

KUARLINI DOS SANTOS DE PINA

**“OVERBOOKING” - A INEXEÇÃO CONTRATUAL
DO TRANSPORTADOR AÉREO E A PROTEÇÃO
JURÍDICA DOS PASSAGEIROS AÉREOS NA UNIÃO
EUROPEIA VÍTIMAS DESTA PRÁTICA.**

Orientador: Professor Doutor André Inácio

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

Escola de Ciências Económicas e das Organizações

Lisboa

2021

KUARLINI DOS SANTOS DE PINA

**“OVERBOOKING” - A INEXECUÇÃO CONTRATUAL
DO TRANSPORTADOR AÉREO E A PROTEÇÃO
JURÍDICA DOS PASSAGEIROS AÉREOS NA UNIÃO
EUROPEIA VÍTIMAS DESTA PRÁTICA.**

Dissertação defendida em provas públicas para obtenção do grau de Mestre em Gestão Aeronáutica na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias no dia 28/04/2021, perante o júri, nomeado pelo Despacho de Nomeação n.º: 24/2021, de 16 de fevereiro de 2021, com a seguinte composição:

Presidente: Prof. Doutor Idalino André R. Nascimento Magrinho

Arguente: Prof. Doutor Domingos Pereira de Sousa

Orientador: Prof. Doutor António José André Inácio

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias
Escola de Ciências Económicas e das Organizações

Lisboa

2021

Dedicatória

À minha mãe, Isabel Maria Dos Santos, meu porto seguro,
Ao meu pai e aos meus irmãos, fontes da minha inspiração,
Aos meus sobrinhos.

Agradecimento

É-me grato deixar umas palavras, à guisa de agradecimentos, a todos que de uma certa forma contribuíram para elaboração deste trabalho, primeiramente a Deus pedra basilar e guardião da minha vida.

Ao Professor Doutor. André Inácio por ter aceite a orientação da presente dissertação, partilhas de conhecimentos e atenção constante durante a realização da mesma.

Ao meu padrinho, Dr. Jacinto Estrela, pela sua disponibilidade, incentivo, pela leitura, sugestões, correções e acompanhamento ao longo de todo o trajeto.

Ao Professor Dr. Paulo Duarte, pela leitura, sugestões e correções do trabalho.

À minha querida mãe, pelo apoio e conforto, paciência e por todo o esforço que realiza a fim de permitir o meu desenvolvimento pessoal e profissional e por acreditar em mim com um amor incondicional. Queria eu que existissem mais e melhores palavras para que pudesse, com maior justiça, agradecer-lhe. Que o futuro me permita retribuir o tanto que me proporciona.

Por fim, porque os últimos são os primeiros, não posso deixar de exprimir a mais sincera gratidão à minha família, fonte da minha inspiração e aos meus amigos, pelas palavras de incentivo e por todos os momentos de cumplicidade.

A todos vós, que me acompanharam neste caminho académico e contribuíram para a presente dissertação, diretamente na sua elaboração e, indiretamente, pelo incentivo no alcance dos meus objetivos, muito obrigado, pois os vossos prestimosos e valiosos contributos revelaram-se fundamentais para o trabalho produzido.

Epígrafe

“Recomeça... Se puderes, sem angústia e sem pressa e os passos que deres nesse caminho duro do futuro, dá-os em liberdade enquanto não alcances não descanses, de nenhum fruto queiras só metade”. (Miguel Torga)

Resumo

A presente investigação, intitulada “*Overbooking* - A Inexecução Contratual do Transportador Aéreo e a Proteção Jurídica dos Passageiros Aéreos na União Europeia Vítimas Desta Prática”, tem como objeto analisar um dos principais problemas suscitados no âmbito do contrato de transporte aéreo, a recusa de embarque por *Overbooking*.

O *Overbooking*, essencialmente a sobre venda de passagens, – é uma prática comum das companhias aéreas que consiste na venda de bilhetes além da quantidade de lugares disponíveis nas aeronaves, embora as empresas justifiquem tal prática como sendo uma estratégia de tentar minimizar as perdas de receitas decorrentes dos passageiros que acabam por não comparecer no momento do embarque à hora prevista – os chamados casos de *no-show*.

Nada justifica que um passageiro que já tenha comprado sua passagem e estando perfeitamente em dia com suas obrigações, como acordado no contrato de transporte, seja impedido de viajar porque a companhia aérea vendeu mais bilhetes do que a quantidade de lugares disponível na aeronave.

Trata-se de um assunto que está na ordem do dia da aeronáutica, fundamentalmente após a ocorrência de diversos casos que chocaram o mundo.

Tendo em consideração a quantidade de pessoas embarcando todos os anos e o alto índice de reclamações e processos judiciais por parte dos passageiros que, sentindo violados os seus direitos, continuam a apresentar em face desta ocorrência, é de extrema importância abordar este tema já que tem provocado grandes transtornos e inconvenientes aos passageiros aéreos.

Apesar das divergências doutrinárias, entendemos que a recusa de embarque por *Overbooking*, embora tenha acolhimento na lei, corresponde a um incumprimento contratual, e, enquanto tal, ilícito.

Palavras-chave: Transporte aéreo; Contrato de Transporte Aéreo; *Overbooking*; *No-show*; Responsabilidade Civil.

Abstract

The present investigation, entitled “Overbooking – Which consist of The Contractual Failure of the Air Carrier and the Legal Protection of Air Passengers in the European Union Victims of overbooking”, aims to analyze the one of the main problems raised under the air transport contract, a denied boarding for Overbooking”.

Overbooking, mainly about ticket sales, - is a common airline practice that consists of selling tickets in addition to the number of seats available on aircraft. However, companies justify those practices as a strategy of trying to minimize the loss of revenue resulting from passengers who end up not arriving at boarding time – knowing as no-show cases.

There is nothing that justifies a passenger who has fulfilled all his obligations as agreed in the transport contract, to be prevented from traveling because the airline sold more tickets than his capacity of seats available on the aircraft.

This issue is on the agenda of aeronautics, fundamentally after the occurrence of several cases that shocked the world.

Taking into account the number of passengers that boarding every year, the high rate of complaints and lawsuits by passengers, who feeling violated their rights, continue to present in the face of that matters, it is extremely important to address this issue as it has caused uncounted inconvenience to the air passengers.

Despite of several doctrinal divergences, understand that the refusal of boarding by Overbooking, although have law protections, corresponds to a contract and, as such, unlawful breach.

Keywords: Air transport; Air Transport Contract; Overbooking; No-show; Civil responsibility.

Declaração de Compromisso de Anti Plágio

Eu, Kuarlini dos Santos de Pina, Aluno n.º 21807623 do curso de Mestrado em Gestão Aeronáutica, autor da Dissertação com o título « *Overbooking* - A Inexecução Contratual do Transportador Aéreo e a Proteção Jurídica dos Passageiros Aéreos na União Europeia Vítimas Desta Prática », declaro que o conteúdo (texto ou ilustração) por mim utilizado na presente dissertação, retirado de trabalhos realizados por outros autores está devidamente citado e referenciado na Bibliografia, nos termos das normas de citação que utilizei.

Declaro que estou ciente que a prática de plágio tem implicações a nível disciplinar e/ou criminal.

Método Citação

Um trabalho de pesquisa acadêmica representa o comprometimento do seu autor com, simultaneamente, a ciência e as questões éticas que decorrem do reconhecimento do mérito alheio. Este é particularmente incontornável e obriga, nomeadamente, à correta, oportuna e fiel citação e referenciação de ideias, teorias, textos e outros conteúdos produzidos por autores antecedentes. Este procedimento não só vai em proveito dos autores que inspiraram ou foram fonte do conhecimento adquirido, como também reforça a seriedade e a cientificidade do trabalho em apreço. Outrossim, quem consultar ou avaliar o presente trabalho, perceberá que o que nele se defende é produto de reflexão aprofundada e da confrontação de ideias várias, de diversos autores, e não mera especulação nem devaneio desnortado.

Assim, o respeito pela metodologia e a observância das normas de citação e referenciação constituíram uma constante na decisão de conduzir a termo este estudo, com o rigor que tal empreendimento exige e tendo em devida conta as obras bibliográficas e os seus autores.

Abreviaturas e Siglas

Al.	- Alínea
ANAC	- Autoridade Nacional da Aviação Civil
Art.	- Artigo
CC	- Código Civil
CE	- Comunidade Europeia
CM	- Convenção de Montreal de 1999
CRP	- Constituição da República Portuguesa
CV	- Convenção de Varsóvia de 1929
DL	- Decreto Lei
DSE	- Direito de Saque Especial
EUA	- Estados Unidos da América
IATA	- Associação Internacional de Transportes Aéreos
ICAO	- Organização da Aviação Civil Internacional
p.	- Página
Regulamento	- Regulamento (CE) n.º 261/2004
ss.	- Seguintes
SV	- Sistema de Varsóvia
TJUE	- Tribunal de Justiça da União Europeia
UE	- União Europeia

Índice

Capítulo 1 - Enquadramento do Tema	1
1.1. Introdução.....	1
1.2. Contextualização da Investigação	2
1.3. “Ovebooking” – Uma breve contextualização sobre a sua Origem	2
1.4. Por que razão as companhias aéreas vendem mais bilhetes do que os assentos disponíveis no avião?	4
1.5. Pertinência da Investigação e Justificação da Escolha do Tema	5
1.6. Definição dos Objetivos da Investigação	6
1.7. Pergunta de Partida e Perguntas Derivadas	7
1.8. Orientação Metodológica	7
1.9. Problemática	9
1.10. Estrutura do Trabalho e Síntese dos Capítulos.....	9
1.11. Conceitos Preliminares	10
1.11.1. Direito aéreo	10
1.11.2. Contrato de Transporte	11
1.11.3. Contrato de Transporte Aéreo	12
1.11.4. Título de transporte (Bilhete)	13
1.11.5. Incumprimento Contratual.....	13
1.11.6. Recusa de embarque	14
1.11.7. “Overbooking”	14
1.11.8. “No-show”	15
1.11.9. “Denied boarding”	15
Capítulo 2 - Contrato de transporte e Contrato de transporte aéreo.....	16
2.1. Introdução.....	16
2.2. Contrato de Transporte	17
2.3. Contrato de Transporte Aéreo e seus elementos	18

2.4. Natureza jurídica e características do contrato de transporte aéreo	21
2.5. Obrigações das partes no contrato de transporte aéreo.....	24
2.5.1. Obrigações do transportador.....	25
2.5.2. Obrigações do passageiro	26
2.6. Classificação do contrato de transporte aéreo	26
Capítulo 3 - A regulamentação da responsabilidade civil das transportadoras aéreas no transporte de passageiros – Sistema de Fontes.....	28
3.1. Introdução.....	28
3.2. Instrumentos normativos internacionais	29
3.2.1 Convenção de Varsóvia	29
3.2.2. Protocolo da Haia (1955).....	29
3.2.3. Convenção Suplementar de Guadalajara de 1961	30
3.2.4. Protocolo de Guatemala de 1971.....	31
3.2.5. Protocolos de Montreal de 1975.....	31
3.2.6 Convenção de Montreal 1999.....	32
3.3. Os acordos privados entre companhias aéreas – Autorregulação.....	33
3.3.1. Acordo de Montreal de 1966.....	33
3.3.2. Acordos de Malta de 1976 e de 1987	33
3.3.3. Os Acordos IATA: IIA (1995) e MIA (1995 e 1996)	34
3.4. Fontes comunitárias.....	35
3.4.1. Diretiva CEE n.º 90/314	35
3.4.2. Regulamento (CE) n.º 261/2004.....	35
3.4.3. Regulamento (CE) n.º 1107/2006.....	36
Capítulo 4 - A proteção jurídica dos passageiros aéreos na união europeia vítimas da recusa de embarque por <i>Overbooking</i>	37
4.1. Introdução.....	37
4.2. A responsabilidade civil do transportador aéreo à luz do Sistema de Varsóvia e da Convenção de Montreal	38

