

**Cancelamento de Voos - Circunstâncias Extraordinárias e
Indemnização**

Flight Cancellation - Extraordinary Circumstances and Compensation

Bruno Teleze Stroebel

Advogado Especialista em Direito do Consumidor

Pós-graduado em Direito dos Contratos e do Consumo pela Faculdade de Direito da
Universidade de Coimbra

Pós-graduado em Direito do Consumidor e Direito Civil pela Faculdade Escola Paulista de
Direito

Av. Moreira Guimarães, n.º 884, 04074-020 São Paulo, Brasil

brunotstroebel@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-7809-3567>

Agosto de 2021

RESUMO: O Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho estabeleceu, em 2004, regras comuns para indemnização e assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos. O artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento, prevê que a transportadora aérea operadora não é obrigada a pagar uma indemnização se puder provar 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. Deste modo, coube à Jurisprudência analisar as situações levadas ao judiciário para isentar (ou não) as transportadoras áreas de indemnizar seus passageiros. Procede-se neste texto uma análise dos julgados do Tribunal de Justiça da União Europeia, bem como de tribunais portugueses, com a identificação de quais situações são tidas como extraordinárias e, portanto, isentas de indemnização ao passageiro/consumidor.

PALAVRAS-CHAVE: Consumidor; Passageiro; Cancelamento de Voo; Circunstâncias Extraordinárias; Indemnização; Regulamento 261/2004.

ABSTRACT: The Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council established, in 2004, common rules on compensation and assistance to air passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights. The Article 5(3) of the Regulation states that the operating air carrier shall not be obliged to pay compensation if it can prove that the cancellation is caused by extraordinary circumstances that could not have been avoided even if all rea-sonable measures had been taken. Thus, it was up to the Jurisprudence to analyze the situations brought to the court to exempt (or not) the air carriers from compensating their passengers. This text presents an analysis of the judgments of the Court of Justice of the European Union, as well as Portuguese courts, through identification of which situations are considered extraordinary and, therefore, exempted from compensation to the passenger/consumer.

KEY WORDS: Consumer; Passenger; Flight Cancellation; Extraordinary Circumstances; Compensation; Regulation 261/2004.

SUMÁRIO:

1. Introdução
2. O passageiro
3. Cancelamento de voo
 - 3.1. Direito a reembolso ou reencaminhamento
 - a) Reembolso
 - b) Reencaminhamento
 - 3.2. Assistência
 - 3.3. Indemnização
 - a) Excludentes para a indemnização
 - b) Indemnização suplementar
4. Circunstâncias extraordinárias
 - 4.1. Colisão entre uma aeronave e uma ave
 - 4.2. Passageiros desordeiros (*unruly passengers*)
 - 4.3. Greve
 - 4.4. Presença de combustível numa pista de aeroporto
 - 4.5. Erupção de um vulcão
 - 4.6. Dano causado a um pneu de uma aeronave por um objeto estranho presente na pista do aeroporto
 - 4.7. Problema técnico na aeronave
5. COVID-19
 - 5.1. A interpretação dos Regulamentos no contexto da COVID-19
 - a) Direito a reembolso ou reencaminhamento
 - b) Direito à assistência
 - c) Direito à indemnização - circunstâncias extraordinárias decorrentes do COVID-19
 - i) Proibição do voo
 - ii) Proibição da circulação de pessoas
 - iii) Proteção da saúde da tripulação
 - 5.2. Cancelamento por iniciativa do passageiro
 - 5.3. Incentivo ao uso de vouchers/vales

6. Conclusão

Bibliografia

Artigos de Imprensa

Jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia

Jurisprudência do Tribunal de Relação de Lisboa

1. Introdução

Em uma viagem de avião, não há nada melhor do que embarcar na aeronave, sentar em seu assento e, depois de algumas horas, chegar no seu destino, não é mesmo?

Embora isso seja o ideal, nem sempre ocorre da maneira que esperamos. Inúmeros fatores podem afetar um voo gerando seu cancelamento: condições climáticas rotineiras (como chuvas, temporais, ventos fortes e nevoeiros), condições climáticas extremas (como nevascas e furacões), tráfego aéreo, problemas mecânicos na aeronave, colisão entre aeronave e ave, voos com baixa ocupação, readequação de malha aérea, dentre outros.

Qualquer que seja o motivo, ninguém gosta de ter seu voo cancelado. Para o passageiro, além da frustração de não chegar ao seu destino, causam-se transtornos na reorganização do seu planejamento. Nas viagens aéreas de negócios, o cancelamento de um voo pode fazer com que o passageiro perca um evento, um encontro com um comprador ou uma negociação importante. Nas viagens de férias, por sua vez, o cancelamento pode gerar um dia a menos de descanso no resort dos sonhos, a perda de um passeio, a privação daquele show ou peça da Broadway cujo ingresso foi comprado depois de esperar horas e horas na fila.

Aquela viagem dos sonhos pode, facilmente, tornar-se um pesadelo. São as chamadas viagens de férias arruinadas ou férias estragadas, sendo esta última denominação utilizada pela jurisprudência portuguesa para denominar os danos de natureza não patrimonial, mas de gravidade suficiente para merecer a tutela do direito para aqueles que se sentiram revoltados, frustrados, desiludidos, emocionalmente desgastados e desgostosos¹.

No presente trabalho, analisaremos os direitos dos passageiros no caso de cancelamento de voos, assegurados pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004: o direito ao reembolso, reencaminhamento, assistência e indemnização.

No tocante à indemnização, veremos, ainda, as circunstâncias extraordinárias, que são excludentes de indemnização, com a pesquisa e análise dos acórdãos de julgados do Tribunal de Justiça da União Europeia, bem como de tribunais portugueses.

2. O passageiro

Para minimizar os efeitos de um voo cancelado, em 11 de fevereiro de 2004, o Parlamento Europeu e o Conselho estabeleceram regras comuns para a indemnização e assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável de voos, através do Regulamento (CE) n.º 261/2004.

¹ Acórdão de 30 de janeiro de 2018, Processo 11796/15.5T8LSB.L1-7, do Tribunal da Relação de Lisboa.

Primeiramente, cumpre-nos informar quem seriam os tutelados pelas regras do Regulamento. Nos termos do artigo 3.º, n.º 1, o Regulamento aplica-se:

- a) Aos passageiros que partem de um aeroporto localizado no território de um Estado-Membro a que o Tratado se aplica. Por exemplo: qualquer passageiro que parta do Aeroporto Humberto Delgado, em Lisboa ou do Aeroporto Charles de Gaulle, em Paris.
- b) 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 o Tratado se aplica, a menos que tenham recebido benefícios ou uma indemnização a que lhes tenha sido prestada assistência nesse país terceiro, se a transportadora aérea operadora do voo em questão for uma transportadora comunitária. Por exemplo: passageiros que partem do Aeroporto Internacional de Guarulhos (São Paulo, Brasil) terão os direitos assegurados pelo Regulamento, salvo se tenham recebido benefícios ou indemnização no Brasil (nos termos da legislação brasileira).

Além das questões territoriais acima, o passageiro deverá ainda:

- a) Ter uma reserva confirmada para o voo em questão;
- b) Salvo no caso de cancelamento, se apresentar para o registo (*check-in*) tal como estabelecido e com a antecedência que tenha sido indicada e escrita (incluindo por meios eletrónicos) pela transportadora aérea, pelo operador turístico ou pelo agente de viagens autorizado; ou, não sendo indicada a hora, até 45 minutos antes da hora de partida publicada; ou tenham sido transferidos para outro voo, independentemente do motivo;
- c) Ser transportado em aeronave motorizada de asa fixa.

Excluem-se do âmbito do Regulamento os passageiros com viagens gratuitas ou com tarifa reduzida não disponível, direta ou indiretamente ao público. No entanto, aplica-se aos passageiros com bilhetes emitidos no âmbito de um programa de passageiro frequente ou de outro programa comercial de uma transportadora aérea ou de um operador turístico. É o caso, por exemplo, de um passageiro que emitiu bilhete utilizando suas milhas do programa *Tap Miles&Go*.

Embora o considerando n.º 1 do Regulamento disponha que devem ser tidas plenamente em conta as exigências de proteção dos consumidores em geral, importante reforçar que o Regulamento utiliza tão somente a expressão “passageiro”.

O passageiro não é apenas aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional (conceito de consumidor do artigo 2.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96 – Lei de Defesa do Consumidor). O advogado que está viajando para uma audiência ou o empresário que está viajando para uma reunião de negócios também são abarcados pelo Regulamento por simplesmente serem passageiros.

Embora o direito brasileiro não seja objeto de estudo no presente artigo, o contrato de transporte de pessoas caracteriza-se, no Brasil, como contrato de consumo, de modo que, os direitos dos passageiros são assegurados pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal

n.º 8078 de 11 de setembro de 1990), bem como normas da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). No que diz respeito aos direitos dos passageiros em caso de cancelamento, atraso e preterição de voo, foi editada, em 2016, a Resolução n.º 400, dispondo sobre as condições gerais de transporte aéreo no Brasil².

