

# Versão anonimizada

Tradução

C-663/23 – 1

## Processo C-663/23

### Pedido de decisão prejudicial

#### Data de entrega:

9 de novembro de 2023

#### Órgão jurisdicional de reenvio:

Landgericht Düsseldorf (Tribunal Regional de Düsseldorf,  
Alemanha)

#### Data da decisão de reenvio:

24 de outubro de 2023

#### Demandante:

UW

#### Demandada:

Etihad Airways P.J.S.C.

---

#### Landgericht Düsseldorf (Tribunal Regional de Düsseldorf)

#### Despacho

no litígio

UW, [omissis] Berlim,

demandante,

[Omissis]

contra

A Etihad Airways P.J.S.C., [omissis] Frankfurt,

demandada,

[Omissis]

a 22ª Secção Cível do Landgericht Düsseldorf,

em 24 de outubro de 2023

[Omissis]

**decidiu:**

Suspender a instância.

Submeter ao Tribunal de Justiça da União Europeia, ao abrigo do artigo 267.º, primeiro parágrafo, alínea b), e terceiro parágrafo, TFUE, as seguintes questões relativas à interpretação do direito da União:

1.

Deve o artigo 5.º, n.º 1, alínea a), em conjugação com o artigo 8.º, n.º 1, alínea a), e o artigo 7.º, n.º 3, alínea a), do Regulamento (CE) n.º 261/2004, ser interpretado no sentido de que um passageiro que adquiriu um bilhete para um voo de uma transportadora aérea operadora, não através de dinheiro, mas utilizando milhas de bónus no âmbito de um programa de passageiro frequente criado por outra transportadora aérea, pode, em caso de cancelamento desse voo, exigir o reembolso do preço do voo em dinheiro à transportadora aérea operadora?

2.

Em caso de resposta afirmativa à primeira questão: o preço do bilhete, na aceção do artigo 8.º, n.º 1, alínea a), do Regulamento n.º 261/2004, cujo reembolso o passageiro pode exigir em dinheiro, é calculado, nestes casos, de acordo com a tarifa publicamente disponível a que o voo cancelado correspondente é posto à venda pela transportadora aérea operadora ou de acordo com o valor (médio) das milhas de bónus utilizadas?

**Fundamentos:**

**I.**

A matéria de facto subjacente a este pedido de decisão prejudicial é a seguinte:

O demandante dispunha de uma reserva confirmada para o voo de Düsseldorf para Cairo (Egito), via Abu Dabi (Emirados Árabes Unidos), a efetuar pela demandada em 6/7 de abril de 2021 (número do voo: EY 24 e EY 653).

O bilhete para esta viagem foi adquirido pelo companheiro de viagem do demandante à American Airlines. O companheiro de viagem pagou 42 500 milhas de passageiro frequente do programa de bónus da American Airlines pelo bilhete do demandante e este último pagou 81,60 USD a título de impostos e taxas.

2

A tarifa publicamente disponível para o voo acima mencionado é de 8 009,91 euros, incluindo impostos e taxas.

O voo foi cancelado pela demandada.

O demandante recusou um transporte de substituição que lhe foi proposto e, em 6 de fevereiro de 2021, exigiu à demandada a restituição das milhas utilizadas e o reembolso do montante pago, fixando o prazo de 15 de fevereiro de 2021 para o efeito. A demandada não efetuou qualquer reembolso e remeteu para a American Airlines.

Em 22 de fevereiro de 2021, o demandante deu instruções ao seu representante legal para examinar e fazer valer extrajudicialmente os seus direitos contra a demandada. O representante legal cobrou ao demandante 850 euros por este serviço.

A demandada solicitou à companhia aérea American Airlines que as 85 000 milhas utilizadas pelo companheiro de viagem do demandante fossem creditadas na sua conta de passageiro frequente.

No presente litígio, o demandante conclui pedindo que:

a demandada seja condenada a pagar-lhe 8 009,91 euros, acrescidos de juros [omissis], bem como 850 euros adicionais.

A demandada conclui pedindo que:

a ação seja declarada improcedente.

A demandada considera que o demandante pode, no máximo, exigir o crédito de milhas de bónus porque adquiriu o voo através da utilização de milhas de bónus da companhia aérea American Airlines e não através de um pagamento em dinheiro. Uma vez que a demandada não lhe pode creditar as milhas de bónus da American Airlines, o demandante deveria pedir o reembolso à American Airlines.

## II.

O sucesso da ação depende de forma determinante das questões enumeradas no dispositivo.