4.2.1. Sistema de Varsóvia	38
4.2.2. Convenção de Montreal de 1999	39
4.3. Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004	40
4.3.1. Âmbito de aplicação	40
4.3.2 Os Direitos dos passageiros do transporte aéreo na União Europeia em caso de Recusa de embarque por “Overbooking”	41
4.3.2.1. Gestão do “Overbooking”	42
4.3.2.2. Critério de escolhas	42
4.3.2.3. Números de bilhetes que uma companhia aérea pode vender em “Overbooking”	43
4.3.2.4. Indicações para diminuir as chances de perder o assento por “Overboking”	43
4.3.2.5. Passageiro voluntário & Passageiro não voluntário	44
4.3.2.6. Obrigação de informar os passageiros dos seus direitos	44
4.4. O caso da United Airlines, no voo 3411.....	47
4.4.1. Poderia acontecer um caso semelhante ao da United Airlines em Portugal?.....	49
Capítulo 5 - Regulação da recusa de embarque por “Overbooking” em outros ordenamentos jurídicos.....	51
5.1. Introdução.....	51
5.2. O “Overbooking” nos Estados Unidos da América.....	51
5.3. O “Overbooking” no Brasil	52
5.4. O “Overbooking” em Cabo Verde.....	56
5.5. O “Overbooking” na União Africana	58
Capítulo 6 “Overbooking” como incumprimento do contrato de transporte aéreo de passageiros.....	62
6.1. Introdução.....	62
6.2. A recusa de embarque por “Overbooking”	62

6.2.1 A indenização suplementar - à luz do artigo 12.º do Regulamento (CE) N.º 261/2004	63
6.2.2. Entendimento Jurisprudencial	64
6.3. O “Overbooking” como incumprimento do contrato de transporte aéreo de passageiros.....	65
Capítulo 7 - Conclusões.....	71
Referências Bibliográficas	78

Capítulo 1

Enquadramento do Tema

1.1. Introdução

Num mundo cada vez mais globalizado, o transporte aéreo é sem dúvida o símbolo da revolução tecnológica e científica.

Nos últimos anos, assistiu-se à rápida generalização da utilização do transporte aéreo de passageiros, contudo, é inquestionável que, com o crescimento do setor, “voar” tornou-se mais fácil e barato, com novas companhias aéreas, mais rotas e milhares de voos a ligar numerosos aeroportos em todo mundo, trouxe consigo novos desafios para garantir os deveres e direitos de todos os envolvidos, sejam as transportadoras, passageiros ou entidades reguladoras.

No âmbito da aviação civil, têm ocorrido fenómenos que, apesar de regulados, suscitam problemas e perplexidades, um deles é a recusa de embarque por *Overbooking*, um fenómeno que tem trazido discórdias entre as pessoas. Questionar a continuação da sua prática por parte das companhias aéreas, é o tema principal deste trabalho, já que, apesar de se tratar de uma matéria que está na ordem do dia da aeronáutica, fundamentalmente após a ocorrência de diversos casos que chocaram o mundo, é, ainda, um fenómeno comercial pouco debatido e praticamente desconhecido do público em geral. O seu estudo, por conseguinte, devido aos fatores envolvidos e pelo seu impacto quer nos operadores, quer no público, afigura-se de grande importância. Neste sentido, nasceu o desejo de estudar o tema.

O presente capítulo faz o enquadramento da investigação e justificação do tema, define os objetivos gerais e específicos que se pretendem atingir nesta investigação, e apresenta a pergunta de partida e as perguntas derivadas. São ainda descritas a orientação metodológica e os conceitos preliminares do tema. Por fim, faz-se uma síntese dos vários capítulos que compõem este trabalho.

1.2. Contextualização da Investigação

O setor aéreo encontra-se em franca expansão, com as inovações tecnológicas e novas rotas, a par da segurança e celeridade, tem fomentado cada vez mais a escolha deste meio de transporte pelos consumidores.

A verdade é que, paralelamente, esse progresso passou a colocar em causa a qualidade dos serviços oferecidos pelas transportadoras e a violação dos direitos dos passageiros do transporte aéreo tornaram-se cada vez mais frequentes. A recusa de embarque, o cancelamento e atraso de voo passaram a ser uma prática comum entre as companhias aéreas. Neste sentido tornou-se premente criar mecanismos de proteção dos passageiros aéreos e por outro lado de responsabilização das transportadoras aéreas.

Overbooking, igualmente apelidado de *Overselling* (Português: Sobreventa), é uma expressão usada para designar quando uma empresa vende um serviço em quantidade maior do que a capacidade que a empresa pode efetivamente fornecer.

Consiste num fenómeno que tem a sua origem nos anos 60 e é atualmente uma das problemáticas no âmbito do transporte aéreo que suscita grandes preocupações.

1.3. “Overbooking” – Uma breve contextualização sobre a sua Origem

Um dos principais motivos da adoção, pelas companhias aéreas, da prática de *Overbooking*, como uma estratégia para lidar com os problemas de gestão de capacidade nos voos oferecidos foi evitar, ou diminuir, os prejuízos resultantes dos passageiros titulares de um bilhete válido e com reserva confirmada, que não se apresentam ao embarque, os chamados passageiros “no-show”.¹

Até ao início da década de 1990, com exceção do período da chamada estação alta o coeficiente de ocupação nos voos regulares, os que operam independentemente do número de passageiros com reserva, era de aproximadamente 60% da capacidade total oferecida. Por causa dessa fraca ocupação comercialmente insignificante para os passageiros *no-show*, as transportadoras aéreas sofrem grandes prejuízos com tal prática,

¹ Nesta matéria, segue-se de perto Farias, Hélio de Castro, “No-Show versus Overbooking”, in Revista Brasileira de Direito Aeroespacial, n.º 96 (Dez), 2014

já que, em regra, não aplicam qualquer sanção a esses passageiros *no-show*, validam os respetivos bilhetes de passagem para outro voo, ou devolvem o valor da tarifa.

Face a isto, o *Overbooking* surgiu como uma estratégia que implica o aumento virtual da capacidade de uma aeronave, no Sistema de Reservas, para minimizar as perdas de receitas decorrentes dos cancelamentos e *no-show* de passageiros no momento do embarque.

A partir dos meados dos anos 80, o mercado do transporte aéreo desenvolveu-se extraordinariamente, com uma diminuição da interferência governamental no controle da oferta e dos preços das passagens aéreas, uma redução generalizada das tarifas aéreas, a liberalização do transporte aéreo na Europa, a globalização e maior liberdade na concorrência, entre outros aspetos que se traduziram numa maior oferta de capacidade e de serviços mais flexíveis e inovadores. Apesar do aumento da capacidade, em muitos casos ela era, ainda, insuficiente para responder ao aumento da procura, pelo que a não comparência dos passageiros com reservas confirmadas (*no-show*) inviabilizava a confirmação de reserva de outros passageiros. Assim, apesar de haver lugares disponíveis no avião e passageiros para embarcar, a verdade é que os lugares disponíveis não eram utilizados. Isto representava um efetivo prejuízo, visto que ao fechar a porta da aeronave, “todos os assentos não ocupados transforma-se em mercadoria deteriorada”².

Como solução para evitar ou compensar, em parte, o prejuízo causado pelo *no-show*, a maioria das empresas aéreas passaram a adotar a prática de aceitar reservas em número superior aos assentos disponíveis, com base numa previsão estimada dos *no-show*, ficando os excedentes impedidos de embarcar e dando origem ao chamado passageiro *Overbooking*. Conforme refere Farias (2014), tendo em conta o sucesso do *Overbooking* como medida protetora contra o *no-show*, muitas companhias aéreas fazem do *Overbooking* uma estratégia não só para minimizar os prejuízos provocados pelos passageiros *no show*, como também para otimizar o aproveitamento económico da companhia, priorizando os bilhetes cujo montante garante um maior lucro, ou seja, o passageiro que possui o bilhete de maior valor monetário tem prioridade sobre os outros, que passam a ser considerados *Overbooking*.

² Cfr. Farias, Hélio de Castro, “No-Show versus Overbooking”, in Revista Brasileira de Direito Aeroespacial, n.º 96 (Dez), 2014

Em resumo, o *Overbooking* inicialmente utilizado apenas para compensar o "*no-show*", tornou-se uma ferramenta para assegurar melhor resultado económico do voo. O problema é que, este fenómeno passou a ser utilizado de forma abusiva, o que tem gerado grandes problemas para os passageiros.

1.4. Por que razão as companhias aéreas vendem mais bilhetes do que os assentos disponíveis no avião?

Até à hora da partida de cada aeronave, toda a companhia aérea aspira a ter ocupado o maior número de assentos possível, já que os assentos vazios representam uma oportunidade irreversivelmente perdida de obter mais receita. Geralmente, nem todos os passageiros comparecerão para o voo. Dependendo da tarifa que tenham pago, podem ter direito a um reembolso, total ou parcial, da tarifa, ou a possibilidade de reservar outro voo. Neste sentido as companhias aéreas aumentam virtualmente a capacidade da aeronave no Sistema de Reservas (*Overbooking*), com o objetivo de otimizar a receita. Para tal, as companhias aéreas servem-se de *softwares* que calculam o índice médio de *no show* (passageiros que não comparecem) em cada voo, rota e data. E assim fazem reservas em excesso para suprir os passageiros que não comparecem aos seus voos, com base no histórico anterior do voo.

O custo de eventuais recusas de embarque é orçamentado, pois pode desencadear um reembolso, uma nova reserva e, até, despesas com bem-estar e acomodação de passageiros. A reserva em excesso não é aplicada igualmente, ou seja, da mesma forma, na rede e em todos os voos, pois é realizada com base na probabilidade de não comparência em certos voos e horários.

Por exemplo: é improvável que os voos que partem no primeiro dia de férias escolares sejam reservados em excesso, pois todos os passageiros devem comparecer. Em ocasiões como esta as companhias aéreas vendem em excesso os bilhetes da classe económica, sabendo antecipadamente que têm a capacidade de suportar os prejuízos, se necessário.

Normalmente, as companhias aéreas de baixo custo, que vendem apenas assentos não reembolsáveis minimizam ou não fazem reservas em excesso. Como se o passageiro não comparecesse ao voo, a companhia aérea ainda ganha dinheiro com o assento vazio. A reserva em excesso resulta da flexibilidade dos passageiros. Isso é mais

evidente nas classes *premium*, nas quais os passageiros pagam mais pela flexibilidade de não comparecer ou mudar de voo com atraso, deixando as companhias aéreas com assentos vazios.

Em alguns mercados, onde as vendas a terceiros, por meio de agentes, são mais altas, as companhias aéreas fazem reservas em excesso para compensar reservas excessivas por agentes, quando aqueles apenas bloqueiam assentos na companhia aérea sem emitir um bilhete. O agente liberará os assentos não vendidos de volta para a companhia aérea com atraso, deixando menos tempo para vender antes do voo.³

1.5. Pertinência da Investigação e Justificação da Escolha do Tema

Uma das situações mais desagradáveis com que o passageiro aéreo se pode confrontar é ver-se impedido de embarcar no voo, que havia planeado. A recusa de embarque por *Overbooking* - Trata-se de um tema de interesse de todos, uma vez que a utilização de transporte aéreo se democratizou, não sendo mais uma exclusividade das classes económicas mais abastadas, é um tema que tem gerado grandes controvérsias.