3. Cancelamento de voo

A OAG, *Official Aviation Guide*, empresa com sede no Reino Unido, possui hoje a maior rede mundial de banco de dados de viagens aéreas, com informações de status de voos com horários de companhias aéreas, conexões e análise de tráfego. Tais dados são utilizados por companhias aéreas, aeroportos, agências governamentais e empresas de serviços relacionados a viagens em todo o mundo. Antes do início da pandemia, a OAG divulgava relatórios mensais, denominados OTP (*On-time Performance Airlines*), contendo os dados relacionados aos voos de companhias aéreas por todo o mundo. Segundo a OAG, semanalmente 9053 voos são cancelados³. Em seu último relatório, de fevereiro de 2020, podemos observar no ranking global das empresas aéreas com maior número de voos que, dentre as empresas europeias: a Ryanair, empresa irlandesa, operou 55249 voos, sendo 0,6% destes cancelados (331); a Lufthansa, empresa alemã, operou 40282, sendo 3,8% destes cancelados (1531); a Air France, empresa francesa, operou 32530 voos, sendo 2,5% destes cancelados (813); a KLM Royal Dutch Airlines, empresa dos países baixos, operou 23868 voos, sendo 3,1% destes cancelados (739); a TAP, empresa portuguesa, operou 9927 voos, sendo 0,6% destes cancelados (60). Só dessas 5 empresas europeias, mais de 3000 voos foram cancelados no mês de fevereiro de 2020. Imagine, então, o número de passageiros afetados.

No que diz respeito ao cancelamento, objeto do presente estudo, o artigo 5.º do regulamento dispôs sobre os direitos que os passageiros possuem, como veremos a seguir:

3.1. Direito a reembolso ou reencaminhamento

O artigo 5.º, n.º 1, alínea a) do Regulamento prevê que, em caso de cancelamento de um voo, os passageiros têm direito a receber da transportadora aérea operadora assistência nos termos do artigo 8.º. Trata-se do direito de reembolso ou reencaminhamento, cabendo ao passageiro escolher entre um ou outro.

² Disponível em https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016/@@display-file/arquivo_norma/RA2016-0400%20-%20Compilado%20at%C3%A9%20RA2017-0434.pdf (13.06.2021).

³ OFFICIAL AVIATION GUIDE (OAG). Disponível em <https://www.oag.com/understanding-oag> (13.06.2021).

a) Reembolso

Caso o passageiro opte pelo reembolso, terá direito a receber o preço total de compra do bilhete para a parte ou partes da viagem não efetuadas, e para a parte ou partes da viagem já efetuadas se o voo já não se justificar em relação ao plano inicial da viagem, cumulativamente, nos casos em que se justifique. O reembolso deve ser pago no prazo de sete dias, em numerário, através de transferência bancária eletrônica, de ordens de pagamento bancário, de cheques bancários ou, com o acordo escrito do passageiro, através de vales de viagem e/ou outros serviços. Caso opte pelo reembolso, o passageiro tem direito a voo de regresso para o primeiro ponto de partida.

b) Reencaminhamento

Se o passageiro não optar pelo reembolso, pode requerer o reencaminhamento em condições de transporte equivalentes para o seu destino final, na primeira oportunidade ou numa data posterior, da sua conveniência, sujeito à disponibilidade de lugares. Caso a cidade ou região do destino seja servida por vários aeroportos e a transportadora aérea ofereça aos passageiros voo para um aeroporto alternativo em relação àquele para o qual tinha sido feita a reserva, deve a empresa suportar o custo da transferência do passageiro desse aeroporto alternativo para o qual a reserva tinha sido feita, ou para outro destino próximo acordado com o passageiro.

3.2. Assistência

Independentemente do reembolso e reencaminhamento, tem o passageiro também direito de receber da transportadora aérea operadora assistência conforme dispõe o artigo 5.º, n.º 1, alínea b). Deverão ser oferecidos aos passageiros, a título gratuito, refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera (nos termos do artigo 9.º, n.º 1, alínea a); bem como duas chamadas telefônicas, telexes, mensagens via fax ou mensagens por correio eletrónico.

O artigo 5.º, n.º 1, alínea b), ainda dispõe que, em caso de reencaminhamento, quando a hora de partida do novo voo for, pelo menos, o dia após a partida que estava programada para o voo cancelado, tem o passageiro direito à alojamento em hotel, bem como transporte entre o aeroporto e o local de alojamento, nos termos das alíneas b) e c) do n.º 1 do artigo 9.º.

3.3. Indemnização

O contrato de transporte cria, para a transportadora aérea, uma obrigação de resultado, ou seja, de transportar o passageiro ao seu destino. Ao não atingir esse resultado, verifica-se o inadimplemento das obrigações assumidas e a responsabilidade pelo dano ocasionado⁴, gerando-se uma indemnização.

A palavra indemnização deriva do latim *indemnitas* e, em sentido amplo, exprime “toda compensação ou retribuição monetária feita por uma pessoa a outrem, para a reembolsar de despesas feitas ou para a ressarcir de perdas tidas”⁵. Ela decorre da responsabilidade civil, tida como a “circunstância de alguém ser compelido a ressarcir algum prejuízo causado a outrem pela prática de um ato ilícito, quer por dolo, quer por culpa”⁶. No transporte aéreo europeu, mais especificamente no caso do cancelamento de voos, o legislador dispôs na alínea c) do n.º 1 do artigo 5.º do Regulamento 261/2004 que, em caso de cancelamento de um voo, os passageiros em causa têm direito a receber da transportadora aérea operadora indemnização nos termos do artigo 7.º. Além do cancelamento de voo, ela deve ser concedida no caso de recusa de embarque (artigo 4.º, n.º 3). Para isso, determinou valores de indemnização fixa, de acordo com a distância do voo.

Essa indemnização prevista no artigo 7.º não obriga o passageiro a comprovar nenhum tipo de dano. Trata-se de uma indemnização imediata, ou seja, basta a existência da conduta (no caso, o cancelamento do voo), independentemente de provar qualquer prejuízo, para que o passageiro seja ressarcido. Seria uma indemnização em razão de um dano *in re ipsa*, ou seja, que independe de provas. Deste modo, os passageiros devem receber indemnização de:

- a) 250 euros, para todos os voos até 1500km;
- b) 400 euros para todos os voos intracomunitários com mais de 1500km e todos os outros entre 1500km e 3500km;
- c) 600 euros para os demais voos.

Tais valores podem sofrer redução de 50% se a hora de chegada do voo alternativo de reencaminhamento para o destino final não exceder a hora programada de chegada do voo originariamente reservado em:

- 2 horas, para voos de até 1500km;
- 3 horas, para voos intracomunitários com mais de 1500km e quaisquer outros voos entre 1500km e 3500km;
- 4 horas, para os demais voos.

Vale ressaltar que nos termos do n.º 4 do artigo 7.º, para calcular a distância do voo, entre origem e destino, a distância deve ser medida pelo método da rota ortodrómica. Segundo o

⁴ CARLOS ROBERTO GONÇALVES, *Direito Civil Brasileiro volume 3*, 8ª edição. Saraiva, São Paulo, 2011, p. 481.

⁵ OSCAR JOSEPH DE PLÁCIDO E SILVA, *Vocabulário Jurídico*, 4ª edição, Forense, Rio de Janeiro, 1975, p. 815.

⁶ JOSÉ GERALDO BRITO FILOMENO, *Manual de Direitos do Consumidor*, 14ª edição, Atlas, São Paulo, 2016, p. 210.

Glossário da Aviação Civil⁷, elaborado pela Autoridade Nacional de Aviação Civil (ANAC) portuguesa, a distância ortodrómica é “a distância mais curta entre dois pontos da superfície da Terra, cuja aproximação se obtém mediante utilização do sistema a que se refere o artigo 3.7.1.1 do anexo 15 da Convenção de Chicago (WGS 84)”. Logo, em linhas gerais, é a distância ponto-a-ponto entre a origem e destino, pouco importando o trajeto percorrido.

Essa questão foi objeto de análise pelo Tribunal de Justiça da União Europeia no Acórdão de 7 de setembro de 2017, Processo C-559/16, Birgit Bossen, Anja Bossen e Gudula Gräßmann contra Brussels Airlines SA/NV⁸. O órgão jurisdicional alemão perguntou ao Tribunal de Justiça da UE se, no caso de um voo com vários segmentos (voos com escalas/conexões), para fins de cálculo de indemnização (do artigo 7.º) e do atraso (do artigo 6.º), a distância total do voo corresponde à distância entre o aeroporto de partida e o aeroporto de chegada ou a mesma deve ser calculada em função da distância efetivamente percorrida. No caso concreto, a distância entre o aeroporto de partida (Roma) e o de chegada (Hamburgo) era de 1326km, sendo que a distância efetivamente percorrida foi de 1656km, uma vez que foram realizados dois voos, um entre Roma e Bruxelas, de 1173km e outro de Bruxelas para Hamburgo, de 483km.

