criar condições equitativas para as empresas. Abrange situações em que os interesses coletivos dos consumidores estão em jogo e confere mais poderes de investigação e execução às autoridades nacionais, a fim de impedir a violação das regras em matéria de consumo quando o comerciante e o consumidor estejam estabelecidos em países diferentes. O Regulamento (CE) n.º 261/2004 relativo aos direitos dos passageiros de transportes aéreos consta do anexo do Regulamento CPC. Por conseguinte, as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 têm de cumprir as suas obrigações no âmbito do Regulamento CPC quando os interesses coletivos dos consumidores estão em causa num contexto transfronteiriço.

Além disso, os passageiros que se depararam com problemas em situações transfronteiriças podem recorrer à rede de centros europeus do consumidor (rede CEC) ⁽⁶¹⁾. A Rede CEC informa os consumidores dos seus direitos ao abrigo da legislação nacional e europeia de defesa do consumidor, aconselha 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 ao abrigo do regulamento.

8. INTENTAR AÇÕES AO ABRIGO DO REGULAMENTO

8.1. Jurisdição no âmbito da qual podem ser intentadas ações ao abrigo do regulamento

Para os voos a partir de um Estado-Membro com destino a outro Estado-Membro, realizados com base num contrato celebrado com uma única companhia aérea, que é a transportadora operadora, o pedido de indemnização ao abrigo do regulamento 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 ⁽⁶²⁾, em aplicação do Regulamento (CE) n.º 1215/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho «Bruxelas I» ⁽⁶³⁾. Nos termos do artigo 4.º, n.º 1, do Regulamento Bruxelas I, os passageiros também têm o direito de interpor recurso perante os tribunais do domicílio do requerido (transportadoras aéreas).

⁽⁶⁰⁾ Ver nota de rodapé 58.

⁽⁶¹⁾ http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm

⁽⁶²⁾ Processo C-204/08, Rehder, ECLI:EU:C:2009:439, n.º 47.

⁽⁶³⁾ 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).

8.2. Prazo para intentar uma ação ao abrigo do regulamento

O regulamento 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 e não afeta as legislações nacionais dos Estados-Membros, uma vez que as medidas de indemnização previstas no regulamento 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 ⁽⁶⁴⁾.

9. 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 União Europeia é parte contratante na Convenção ⁽⁶⁵⁾ e algumas das suas disposições foram transpostas para o direito da União pelo Regulamento (CE) n.º 2027/97, com a redação que lhe foi dada pelo Regulamento (CE) n.º 889/2002. Estas regras fazem parte de um conjunto de medidas destinadas a proteger os direitos dos passageiros dos transportes aéreos na União Europeia, juntamente com o Regulamento (CE) n.º 261/2004.

— Compatibilidade do regulamento com a Convenção de Montreal:

- O Tribunal ⁽⁶⁶⁾ 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 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 funciona a montante da Convenção de Montreal. A obrigação de indemnizar os passageiros cujos voos sofreram atrasos ao abrigo do regulamento está, pois, fora do âmbito de aplicação da Convenção, mas continua a complementar o sistema de indemnização por ela estabelecido.
- O Regulamento (CE) n.º 2027/97 só é aplicável aos passageiros que voam com uma «transportadora aérea», nomeadamente uma empresa de transportes aéreos que seja titular de uma licença de exploração válida ⁽⁶⁷⁾ na aceção do artigo 2.º, n.º 1, alínea b), desse regulamento.
- 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 ⁽⁶⁸⁾.
- 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 de 1 131 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, avaria ou atraso na entrega da bagagem registada em nome de outra pessoa tem direito a uma indemnização até ao limite de 1 131 DSE se puder 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 ⁽⁶⁹⁾.
- O artigo 22.º, n.º 2, da Convenção de Montreal, que fixa o limite da responsabilidade da transportadora aérea pelo prejuízo resultante, designadamente, do extravio de bagagens, abrange tanto o dano material como o dano moral ⁽⁷⁰⁾.

⁽⁶⁴⁾ Processo C-139/11, Cuadrench Moré, ECLI:EU:C:2012:741, n.º 33.

⁽⁶⁵⁾ 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. 39.

⁽⁶⁶⁾ Processo C-344/04, IATA e ELFAA, ECLI:EU:C:2006:10, n.ºs 43, 45, 46 e 47 e processos apensos C-402/07 e C-432/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, n.º 51.

⁽⁶⁷⁾ Processo C-240/14 - Prüller-Frey, ECLI:EU:C:2015:567, n.º 29.

⁽⁶⁸⁾ Processo C-6/14, Wucher Helicopter, ECLI:EU:C:2015:122, n.ºs 36 a 38.

⁽⁶⁹⁾ Processo C-410/11, Espada Sanchez, ECLI:EU:C:2012:747, n.º 35.

⁽⁷⁰⁾ Processo C-63/09, Axel Walz, ECLI:EU:C:2010:251, n.º 39.