Parafraseando Renée Baptista Ferraz (2008, p. 105), “*Overbooking* é uma estratégia comercial usada amplamente pelas companhias aéreas, justificando que se trata de uma das alternativas para lidar com os frequentes problemas de gestão de capacidade nos voos oferecidos. Esta estratégia traduz-se no aumento virtual da capacidade de uma aeronave, no Sistema de Reservas, com o objetivo de minimizar as perdas de receitas decorrentes dos cancelamentos e *no-show* de passageiros aéreos no momento do embarque”.

Apesar de, ao longo das últimas décadas, se terem multiplicado os regulamentos, primordialmente com o objetivo de proteger os direitos dos passageiros, pode-se dizer que o problema não ficou, verdadeira ou completamente, sanado. De tal forma que são, ainda, inúmeras as reclamações que os passageiros, sentindo violados os seus direitos, continuam a apresentar em face desta ocorrência.

³ Aqui segue-se Alidada, M. (2017), “Overbooking and Denied Boarding - Why do Airlines do that? ” Disponível em: <https://www.linkedin.com/pulse/overbooking-denied-boarding-why-do-airlinesmohammad-ali-dada/>, consultado em 20.10.2019

Por ser um assunto muito importante, porém pouco conhecido e pouco explicado aos utilizadores do transporte aéreo, acreditamos que, da posse de um conhecimento mais pormenorizado sobre o tema *Overbooking*, os passageiros de transporte aéreo possam ter uma intervenção mais ativa, rigorosa e exigente na defesa dos seus direitos e interesses legítimos. Também as Autoridades Reguladoras deveriam refletir sobre o seu papel na defesa dos Direitos dos passageiros face a tais práticas comerciais.

1.6. Definição dos Objetivos da Investigação

Segundo Sousa e Baptista (2011, p. 26) o “objetivo do estudo indica a principal intenção da investigação, ou seja, corresponde ao produto final que a investigação quer atingir (...) tanto os objetivos gerais como os específicos permitem o acesso gradual e progressivo aos resultados finais”.

A recusa de embarque injustificada devido ao *Overbooking* encontra-se regulada e, como tal, será à partida inquestionável a sua legalidade. Porém, segundo a opinião de vários autores e especialistas (tais como: Hélio de Castro Farias, Gualdino Rodrigues, Arnaldo Silva, José Tomás Baganha, Adriano Custódio Bezerra etc.)⁴ é uma prática injusta -virtualmente ilegal- que precisa ser revista.

O objetivo geral deste trabalho é:

- Analisar as principais questões que colocam em causa a licitude de tal prática *Overbooking*.

Sendo assim, os objetivos específicos são:

- Fazer uma breve análise da natureza do contrato de transporte aéreo;
- Identificar as fontes do sistema de responsabilidade civil das transportadoras aéreas no transporte de passageiros;
- Analisar o regime da proteção jurídica do passageiro aéreo na União Europeia vítimas da recusa de embarque por *Overbooking*;

⁴ Cfr. Farias, Hélio de Castro, (2014); Rodrigues, Gualdino (2003 p. 72); Silva, Arnaldo, (2005 p. 123); Baganha, José Tomás, (1997, p.835); Bezerra, Adriano Custódio (2017).
No capítulo III, iremos abordar de forma detalhada a opinião dos autores supracitados.

1.7. Pergunta de Partida e Perguntas Derivadas

Segundo Quivy e Campenhoudt (2013, p. 34) “traduzir um projeto de investigação sob a forma de uma pergunta de partida só será útil se essa pergunta for corretamente formulada”. Mencionam clareza, exequibilidade e pertinência como fatores importantes a ter em consideração na definição da pergunta.

Pergunta de partida:

- A estratégia de *Overbooking* pelas companhias aéreas nas reservas de passagens constitui-se um incumprimento contratual?

Tendo em conta a pergunta de partida levantada, que servirá de fio condutor ao longo do trabalho com o intuito de facultar uma resposta apropriada à problemática da investigação. Eis as perguntas derivadas que se propõem:

- Questão derivada I

Estarão os direitos dos passageiros/vítimas deste fenómeno devidamente tutelados?

- Questão derivada II

Existem normas para o recurso ao *Overbooking*? Que critérios nortearão a decisão pela sua prática por parte das transportadoras aéreas?

- Questão derivada III

Perante tal situação, até onde podem chegar as companhias? Que disposições podem tomar? Haverá medidas que os passageiros possam adotar em defesa dos seus interesses?

1.8. Orientação Metodológica

Na elaboração do presente trabalho recorreremos às pesquisas exploratórias que, numa fase inicial das investigações, constitui um passo e um momento importante na realização de uma investigação. Não se espera dela, obviamente, a confirmação de hipóteses, mas sim a produção de conhecimentos prévios, necessários à consolidação das

informações que se tenha a propósito da realidade profunda que se pretende estudar a seguir.

Ao concluir a pesquisa exploratória, o investigador estará mais esclarecido e familiarizado com a problemática a abordar e com as variáveis envolvidas, o que lhe facilitará analisar, com menos ruídos e com maior clareza, o problema em estudo e as suas variações. Graças à pesquisa exploratória, poderá, em síntese, desenvolver um estudo com mais certezas, já que passará, com maior facilidade, delimitar o tema de trabalho, tornar o objetivo mais explícito, descobrir eventuais novas questões.

Outrossim, por meio de pesquisas exploratórias pode-se avaliar o potencial das técnicas a utilizar na realidade e contexto concretos que irão ser abordados, assim como decidir sobre as questões que mais necessitam de atenção, tomando-se ciência prévia das potenciais dificuldades que possam vir a surgir ao longo do desenvolvimento do trabalho.

Segundo Pinto, M. (2019), a pesquisa exploratória apoia-se basicamente em três princípios bastante difundidos, a saber:

- I. A aprendizagem melhor se realiza quando parte do conhecido;
- II. Deve-se procurar sempre ampliar o conhecimento;
- III. Esperar respostas racionais pressupõe formulação de perguntas também racionais. Em suma, a pesquisa exploratória nada mais é do que um trabalho preliminar.

Recorremos também às pesquisas descritivas, que por sua vez, têm por fim, uma vez observados, registados e analisados os elementos constatados, correlacionar os fenómenos ou fatos envolvidos, sem interferir neles nem no ambiente analisado. Isto significa que os fenómenos são estudados sem que sejam manipulados pelo pesquisador, que os descreve seguindo normas do rigor científico.

Como analisam Cervo e Bervian, “essas pesquisas podem assumir várias configurações: estudos descritivos; pesquisa de opinião; pesquisa de motivação; estudo de caso; e pesquisa documental”. (Cervo e Bervian, 2003 apud Pinto, M. 2019)

Tratando-se de matéria com reduzida base bibliográfica, sobretudo nacional, e atendendo à relevância e atualidade das suas obras, socorremo-nos sobretudo de dois autores nacionais cujos trabalhos merecem o devido destaque, são eles Marco Romão

Sousa e Filipa Moreira Azevedo, cujas obras se encontram devidamente identificadas em sede das respetivas referências.

1.9. Problemática

Em 2017, no voo 3411 da United Airlines, de Chicago a Louisville, nos Estados Unidos, aconteceu um dos casos mais chocantes relacionado a recusa de embarque – *Overbooking*. Num vídeo que se tornou viral nas redes sociais, aparece o médico David Dao sendo retirado à força da aeronave por policiais, sob alegação de *Overbooking* no voo. O passageiro teria dito aos oficiais que era médico e se negou a sair do avião, porque precisava estar em Louisville na manhã do dia seguinte para atender em um hospital. Em face da relutância do médico os policiais de forma violenta usaram a força para tirar o passageiro do seu lugar, ocasião que, o passageiro teve o nariz quebrado e perdeu dois dentes frontais ao ser arrastado para o exterior, sendo necessário, posteriormente, que ele se submeta a uma cirurgia reconstrutiva da face.

Não obstante tratar-se de uma técnica comercial admitida pela lei, a verdade é que não raras vezes se verifica um recurso abusivo e perturbante a esta figura. Por isso, é de extrema importância abordar esta prática por parte das companhias aéreas, já que, tem provocado grandes problemas aos passageiros aéreos. Infelizmente este fenómeno tem aumentado e muitos passageiros têm sido impedidos de embarcar devido a indisponibilidade de assentos na aeronave.

1.10. Estrutura do Trabalho e Síntese dos Capítulos

O presente trabalho está dividido em VII capítulos: O primeiro capítulo é a introdução, alusivo ao enquadramento do tema a estudar e os conceitos preliminares.

O segundo capítulo, faz uma síntese sobre o contrato de transporte, para facilitar a compreensão do contrato de transporte aéreo em especial, no qual serão apresentadas as principais características e os elementos necessários deste contrato.

O terceiro capítulo versará sobre as principais fontes normativas que consagram os direitos conferidos aos passageiros no contrato de transporte aéreo, tendo por base a sua origem e evolução.

O quarto capítulo retrata os principais instrumentos normativos para analisar o regime de responsabilidade civil do transportador aéreo na União Europeia.

O quinto capítulo faz um estudo comparativo sistemático de diferentes ordens jurídicas, com vista a identificar as semelhanças e as diferenças encontradas.

O sexto capítulo aborda as principais questões relacionadas com a recusa de embarque por *Overbooking*, e consideraremos, por conseguinte, as opiniões de alguns autores a respeito do assunto.

Por fim, foi verificada as respostas das questões derivadas e a questão central levantada no início da investigação. Também são apresentadas as considerações finais e recomendações para próximas pesquisas, assim como as limitações/dificuldades encontradas durante o trabalho. E, por último, as referências bibliográficas.

1.11. Conceitos Preliminares

Tendo em conta a importância da compreensão de alguns conceitos tidos como fundamentais para o melhor entendimento do tema, achamos pertinente defini-los na perspectiva de diferentes autores. A maioria deles não se encontra definidos na lei, porém recorreremos à doutrina para poder citar os seguintes conceitos.

1.11.1. Direito aéreo

Entende-se por Direito aéreo como o: “*Conjunto de normas relativas à navegação aérea e aos problemas por esta concitados.*”⁵

Também pode ser definida como, “*o conjunto de princípios e normas, de Direito Público e de Direito Privado, quer de natureza interna, quer de natureza internacional, regulando as instituições e as relações legais emergentes da atividade aeronáutica ou que sejam modificadas por esta.*”⁶

⁵ Tapias Salinas, Derecho Aeronautico, 2.^a ed., cit., p. 11.

⁶ Videla Escalada, Aeronautical law, cit., p. 2.

Nas palavras de Delascio (1959, p.24), *“Derecho Aeronáutico es el conjunto de principios y normas de Derecho público y privado, de orden nacional e internacional, que regulan las instituciones y relaciones jurídicas dimanadas de la circulación aérea, o modificadas por ella, con referencia a las personas, las cosas y la tierra.”*⁷

1.11.2. Contrato de Transporte

Segundo Bastos (2004, p. 47), define-se o contrato de transporte como *“(…) contrato mediante o qual uma das partes (o transportador) se compromete/obriga, perante outrem (que poderá ser o passageiro ou o carregador/expedidor) a fazer deslocar fisicamente (por si ou recorrendo aos serviços de outrem, por cuja prestação responderá) – transportador – pessoas ou coisas (pessoas com suas bagagens ou volumes de mão, ou mercadorias) de um lugar para outro (o que, evidentemente, incluirá a viagem com retorno).”*⁸

Já Ferraz e Oliveira (2008, pag. 110) explicam que o contrato de transporte é definido como *“um acordo firmado entre consumidor e transportador, onde se convencionou a condução do deslocamento ao destino pretendido do primeiro, através dos serviços prestados pelo transportador, mediante preço e condições previamente estabelecidos. Diante disso, as empresas aéreas tornam-se responsáveis pela realização do transporte de passageiros, sob pena por violação do contrato, consignada através da regulamentação vigente.”*⁹

Numa outra abordagem, Cordeiro (p.23), define o contrato de transporte *“como aquele pelo qual uma pessoa - o transportador - se obriga perante outro - o interessado ou expedidor- a providenciar a deslocação de pessoas ou de bens de um local para o outro.”*¹⁰

⁷ Cf. - Delascio, Víctor José. Manual del Derecho de la Aviación. Caracas – Venezuela. Editora Grafos, C.A. 1959. Página 24.

