



COMUNICADO DE IMPRENSA n.º 51/24

Luxemburgo, 21 de março de 2024

Acórdão do Tribunal de Justiça no processo C-76/23 | Cobult

Direito dos passageiros aéreos: considera-se que o passageiro aceitou o reembolso do bilhete sob a forma de um vale de viagem quando, através do preenchimento de um formulário no sítio Internet da transportadora aérea, tiver renunciado ao reembolso do bilhete sob a forma de uma quantia em dinheiro

No entanto, incumbe à transportadora aérea assegurar que o passageiro seja colocado na situação em que é claramente informado das modalidades de reembolso

Um passageiro aéreo reservou um voo de Fortaleza (Brasil) para Frankfurt am Main (Alemanha), com correspondência via Lisboa, que seria realizado pela companhia TAP Air Portugal (TAP). Este voo sucessivo foi cancelado.

Para obter o reembolso do voo cancelado, a TAP ofereceu uma alternativa aos passageiros: o reembolso imediato sob a forma de um vale de viagem através do preenchimento de um formulário em linha, ou um reembolso sob outra forma, por exemplo, uma quantia em dinheiro, desde que os passageiros contactem previamente o serviço de clientes da TAP, para que este proceda a um exame dos factos. As condições de aceitação da TAP especificam que se o passageiro optar por um reembolso sob a forma de um vale de viagem, o reembolso do bilhete em dinheiro fica excluído.

O passageiro pediu para ser reembolsado através de um vale de viagem, que obteve imediatamente por correio eletrónico. Dois meses mais tarde, cedeu os seus direitos à Cobult, que solicitou à TAP que procedesse ao reembolso sob a forma de uma quantia em dinheiro correspondente ao preço do voo cancelado no prazo de 14 dias. Tendo a TAP recusado proceder a esse reembolso, a Cobult submeteu a questão aos órgãos jurisdicionais alemães.

O Tribunal Regional de Frankfurt am Main interroga-se sobre a interpretação do regulamento pertinente ¹ e, mais precisamente, sobre o conceito de «acordo escrito do passageiro», que é necessário para poder recorrer ao reembolso sob a forma de um vale de viagem. O Tribunal Regional de Frankfurt am Main pergunta ao Tribunal de Justiça **se a exigência de obter um «acordo escrito do passageiro» constitui um requisito formal necessário para obter um reembolso sob a forma de um vale de viagem.**

Em resposta, o Tribunal de Justiça confirma que se considera que o passageiro deu o seu **«acordo escrito» quando tiver preenchido um formulário em linha no sítio Internet da transportadora aérea através do qual optou por esta forma de reembolso com exclusão de um reembolso sob a forma de uma quantia em dinheiro.**

Para este efeito, é necessário que o passageiro esteja em condições de efetuar uma **escolha eficaz e informada**. Por conseguinte, o passageiro tem de poder **consentir de maneira esclarecida** no reembolso do seu bilhete sob a forma de um vale de viagem e não sob a forma de uma quantia em dinheiro. Isto pressupõe que a transportadora

aérea tenha fornecido, de modo leal, **uma informação clara e completa quanto às diferentes modalidades de reembolso que estão ao dispor do passageiro.**

NOTA: O reenvio prejudicial permite que os órgãos jurisdicionais dos Estados-Membros, no âmbito de um litígio que lhes tenha sido submetido, interroguem o Tribunal de Justiça sobre a interpretação do Direito da União ou sobre a validade de um ato da União. O Tribunal de Justiça não decide o litígio nacional. Cabe ao órgão jurisdicional nacional decidir o processo em conformidade com a decisão do Tribunal de Justiça. Esta decisão vincula, do mesmo modo, os outros órgãos jurisdicionais nacionais aos quais seja submetido um problema semelhante.

Documento não oficial, para uso exclusivo dos órgãos de informação, que não vincula o Tribunal de Justiça.

O [texto integral e, sendo caso disso, o resumo](#) do acórdão são publicados no sítio CURIA no dia da prolação.

Contacto Imprensa: Cristina López Roca ☎ (+352) 4303 3667.

Imagens da prolação do acórdão disponíveis em «[Europe by Satellite](#)» ☎ (+32) 2 2964106.

Fique em contacto!



¹ [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.