Entendeu o Tribunal de Justiça que “a natureza do voo (voo direto ou voo com correspondências) não tem impacto sobre a gravidade do transtorno sofrido pelos passageiros. Por conseguinte, na determinação do montante da indemnização no caso de um voo com correspondências, apenas há que ter em conta a distância em linha reta (distância segundo o método da rota ortodrómica) que um voo percorrer entre o aeroporto de partida e o aeroporto de chegada. O facto de, em razão da correspondência, a distância efetivamente percorrida ser superior à distância entre os aeroportos de partida e de chegada não tem impacto sobre o cálculo da indemnização”⁹.

a) Excludentes para a indemnização

A indemnização prevista no artigo 7.º apresenta algumas excludentes. Nos termos do artigo 5.º, n.º 1, alínea c), subalíneas i), ii) e iii), os passageiros não têm direito de receber indemnização se tiverem sido informados:

- a) Pelo menos duas semanas antes da hora programada de partida;
- b) Entre duas semanas e sete dias antes da hora programada de partida e se lhe tiver sido oferecido reencaminhamento que permitisse partir até duas horas da hora programada de partida e chegar ao destino final até quatro horas depois da hora programada de chegada;

⁷ ANAC – Autoridade Nacional da Aviação Civil. *Glossário da Aviação Civil*, Lisboa, 2015. Disponível em https://www.anac.pt/SiteCollectionDocuments/Publicacoes/estudos/glossario_da_aviacao_civil.pdf (13.06.2021).

⁸ EU:C:2017:644

⁹ Tribunal de Justiça da União Europeia, *Comunicado de Imprensa n.º 92/17*, Luxemburgo, 2017, in <https://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2017-09/cp170092pt.pdf> (13.06.2021).

- c) Menos de sete dias antes da hora programada de partida e se lhe tiver sido oferecido reencaminhamento que lhe permitisse 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 ônus da prova sobre o “se” e “quando” o passageiro foi informado do cancelamento é da transportadora aérea operadora, nos termos do artigo 5.º, n.º 4 da Resolução. Ou seja, caberá a essa última comprovar que comunicou o seu passageiro e, além disso, que o fez no momento adequado.

Ainda, a transportadora aérea não é obrigada a pagar uma indemnização se puder provar 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. Surge a seguinte dúvida: quais circunstâncias extraordinárias seriam essas? Analisaremos no próximo capítulo.

b) Indemnização suplementar

Conforme dispõe o artigo 12.º, n.º 1, o Regulamento (CE) n.º 261/2004 deve ser aplicado sem prejuízo dos direitos dos passageiros a uma indemnização suplementar, sendo que a indemnização concedida ao abrigo do regulamento pode ser deduzida dessa indemnização. Devemos ressaltar que, diferentemente da indemnização constante no artigo 7.º, a indemnização suplementar é regida pelas normas de direito aplicável no Estado membro.

No caso de Portugal, o Código Civil Português já previa em seu artigo 562.º a regra geral/princípio da obrigação de indemnização. A Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de Julho) também prevê o direito, neste caso, do consumidor, à reparação dos danos patrimoniais e não patrimoniais.

Deste modo, cabe ao passageiro a apresentação de provas do dano, bem como de comprovação denexo de causalidade (previsto no artigo 563.º do Código Civil português). Esse nexorepresenta “uma relação necessária entre o evento danoso e a ação que o produziu, de tal sorte que esta é considerada como causa”¹⁰.

No entanto, como nos ensina o professor e doutrinador civilista brasileiro Flávio Tartuce, “se houver dano sem que a sua causa esteja relacionada com o comportamento do suposto ofensor, inexistea relação de causalidade, não havendo a obrigação de indenizar”¹¹.

A existência, ou não, do nexocausal, deve ser analisada no caso concreto. Como exemplo, o Acórdão de 2 de fevereiro de 2010, Processo n.º 3003/08.3TVLSB-L1-7 do Tribunal da Relação de Lisboa¹², no qual foi necessário verificar a existência de nexocausal entre o cancelamento de um espetáculo, decorrente da não atuação de uma banda, e o cancelamento de voo.

¹⁰ MARIA HELENA DINIZ, *Curso de Direito Civil brasileiro - Responsabilidade civil*, 21ª edição, Saraiva, São Paulo, 2007, p. 129.

¹¹ FLÁVIO TARTUCE, *Manual de Responsabilidade Civil - Volume Único*, 1ª edição, Forense, São Paulo, 2018, p. 295.

¹² Disponível em <http://www.dgsi.pt/jtrl.nsf/0/ba4f08792c45ea8d802576da00457c5c> (13.06.2021).

O passageiro terá direito à indemnização suplementar, por exemplo, se ao ter seu voo cancelado, vier a perder uma noite de hospedagem em um hotel ou um passeio (por exemplo um dia de parque da Disney, um show/concerto ou peça de teatro). Sendo o valor do dano superior à indemnização do artigo 7.º, terá o passageiro direito à indemnização suplementar.

Deste modo, os passageiros devem ser indemnizados pela totalidade dos danos que sofreram. Neste sentido decidiu o Tribunal de Justiça da União Europeia¹³:

38. Resulta destas disposições que a indemnização concedida aos passageiros dos transportes aéreos, com base no artigo 12.º do Regulamento n.º 261/2004, se destina a completar a aplicação das medidas previstas pelo referido regulamento, de modo a que os passageiros sejam indemnizados pela totalidade do dano que sofreram devido ao incumprimento dos deveres contratuais pela transportadora aérea. Esta disposição permite assim ao juiz nacional condenar a transportadora aérea a indemnizar o dano resultante, para os passageiros, do incumprimento do contrato de transporte aéreo, com base num fundamento jurídico distinto do Regulamento n.º 261/2004, quer dizer, designadamente, nas condições previstas pela Convenção de Montreal ou pelo direito nacional.

Na Jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia é possível encontrar, ainda, entendimento de que cabe indemnização suplementar ao passageiro que perdeu parte do salário por não se ter podido apresentar no seu local de trabalho devido à chegada tardia ao seu destino¹⁴.

Nada obsta, ainda, a indemnização complementar decorrente de dano não patrimonial¹⁵, tutelado pelo artigo 496.º do Código Civil. Embora no Brasil a condenação por dano moral seja algo usual, em Portugal é considerada uma exceção, sendo adotado, pelos tribunais portugueses um perfil mais limitador quanto às situações que, concretamente, merecem receber, em função da sua gravidade, a tutela do direito¹⁶. Entendeu o Tribunal da Relação de Lisboa¹⁷ que a ocupação de um lugar em classe económica em vez da ocupação em lugar de classe executiva importaria considerar, a título de danos não patrimoniais, os notórios transtornos físicos resultantes da mudança, numa viagem aérea de Lisboa para o Brasil, razão pela qual cabível indemnização suplementar.

4. Circunstâncias extraordinárias

O artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento prevê que “a transportadora aérea operadora não é obrigada a pagar uma indemnização nos termos do artigo 7.º, se puder provar que o cancelamento se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido

¹³ Acórdão de 13 de outubro de 2011, Processo C-83/10, Rodríguez e o. contra Air France AS, EU:C:2011:652.

¹⁴ Acórdão de 29 de julho de 2019, Processo C-354/18, Radu-Lucian Rusu e Oana-Maria Rusu contra SC Blue Air — Airline Management Solutions SRL, EU:C:2019:637.

¹⁵ Expressão mais utilizada no Brasil: dano moral.

¹⁶ FELIPE COMARELA MILANEZ, “Anotações sobre o dever de indemnizar, o dano de viagem arruinada e o dever de cooperação”, in *Estudos de Direito do Consumidor n.º 12*, Coimbra, Centro de Direito do Consumo, 2017, p. 334. Disponível em https://www.fd.uc.pt/cdc/pdfs/rev_12_completo.pdf (23.09.2021).

¹⁷ Acórdão de 16 de novembro de 2017, Processo n.º 7840-16.7T8LSB.L1-6.

evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis”. Segundo o considerando n.º 14 do Regulamento (CE) n.º 261/2004, tais circunstâncias extraordinárias são aquelas que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis. Essas circunstâncias podem sobrevir em caso de “instabilidade política, condições meteorológicas incompatíveis com a realização do voo em causa, riscos de segurança, falhas inesperadas para a segurança do voo e greves que afetem o funcionamento da transportadora aérea”.

Ainda, segundo o considerando n.º 15 do Regulamento, “considerar-se-á que existem circunstâncias extraordinárias também sempre que o impacto de uma decisão de gestão do tráfego aéreo, relativa a determinada aeronave num determinado dia provoque um atraso considerável, um atraso de uma noite ou o cancelamento de um ou mais voos dessa aeronave, não obstante a transportadora aérea em questão ter efetuado todos os esforços razoáveis para evitar atrasos ou cancelamentos”.