⁸ Cfr. Bastos, Nuno Manuel Castello-Branco, Direito dos Transportes, Coimbra: Almedina, 2004, p. 47

⁹ Cfr. Ferraz, Renée Baptista e Oliveira, Alessandro Vinícius Marques de. “A Estratégia de Overbooking e sua Aplicação no Mercado de Transporte Aéreo Brasileiro”, in Revista Turismo em Análise, 19 (1), 2008, p. 110

¹⁰ Cfr. Cordeiro, António Menezes, op. cit., pp. 23-24

No acórdão do TRL de 23 de novembro de 2017, o contrato de transporte consiste num *“negócio jurídico representativo de uma prestação de serviços, por meio do qual o transportador compromete-se a deslocar, de forma organizada e mediante o controle da atividade, pessoas ou mercadorias de um lugar para outro, em favor de outrem (passageiro ou expedidor) ou de terceiros (destinatário), mediante uma vantagem económica.”*¹¹

1.11.3. Contrato de Transporte Aéreo

A definição do que se entende por Contrato de Transporte Aéreo apresentam variações de pormenor, de autor para autor. Nomeadamente, segundo Almeida (2010, p.21), define-se o contrato de transporte aéreo como o, *“acordo em que convergem duas vontades opostas, mas harmonizáveis, celebrado entre aquele que pretende fazer conduzir a sua pessoa ou de terceiro, ou coisa certa, de um lugar para o outro utilizando a via aérea e aquele que, de forma onerosa ou gratuita, aceita encarregar-se dessa condução.”*¹² Já Salinas (1993, p. 413), entende que o contrato de transporte aéreo é *“(…) aquel mediante el cual, una persona denominada transportista conviene con otra que llamaremos usuario, en el traslado de un lugar a otro en una aeronave y por vía aérea de una determinada persona o cosa arreglo a las condiciones estipuladas entre ambas as partes.”*¹³ No entendimento de Baganha (1997, p. 827) o contrato de transporte aéreo de pessoas pode ser definido como *“aquele em que uma empresa de transporte aéreo (ou um simples transportador em determinadas condições) se compromete a «trasladar» de um lugar para outro ou para o mesmo, com ou sem escalas intermédias por via aérea e com utilização de uma aeronave especialmente adaptada a este fim, uma pessoa e a sua bagagem, geralmente mediante remuneração.”*¹⁴

Por fim, segundo Alves (2019, p. 461) trata-se de um *“contrato em que o transportador se obriga, por via aérea e com recurso a uma aeronave, a deslocar*

¹¹Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 23 de novembro de 2017, Processo n.º 4453/15.4T80ER.L2-2, Relator: Ondina Carmo, disponível no endereço eletrónico: <http://www.dgsi.pt/jtrl.nsf/33182fc732316039802565fa00497eec/76af12907c3a998d802581f500420ad9>. Consultado no dia 24.01.2019

¹² Cfr. Almeida, Carlos Alberto Neves de, Do Contrato de Transporte Aéreo e da Responsabilidade Civil do Transportador Aéreo, Coimbra: Almedina, 2010, p. 21.

¹³ Cfr. Salinas, Tapia, Derecho Aeronáutico, 2.ª edição, Barcelona, Bosh, 1993, p. 413

¹⁴ Cfr. Baganha, José Tomás *“«Overbooking»: Uma modalidade singular de incumprimento do contrato de transporte aéreo de passageiros”*, in Revista da Administração Pública de Macau, n.º 37, vol. X, 1997, p. 827.

*fisicamente uma pessoa (e a sua bagagem) ou uma mercadoria, de um determinado aeroporto até outro*¹⁵.

Na jurisprudência o contrato de transporte aéreo consiste num negócio jurídico, através do qual *“uma entidade se obriga a transportar um indivíduo (o passageiro) e sua bagagem, de um local para o outro, utilizando uma aeronave, caracteriza-se por ser um contrato consensual, bilateral, em regra oneroso e não solene e normalmente de adesão*¹⁶.

1.11.4. Título de transporte (Bilhete)

Segundo Baganha (1997, p. 828) o título de transporte (bilhete), pode definir-se *“como o documento emitido pelo transportador em execução de um contrato e que habilita o passageiro a utilizar um transporte aéreo entre o local de partida e o local de chegada nas condições nele inscritas.*”¹⁷

No que respeita ao bilhete, o mesmo é definido como sendo –*“Um documento válido que dá direito a transporte, ou equivalente num suporte diferente do papel, incluindo o suporte eletrónico, emitido ou autorizado pela transportadora aérea ou pelo seu agente autorizado”*. (Art.º 2.º al. º f) do Regulamento (CE) n.º 261/2004).

1.11.5. Incumprimento Contratual

Explica Mouta, Fátima Pereira (2012) que, o incumprimento Contratual ocorre sempre que o devedor não realiza a prestação a que está adstrito. Em sentido amplo, o incumprimento contratual ou não cumprimento abrange:

- O incumprimento definitivo;

¹⁵ Cf. Alves, Hugo Ramos, Direito Aéreo Uma Introdução: AAFDL, 2019, p. 461.

¹⁶ Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 23 de novembro de 2017, Processo n.º 4453/15.4T80ER.L2-2, Relator: Ondina Carmo, disponível no endereço eletrónico: <http://www.dgsi.pt/jtrl.nsf/33182fc732316039802565fa00497eec/76af12907c3a998d802581f500420ad9>. Consultado no dia 24.01.2019

¹⁷ Cfr. Baganha, José Tomás “«Overbooking»: Uma modalidade singular de incumprimento do contrato de transporte aéreo de passageiros”, in Revista da Administração Pública de Macau, n.º 37, vol. X, 1997, p. 828.

- A mora do devedor, que consiste no atraso da realização da prestação, sendo esta ainda possível; e,
- O cumprimento defeituoso ou imperfeito, que ocorre quando há uma violação do direito de crédito que não integra a hipótese de mora nem de incumprimento definitivo, nomeadamente quando o devedor realiza a prestação a que está adstrito com irregularidades ou deficiências.¹⁸

1.11.6. Recusa de embarque

Estamos perante a recusa de embarque quando o transportador não aceita um dos passageiros que se apresenta devidamente ao embarque. Esta situação pode ser considerada justificada ou injustificada. Ambas se encontram reguladas no Regulamento (CE) n.º 261/2004.

1.11.7. “Overbooking”

O conceito de Overbooking vem merecendo diversas abordagens, Assim, para Alves (2019, p. 551) “A sobrerreserva refere-se à aceitação consciente, por parte do transportador aéreo, de reservas superiores ao número total de lugares disponíveis no avião.”¹⁹ Segundo Azevedo (2018, p.12), o Overbooking “consiste no fenómeno comercial de venda excessiva de bilhetes, ultrapassando os lugares disponíveis na aeronave, tendo em vista suprir eventuais desistências ou ausências de passageiros que por diversas razões não comparecem no check-in ou na porta de embarque na data prevista (no-show por motivo de cancelamento, alteração de reservas, ou por algum imprevisto como um acidente, doença, adormecem, perdem meio de transporte anterior).”²⁰ Já para Baganha (1987, p. 832) “trata-se da situação criada por força da venda de um número de bilhetes para um determinado voo, superior ao número de lugares correspondentes à capacidade da aeronave, efetuada pelo transportador ou pelos seus agentes autorizados e cujo conhecimento por parte dos potenciais passageiros apenas ocorre no momento do exercício do direito de embarque.”²¹ enquanto para Bezerra o

¹⁸ Cf. a este respeito: <https://www.advogadosinsolvencia.pt/insolvencia/incumprimento-contratual>, consultado em 10.02.2020

¹⁹ Cfr. Alves, Hugo Ramos, *Direito Aéreo Uma Introdução: AAFDL*, 2019, p. 551.

²⁰ Cfr. Azevedo, Filipa Moreira, “Contrato de transporte aéreo – o fenómeno do overbooking”, in *Revista Julgar*, julho de 2018, p. 12.

²¹ Baganha, José Tomás, op. cit., p. 832.

Overbooking consiste “numa prática comum das companhias aéreas nacionais, e principalmente, internacionais, sob o codinome “preterição de passageiros”, que consiste na venda de bilhetes aéreos além da quantidade de lugares disponíveis.”²²

1.11.8. “No-show”

Nas palavras de Alves (2019, p. 151), Passageiro *no-show* são aqueles que reservam o voo e, a final, não se apresentam para efeitos de embarque.²³ Entretanto, Ferraz e Oliveira (2008, p. 483) explicam que se trata de “Passageiro que compra a passagem, mas não comparece ao embarque por conta de algum fator de desistência pessoal.”²⁴

1.11.9. “Denied boarding”

Conforme Ferraz e Oliveira (2008, p. 106) O “*Denied boarding*” é a materialização do overbooking, e não o próprio, conforme costuma colocar o senso comum.

Encontramos outras definições de *Denied boarding* que neste particular não relevam.

²² Cfr. Bezerra, Adriano Custodio “Overbooking: uma prática abusiva e ilegal das companhias aéreas”, in *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XX, n.º 160, maio 2017, p. 1.

²³ Cfr. Alves, Hugo Ramos, *Direito Aéreo Uma Introdução: AAFDL*, 2019, p. 551

²⁴ Cfr. Ferraz, Renée Baptista e Oliveira, Alessandro Vinícius Marques de. “Overbooking, Gerenciamento de Receitas e Previsão de Demanda: Estudo Empírico das Posições em Sistemas de Reservas de Companhias Aéreas”, in *Revista Turismo em Análise*, 2008, p. 483

Capítulo 2

Contrato de transporte e Contrato de transporte aéreo

2.1. Introdução

Segundo Cordeiro (2001, p. 527). Delimitar a importância que os transportes assumiram no mundo contemporâneo não é, sequer, tarefa que possa dar origem a maiores questionamentos²⁵. Basta que se considere quão dependente dos transportes a sociedade se tornou, tanto de coisas, entre bens materiais ou matéria prima necessária ao fabrico e para consumo nas diversas localidades ou regiões, quanto de pessoas. São, com efeito, cada vez mais raros os casos de indivíduos que permaneçam toda a vida no mesmo local, viva e morra no mesmo local.

É inquestionável que a evolução dos meios de transporte foi essencial para o desenvolvimento da humanidade. Entretanto, parafraseando Godinho (2010, p. 86), com o desenvolvimento dos transportes e tendo em atenção à necessidade de segurança jurídica nesse âmbito, a unificação das regras que disciplinam a matéria tornou-se incontornável²⁶. Foi assim que foram elaboradas e aprovadas diversas convenções internacionais, com o objetivo de estabelecer um regime jurídico único, aplicável ao maior número possível de países, cobrindo o transporte ferroviário, marítimo, aéreo e rodoviário.

O tema principal do presente trabalho assenta num fenómeno que ocorre após a celebração do contrato de transporte aéreo. Sendo assim, é pertinente abordar mesmo que de forma sucinta, o contrato de transporte, em geral, ao que se seguirá o contrato de transporte aéreo, em especial. Pretende-se, com este capítulo, fazer uma síntese sobre o contrato de transporte, para facilitar a compreensão do contrato de transporte aéreo em especial, no qual serão apresentadas as principais características e os elementos necessários deste contrato.

