

## Direito dos consumidores a reembolsos por parte das transportadoras aéreas em tempos de pandemia

URL:

<https://jornaleconomico.sapo.pt/noticias/direito-dos-consumidores-a-reembolsos-por-parte-das-transportadoras-aereas-em-tempos-de-pandemia-590589>

O objetivo da legislação europeia de permitir uma abordagem coordenada a nível da União acaba por ser posto em causa, quando cada Estado-membro, independentemente do disposto no Regulamento, tem uma abordagem de aplicação prática distinta e até contra legem.

Desde que a pandemia de Covid-19 assolou o mundo, e em particular a União Europeia, que as transportadoras aéreas se veem a braços com uma crise sem precedentes, com milhões de consumidores com viagens marcadas a aguardar com apreensão o reembolso do seu dinheiro.

De um ponto de vista estritamente legislativo, a questão pareceria, em contexto normal, bastante clara.

O Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro, estabelece, em caso de cancelamento do voo pela companhia aérea, o direito dos consumidores ao reembolso total pelos seus bilhetes, no prazo de 7 dias, ou ao reencaminhamento para outro voo, se possível. Excluindo-se, todavia, em circunstâncias extraordinárias (como a presente, em que inclusivamente se verificou o encerramento de fronteiras), bem como em cancelamentos com mais de 14 dias de antecedência de aviso, o direito a uma indemnização.

Assim, o reembolso por meio de um vale de viagem apenas seria possível mediante acordo escrito do passageiro.

Situação diferente, não prevista no Regulamento, é aquela em que os passageiros queiram cancelar uma viagem por sua própria iniciativa. Isto aconteceu sobretudo no início, em que as fronteiras ainda não estavam encerradas, mas já havia fundados receios de contágio, e é algo que se prevê que aconteça também nos próximos meses, em que ainda que se retomem os voos, é expectável que muitos consumidores adotem uma postura cautelosa e prefiram adiar as suas viagens. O reembolso ou não nestes casos depende do tipo de bilhete adquirido, tal como especificado nos termos e condições da transportadora, ainda que a maioria das transportadoras, nesta situação de pandemia, tenha optado por flexibilizar o regime de alteração de datas ou oferecer vales para utilização futura.

Todavia, o contexto atual está muito longe da normalidade e a legislação europeia certamente não foi pensada para uma situação excepcional de pandemia global, até há bem pouco tempo inconcebível.

A viabilidade financeira das transportadoras aéreas, que têm custos fixos extremamente elevados, está seriamente em risco, não obstante o Parlamento Europeu ter suspenso os requisitos de que as companhias aéreas efetuem a maioria dos seus serviços regulares, para não perder as suas faixas horárias de aterragem; e a Comissão Europeia ter flexibilizado temporariamente as regras de auxílios de Estado, permitindo um maior apoio dos Estados Membros.

Estados Membros que, na sua maioria (incluindo Portugal), solicitaram à Comissão Europeia a não aplicação temporária do Regulamento, com o objetivo de permitir às companhias aéreas, de forma legal e harmonizada, a emissão de vales das viagens canceladas, em vez de reembolsos que contribuem para o seu descalabro financeiro, com impacto na competitividade da aviação europeia a

longo prazo.

Não obstante, a Comissão Europeia permanece, até agora, impassível na não alteração da lei, alegando que a proteção dos consumidores é intocável, especialmente agora que as famílias sofrem pressão financeira acrescida, pelo que não podem ser obrigadas pelos Estados a sustentar as companhias aéreas.

Todavia, esta posição da Comissão de manter os ideais de proteção dos consumidores, ainda que, aparentemente, beneficie os interesses dos mesmos, é manifestamente insuficiente e alheada da realidade, sendo até, na prática, nefasta para aqueles que tenta proteger. O objetivo da legislação europeia de permitir uma abordagem coordenada a nível da União acaba por ser posto em causa, quando cada Estado Membro, independentemente do disposto no Regulamento, tem uma abordagem de aplicação prática distinta e até contra legem.