Segundo a jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia, podem ser qualificados como circunstâncias extraordinárias “os eventos que, devido à sua natureza ou à sua origem, não são inerentes ao exercício normal da atividade da transportadora aérea em causa e escapam ao controlo efetivo desta última, sendo ambos os requisitos cumulativos”¹⁸. No Direito brasileiro, os eventos qualificados como circunstâncias extraordinárias seriam considerados casos fortuitos externos à atividade. Trata-se de uma discussão iniciada pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ) do Brasil no início do ano 2000, ao analisar, em um julgamento, se um assalto aos passageiros de autocarro¹⁹ seria responsabilidade do transportador, por ser parte do risco negocial, conexo e previsível com a atividade de transporte²⁰.

Como o conceito de circunstância extraordinária é muito aberto, com lista não exaustiva, podem surgir várias situações e interpretações, razão pela qual é necessário recorrer à jurisprudência que aborda o conceito, não somente em caso de cancelamentos de voos, como no de atrasos. Como o Regulamento (CE) n.º 261/2004 é uma norma de direito europeu, quando o juiz de um Tribunal de Estado Membro tem dúvidas na interpretação da norma, deve suscitar a intervenção do Tribunal de Justiça da União Europeia, por meio do denominado “reenvio prejudicial”. Com isso, cabe ao Tribunal de Justiça da União Europeia pronunciar-se “sobre a interpretação das normas do direito da União e a respetiva validade, com o objetivo de uma aplicação uniforme dos tratados e da legislação da União Europeia em todos os Estados Membros”²¹.

¹⁸ Acórdão de 26 de junho de 2019, Processo C-159/18, Acórdão André Moens contra Ryanair Ltd, EU:C:2019:535, n.º 16.

¹⁹ No Brasil o termo utilizado para autocarro é ônibus.

²⁰ BRUNO MIRAGEM, *Curso de Direito do Consumidor*, 3ª edição, Revista dos Tribunais, São Paulo, 2012, p. 397.

²¹ RENATO GRAZINA, “Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11-02. Uma breve viagem pelos direitos dos passageiros de transporte aéreo”, in *Data Venia - Revista Jurídica Digital* n.º 8, Ano 6, 2018, p. 183. Disponível em https://www.datavenia.pt/ficheiros/edicao08/datavenia08_p157_194.pdf (23.09.2021).

4.1. Colisão entre uma aeronave e uma ave

Segundo entendimento do Tribunal de Justiça da União Europeia, a colisão entre uma aeronave e uma ave enquadra-se no conceito de circunstância extraordinária.

Neste sentido, o Acórdão de 4 de maio de 2017, Processo C-315/15, Acórdão Marcela Pešková e Jiří Peška contra Travel Service a.s.²²:

N.º 24 - No caso vertente, uma colisão entre uma aeronave e uma ave, bem como o eventual dano provocado por essa colisão, uma vez que não estão intrinsecamente ligados ao sistema de funcionamento do aparelho, não são, pela sua natureza ou pela sua origem, inerentes ao exercício normal da atividade da transportadora aérea em causa e escapam ao seu controlo efetivo. Portanto, a referida colisão deve ser qualificada de 'circunstância extraordinária' na aceção do artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004.

Outra situação similar que deverá em breve chegar aos Tribunais é a de colisão entre uma aeronave e um *drone* (aeronave não tripulada). Ao considerar o risco de colisões entre aeronaves e *drones*, a EASA (European Union Aviation Safety Agency) criou uma força-tarefa em maio de 2016, o que resultou um relatório final²³. O Regulamento (UE) 2018/1139, de 4 de julho, relativo a regras comuns no domínio da aviação civil, trouxe, inclusive, uma seção específica para aeronaves não tripuladas. Os *drones* certamente poderão colidir com aeronaves e ensejar cancelamento e atrasos de voos, razão pela qual, analogicamente, a situação poderá ser comparada à colisão com aves e, portanto, considerada uma circunstância extraordinária.

4.2. Passageiros desordeiros (*unruly passengers*)

Trata-se de um caso de um passageiro que adquiriu uma passagem aérea pela TAP, com origem Fortaleza-CE (Brasil) com destino a Oslo (Noruega), com escala em Lisboa (Portugal). Houve um atraso de 24 horas no voo, pois a aeronave, proveniente de Lisboa para Fortaleza, teve seu voo desviado para Las Palmas da Grande Canária (Espanha), após um comportamento perturbador de um passageiro, que mordeu um passageiro e agrediu outros passageiros assim como a tripulação de cabina. Segundo entendimento do Tribunal de Justiça da União Europeia, a situação enquadra-se no conceito de circunstância extraordinária.

Neste sentido, o Acórdão de 11 de junho de 2020, Processo C-74/19, Acórdão LE contra Transportes Aéreos Portugueses SA²⁴.

N.º 1 - O artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e que revoga o Regulamento (CEE) n.º 295/91,

²² EU:C:2017:342.

²³ European Union Aviation Safety Agency (EASA), 'Drone Collision' Task Force, 2016, in <https://www.easa.europa.eu/document-library/general-publications/drone-collision-task-force> (15.06.2021).

²⁴ EU:C:2020:460.

lido à luz do considerando 14 deste regulamento, deve ser interpretado no sentido de que o comportamento perturbador de um passageiro que justificou que o piloto comandante da aeronave desviasse o voo em causa para um aeroporto diferente do de chegada, para desembarcar esse passageiro e a respetiva bagagem, está abrangido pelo conceito de 'circunstância extraordinária', na aceção desta disposição, a menos que a transportadora aérea operadora tenha contribuído para a ocorrência desse comportamento ou não tenha tomado as medidas adequadas tendo em conta os sinais precursores desse comportamento, o que cabe ao órgão jurisdicional de reenvio verificar.

4.3. Greve

No tocante à greve, entende o Tribunal de Justiça da União Europeia que deve ser analisado, primeiramente a natureza da greve: se a greve é desencadeada e seguida por membros do próprio pessoal da empresa de transporte aéreo em causa ou convocada pelos sindicatos (o que seriam acontecimentos internos) ou se a greve teve origem em reivindicações que só os poderes públicos podem satisfazer e que, por conseguinte, escapam ao controlo efetivo da transportadora aérea em causa.

Segundo entendimento do Tribunal de Justiça da União Europeia, "um movimento de greve iniciado mediante convocação de um sindicato do pessoal de uma transportadora aérea operadora, no respeito das condições estabelecidas pela legislação nacional, nomeadamente do prazo de aviso prévio imposto por esta, destinado a fazer valer as reivindicações dos trabalhadores dessa transportadora e seguido por uma categoria de pessoal indispensável à realização de um voo, não está abrangido pelo conceito de 'circunstância extraordinária', na aceção da referida disposição" (Acórdão de 23 de março de 2021, Processo C-28/20, Acórdão Airhelp Ltd contra Scandinavian Airlines System Denmark – Norway – Sweden²⁵).

No mesmo sentido, há um Acórdão do Tribunal de Justiça da União Europeia²⁶, no qual entendeu-se que a greve sem aviso prévio decorrente de um anúncio surpresa de reestruturação da empresa transportadora aérea, também não se enquadra no conceito de circunstância extraordinária:

N.º 48 - Tendo em conta o exposto, há que responder às duas primeiras questões nos processos C-195/17, C-197/17 a C-203/17, C-226/17, C-228/17, C-274/17, C-275/17, C-278/17 a C-286/17, C-290/17 e C-291/17, bem como às questões no processo C-292/17, que o artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004, lido à luz do considerando 14 deste, deve ser interpretado no sentido de que a ausência espontânea de uma parte significativa do pessoal de bordo ('greve sem aviso prévio'), como a que está em causa nos processos principais, que teve origem no anúncio surpresa da reestruturação da empresa, por parte da transportadora aérea operadora, em resposta a um apelo lançado, não pelos representantes dos trabalhadores da empresa mas, espontaneamente, pelos próprios trabalhadores que apresentaram baixa por

²⁵ EU:C:2021:226.

²⁶ Acórdão de 17 de abril de 2018, Processo C-195/17, Helga Krüsemann e o. contra TUIfly GmbH, EU:C:2018:258.

Porém, importante registrar que, segundo entendimento do Tribunal de Justiça da União Europeia nesta mesma decisão, caso o combustível em causa provenha de uma aeronave da transportadora que efetuou esse voo cancelado, é afastada a circunstância extraordinária, uma vez que o derramamento de combustível na pista do aeroporto foi ocasionado pela própria transportadora.