²⁵ Cordeiro, António Menezes. Manual de direito comercial, v 1. Coimbra: Almedina, 2001, p. 527.

²⁶ Gomes, Januário da Costa (coord.) Temas de Direito dos Transportes, v 1. Coimbra: Almedina, 2010, p. 86.

2.2. Contrato de Transporte

(Breve Resumo)

Conforme vimos no capítulo I, Contrato de Transporte é o contrato pelo qual alguém (transportador), se compromete, perante outro (interessado/expedidor) a deslocar pessoas ou coisas de um lugar para outro.

Sendo que:

- Transportador: Aquele que executa o transporte.
- Passageiro: Pode ser a pessoa que adquiriu a passagem ou quem recebeu deste.
- Expedidor: Aquele que entrega as coisas para o transporte.

O transporte pode apresentar-se sob várias modalidades e ser alvo de diversas classificações.

Quanto ao objeto

- Transporte de pessoas (passageiros ou passageiros e respectiva bagagem);
- Transporte de mercadorias.

Quanto à via e ao meio de transporte:

- Transporte aéreo;
- Transporte marítimo;
- Transporte terrestre: Rodoviário; Ferroviário.

Quanto ao âmbito geográfico:

- Transporte interno;
- Transporte internacional.

Acresce que em um só contrato de transporte podem estar envolvidos, de modo coordenado, diferentes meios de transporte, teremos, então, um transporte combinado ou multimodal.

O contrato de transporte pode ser de natureza comercial ou civil. Nos termos do art. 366.º do Código Comercial Português, ele será qualificado como mercantil “ (...) quando os condutores tiverem constituído empresa ou companhia regular permanente”.

No contrato de transporte, o dever de deslocar constitui a obrigação principal e nuclear (a cargo do transportador), ou seja, é objeto específico do contrato de transporte, de onde o contrato de transporte constitui, para o transportador, uma obrigação de resultado, que é, a de transportar o passageiro com segurança, até ao lugar previsto, e a mercadoria, sem avarias, ao seu destino final. A não obtenção do resultado, conforme combinado configura como o descumprimento das obrigações e consequentemente a responsabilidade pelo dano causado.

Tendo em conta que o transporte envolve a deslocação de pessoas e bens como elemento prioritário, recai sobre o transportador a obrigação de executar o transporte. Porém, essa relação contratual estabelecida entre o transportador e o passageiro não se resume à mera deslocação de pessoas e bens, sendo que o transportador fica também obrigado a garantir que, tanto os passageiros cheguem bem ao seu destino, como as respetivas bagagens e demais carga cheguem incólumes ao local convencionado.²⁷

2.3. Contrato de Transporte Aéreo e seus elementos

A compreensão do contrato de transporte aéreo é determinante para a percepção da problemática a ser tratada nesta dissertação, mormente a recusa de embarque por *Overbooking*. Conforme Alves (2019, p. 461), numa definição simples e meridianamente consensual, o contrato de transporte aéreo é um “acordo de vontade em que o transportador se obriga, por via aérea e com recurso a uma aeronave, a deslocar fisicamente uma pessoa (e a sua bagagem) ou uma mercadoria, de um determinado aeroporto até outro”.

Quanto aos elementos deste contrato, podemos destacar: Os objetos; os sujeitos; a via aérea e a aeronave, que serão analisados de seguida.

²⁷ Cfr. Barata, Carlos Lacerda (2013, p. 261), “Contratos de transporte terrestre: Formação e conclusão”. Disponível em <https://portal.oa.pt/upl/%7B8b4f0ac1-3c42-4a85-b5e9-c8607baca093%7D.pdf>, consultado em 4.01.2020

Apesar da lei portuguesa ser omissa relativamente ao regime jurídico do contrato de transporte aéreo, este enquadra-se na categoria dos contratos de prestação de serviços²⁸. Este tipo de contrato encontra-se regulamentado no CC, nos artigos 1154.º e ss., definindo-se como: “(...) aquele em que uma das partes se obriga a proporcionar à outra certo resultado do seu trabalho intelectual ou manual, com ou sem retribuição”. Existem autores que defendem que estamos perante um contrato de carácter misto, que se subdividem em dois regimes típicos: o contrato de transporte e o contrato de depósito.²⁹ Também assim entendemos, tendo em conta o facto de o passageiro, ao celebrar o contrato de transporte aéreo, a companhia aérea poderá também vincular-se à realização do transporte da respetiva bagagem de porão.

Nas palavras de Almeida (2011, p. 168)³⁰, citado por Sousa, (2013, p., 20) o passageiro em regra, no momento do *check-in*, entrega à transportadora a sua bagagem de porão, com o objetivo de a mesma ser armazenada durante a viagem e restituída no final da mesma, configurando um verdadeiro contrato de depósito. O depositário obriga-se a guardar e a restituir uma coisa, móvel ou imóvel, que, para o efeito, lhe tenha sido entregue pelo depositante. – *in casu* o passageiro.

Segundo o autor supracitado, estamos, pois, perante uma modalidade de prestação de serviços, caracterizadas pela verificação de três elementos essenciais, a saber: i) a entrega de uma coisa móvel ou imóvel, (ii) a obrigação de guarda. (iii) a obrigação de restituição.

Do art. 1185.º do CC resulta que – Contrato de depósito - *é o contrato pelo qual uma das partes entrega à outra uma coisa, móvel ou imóvel para que a guarde, e a restitua quando for exigida.* Há, contudo, quem entenda que o objeto do contrato de transporte aéreo seja, por exemplo, “a prestação de serviço de condução, com duas características: (a) a capacidade para mover ou deslocar geograficamente pessoas ou

²⁸ Cf. Alves, Hugo Ramos, op. cit., p. 422 e Sousa, Marco Romão, op. cit., p. 19.

²⁹ Alves, Hugo Ramos, op. cit., 454. “O contrato de depósito é um contrato real quoad constitutionem, o que implica que a entrega dos bens ao depositário é conditio *sine qua non* para a perfeição do negócio jurídico. Neste particular a entrega da coisa não está na origem da transmissão da propriedade da coisa depositada para o depositário, pese embora o depositante deva ter a disponibilidade efetiva da coisa objeto do contrato. Efetivamente, a contraposição entre a receção da coisa como facto atual inculca que a entrega, para além de pertencer ao momento constitutivo do contrato, permite igualmente considerá-la como um momento da própria atuação da relação contratual”.

³⁰ Almeida, Carlos Ferreira. Contratos II, 2.ª edição, Coimbra, Almedina, 2011, p. 168.

objetos; e (b) a especificidade do meio usado nessa condução ou deslocação” (Almeida, 2010, p.21).

No entendimento de Azevedo, (2018, p. 5)³¹, uma vez mais citado por Sousa, que acompanha essa posição, (2013, p. 20)³², e com o qual concordamos, “a qualificação do contrato de transporte aéreo como um subtipo do contrato de prestação de serviços parece acertada, porém não com a exclusividade centrada na execução de transporte”, já que o objeto do contrato em análise não se esgota na mera deslocação de passageiro, justificando-se na existência de vários outros objetos além da prestação de transporte, como por exemplo: a locação de um assento destinado a cada passageiro no avião; a prestação de serviços de segurança ao passageiro que envolve a obrigação de disponibilizar equipamento de segurança para situações de emergência (máscaras de oxigénio e coletes salva-vidas); o esclarecimento preambular sobre normas e procedimentos de segurança para a descolagem, aterragem, durante o voo e em caso de emergência; a prestação do transporte de passageiros do local de desembarque do aeroporto para o avião e vice-versa; e, por fim, os de conteúdo muito variado, que podem eventualmente ser vinculados ao contrato, dependendo da classe de serviço que o passageiro contratou (assim, o serviço de catering e outros serviços de cortesia a bordo ou no aeroporto).

O transportador e o passageiro qualificam-se como os dois sujeitos do contrato de transporte aéreo. Um que tem a obrigação de executar o transporte e outro que será transportado nas condições convencionado. Na página que se segue serão estudados os outros dois elementos do contrato de transporte aéreo: via aérea e aeronave.

Segundo Azevedo (2018, p. 19), com recurso a Convenção sobre a Aviação Civil Internacional e do Regulamento de Execução UE n.º 923/2012, conclui-se que “a via aérea corresponde ao corredor aéreo onde transitam as aeronaves. Porém, o limite mínimo e o limite máximo de voo da superfície terrestre encontram-se previamente estabelecidos. O primeiro situa-se nos 150 metros e o segundo nos 100km”.

³¹ Cfr. Azevedo, Filipa Moreira, op. cit., p. 5.

³² Cfr. neste sentido, Sousa, Marco Romão, op. cit., p. 20.

Quanto à aeronave, no plano jurídico, que é o que ora importa, a Convenção de Chicago qualifica de aeronave “ (...) qualquer máquina que consiga uma sustentação na atmosfera devido às reações do ar, que não as do ar sobre a superfície terrestre”. (Cfr. art.º 2.º, al.ª a) do capítulo I, do anexo 7 da Convenção de Chicago).

2.4. Natureza jurídica e características do contrato de transporte aéreo

De acordo com a definição doutrinal e jurisprudencial, retira-se que o contrato de transporte aéreo caracteriza-se por sua forma consensual, pessoal, onerosa ou gratuita, sinalagmática ou bilateral, execução instantânea, típica e especial. Diz-se um contrato de natureza puramente consensual porque não obedece obrigatoriamente a forma escrita para que se dê a constituição da relação jurídica de transporte, isto é, a lei isenta-o da observância de forma especial. Assim, basta a simples manifestação da vontade concordante das partes para que o contrato se torne perfeito.

É oportuno referir que o título de transporte (bilhete) trata-se de um mero aparato documental, cuja finalidade é definir o acordo e as condições de viagem, auxiliando também no controlo e prova da existência do contrato, facilitando o exercício dos direitos que podem corresponder para os passageiros. Segundo Baganha (1997, p. 827)³³ “a exigência de um adequado título de transporte (bilhete) não é determinante da existência ou não do contrato como, de forma inequívoca, se conclui da Convenção de Varsóvia”. Também assim entendemos, uma vez que a validade deste contrato depende unicamente do acordo entre as partes, que pode manifestar-se de qualquer forma.

Julgamos, contudo, que o bilhete como título de transporte tem assumido características que se afastam da possibilidade de entendê-lo como título constitutivo. Nesse mesmo sentido, diversos pronunciamentos doutrinários têm sido reiterados. A título de exemplo, Azevedo (2018, p. 7) defende que “(...) o título de transporte físico, palpável, corpóreo, tem vindo a ser substituído por um título digital ou virtual (eticket),

³³ Cfr. Baganha José Tomás, op. cit., p. 827. No entanto há autores que tem um entendimento contrário, exemplo de Almeida, que entende que, “se tratando do contrato de transporte aéreo internacional, sujeito ao Sistema de Varsóvia, se deva concluir pela natureza constitutiva parcial do título de transporte que dá corpo e evidencia o contrato de transporte”. Cfr. Almeida, Carlos Alberto Neves, op. cit., p. 22.

*seja num caso ou noutro o bilhete não deve confundir-se com o contrato. Diante disso, no nosso entendimento, a natureza constitutiva do mesmo estará desprovida de sentido, sendo esta acolhida apenas pelos mais formalistas”.*³⁴

Assim, o art.º 3.º, n.º 2 da Convenção de Varsóvia estatui que: “A ausência, irregularidade ou perda do bilhete não afecta nem a existência nem a validade do contrato do transporte (...)”, apesar de a sua emissão constituir uma incumbência do transportador.