Em particular:

O demandante tem direito ao reembolso do preço do bilhete no montante de 8 009,91 euros contra a demandada, ao abrigo do artigo 5.º, n.º 1, alínea a), e do artigo 8.º, n.º 1, alínea a), primeiro travessão, do Regulamento n.º 261/2004, se puder exigir o reembolso do preço do bilhete em dinheiro, apesar de não ter adquirido o voo através de um pagamento em dinheiro, mas através da utilização de milhas de bónus.

De acordo com artigo 5.º, n.º 1, alínea a), e do artigo 8.º, n.º 1, alínea a), primeiro travessão, do Regulamento n.º 261/2004, uma vez que a demandada cancelou o voo reservado para o qual o demandante tinha uma reserva confirmada, deve, à escolha do demandante, reembolsar-lhe o preço do bilhete no prazo de sete dias, de acordo com as modalidades previstas no artigo 7.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004, ao preço a que o bilhete foi adquirido.

a)

O demandante só pagou parte do bilhete em dinheiro, concretamente 81,6 USD a título de impostos e taxas, e utilizou 42 500 milhas de passageiro frequente do programa de bónus da American Airlines do seu companheiro de viagem.

A natureza e o montante do direito ao reembolso são regulados pelo artigo 7.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004, por remissão expressa do artigo 8.º, n.º 1, alínea a), primeiro travessão, do Regulamento n.º 261/2004. De acordo com o artigo 7.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004, o reembolso do preço do bilhete deve ser pago em numerário, através de transferência bancária eletrónica, de ordens de pagamento bancário, de cheques bancários ou, com o acordo escrito do passageiro, através de vales de viagem e/ou outros serviços. Por conseguinte, a questão que se coloca é a de saber se o demandante pode exigir o reembolso em euros do valor correspondente às milhas de bónus utilizadas. Segundo a Secção, há que responder afirmativamente a esta questão.

Esta conclusão não deve ser posta em causa pelo facto de o bilhete não ter sido inicialmente adquirido através da utilização de fundos, mas através da utilização de milhas de bónus. De acordo com a redação clara do artigo 7.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004, um reembolso sob a forma de vales de viagem e/ou outros serviços, que também inclui o crédito de milhas de bónus, só pode ser efetuado com o acordo escrito do passageiro. Uma vez que não existe tal acordo por parte do demandante no caso em apreço, o valor correspondente às milhas de bónus deve ser reembolsado em dinheiro.

Esta conclusão também não deve ser posta em causa pelo facto de o artigo 8.º, n.º 1, alínea a), do Regulamento n.º 261/2004, que remete expressamente para o artigo 7.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004, ter partido do caso normal de pagamento do preço do bilhete através de fundos e ignorado o caso do reembolso do preço do bilhete no caso de utilização de milhas de bónus. Com efeito, no artigo 3.º, n.º 3, segunda frase, do Regulamento n.º 261/2004 declara-se expressamente que este regulamento também se aplica nos casos em que os bilhetes foram adquiridos no âmbito de um programa de passageiro frequente ou de outro programa comercial de uma transportadora aérea. Estes programas incluem igualmente programas de passageiro frequente com milhas de bónus, como o da American Airlines. Isto permite concluir que o legislador tinha claramente em mente o caso em apreço e, não obstante, decidiu remeter para as modalidades de reembolso previstas no artigo 7.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004, de acordo com o artigo 8.º, n.º 1, alínea a), primeiro travessão, do

Regulamento n.º 261/2004, sem quaisquer restrições, a fim de evitar inconvenientes para o passageiro nestes casos.

Neste contexto, importa referir, em particular, que não é invulgar – sucede assim no caso em apreço, em que as milhas de bónus do programa de passageiro frequente da American Airlines podem ser utilizadas para voos operados pela demandada – que as milhas de bónus no âmbito de programas de fidelização de clientes também possam ser utilizadas para a compra de voos operados por outras companhias aéreas que sejam membros da mesma aliança de companhias aéreas. Nestes casos, a transportadora aérea operadora utilizada não pode creditar as milhas de bónus emitidas por outra companhia aérea na conta de milhas do passageiro ou só o pode fazer com grande dificuldade. Para evitar que, nestes casos, a transportadora aérea operadora possa remeter o passageiro para a companhia aérea que criou o programa de milhas para ser reembolsado, o legislador optou, portanto, aparentemente, por conceder sempre ao passageiro um direito a reembolso em dinheiro também nestes casos.

Isto está igualmente em conformidade com o objetivo pretendido pelo Regulamento n.º 261/2004 de estabelecer um elevado nível de proteção para os passageiros que viajam de avião. Além disso, o Tribunal de Justiça decidiu, no que respeita ao direito a indemnização previsto no artigo 7.º, n.º 1, do Regulamento n.º 261/2004, que o artigo 7.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004, deve ser interpretado de forma ampla a fim de instituir um elevado nível de proteção dos passageiros (v. Acórdão de 3 de setembro de 2020 – C-356/19, Delfly/Smartwings Poland, *[omissis]*: O passageiro pode exigir o pagamento da indemnização em moeda nacional e não em euros).