4.5. Erupção de um vulcão

O Acórdão de 31 de janeiro de 2013, Processo C-12/11, Denise McDonagh contra Ryanair Ltd²⁹, relata que a passageira efetuou uma reserva de um voo, na Ryanair, com partida de Faro (Portugal) e com destino a Dublin (Irlanda), previsto para 17 de abril de 2010, por um montante de 98 euros. Em 20 de março de 2010, o vulcão islandês Eyjafjallajökull entrou em erupção, entrando numa fase explosiva em 14 de abril de 2010, projetando uma nuvem de cinzas vulcânicas no céu europeu. Em 15 de abril de 2010, dois dias antes do voo do autor, as autoridades responsáveis pelo tráfego aéreo fecharam o espaço aéreo de vários Estados-Membros em razão dos riscos em que as aeronaves incorriam. Todavia, além de não querer indemnizar o passageiro, o transportador aéreo eximiu-se de prestar assistência ao passageiro, nos termos dos artigos 5.º e 9.º do Regulamento, pois alegava tratar-se de uma “circunstância eminentemente extraordinária”, o que ultrapassa o quadro do conceito de “circunstâncias extraordinárias”. Entendeu o Tribunal de Justiça da União Europeia que a erupção de um vulcão se enquadra no conceito de circunstância extraordinária, afastando o direito à indemnização, mas mantendo as demais obrigações de assistência. Neste sentido:

N.º 34- Em face do exposto, há que responder à primeira questão que o artigo 5.º do Regulamento n.º 261/2004 deve ser interpretado no sentido de que circunstâncias como o encerramento de uma parte do espaço aéreo europeu na sequência da erupção do vulcão Eyjafjallajökull constituem ‘circunstâncias extraordinárias’ na aceção deste regulamento que não eximem as transportadoras aéreas do seu dever de assistência previsto nos artigos 5.º, n.º 1, alínea b), e 9.º do referido regulamento.

Conforme entendeu o Tribunal de Justiça da União Europeia, as circunstâncias extraordinárias não eximem as transportadoras aéreas do seu dever de assistência, apenas de seu dever de indemnizar. Esse dever de assistência, previsto no artigo 9.º do Regulamento, é imposto às transportadoras aéreas qualquer que seja o evento que deu causa ao cancelamento de voo. Trata-se de um risco da atividade do transportador aéreo. Nesse mesmo sentido aponta o Juiz de Direito do Tribunal de Ponta Delgada, Dr. Renato Grazina, em artigo publicado sobre o tema: “Tais deveres são inerentes ao risco da atividade das próprias transportadoras, as quais devem prever os custos ligados ao cumprimento, se for caso disso, do seu dever de assistência

²⁹ EU:C:2013:43.

e, além disso, podem repercutir no preço dos bilhetes de avião os custos gerados em resultado desse dever³⁰.

4.6. Dano causado a um pneu de uma aeronave por um objeto estranho presente na pista do aeroporto

Trata-se de atraso de um voo em razão da descoberta de um parafuso num dos pneus da aeronave que operava esse voo, e que exigiu a substituição do pneu em causa. Segundo entendimento do Tribunal de Justiça da União Europeia, se enquadra no conceito de circunstância extraordinária. Neste sentido, o Acórdão de 4 de abril de 2019, Processo C-501/17, Acórdão Germanwings GmbH contra Wolfgang Pauels³¹:

23 - A este respeito, é pacífico que os pneus das aeronaves constituem elementos sujeitos, no momento das descolagens e das aterragens, a grande esforço e, por esse motivo, estão sujeitos a um risco permanente de dano, que justifica os controlos de segurança regulares especialmente estritos que estão integrados nas condições correntes de exploração das empresas de transporte aéreo.

24 - Como tal, quando a falha em causa tem origem exclusiva no embate com um objeto estranho, o que compete à transportadora aérea demonstrar, essa falha não pode ser considerada intrinsecamente ligada ao sistema de funcionamento do aparelho.

25 - É esse, designadamente, o caso do dano provocado a uma aeronave pela colisão entre esta e uma ave (Acórdão de 4 de maio de 2017, Pešková et Peška, C-315/15, EU:C:2017:342, n.º 24) e, como no processo principal, do dano causado a um pneu por um objeto estranho, como um detrito móvel, presente na pista do aeroporto.

26 - Como tal, a falha de um pneu que tem origem exclusiva no embate com um objeto estranho presente na pista do aeroporto não pode ser considerada inerente, pela sua natureza ou origem, ao exercício normal da atividade da transportadora aérea em causa. Além disso, tendo em conta os condicionalismos específicos que se impõem à transportadora aérea nas operações de descolagem e de aterragem, ligados designadamente à velocidade a que estas operações são efetuadas e ao imperativo da segurança dos passageiros a bordo, bem como ao facto de a manutenção das pistas não ser de modo nenhum da competência desta última, a referida circunstância escapa ao seu controlo efetivo.

27 - Por conseguinte, essa falha deve ser qualificada de 'circunstância extraordinária', na aceção do artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004.

³⁰ RENATO GRAZINA, "Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11-02. Uma breve viagem pelos direitos dos passageiros de transporte aéreo", in *Data Venia - Revista Jurídica Digital* n.º 8, Ano 6, 2018, p. 183. Disponível em https://www.datavenia.pt/ficheiros/edicao08/datavenia08_p157_194.pdf (23.09.2021).

³¹ EU:C:2019:288.

4.7. Problema técnico na aeronave

A Jurisprudência europeia entende que problemas técnicos na aeronave não são circunstâncias extraordinárias.

Neste sentido, o Acórdão de 22 de dezembro de 2008, Processo C-549/07, Acórdão Friederike Wallentin-Hermann contra Alitalia - Linee Aeree Italiane SpA³²:

24 - Ora, atendendo às condições específicas em que é efectuado o transporte aéreo e ao grau de sofisticação tecnológica das aeronaves, há que reconhecer que as transportadoras aéreas, no exercício da sua actividade, são habitualmente confrontadas com diversos problemas técnicos provocados inevitavelmente pelo funcionamento desses aparelhos. Aliás, é para evitar esses problemas e prevenir incidentes que ponham em causa a segurança dos voos que esses aparelhos são sujeitos a inspeções regulares, particularmente rigorosas, que fazem parte das condições correntes de exploração das empresas de transporte aéreo. Assim, a resolução de um problema técnico originado por uma falha na manutenção de um aparelho deve ser considerada inerente ao exercício normal da actividade da transportadora aérea.

25 - Consequentemente, problemas técnicos revelados quando da manutenção das aeronaves ou devidos a uma falha nessa manutenção não podem constituir, enquanto tais, 'circunstâncias extraordinárias' a que se refere o artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004.

Este acórdão traz, ainda, duas análises interessantes, que configurariam circunstância extraordinária: "É o que sucede, por exemplo, na situação em que o construtor dos aparelhos da frota da transportadora aérea em causa ou uma autoridade competente revela, quando esses aparelhos já estão ao serviço, que os mesmos têm um defeito de fabrico oculto que afecta a segurança dos voos. O mesmo vale para os danos causados às aeronaves por actos de sabotagem ou de terrorismo".

O caso recente da Boeing, relativo aos aviões 737 Max que apresentaram defeito em todo o mundo seria uma situação que configuraria circunstância extraordinária, uma vez que as aeronaves já estavam ao serviço e apresentaram defeito de fabrico oculto.

No mesmo sentido do acórdão anterior, o Acórdão de 19 de Novembro de 2009, Processos Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon e Alana Sturgeon contra Condor Flugdienst GmbH (C-402/07) e Stefan Böck e Cornelia Lepuschitz contra Air France SA (C-432/07)³³:

N.º 72 - Assim, há que responder à terceira questão no processo C-432/07 que o artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004 deve ser interpretado no sentido de que um problema técnico numa aeronave, que implica o cancelamento ou o atraso de um voo, não se enquadra no conceito de 'circunstâncias extraordinárias', na acepção desta disposição, salvo se esse problema decorrer de eventos que, pela sua natureza ou a sua origem, não sejam inerentes ao exercício normal da actividade da transportadora aérea em causa e escapem ao seu controlo efectivo.

³² EU:C:2018:258.

³³ EU:C:2009:716.

A Jurisprudência portuguesa também entendeu no mesmo sentido de que a manutenção na aeronave não configura circunstância extraordinária, conforme o Acórdão de 23 de Novembro de 2017, Processo 4453/15.4T8OER.L2-2 do Tribunal da Relação de Lisboa:

Regressando ao caso dos autos, e considerando o entendimento restritivo dado pela jurisprudência do TJUE aos casos de "circunstâncias extraordinárias", situações especificamente não inerentes ao exercício normal da actividade da transportadora aérea e que escapem ao seu controlo efectivo, forçoso é concluir que a questão fundamental que deu origem ao incumprimento contratual se ficou a dever ao facto de a ré, já após ter programado a sua aeronave para efectuar a viagem contratada pelos autores, ter determinado que a dita aeronave iria entrar em manutenção (situação especificamente inerente ao exercício normal da actividade da ré), sendo o demais sucedido, nomeadamente, a procura de solução alternativa ou o atraso da viagem da tripulação, vicissitudes decorrentes daquele facto fundamental.

Ora, à luz do Regulamento Comunitário aqui em apreciação, tal como tem vindo a ser interpretado pelo TJEU, a "entrada em manutenção" do avião que havia sido programado para efectivação do voo previamente contratado, não integra o restrito conceito de "circunstância extraordinária" que não poderia ser evitada pela ré, não conduzindo à exclusão da sua responsabilidade, como bem se concluiu na sentença recorrida.