É de referir que o bilhete é pessoal e intransmissível. Confere considerando o artigo 3.1.4 das condições gerais da IATA³⁵. Sousa recorre a Baganha (1997, p. 828), explica que “o contrato de transporte aéreo reveste uma natureza pessoal ou *intuitu personae* dado que a determinação da pessoa do passageiro é essencial para a existência do contrato (...)”.³⁶

Este contrato qualifica-se como oneroso ou gratuito. De acordo com o art. 366.º do Código Comercial Português, considera-se de natureza comercial ou mercantil “o contrato de transporte por terra, canais ou rios quando os condutores tiverem constituído empresa ou companhia regular e permanente”. Nas palavras de Sousa (2013, p. 28), com o qual concordamos, “(...) recorrendo à interpretação teleológica, é possível afirmar que a *ratio legis* prosseguida pelo legislador neste preceito era abarcar todos os meios de transporte que, à data, detinham a capacidade e habilidade de transportar pessoas ou mercadorias”.

Deste modo, o contrato de transporte aéreo, considera-se somente de natureza comercial ou mercantil quando o transportador seja uma empresa de transportes aéreos constituída de forma regular e permanente. No entanto, o referido contrato considera-se de carácter civil, se não preencher os requisitos do conceito referido, podendo então ser oneroso ou gratuito.

³⁴ Cfr. a respeito: Azevedo, Filipa Moreira, op. cit., p. 7. e Sousa, Marco Romão, op. cit., p. 26.

³⁵ Cfr. art.º 3.1.4 das condições gerais da IATA (Associação de Transporte Aéreo Internacional). Disponível no endereço eletrónico: http://www.transportrecht.de/transportrecht_content/1145517747.pdf, (consultado no dia 12.02.2020).

³⁶ Crf. Baganha, José Tomás, “Overbooking”: op. cit., p. 827. De referir que este autor exclui do conceito de passageiro: a tripulação, os viajantes clandestinos, entre outros.

Tendo em conta que os intervenientes acabam por ser, por um lado, o transportador, e por outro lado, o passageiro, justifica-se que o contrato de transporte aéreo detém natureza sinalagmática ou bilateral. De acordo com a doutrina, os contratos são chamados de bilaterais quando criam obrigações recíprocas para ambas as partes.

Essas obrigações decorrem do contrato, e encontram-se ligadas por um sinalagma, já que, para a transportadora, surge como principal obrigação o transporte do passageiro e da sua bagagem, conforme acordado, e por sua parte, surge como principal dever do passageiro o pagamento do preço do transporte na forma, lugar e tempo acordado, que se efetua, em regra, no momento da emissão do correspondente título de transporte (bilhete).

Neste domínio importa ainda destacar que embora se classifique o contrato como gratuito, estaremos perante um contrato com natureza sinalagmática. Tal como declara Almeida (2010, p. 23), as obrigações entre as partes não se circunscrevem à simples execução do transporte contra o pagamento do preço ou do frete, pois, para além das prestações principais, faz, também, parte, geralmente, uma série de prestações secundárias. Nas palavras deste autor, permite-se ir além da mera caracterização do contrato de transporte gratuito como *contrato bilateral ou sinalagmático imperfeito*.

Diremos assim que, mesmo tratando-se de transporte gratuito, o beneficiário do transporte aéreo terá de cumprir as regras impostas, nomeadamente, o dever de apresentação em tempo oportuno para aceitação a bordo, o dever de obter e exibir os documentos necessários ao embarque; o dever de observância das normas de disciplina e segurança, cumprindo as ordens do comandante da aeronave, entre outros. Este autor explica, ainda, que alguns destes deveres são estabelecidos por lei. É o caso, exemplifica, dos deveres de obter e ostentar a documentação de saída e de entrada territoriais, documentação sanitária como vacinas, e vistos, ao que acresce o dever de observar a disciplina a bordo, assim como as normas de segurança impostas no transporte aéreo. Entretanto, o não cumprimento destes deveres, de natureza secundária, permite ao credor invocar a exceção de incumprimento do contrato ou decidir-se pela resolução deste, em caso de não cumprimento. Cfr. Almeida (2010, p. 23 e 24). Portanto, conclui este autor que, ainda que gratuito, o contrato de transporte aéreo apresenta natureza sinalagmática.

Posição diversa tem Sousa, (2013, p. 30) alegando que tal classificação não se afigura assertiva, segundo ele, os deveres elencados por Carlos Almeida não se tratam de verdadeiros deveres, na aceção jurídica da palavra, mas sim encargos.

No que se refere à duração do contrato de transporte aéreo, refere Azevedo (2018, p. 9) que “trata-se de uma prestação de execução instantânea, pois ela executa-se num só momento, cessando a correspondente obrigação com esse singular ato isolado de satisfação do interesse do credor”.³⁷

Por último, trata-se de um contrato típico e especial por estar previsto e regulado em lei especial. Normalmente apresenta-se, na quase generalidade dos casos, como contrato de adesão, uma vez que as suas cláusulas não podem ser negociadas, permitindo apenas a adesão dos passageiros.³⁸

2.5. Obrigações das partes no contrato de transporte aéreo

Impõe-se, agora, abordar, ainda que de forma sintética, alguns dos direitos e deveres que emergem deste contrato. Embora já tenhamos abordado esta matéria, para justificar a razão da natureza do contrato de transporte aéreo, ainda que gratuito, ser considerada sinalagmática, é pertinente aprofundar um pouco mais esta abordagem, já que, para muitos, o tema em análise, *Overbooking*, não passa de um incumprimento da obrigação por parte da transportadora.

Assim como noutros contratos, não podemos deixar de aludir ao facto de emergirem igualmente do contrato de transporte aéreo um conjunto de deveres derivados do princípio da boa fé. De acordo com Cordeiro (2001, p. 604), os deveres acessórios de conduta seriam susceptíveis de ser tripartidos em:

³⁷ Posição diversa tem Almeida, Carlos Alberto Neves, op. cit., p. 24, segundo ele não se trata de uma prestação de execução instantânea, mas sim uma prestação duradoura com duração efémera. Tendo em conta “a natureza das algumas obrigações contratuais que, por vezes, a legislação aplicável impõe ao transportador em matéria de assistência e proteção do passageiro, ou com respeito ao dever de custódia no transporte aéreo da bagagem registada e de mercadorias”.

³⁸ A este respeito confere Almeida, Carlos Alberto Neves op. cit., p. 24

- I. Deveres de proteção – Teriam por função evitar que fossem infligidos danos mútuos nas pessoas ou nos patrimónios dos contraentes.
- II. Deveres de esclarecimento – Obrigam as partes a, na vigência do contrato, informarem-se mutuamente sobre todos os aspetos atinentes ao vínculo, de ocorrência que da execução contratual possam advir.
- III. Deveres de lealdade – Obrigam as partes a, na pendência contratual, absterem-se de comportamentos que possam falsear o objetivo do negócio ou desequilibrar o jogo das prestações por elas consignados.

A natureza bilateral do contrato de transporte aéreo dá origem a uma série de direitos e obrigações entre ambas as partes. Como já referido anteriormente, no contrato de transporte, a principal obrigação do transportador é executar o transporte de pessoas e de mercadorias. Entretanto, o seu dever não se limita a isto, pois é da sua responsabilidade também que os passageiros e suas mercadorias cheguem incólumes ao destino final. Para isso é necessário que ambas as partes cumpram com as suas obrigações.

2.5.1. Obrigações do transportador

Em geral, no que se refere ao transporte aéreo de passageiros, as obrigações da transportadora traduzem-se em transportar o passageiro do aeroporto de origem até o destino, nas condições convencionadas; emissão de documentos de transporte, como o bilhete de passagem em virtude do disposto no art. 3º da CV de 1929, o qual deverá conter as seguintes menções: Lugar e data da emissão, ponto de partida e destino, nome e endereço do ou dos transportadores, ponto de partida e destino, nome do passageiro, data e hora da viagem, paragem previstas; A obrigação de informar os passageiros dos seus direitos e a obrigação de garantir a segurança dos passageiros.

Neste domínio importa ainda destacar que, as Condições Gerais da IATA³⁹ estabelecem os casos de denegação justificada de transporte por outras causas que não sejam a ausência ou irregularidade do bilhete.

³⁹ Cf. Art.º 9.º - Condições gerais da IATA. Disponível no endereço eletrónico: https://www.klm.com/travel/pt_pt/images/General_Conditions_of_Carriage_Global_Portuguese_tcm860-430603.pdf, (Consultado no dia 23.02.2020)

2.5.2. Obrigações do passageiro

No que refere à determinação das obrigações dos passageiros, deve-se ter em conta que no âmbito do direito aéreo não existe uma lista taxativa, as suas enumerações encontram-se maioritariamente na doutrina e jurisprudência que vem sendo produzidas conforme os princípios básicos que constituem o contrato de transporte.

Basicamente, o passageiro tem duas obrigações principais relacionadas ao contrato de transporte aéreo: Obrigação de pagar o preço do bilhete de transporte, a menos que se trate de transporte gratuito, e a colaboração com a transportadora para o término bem-sucedido do contrato, este consubstanciada em uma série de ações, tais como:

Obrigação de comparecer no aeroporto para iniciar o voo na data e hora combinadas.

Obrigação de apresentar-se com a documentação completa e atual, tanto para o voo propriamente dito como para a entrada nos países de destino.

A observância de um comportamento que não impeça a preservação da ordem e segurança a bordo.

Obrigação de cumprir as disposições regulamentares ou administrativas relativas à viagem.

Respeitar os regulamentos do transportador e cumprir as instruções e ordens do comandante para a segurança, correto funcionamento, ordem e higiene da aeronave.⁴⁰

2.6. Classificação do contrato de transporte aéreo

(Breve resumo)

Na decorrência da classificação em que ele esteja enquadrado, a regulamentação a que o transporte aéreo se sujeita distingue-se por ser diferenciada. Deste modo, em função, por exemplo, de se tratar de âmbito doméstico ou de abrangência internacional, é compreensível que haja regimes discriminados, respetivamente, para o transporte aéreo

⁴⁰ Cf. Art. 8.º e ss. Condições gerais da IATA. Disponível no endereço eletrónico: https://www.klm.com/travel/pt_pt/images/General_Conditions_of_Carriage_Global_Portuguese_tcm860-430603.pdf, (Consultado no dia 23.02.2020)

doméstico e para o transporte aéreo internacional. Outrossim, na dependência daquilo que se transporte (mercadorias, correio, pessoas, bagagens ou outros) e dependendo de se tratar, ou não, de um voo regular, a regulamentação pode ser distinta.

A classificação, naturalmente, não se esgota com as aqui enunciadas, havendo várias outras que podem interferir, influenciando ou determinando o regime aplicável. Pode, ainda, ser referida a variável onerosidade, da qual resultaria uma diferenciação entre níveis distintos, do que se considere transporte aéreo oneroso ao transporte gratuito. De igual modo, a discriminação pela sua natureza, comercial ou civil ou com recurso à intermodalidade, que possibilita a diferenciação deste transporte, nas suas especificidade e particularidade, do transporte combinado. E não se pode negligenciar uma abordagem que desagregue o transporte aéreo em função do número de transportadoras que estejam com ele relacionados em contratado, disso podendo resultar a destrição transporte aéreo sucessivo versus transporte aéreo não sucessivo.⁴¹

Por razões de conveniência e de interesse para o tema desta dissertação de modo a não extravasar o que nos propusemos desenvolver, não será abordado o tema do transporte aéreo de mercadorias nem o transporte aéreo de correio. Assim, centrar-nos-emos nas questões que consideramos mais pertinente relacionadas com o contrato celebrado entre o passageiro e a empresa transportadora, legislações adequadas e responsabilidade civil do transportador aéreo.

⁴¹ Cfr. Almeida, Carlos Alberto Neves - op. cit., p. 24 e ss.