De facto, se os próprios Estados Membros não apoiam a aplicação do Regulamento, e sendo estes, em primeira linha, os responsáveis pelo cumprimento da legislação europeia, nomeadamente através das respetivas autoridades nacionais de aviação, o que resulta é que estes acabam por fechar os olhos ou, nalguns casos, até mesmo permitir às companhias aéreas que emitam apenas vales, em vez de reembolsos, restando aos consumidores a possibilidade de recorrer ao sistema judicial nacional, com possível recurso para os Tribunais Europeus.

A Recomendação da Comissão Europeia emitida a 13 de maio, relativa aos vales propostos aos passageiros e viajantes em alternativa ao reembolso, além de tardia, é claramente insuficiente. Sem alterações legislativas ao Regulamento e com Estados Membros não cooperantes, será difícil alcançar uma atuação harmonizada de resposta a este problema.

Não obstante, a Recomendação contém alguns pontos interessantes a considerar, referindo que o foco das companhias áreas, em diálogo com as associações de consumidores, deve ser tornar os vales mais atrativos, levando os consumidores com maior disponibilidade financeira a optar por este mecanismo de forma voluntária, e garantindo aos outros uma maior probabilidade de poderem exercer o seu direito a um reembolso efetivo em prazo razoável (embora consideremos que o prazo será certamente superior aos 7 dias referidos no Regulamento, impossíveis de cumprir dada a quantidade de pedidos de reembolso).

Assim, a Recomendação refere, por exemplo, que os vales: deverão ter prazo de validade mínimo de 12 meses, passados os quais é devido o reembolso em 14 dias, se o vale não for resgatado (total ou parcialmente); ser transparentes quanto às suas condicionantes e direitos associados; ser emitidos num suporte duradouro; poder ser utilizados como forma de pagamento em qualquer nova reserva efetuada antes da sua data de expiração; ser transferíveis para outro passageiro sem custos adicionais; e ter valor mais elevado do que o montante pago.

Em paralelo, e para que os consumidores tenham a necessária confiança para optar pelos vales, em particular havendo fundados receios de falência de companhias aéreas e consequente não reembolso dos viajantes, refere a Comissão que os vales devem ser protegidos contra a insolvência, pelo setor privado ou público, mas omite qualquer referência a um possível fundo de garantia a nível europeu.

Neste âmbito, os Estados Membros podem conceder apoios, nomeadamente através da concessão de auxílios de minimis, empréstimos a taxa zero e bonificações de juros, e até regimes de garantia que cubram os pedidos de reembolso dos passageiros, em caso de falência das transportadoras.

Inegavelmente, a Recomendação contém boas ideias, que poderão, se aplicadas, proteger tanto os consumidores, como as companhias aéreas, e, em última análise, os próprios Estados Membros.

Todavia, sendo Recomendações, não comportam qualquer obrigação legal de implementação, nem para as transportadoras, nem para os Estados Membros, nem asseguram um nível mínimo de coordenação e harmonização de medidas que permita a confiança mútua e respeito pela legislação europeia que a situação exige.

Inevitavelmente, cada Estado Membro continuará a ter formas distintas de prestar apoio ao setor dos transportes e a implementar as suas próprias regras de aplicação de vales, resultando numa clara discriminação e desigualdade de tratamento dos passageiros europeus.

Tal como já alertado por vários Estados Membros, é chegada a altura de algo mais. Os Estados e as fronteiras podem estar encerrados, mas a União Europeia deveria permanecer sempre aberta. Assim, uma alteração legislativa afigura-se impreterível, potencialmente por meio de uma Diretiva que respeite o núcleo mínimo de direitos dos consumidores e permita a sua adequação a cada realidade nacional. Aguardemos.

Maria Barros Silva, SRS Advogados