Segundo entendimento do Tribunal de Justiça da União Europeia, a avaria provocada pela falha prematura de algumas peças de uma aeronave também não se enquadra no conceito de circunstância extraordinária. Neste sentido, o Acórdão de 17 de setembro de 2015, Processo C-257/14, Acórdão Van der Lans (Corina van der Lans contra Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV³⁴):

n.º 41 - Em seguida, há que salientar, por um lado, que uma avaria, como a que está em causa no processo principal, provocada pela falha prematura de algumas peças de uma aeronave, constitui, sem dúvida, um evento imprevisível. Por conseguinte, tal avaria permanece intrinsecamente associada ao sistema de funcionamento muito complexo do aparelho, que a transportadora aérea explora em condições, designadamente meteorológicas, muitas vezes difíceis, ou mesmo extremas, entendendo se, por outro lado, que nenhuma peça de um aeronave é inalterável.

N.º 43 - Por outro lado, a prevenção dessa avaria ou a reparação ocasionada pela mesma, incluindo a substituição de uma peça prematuramente defeituosa, não escapam ao controlo efectivo da transportadora aérea em causa, uma vez que incumbe a esta última assegurar a manutenção e o bom funcionamento das aeronaves que explora para as suas actividades económicas.

N.º 44 - Por conseguinte, um problema técnico como o que está em causa no processo principal não se enquadra no conceito de 'circunstâncias extraordinárias', na aceção do artigo 5.º, n.º 3, do Regulamento n.º 261/2004.

Recentemente foi submetido ao Tribunal de Justiça da União Europeia um pedido de decisão prejudicial, que indagava se poderia a transportadora aérea operadora invocar circunstâncias extraordinárias na seguinte situação: quando, na sequência de um acompanhamento técnico

³⁴ EU:C:2015:618.

das aeronaves em uso efetuado pelo respetivo fabricante, a peça tratada no documento em causa é considerada uma peça *on condition*. Esse tipo de peça é aquela utilizada até a falha ocorrer, sendo que a transportadora aérea operadora se preparara para a sua substituição, mantendo-se sempre disponível uma peça sobresselente. Entendeu o Tribunal, entretanto, que tal situação não é considerada uma circunstância extraordinária³⁵.

5. COVID-19

A pandemia decorrente do coronavírus (COVID-19) ocasionou o cancelamento em massa de inúmeros voos no mundo. A Reportagem³⁶ do Jornal Folha de São Paulo, no Brasil, apontou que, na semana do dia 17 para 24 de março de 2020, logo após o início da pandemia, o número de viagens se reduziu a metade em todo mundo. O Aeroporto Charles de Gaulle, em Paris, realizou apenas 17% das decolagens inicialmente previstas, ou seja, 83% dos voos foram cancelados. Já, no Aeroporto de Madrid-Barajas, principal aeroporto da Espanha, a situação foi ainda mais crítica: realizou apenas 11% das decolagens inicialmente previstas, ou seja, 89% dos voos foram cancelados.

E com a pandemia ainda em curso, passados mais de um ano de seu início, ainda há inúmeras incertezas sobre o futuro, inexistindo qualquer previsão sobre o final da pandemia. A Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO) recebeu, no ano de 2020, 7.556 contactos e queixas à linha de apoio ao viajante, de consumidores que aguardavam reembolso dos voos cancelados devido à pandemia ou utilização, até dezembro, de 'vouchers' no caso de viagens organizadas³⁷. A tendência é de que, enquanto perdurar a pandemia, a quantidade de voos cancelados permaneça alta, o que, por consequência, gerará dúvidas e reclamações de consumidores.

5.1. A interpretação dos Regulamentos no contexto da COVID-19

Em 18 de março de 2020, foi emitida pela Comissão Europeia um Comunicado (2020/C 89 I/01)³⁸ contendo orientações para a interpretação dos regulamentos da UE em matéria de direitos dos passageiros no contexto do desenvolvimento da situação da COVID-19. Tais orientações interpretativas abrangem não apenas o transporte aéreo (Regulamento (CE) n.º

³⁵ Acórdão de 12 de março de 2020, Processo C-832/18, A e O. contra Finnair Oyj, EU:C:2020:204.

³⁶ JORNAL FOLHA DE SÃO PAULO (2020), "Coronavírus causa cancelamento em massa de voos no mundo, e Guarulhos perde 76% das decolagens", 27 de março. Disponível em <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2020/03/coronavirus-causa-cancelamento-em-massa-de-voos-no-mundo-e-guarulhos-perde-76-das-decolagens.shtml> (13.06.2021).

³⁷ Sapo.pt (2021), "Covid-19: Queixas à Deco sobre viagens e voos cancelados aguardam reembolso ou utilização de 'voucher'", 02 de maio. Disponível em <https://visao.sapo.pt/atualidade/economia/2021-05-02-covid-19-queixas-a-deco-sobre-viagens-e-voos-cancelados-aguardam-reembolso-ou-utilizacao-de-voucher/> (17.06.2021).

³⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=OJ:C:2020:089I:FULL&from=EN> (17.06.2021).

261/2004), mas também o ferroviário (Regulamento (CE) n.º 1371/2007), o marítimo e por vias navegáveis interiores (Regulamento (UE) n.º 1177/2010) e de autocarro (Regulamento (CE) n.º 2006/2004).

No que diz respeito ao transporte aéreo, os direitos assegurados pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004 estão mantidos. Porém, o Comunicado aponta algumas considerações:

a) Direito a reembolso ou reencaminhamento

O reencaminhamento na primeira oportunidade poderá ser uma escolha incerta ao passageiro, conforme dispõe o item 2.1. do Comunicado: “pode ser impossível para os transportadores reencaminhar o passageiro para o destino previsto num curto espaço de tempo. Além disso, pode ser incerto durante algum tempo a partir de quando o reencaminhamento voltará a ser possível. Esta situação pode, por exemplo, surgir no caso de um Estado-Membro suspender os voos ou os comboios, os autocarros ou os navios provenientes de determinados países. Consoante o caso, portanto, a “primeira oportunidade” de reencaminhamento pode ser consideravelmente atrasada e/ou sujeita a uma incerteza considerável”. Caso o passageiro, devidamente informado pelo transportador aéreo sobre as incertezas associadas ao optarem pelo reencaminhamento em vez do reembolso, mesmo assim opte pelo reencaminhamento, deve ser considerado que a transportadora cumpriu a sua obrigação de informação para com o passageiro se comunicar por sua própria iniciativa, assim que possível e em tempo útil, qual o voo disponível para reencaminhamento³⁹.

b) Direito à assistência

O direito à assistência, previsto no artigo 9.º do Regulamento, está mantido, exceto para o passageiro que optar pelo reembolso do custo total do bilhete ou por um reencaminhamento em data posterior da conveniência do passageiro. Deste modo, o passageiro que escolher um reencaminhamento na primeira oportunidade deverá ter toda assistência garantida (com estadia, refeições e bebida).

³⁹ Item 3.2. do Comunicado.

c) Direito à indemnização - circunstâncias extraordinárias decorrentes do COVID-19

Conforme discorreremos no capítulo anterior, o artigo 5.º, n.º 3 do Regulamento dispõe que a transportadora aérea não é obrigada a pagar uma indemnização se puder provar 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.

É inegável que a pandemia decorrente da COVID-19 é uma circunstância extraordinária, principalmente no início da pandemia em que tudo era totalmente imprevisível. A comunicação aborda algumas situações que estariam enquadradas como circunstâncias extraordinárias:

i) Proibição do voo

Durante a pandemia, temos visto inúmeras autoridades públicas de países diversos proibindo voos provenientes de alguns locais. Em Portugal, foram aplicadas, dentre outras, as seguintes proibições:

Despacho n.º 3186-C/2020 - Suspensão de voos das zonas de Itália mais afetadas - Emilia-Romagna, Piemonte, Lombardia e Veneto;

Despacho n.º 3186-D/2020 - Suspensão de todos os voos com origem ou destino Itália;

Despacho n.º 3427-A/2020 - Interdição do tráfego aéreo com destino e a partir de Portugal de todos os voos de e para países que não integram a União Europeia, com determinadas exceções;

Despacho n.º 1125-D/2021 - Suspensão de voos de e para o Brasil e de e para o Reino Unido.

ii) Proibição da circulação de pessoas

Autoridades públicas podem proibir, em razão da COVID-19, a circulação de pessoas de uma forma que exclua, de fato, a possibilidade de o voo em questão ser operado, ou, ainda, quando a circulação correspondente de pessoas não é totalmente proibida, mas limitada a pessoas que beneficiam de derrogações (por exemplo, nacionais ou residentes do Estado em causa).

A Recomendação (UE) 2020/912, de 30 de junho de 2020, apresentou orientações relativas à restrição temporária das viagens não indispensáveis para a União Europeia. Ficam isentos de restrição os cidadãos da União (nos termos do artigo 20.º, n.º 1 do TFUE), os nacionais de países terceiros que, ao abrigo de acordos celebrados entre a União e os seus Estados-Membros, por um lado, e esses países terceiros, por outro, se beneficiem de direitos de livre circulação equivalentes aos dos cidadãos da União, bem como os respetivos familiares; e os nacionais de países terceiros residentes de longa duração ao abrigo da Diretiva Residentes de Longa Duração e as pessoas cujo direito de residência decorra de outras diretivas da UE ou do

direito nacional ou que sejam titulares de vistos nacionais de longa duração, bem como os respetivos familiares.