Mesmo que, de acordo com as disposições contratuais do programa de milhas de bónus da American Airlines, o reembolso do valor equivalente das milhas de bónus em dinheiro estivesse excluído e apenas se previsse a creditação de milhas de bónus na conta do passageiro, tais disposições seriam ineficazes na aceção do artigo 15.º do Regulamento n.º 261/2004, pelo facto de os direitos do demandante, previstos nos artigos 5.º, 1.º, alínea a), 8.º, n.º 1, alínea a), primeiro travessão, e no artigo 7.º, n.º 3 do Regulamento n.º 261/2004, serem assim indevidamente restringidos. Além disso, a transportadora aérea operadora tem um direito de recurso contra a outra transportadora aérea que emitiu as milhas de bónus, de acordo com o artigo 13.º do Regulamento n.º 261/2004.

b)

O demandante reclama um montante de 8 009,91 euros. Segundo as alegações não contestadas do demandante, este valor corresponde ao valor que teria de pagar no mercado livre pela reserva do voo. É atribuído um valor às milhas de bónus, apesar de estas não serem negociáveis, pelo facto de o passageiro poder utilizá-las como contrapartida para a disponibilização de bens e serviços no âmbito do programa de bónus [v. Acórdão do Bundesgerichtshof (Supremo Tribunal de Justiça Federal) de 1 de março 2023 – IV ZR 112/22, r + s 2023, p. 448, 449,

n.º 14]. Em conformidade com as alegações do demandante, esta Secção considera adequado basear-se no preço de compra hipotético para determinar o valor das milhas de bónus.

Não se afigura possível atribuir qualquer tipo de valor objetivo às milhas de bónus. O valor das milhas de bónus utilizadas varia em função dos voos para os quais as milhas são utilizadas. Dependendo do voo que é reservado utilizando as milhas, a utilização das milhas pode, por vezes, ser mais favorável e, por vezes, menos favorável para o passageiro, sendo que o valor das milhas é normalmente mais elevado para voos de longo curso com preços elevados do que para voos simples de pequeno e médio curso. No entanto, não seria viável na prática nem razoável para o passageiro determinar aqui uma espécie de «valor médio» das milhas de bónus, eventualmente com base no comportamento de voo do passageiro no passado ou com base no comportamento de um cliente médio de milhas de bónus. Para o passageiro, o valor das milhas de bónus aquando do resgate é completamente opaco. Em regra, não tem conhecimento do cálculo correspondente da companhia aérea e dos acordos da companhia aérea com outras companhias da mesma aliança de companhias aéreas sobre a aceitação de milhas de bónus aquando da reserva de voos. O demandante alegou, sem contestação, que utiliza regularmente as milhas para voos muito caros. Ao reservar o voo em questão de Düsseldorf, via Abu Dhabi, para o Cairo em 6/7 de abril de 2021, utilizando 42 500 milhas de bónus, o valor das milhas de bónus utilizadas «materializou-se» na tarifa hipotética a que o voo correspondente é oferecido no mercado livre. O cancelamento subsequente do voo já não pode privar o demandante dessa vantagem. Se a companhia aérea cria os correspondentes programas de milhas de bónus por razões de fidelização do cliente e de *marketing* e o passageiro utiliza essas milhas para reservar um voo, então a companhia aérea, se cancelar o voo em questão, deve ater-se ao valor que as milhas de bónus materializam nessa reserva concreta, especialmente porque o cálculo subjacente ao programa de bónus é completamente opaco e incompreensível para o passageiro.

O facto de a demandada alegar que, entretanto, creditou as milhas utilizadas para pagar o voo em questão na conta do companheiro de viagem que efetuou a reserva é irrelevante. Por um lado, a creditação na conta do companheiro de viagem não conduz a um aumento do património do demandante. Por outro lado, um reembolso do preço do voo sob uma forma que não seja em dinheiro só pode – como referido – nos termos do artigo 7.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004 ser efetuado com o consentimento escrito do passageiro. Esse acordo não existe, pelo que a nova creditação das milhas não conduz à satisfação do crédito, mas sim a um resultado nulo. A demandada não pode «criar factos», restituindo, contra a vontade do demandante ou do seu companheiro de viagem, as milhas utilizadas.

c)

A interpretação do Regulamento n.º 261/2004 não é tão evidente no que respeita às questões acima suscitadas que o resultado correto da interpretação possa ser

deduzido sem margem para dúvidas do texto do Regulamento n.º 261/2004 e da jurisprudência anterior do Tribunal de Justiça. *[Omissis]*

DOCUMENTO DE TRABALHO