Capítulo 3

A regulamentação da responsabilidade civil das transportadoras aéreas no transporte de passageiros – Sistema de Fontes

3.1. Introdução

Atualmente, a regulamentação da relação jurídico contratual em que se consubstancia a prestação de serviço de transporte aéreo tem sede em diversas fontes de direito as quais serão abordadas, no presente capítulo.

Devido ao desenvolvimento e à internacionalização do sector aéreo, tornou-se necessária a criação de normas adaptáveis à nova realidade, a fim de satisfazer os requisitos da segurança do transporte aéreo e, também, de instituir um regime de responsabilidade do transportador aéreo. Neste sentido, um número de organizações e instituições foram criadas a nível mundial, regional e local, para desenvolver normas comuns, regulamentos e procedimentos em matéria de segurança, além de supervisionar a sua aplicação em todos os setores de aviação. Essas organizações/ instituições, de carácter regulador, estão continuamente a ser alteradas e reforçadas, de modo a se sustentar um desenvolvimento crescente no mundo de aviação civil, garantindo, simultaneamente, os deveres e os direitos de todos os envolvidos.

Pode-se, portanto, afirmar que o transporte aéreo é um setor sujeito a forte regulamentação, e que esta matéria se reveste de extrema importância, atendendo, designadamente, ao facto de a temática em análise, o “*Overbooking*”, se correlacionar com os direitos dos passageiros.

O presente capítulo versará sobre as principais fontes normativas que consagram os direitos conferidos aos passageiros no contrato de transporte aéreo, tendo por base a sua origem e evolução⁴². No capítulo ulterior teremos a oportunidade de abordar, de forma concreta, os direitos assistidos às pessoas vítimas de “*Overbooking*” dando uma atenção especial ao Regulamento (CE) n.º 261/2004.

⁴² Nesta matéria, segue-se de perto Almeida, Carlos Alberto (2010, p. 43 e ss.) e Sousa, Marco Romão (2013, p. 4 e ss.)

3.2. Instrumentos normativos internacionais

3.2.1 Convenção de Varsóvia

Formalmente designada de “Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional”, foi assinada em Varsóvia, em 12 de outubro de 1929. É considerada o primeiro texto normativo a surgir no plano internacional, por uniformizar as regras de regulação do contrato de transporte aéreo relativas à responsabilidade civil no transporte aéreo internacional.

A Convenção para a Unificação de certas Regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional surgiu como resposta ao desenvolvimento acelerado da atividade aérea.

Parafraseando Rodrigues (2001, p. 28) teve como objetivo, “(...) *regular, numa base multilateral, alguns problemas jurídicos nascidos das relações entre o transportador e o passageiro no transporte aéreo internacional, estabelecendo regras uniformes, relativas aos títulos e às condições do transporte, à responsabilidade do transportador e a competência jurisdicional.*”⁴³

Assim como sustenta Sousa (2013, p. 4 e 5), esta Convenção é resultado das conclusões de duas conferências internacionais, a de Paris, realizada em 1925, e a de Varsóvia, em 1929 e entrou em vigor no dia 13 de fevereiro de 1933 tendo sido ratificada, até hoje, por 152 Estados. Portugal ratificou a Convenção através do Decreto-lei n.º 26706, de 20 de junho de 1936, aderindo à mesma pelo depósito do instrumento de adesão em 20 de março de 1947, através da sua embaixada em Londres, conforme aviso MNE, de 10.8.1948.⁴⁴

3.2.2. Protocolo da Haia (1955)

O Protocolo da Haia, veio introduzir modificações ao texto originário da Convenção sobre a unificação de certas normas relativas ao transporte aéreo internacional, assinada em Varsóvia a 12 de Outubro de 1929, considerando que com o

⁴³ Rodrigues, Gualdino. As Fontes Internacionais do Direito Aéreo – A Situação da Legislação sobre a Aviação Civil em Portugal. Ed. Dislivro, 2001, p. 28

⁴⁴ Cfr. Aviso publicado no Diário do Governo 185, 1 Série, de 10/08/1948. Disponível em: <https://dre.pt/application/conteudo/384823>, consultado em 26.02.2020

decorrer dos anos e, particularmente, após a segunda guerra mundial a Convenção de Varsóvia se encontrava desatualizada o que levou que diversos países exercessem pressão para que a mesma fosse atualizada.

O protocolo da Haia entrou em vigor em 1 de agosto de 1963. Portugal assinou o Protocolo na data de criação, tendo apenas ratificado em 16 de setembro de 1963, após a entrada em vigor já em outros países.

Conforme refere Sousa (2013, p. 6 e 7), no dia 28 de setembro de 1955 reuniram-se 44 Estados para realizar a IV Conferência Internacional de Direito Privado como resultado dos esforços conjuntos da Comité Internacional Técnico de Especialistas de Direito Aéreo (CITEJA), da Organização Civil da Aviação Internacional (ICAO) e da Associação Internacional do Tráfego Aéreo (IATA), surgindo assim, o Protocolo de Haia que, contrariamente ao pretendido por alguns, não resultou na revogação da Convenção de Varsóvia, mas tão-somente na sua modificação.⁴⁵

3.2.3. Convenção Suplementar de Guadalajara de 1961

A Convenção Suplementar de Guadalajara, designada também de Convenção Suplementar à Convenção de Varsóvia para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional Efetuado por Pessoa Diversa do Transportador Contratual, foi assinada em Guadalajara (México) em 18 de Setembro de 1961, e entrou em vigor no dia 1 de maio de 1964.

Esta Convenção não vincula Portugal, já que o país não a ratificou. De uma forma resumida, a principal alteração trazida por esta Convenção, incidiu na clarificação ou distinção entre as figuras de transportador de facto e transportador contratual, estatutando os regimes em matéria de responsabilidade de cada uma.⁴⁶

⁴⁵ No que respeita as principais alterações que o Protocolo veio introduzir à CV e que até à data são aplicadas, confere Almeida, Carlos Alberto Neves - Do Contrato de Transporte Aéreo e da Responsabilidade Civil do Transportador Aéreo, Almedina, Coimbra, 2010, p. 53 e ss.

⁴⁶ A este respeito confere: Almeida, Carlos Ferreira. Contratos II, 2.^a edição, Coimbra, Almedina, 2011, p. 56 e ss.

3.2.4. Protocolo de Guatemala de 1971

O Protocolo de Guatemala, assinado a 8 de março de 1971, veio introduzir algumas modificações à Convenção de Varsóvia de 12 de outubro de 1929, modificada pelo Protocolo de Haia de 1955.⁴⁷

3.2.5. Protocolos de Montreal de 1975

Na Conferência Internacional de Direito Aéreo Privado, que ocorreu em Montreal a 25 de setembro de 1975, foram aprovados quatro protocolos, designadas como os “Quatro Protocolos Adicionais de Montreal”.

Nas palavras de Sousa (2013, p. 9), os protocolos adicionais números 1, 2 e 3 de Montreal tiveram como principal objetivo “converter a unidade de conta utilizada até então pela Convenção de Varsóvia, com as devidas alterações. No seguimento destes protocolos, o sistema de Poincaré foi substituído pela unidade de Direito de Saque Especial (DSE), que corresponde a uma unidade de conta atualizada periodicamente pelo Fundo Monetário Internacional, cujo valor é determinado, nos dias de hoje, pela variação média da taxa de câmbio dos quatro maiores exportadores do mundo – o euro, o iene japonês, a libra esterlina e o dólar americano”.

Por último, o Protocolo Adicional número quarto procedeu à modificação substancial do regime de responsabilidade do transportador no transporte internacional de mercadorias, estabelecendo um regime de responsabilidade objetiva nos casos de destruição, perda ou avaria de mercadorias.

Importa ainda referir que, Portugal assinou em 1975 os Protocolos Adicionais n.º 1, 2, 3 e 4, ratificando-os apenas em 1982, porém este considera-se apenas vinculado aos Protocolos Adicionais n.º 1, 2 e 4 tendo em conta que o Protocolo n.º 3, cuja ratificação implicava a aceitação do Protocolo de Guatemala, nunca chegou a entrar em vigor.⁴⁸

⁴⁷ Confere Almeida, Carlos Alberto Neves, op. cit., p. 60 e ss. Para verificação das modificações que este Protocolo veio introduzir ao texto da Convenção de Varsóvia de 12 de Outubro de 1929, modificada pelo Protocolo da Haia de 28 de Setembro de 1955.

⁴⁸ Cfr. Sousa, Marco Romão, op. cit., p., 9

3.2.6 Convenção de Montreal 1999

A Convenção de Montreal, surge a 28 de maio de 1999, foi concluída no âmbito da Organização Internacional da Aviação Civil da ONU, como uma possível alternativa à vigente Convenção de Varsóvia de 1929, bem como aos demais instrumentos conexos para harmonização do direito aéreo internacional privado.

É uma convenção que regula a responsabilidade contratual entre os utilizadores de transporte aéreo e as transportadoras aéreas, deixando sob o Decreto-Lei n.º 321/89, regular a responsabilidade extracontratual. Surgiu por se reconhecer a necessidade de modernizar e consolidar a Convenção de Varsóvia e os instrumentos conexos, reconhecendo a necessidade e a importância de assegurar a proteção dos interesses dos passageiros aéreo internacional, como também a necessidade de uma indemnização equitativa com base no princípio da restituição.

A convenção de Montreal procurou assegurar um desenvolvimento ordenado das operações de transporte aéreo internacional e um fluxo regular de passageiros, bagagens e mercadorias, em conformidade com os princípios e objetivos da Convenção sobre Aviação Civil Internacional, celebrado em Chicago em 7 de Dezembro de 1944. Certo de que uma ação coletiva dos Estados atinentes a uma maior harmonização e codificação de certas regras relativas ao transporte aéreo internacional através da celebração de uma nova Convenção constitui o meio mais adequado de alcançar um justo equilíbrio de interesses^{49 50}.

Urge destacar que a Convenção de Montreal de 1999 não revogou ou substituiu na íntegra o anterior sistema, mas sim serviu para unificar, modernizar e acrescentar novas regras à Convenção de Varsóvia e instrumentos conexos.

⁴⁹ A este respeito, confere a nota introdutória da CM

⁵⁰ Para a verificação das inovações trazidas pela Convenção de Montreal de 1999, recomendo, Carlos, Alberto Neves - Do Contrato de Transporte Aéreo e da Responsabilidade Civil do Transportador Aéreo, Almedina, Coimbra, 2010, p. 79 e ss.

3.3. Os acordos privados entre companhias aéreas – Autorregulação

3.3.1. Acordo de Montreal de 1966

Constitui um acordo de natureza privada, o acordo de Montreal, de 4 de maio de 1966, designada de “*Agreement Relating to Liability Limitations of the Warsaw Convention and the Hague Protocol*”. Nas palavras de Sousa (2013, p. 13 e 14), tem como partes, a IATA e a *Civil Aeronautical Board* (ou CAB, mais tarde extinta e substituída, a 15 de outubro de 1966, pelo *Department of Transportation – DoT* - EUA) e surge na sequência do repúdio, pelos EUA, dos limites estabelecidos pelo Protocolo de Haia de 1955.

Conforme refere Sousa (2013, p. 14), o acordo de Montreal de 1966, assume, basicamente, um papel derogativo em termos de fundamentos e limites do regime da responsabilidade do transportador, por dano morte ou decorrente de lesão corporal do passageiro em resultado de acidente aéreo, estabelecido pela Convenção de Varsóvia de 1929 e posteriormente alterado pelo Protocolo de Haia de 1955, apenas quanto ao transporte de passageiro à partida, com destino ou escala nos E.U.A.⁵¹

3.3.2. Acordos de Malta de 1976 e de 1987

Conforme refere Sousa (2013, p. 14) o Acordo de Malta assinado em 01 de julho de 1976, constitui um acordo de natureza privada, este acordo foi assinado por 36 países europeus como forma de reagir contra a desigualdade material resultante da aplicação dos diferentes limites indemnizatórios consagrados, por um lado, pelo sistema Varsóvia/ Haia e, por outro, pelo Acordo de Montreal/ CAB de 1966.