Temos nos deparado com essa situação em relação às pessoas provenientes do Brasil. O Despacho n.º 6326-A/2021, de 27 de junho, manteve até 11 de julho de 2021 restrições de ingresso à Portugal. Deste modo, brasileiros que não são residentes em Portugal ou na UE; que não possuem dupla-nacionalidade (sendo uma delas de algum Estado da União Europeia) ou que não farão uma viagem essencial (o que necessitaria um visto específico), estão proibidos de ingressar em Portugal.

iii) Proteção da saúde da tripulação

Caso a companhia aérea decida cancelar um voo e demonstre que esta decisão se justifica por razões de proteção da saúde da tripulação, tal cancelamento também deve ser considerado como uma circunstância extraordinária.

5.2. Cancelamento por iniciativa do passageiro

Conforme consta na Orientação, “os regulamentos da UE em matéria de direitos dos passageiros não contemplam situações em que os passageiros não podem viajar ou pretendem anular uma viagem por sua própria iniciativa”.

Deste modo, caso haja pedido de cancelamento por parte do passageiro, o reembolso dependerá do tipo de bilhete aéreo adquirido e regras aplicáveis. Deve o passageiro verificar quais as condições de reembolso e alteração de reserva previstas no seu contrato com o transportador.

Tendo em conta a instabilidade pela qual ainda passamos, várias companhias aéreas têm oferecido aos passageiros opções de alteração de data de viagem, com emissão de vouchers/vales para outra viagem dentro de um prazo estabelecido. Vale, nestes casos, aquilo que foi ofertado pela empresa ao passageiro.

5.3. Incentivo ao uso de vouchers/vales

Considerando o forte impacto que a pandemia teve na economia das empresas de transporte, principalmente nos períodos em que houve suspensão completa de atividades, a Comissão Europeia emitiu a Recomendação (UE) 2020/648 de 13 de maio de 2020, objetivando

incentivar a escolha voluntária, pelo passageiro ou viajante, pela emissão de vouchers/vales em alternativa ao reembolso, nos casos de cancelamento e indemnização.

Destarte, recomendou-se em relação aos vales:

3. Os vales devem ter um prazo de validade mínimo de 12 meses.

Ao abrigo do disposto no ponto 5, os transportadores e os organizadores deverão reembolsar automaticamente o montante do vale em causa ao passageiro ou viajante pelo menos 14 dias após o termo do seu prazo de validade, caso o vale ainda não tenha sido resgatado. Tal também se aplica ao reembolso do montante remanescente do mesmo vale em caso de resgate parcial anterior.

4. Caso os vales possuam um prazo de validade superior a 12 meses, os passageiros e viajantes devem ter o direito de solicitar o reembolso em dinheiro o mais tardar 12 meses após a emissão do vale em causa. Esse mesmo direito deve assistir-lhes em qualquer momento subsequente, sob reserva das disposições legais aplicáveis em matéria de limitação temporal.

Os transportadores e os organizadores poderão ponderar o reembolso dos vales numa altura anterior aos 12 meses após a emissão do vale em causa caso o passageiro ou o viajante assim o solicite.

5. Os passageiros e viajantes devem poder utilizar os vales como forma de pagamento em qualquer nova reserva efetuada antes da sua data de expiração, mesmo que o pagamento ou o serviço tenha lugar após essa data.

6. Os passageiros e viajantes devem poder utilizar os vales como forma de pagamento em quaisquer serviços de transporte ou viagem organizada propostos pelo transportador ou organizador.

7. Sob reserva de disponibilidade e independentemente da tarifa ou da diferença de preço,

- os transportadores devem assegurar que os vales permitem que os passageiros viajem na mesma rota com as mesmas condições de serviço descritas na reserva original;

- os organizadores devem assegurar que os vales permitem que os viajantes reservem um contrato de viagem organizada com o mesmo tipo de serviços ou de qualidade equivalente ao da viagem cancelada.

8. Os transportadores e os organizadores devem considerar a possibilidade de os vales poderem ser utilizados para reservas junto de outras entidades que façam parte do mesmo grupo de empresas.

9. Sempre que o serviço de transporte ou a viagem organizada cancelados foram reservados através de uma agência de viagens ou de outro intermediário, os transportadores e os organizadores devem permitir que os vales sejam utilizados nas novas reservas igualmente através da mesma agência de viagens ou de outro intermediário.

10. Os vales dos serviços de transporte devem ser transferíveis para outro passageiro sem custos adicionais. Os vales de viagens organizadas também devem ser transferíveis para outro viajante sem custos adicionais, se os prestadores dos serviços incluídos na viagem concordarem com a transferência sem custos adicionais.

11. A fim de tornar os vales mais atrativos, os organizadores e os transportadores poderão considerar emitir vales de valor mais elevado do que o montante de quaisquer pagamentos efetuados para as viagens organizadas ou para o serviço de transporte reservados inicialmente, por exemplo através de um montante fixo adicional ou de elementos de serviços adicionais.

12. Os vales devem indicar o seu prazo de validade e especificar todos os direitos que lhes estão associados. Devem ser emitidos num suporte duradouro (23), como o correio eletrónico ou o papel.

Um ponto bastante interessante é o item 7 acima citado. Se as transportadoras assegurarem aos passageiros que os vales permitirão viajar a mesma rota com as mesmas condições de serviço descritas na reserva original, será um incentivo para a escolha dos vouchers, uma vez que o passageiro não estará sujeito às variações tarifárias ou diferenças de valores.

Como bem interpretado pelo Professor Jorge Morais Carvalho, embora a Recomendação (UE) 2020/648, de 13 de maio de 2020, e o Comunicado (2020/C 89 I/01), de 18 de março de 2020, sejam meras recomendações, “parece-nos que, na prática, estas recomendações vão servir de referência nesta matéria ao longo dos próximos meses”⁴⁰.

6. Conclusão

Cancelar um voo é uma situação desagradável para todas as partes envolvidas. É ruim para as transportadoras aéreas, que necessitam readaptar toda sua malha aérea, realocar passageiros que optarem pelo reencaminhamento na primeira oportunidade, além de despender dinheiro para assegurar assistência e pagamento de indemnizações. Além disso, precisam lidar com o passageiro que, na maioria das vezes, está de mal humor devido ao cancelamento de sua viagem e aos aborrecimentos com a reorganização de seus passeios.

Existem diversas situações, tidas como circunstâncias extraordinárias, que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis. Elas fogem do “controle” da transportadora aérea. Pela análise dos julgados, observamos que quando a situação extraordinária apresentada não é inerente à transportadora aérea, o entendimento dos tribunais é pelo enquadramento da situação em uma circunstância extraordinária.

As companhias aéreas buscam, a todo custo, enquadrar uma situação como uma circunstância extraordinária a fim de se desobrigar ao pagamento de indemnização nos termos do artigo 7.º da Resolução. No entanto, esquecem que um evento tido como circunstância extraordinária não exime a transportadora aérea de seu dever de assistência. Pouco importa qual o evento que deu origem ao cancelamento do voo, a assistência deve ser sempre garantida. Porém, em alguns processos as transportadoras aéreas simplesmente deixaram de prover assistência aos passageiros, o que desencadeou pedidos de indemnização nos tribunais.

⁴⁰ JORGE MORAIS CARVALHO, *Covid-19, transporte aéreo e outras viagens*, Lisboa, Portugal, 2020, in <https://novaconsumerlab.novalaw.unl.pt/covid-19-transporte-aereo-e-outras-viagens/> (23.06.2021).

Além disso, a pandemia da COVID-19 trouxe um efeito avassalador ao transporte aéreo, afetando todas as companhias aéreas, operadores aeroportuários e empresas alocadas nos aeroportos. O boletim estatístico trimestral n.º 49 da ANAC⁴¹, emitido em maio de 2021, demonstra uma queda de 66,53% no movimento total dos aeroportos portugueses (Lisboa, Porto, Faro, Funchal e Ponta Delgada), com redução de 85,87% no número de passageiros nesses aeroportos: foram 8.627.964 no primeiro trimestre de 2020 contra 1.219.491 no primeiro trimestre de 2021.

As sucessivas vagas pandémicas⁴² têm acarretado não apenas a diminuição de voos, mas diversos cancelamentos principalmente em razão das medidas restritivas impostas por autoridades governamentais, que proíbem o ingresso de passageiros provenientes de determinados países. Enquanto perdurar a pandemia, essa situação instável deve se manter.

Embora seja algo usual, nos momentos de crise, a diminuição dos direitos dos consumidores, com a finalidade de redução de custos, é possível verificar que, no que diz respeito ao transporte aéreo, a União Europeia tem mantido e assegurado os direitos dos passageiros. O Comunicado 2020/C 89 I/01, de 18 de março de 2020, foi um instrumento que veio para reforçar aos sujeitos inerentes ao transporte aéreo (transportadoras e passageiros) que, embora estejamos diante de uma circunstância extraordinária, os direitos previstos no Regulamento (CE) n.º 261/2004 estão mantidos.