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, tal como definido no artigo 2.º, alínea a), do Regulamento (CE) n.º 1107/2006. A responsabilidade da transportadora 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, tenha feito uma declaração especial de interesse na entrega no destino e tenha pago um montante suplementar eventual.

- Sobre a interpretação dos artigos 19.º, 22.º e 29.º da Convenção de Montreal, o Tribunal ⁽⁷¹⁾ 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. 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 garante às transportadoras aéreas que a sua responsabilidade não pode ir além do limite «por passageiro» fixado pela Convenção, multiplicado pelo número de empregados/passageiros em causa.
- 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.

⁽⁷¹⁾ Processo C-429/14, Air Baltic Corporation AS, ECLI:EU:C:2016:88, n.ºs 29 e 49.

ANEXO

Competência dos organismos nacionais de execução (ONE) da UE no contexto de um atraso considerável à chegada ao destino final de voos sucessivos.*Contexto jurídico:*

1. C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106, «Folkerts» ⁽¹⁾

«33. Dado que esse prejuízo se materializa, no que diz respeito aos atrasos de voos, à chegada ao **destino final**, o Tribunal de Justiça decidiu que um atraso deve ser apreciado, para efeitos da indemnização prevista no artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, em relação à hora de chegada prevista a **esse destino** (v. acórdãos [...] Sturgeon e o., n.º 61, e Nelson e o., n.º 40).

34. [O] conceito de “destino final” está definido no artigo 2.º, alínea h), do Regulamento (CE) n.º 261/2004 como sendo o **destino que consta do bilhete apresentado no balcão de registo ou, no caso de voos sucessivos, o destino do último voo**.

35. Daqui decorre que, no caso de voos sucessivos, apenas importa para efeitos da indemnização fixa prevista no artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 **o atraso verificado em relação à hora programada de chegada ao destino final**, entendido como destino do último voo apanhado pelo passageiro em causa.»

2. Regulamento (CE) n.º 261/2004, artigo 16.º (Infrações)

«1. Cada Estado-Membro deve designar o organismo responsável pela execução do presente regulamento no que respeita aos **aeroportos situados no seu território e aos voos provenientes de países terceiros com destino a esses aeroportos**. Sempre que adequado, esse organismo deve tomar as medidas necessárias para garantir o respeito dos direitos dos passageiros. Os Estados-Membros devem comunicar à Comissão qual o organismo que designaram em conformidade com o presente número.

2. Sem prejuízo do disposto no artigo 12.º, cada passageiro pode apresentar uma queixa a qualquer organismo designado nos termos do n.º 1, ou a qualquer outro organismo competente designado por um Estado-Membro, sobre uma alegada infração ao disposto no presente regulamento ocorrida em qualquer aeroporto situado no território de um Estado-Membro ou em qualquer voo de um país terceiro com destino a um aeroporto situado nesse território. (.)»

*Exemplos possíveis ⁽²⁾:**Exoneração de responsabilidade:*

- Esta lista de exemplos pode não se encontrar completa e é baseada no pressuposto de que tais itinerários, que envolvam um ou mais voos sucessivos que fazem parte de um único contrato de transporte, são efetuados pelas transportadoras aéreas em causa em conformidade com o artigo 3.º do regulamento e são autorizados ao abrigo dos acordos de serviços aéreos celebrados pelos Estados-Membros da UE e/ou pela UE com países terceiros.
- Os exemplos apenas têm em consideração as situações verificadas «no caso de voos sucessivos, [...] o atraso verificado em relação à hora programada de chegada ao destino final.»
- Parte-se do princípio de que o atraso considerável no destino final é apenas devido à falta de comparência num voo sucessivo, sem considerar nenhum outro tipo de incidente e sem invocar circunstâncias extraordinárias.

Viagem 1: Partida de um Estado-Membro da UE A (Voo 1), transferência num Estado-Membro da UE B para um destino final C na UE (Voo 2).

Ao abrigo do artigo 16.º, n.º 1, o organismo nacional de execução competente é o do Estado-Membro B. O montante da indemnização é calculado com base na totalidade da viagem.

Viagem 2: Partida de um Estado-Membro da UE A (Voo 1), transferência num aeroporto de um país terceiro para um destino final noutro país terceiro (Voo 2).

Ao abrigo do artigo 16.º, n.º 1, o organismo nacional de execução competente é o do Estado-Membro A. O montante da indemnização é calculado com base na totalidade da viagem.

Viagem 3: Partida de um país terceiro (Voo 1, operado por uma transportadora da UE), transferência num Estado-Membro da UE A para um destino final num Estado-Membro da UE B (Voo 2).

Ao abrigo do artigo 16.º, n.º 1, o organismo nacional de execução competente é o do Estado-Membro A. O montante da indemnização é calculado com base na totalidade da viagem.

⁽¹⁾ As partes mais pertinentes são assinaladas a negrito.

⁽²⁾ UE (União Europeia), EM (Estado-Membro), ONE (Organismo Nacional de Execução).