Apesar de ainda estarmos em tempos imprevisíveis, a tendência é de que, com o aumento de número de pessoas vacinadas, o tráfego aéreo retome, aos poucos, a normalidade, ainda que lento, do número de voos. Certamente, a concessão de vales, ao invés do reembolso, incentivada na Recomendação (UE) 2020/648, de 13 de maio de 2020, será um bom instrumento para as companhias aéreas, uma vez que será menos dispendioso do que o reembolso, desde que possuam atrativos aos passageiros. Ainda, deverão as transportadoras aéreas assegurar mecanismos fáceis de utilização, ao facilitar, por exemplo, o resgate dos vales. De nada adianta o consumidor ter um vale, se não pode ou não consegue utilizá-lo depois.

Considerando que o número de voos tenderá a aumentar, as empresas deverão ter um planejamento de seus voos de modo que assegurem direitos tanto aos novos passageiros, como àqueles que detêm vales ou àqueles que valer-se-ão do direito de reencaminhamento para seu destino final numa data posterior, de sua conveniência. Caso contrário, se não houver planejamento, poderemos nos deparar com um “efeito cascata” nos aeroportos, o que gerará problemas para as transportadoras aéreas e para os passageiros, algo nada positivo.

⁴¹ ANAC – Autoridade Nacional da Aviação Civil. *Boletim Estatístico Trimestral (BET) n.º 49, 2021* in https://www.anac.pt/SiteCollectionDocuments/Publicacoes/BET/BET%2049_1TRIM%2021.pdf (14.06.2021).

⁴² No Brasil utiliza-se a denominação “ondas pandêmicas”.

Bibliografia

AUTORIDADE NACIONAL DA AVIAÇÃO CIVIL (ANAC), *Boletim Estatístico Trimestral (BET) n.º 49*, Lisboa, 2021, in https://www.anac.pt/SiteCollectionDocuments/Publicacoes/BET/BET%2049_1TRIM%2021.pdf (14.06.2021).

AUTORIDADE NACIONAL DA AVIAÇÃO CIVIL (ANAC), *Glossário da Aviação Civil*, Lisboa, 2015, in https://www.anac.pt/SiteCollectionDocuments/Publicacoes/estudos/glossario_da_aviacao_civil.pdf (13.06.2021).

CARVALHO, JORGE MORAIS, *Covid-19, transporte aéreo e outras viagens*, Lisboa, Portugal, 2020, in <https://novaconsumerlab.novalaw.unl.pt/covid-19-transporte-aereo-e-outras-viagens/> (23.06.2021).

Comunicado 2020/C 89 I/01, de 18 de março de 2020, publicado no Jornal Oficial da União Europeia em 18/03/2020, disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=OJ:C:2020:089I:FULL&from=EN> (17.06.2021).

DINIZ, MARIA HELENA, *Curso de Direito Civil brasileiro - Responsabilidade civil*, 21ª edição, Saraiva, São Paulo, 2007.

EUROPEAN UNION AVIATION SAFETY AGENCY (EASA), *'Drone Collision' Task Force*, 2016, in <https://www.easa.europa.eu/document-library/general-publications/drone-collision-task-force> (15/06/2021).

FILOMENO, JOSÉ GERALDO BRITO, *Manual de Direitos do Consumidor*, 14ª edição, Atlas, São Paulo, 2016.

GONÇALVES, CARLOS ROBERTO, *Direito Civil Brasileiro volume 3*, 8ª edição. Editora Saraiva, São Paulo, 2011

GRAZINA, RENATO, "Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11-02. Uma breve viagem pelos direitos dos passageiros de transporte aéreo", in *Data Venia - Revista Jurídica Digital n.º 8*, Ano 6, 2018, pp. 157-194. Disponível em https://www.datavenia.pt/ficheiros/edicao08/datavenia08_p157_194.pdf (23.09.2021).

MILANEZ, FELIPE COMARELA, "Anotações sobre o dever de indemnizar, o dano de viagem arruinada e o dever de cooperação", in *Estudos de Direito do Consumidor n.º 12*, Coimbra, Centro de Direito do Consumo, 2017, pp. 291-335. Disponível em https://www.fd.uc.pt/cdc/pdfs/rev_12_completo.pdf (23.09.2021).

MIRAGEM, BRUNO, *Curso de Direito do Consumidor*, 3ª edição, Revista dos Tribunais, São Paulo, 2012.

PLÁCIDO E SILVA, OSCAR JOSEPH DE, *Vocabulário Jurídico*, 4ª edição, Forense, Rio de Janeiro, 1975.

Recomendação (UE) 2020/648, de 13 de maio de 2020, publicado no Jornal Oficial da União Europeia em 14/05/2020, disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A32020H0648> (23.06.2021).

TARTUCE, FLÁVIO, *Manual de Responsabilidade Civil - Volume Único*, 1ª Edição, Forense, São Paulo, 2018.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA UNIÃO EUROPEIA, *Comunicado de Imprensa nº 92/17 - Acórdão no processo C-559/16 Birgit Bossen, Anja Bossen e Gudula Gräßmann/Brussels Airlines SA/NV*, Luxemburgo, 2017, in <https://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2017-09/cp170092pt.pdf> (13.06.2021).

Artigos de Imprensa

JORNAL FOLHA DE SÃO PAULO (2020), "Coronavírus causa cancelamento em massa de voos no mundo, e Guarulhos perde 76% das decolagens", 27 de março. Disponível em <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2020/03/coronavirus-causa-cancelamento-em-massa-de-voos-no-mundo-e-guarulhos-perde-76-das-decolagens.shtml> (13.06.2021)

Sapo.pt (2021), "Covid-19: Queixas à Deco sobre viagens e voos cancelados aguardam reembolso ou utilização de 'voucher'", 02 de maio. Disponível em <https://visao.sapo.pt/atualidade/economia/2021-05-02-covid-19-queixas-a-deco-sobre-viagens-e-voos-cancelados-aguardam-reembolso-ou-utilizacao-de-voucher/> (17.06.2021)

Jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia

Acórdão de 22 de dezembro de 2008, Processo C-549/07, Acórdão Friederike Wallentin-Hermann contra Alitalia - Linee Aeree Italiane SpA, EU:C:2018:258.

Acórdão de 19 de Novembro de 2009, Processos Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon e Alana Sturgeon contra Condor Flugdienst GmbH (C-402/07) e Stefan Böck e Cornelia Lepuschitz contra Air France SA (C-432/07), EU:C:2009:716.

Acórdão de 13 de Outubro de 2011, Processo C-83/10, Rodríguez e o. contra Air France AS, EU:C:2011:652.

Acórdão de 31 de janeiro de 2013, Processo C-12/11, Denise McDonagh contra Ryanair Ltd, EU:C:2013:43.

Acórdão de 17 de setembro de 2015, Processo C-257/14, Acórdão Van der Lans (Corina van der Lans contra Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV, EU:C:2015:618.

Acórdão de 4 de maio de 2017, Processo C-315/15, Acórdão Marcela Pešková e Jiří Peška contra Travel Service a.s, EU:C:2017:342.

Acórdão de 7 de setembro de 2017, Processo C-559/16, Birgit Bossen, Anja Bossen e Gudula Gräßmann contra Brussels Airlines SA/NV, EU:C:2017:644.

Acórdão de 17 de abril de 2018, Processo C-195/17, Helga Krüsemann e o. contra TUIfly GmbH, EU:C:2018:258.

Acórdão de 4 de abril de 2019, Processo C-501/17, Acórdão Germanwings GmbH contra Wolfgang Pauels, EU:C:2019:288.

Acórdão de 26 de junho de 2019, Processo C-159/18, Acórdão André Moens contra Ryanair Ltd, EU:C:2019:535.

Acórdão de 29 de julho de 2019, Processo C-354/18, Radu-Lucian Rusu e Oana-Maria Rusu contra SC Blue Air — Airline Management Solutions SRL, EU:C:2019:637.

Acórdão de 12 de março de 2020, Processo C-832/18, A e O. contra Finnair Oyj, EU:C:2020:204.

Acórdão de 11 de junho de 2020, Processo C-74/19, Acórdão LE contra Transportes Aéreos Portugueses SA EU:C:2020:460.

Acórdão de 23 de março de 2021, Processo C-28/20, Acórdão Airhelp Ltd contra Scandinavian Airlines System Denmark – Norway – Sweden, EU:C:2021:226.

Jurisprudência do Tribunal de Relação de Lisboa

Acórdão de 2 de fevereiro de 2010, Processo nº 3003/08.3TVLSB-L1-7 do Tribunal da Relação de Lisboa.

Acórdão de 16 de novembro de 2017, Processo nº 7840-16.7T8LSB.L1-6 do Tribunal da Relação de Lisboa.

Acórdão de 23 de Novembro de 2017, Processo nº 4453/15.4T8OER.L2-2 do Tribunal da Relação de Lisboa.

Acórdão de 30 de janeiro de 2018, Processo 11796/15.5T8LSB.L1-7, do Tribunal da Relação de Lisboa

(texto submetido a 30.08.2021 e aceite para publicação a 4.10.2021)