Nas palavras de Almeida (2010, p. 93), o objeto de regulação deste acordo, “circunscreve-se à revisão dos limites da responsabilidade civil do transportador aéreo no transporte de pessoas, mais concretamente à responsabilidade emergente de dano morte ou de lesão corporal infligidos ao passageiro em resultado de acidente de aviação”.

⁵¹ Cfr. Sousa, Marco Romão, op. cit., p. 13 e 14. E de forma mais pormenorizada, Cfr. Almeida, Carlos Alberto Neves - op. cit., p. 90 a 92 (citado pelo autor anterior).

3.3.3. Os Acordos IATA: IIA (1995) e MIA (1995 e 1996)

Os acordos IATA, conhecidos sob a *denominação IIA-IATA Intercarrier Agreement on passenger Liability* e *MIA-Agreement on Measures to Implement the IATA Intercarrier Agreement*, constituem fonte de natureza privatista e, foram desenvolvidos no seio da IATA.

Conforme menciona Sousa (2013, p. 15), em relação ao IIA – ou IATA *Intercarrier Agreement on Passenger Liability* – interessa realçar que o compromisso celebrado em Kuala Lumpur (Malásia), no dia 31 de outubro de 1995, destaca duas questões principais: uma relacionada com os danos de morte e lesão corporal e a outra, no qual é reservado o direito de defesa por parte do transportador ao abrigo da cláusula exoneratória regulada no artigo 20.º da Convenção de Varsóvia.

O MIA ou *Agreement on Measures to Implement the IATA Intercarrier Agreement*, como o seu próprio nome já sugere, refere-se a um acordo através do qual as companhias aéreas signatárias se comprometem a adotar as medidas constantes no IIA mediante a inclusão das mesmas nos seus contratos de transporte.⁵²

Parafraseando Almeida (2010, p. 96), em termos objetivos, os Acordos IATA, vieram introduzir um regime contratual derogatório do regime previsto no Sistema de Varsóvia sobre a responsabilidade do transportador aéreo. Quanto a aplicabilidade subjetiva, os Acordos IATA baseiam a sua força jurídica na adesão voluntária das companhias aéreas signatárias, passando, nessa medida, a incorporar as condições gerais de transporte destas.

⁵² Cfr. Sousa, Marco Romão, op. cit., p. 15 e, Almeida, Carlos Alberto Neves, (p. 1139 e 1140) – Da responsabilidade civil das companhias de aviação face ao novo regulamento (CE) n.º 2027/97 do conselho de 17.10. Disponível em: <https://portal.oa.pt/upl/%7Be80b37e4-c71c-4c9e-a1c7-6e493db38df1%7D.pdf>, cons. em 07.03.2020

3.4. Fontes comunitárias

3.4.1. Decreto-Lei n.º 17/2018

Antes de mais, vale referir aqui que o Direito dos consumidores, em geral, é um outro ramo do Direito, por isso, e por razões práticas não será fundamentado o presente Decreto-Lei, ou seja, não trataremos a matéria por ir além do âmbito.

O presente decreto-lei transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva (UE) 2015/2302, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de outubro de 2004, e a Diretiva 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, e revoga a Diretiva 90/314/CEE, do Conselho, de 13 de junho de 1990.

O principal objeto desta Diretiva é contribuir para o bom funcionamento do mercado interno e alcançar um nível elevado de defesa do consumidor, através da aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros em matéria de contratos celebrados entre viajantes e operadores, relativos a viagens organizadas e serviços de viagem conexos. Segundo o art. 1.º n.º 1, “o presente decreto-lei estabelece o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo”.

3.4.2. Regulamento (CE) n.º 261/2004

O Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004, veio revogar o Regulamento CEE n.º 295/91 do Conselho, de 4 de fevereiro, relativo ao regime de recusa de embarque (*Overbooking*) por motivos de voo sobrerreservado, instituindo novas regras com respeito não apenas à recusa de embarque, mas também regulando as situações de cancelamento ou atraso considerável de voos e a possibilidade de colocar o passageiro em classe inferior à contratada. Pelo facto das suas práticas se terem tornado cada vez mais comum dentro da atividade de transporte aéreo.

Pela pertinência do Regulamento (CE) n.º 261/2004, relativamente ao tema em estudo iremos analisá-la detalhadamente no próximo capítulo que trata a matéria atinente à proteção jurídica dos passageiros aéreos na união europeia vítimas da recusa de embarque por *Overbooking*.

3.4.3. Regulamento (CE) n.º 1107/2006

Não podíamos terminar este capítulo sem uma breve alusão ao Regulamento CE n.º 1107/2006, de 5 de Julho, do Parlamento Europeu e do Conselho, o qual estabelece as regras para a proteção e a prestação de assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo. Este regulamento comunitário visa garantir o princípio da igualdade de oportunidades e da não discriminação.

Nos termos do normativo, são impostas aos transportadores aéreos e aos aeroportos, medidas para assegurar que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida possam usufruir dos serviços aéreos comerciais de passageiros com partida, destino ou trânsito num aeroporto situado no território de um Estado-Membro da União Europeia.

Capítulo 4

A proteção jurídica dos passageiros aéreos na união europeia vítimas da recusa de embarque por *Overbooking*

4.1. Introdução

Como já referido, a garantia de um elevado nível de segurança e proteção dos direitos de passageiros tem constituído, nos últimos tempos, um dos objetivos fundamentais no setor de transporte aéreo. Entretanto, os Estados ratificaram a Convenção de Varsóvia e, posteriormente, a Convenção de Montreal, a fim de regular a responsabilidade do transportador aéreo e proteger os interesses dos passageiros.

A nível comunitário, a União Europeia adotou um conjunto significativo de medidas legislativas destinadas a reforçar os direitos dos passageiros no contrato de transporte. O Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho Europeu de 11 de fevereiro de 2004 que estabelece regras comuns para a indemnização e assistência aos passageiros dos transportes aéreos, em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos.

Estes instrumentos normativos são fundamentais para a análise da matéria de responsabilidade civil do transportador aéreo, quando este não cumpre a sua obrigação proveniente do contrato de transporte. Justifica-se, portanto, que o presente capítulo focalize nestes diplomas, para analisar o regime de responsabilidade civil do transportador aéreo na União Europeia, em caso de recusa de embarque por *Overbooking*.

4.2. A responsabilidade civil do transportador aéreo à luz do Sistema de Varsóvia e da Convenção de Montreal (Breve resumo)

4.2.1. Sistema de Varsóvia

Conforme aludimos anteriormente, a Convenção de Varsóvia de 1929, visa a unificação de determinadas normas relativas ao transporte aéreo internacional. A esta convenção e aos subsequentes convénios e protocolos modificativos é chamado o Sistema de Varsóvia. Surgiu numa época, na qual, a preocupação de disciplinar a responsabilidade das transportadoras aéreas já era premente. Foi a primeira convenção internacional a reunir um número considerável de países e a definir um regime com as regras relativas ao transporte aéreo, não esquecendo a figura dos passageiros e os seus direitos.

Quanto ao seu âmbito de aplicação, estatui o art. 1.º que “aplica-se a qualquer transporte internacional⁵³ de pessoas, bagagens ou mercadorias, efetuado por aeronave mediante remuneração. Aplica-se igualmente aos transportes gratuitos efetuados por aeronave por uma empresa de transportes aéreos. ”

No que tange a responsabilidade do transportador, esta encontra-se regulada no capítulo terceiro da referida convenção, precisamente nos seus arts. 17.º a 30.º. Será este capítulo o objeto principal da nossa atenção.

A Convenção consagra a responsabilidade contratual da transportadora apenas quanto ao dano causado em caso de morte ou lesão corporal de um passageiro se o acidente que causou a morte ou a lesão tiver ocorrido a bordo da aeronave ou durante uma operação de embarque ou desembarque (art. 17.º CV). A convenção dispõe ainda no seu art. 18.º n.º 1, que: “O transportador é responsável pelo dano proveniente da destruição, perda ou avaria da bagagem registada ou de mercadorias, quando o facto que causou o prejuízo se produziu durante o transporte aéreo”.

⁵³ É considerado “transporte internacional, todo o transporte no qual, de acordo com o que foi estipulado pelas Partes, o ponto de partida e o ponto de destino, quer haja ou não interrupções de transporte ou transbordo, estejam situados quer no território de duas Altas Partes Contratantes, quer apenas no território de uma Alta Parte Contratante, se previu uma escala no território de um ou de outro Estado, mesmo que este Estado não seja uma Alta Parte Contratante.” Estatui o art. 1.º n.º 2 da Convenção em análise.

Entretanto, a convenção isenta de responsabilidade o transportador quando este provar que tomou, por si e por seus propositos todas as mediadas necessárias para evitar o prejuízo ou que lhes era impossível tomá-las. No caso de o transportador fazer a prova de que o dano foi causado por culpa exclusiva da pessoa lesada, o transportador será isento de responsabilidade, se o lesado contribuiu para o dano será atenuada a responsabilidade da transportadora, na proporção da sua culpa (arts. 20.º e 21.º CV). Foi balizado o limite monetário da responsabilidade do transportador, tendo o passageiro, por convenção especial com o transportador a possibilidade de fixar um limite de responsabilidade mais elevado, segundo o disposto no art. 22.º, n.º 1. De acordo com o art. 25.º, o transportador não terá o direito de se prevalecer das disposições da convenção que excluem ou limitam a sua responsabilidade, se o dano provier de dolo da sua parte ou por um dos seus propositos, agindo no exercício das suas funções.

Apesar do marco importante inerente a esta Convenção, verificou-se a necessidade de sua atualização. Pelo que esse sistema veio a ser profundamente remodelado com a adoção da Convenção de Montreal de 1999.

4.2.2. Convenção de Montreal de 1999

A Convenção assinada em 28 de Maio de 1999, dispõe de 57 artigos, divididos por 7 capítulos, em que a responsabilidade das transportadoras está prevista no seu capítulo III, precisamente nos artigos 17.º a 38.º

No capítulo III do presente trabalho foram anunciadas algumas normas que regulam a responsabilidade civil do transportador aéreo, sendo assim, limitaremos aqui a abordagem exclusivamente a assuntos relacionadas ao seu âmbito de aplicação.

A Convenção de Montreal, similarmente à Convenção de Varsóvia, aplica-se ao transporte aéreo internacional. Conforme já citado, segundo o art. 55.º da CM, em caso de concurso de normas entre os textos normativos de Varsóvia e os textos normativos de Montreal, serão sempre aplicáveis as normas presentes neste último. Atendendo que a CM se apresenta mais completa.

Salientamos que a recusa de embarque constitui um incumprimento contratual que não tem previsão normativa nas Convenções de Varsóvia e Montreal.

Os Estados Membros da União Europeia ratificaram a CM, tendo sido integrada no Regulamento (CE) n.º 889/2002 de 13 de maio e, assim, aplica-se também ao transporte doméstico dentro da União Europeia. A entrada em vigor da convenção, apesar do aperfeiçoamento do Sistema de Varsóvia⁵⁴, foi contestada pelos Estados que não viam nele uma proteção clara dos passageiros. Assim para preencher um vazio legal e regular quanto a fenómenos recorrentes na aviação internacional o Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de fevereiro de 2004 apresenta um regime de indemnização e assistência aos passageiros em caso de recusa de embarque, cancelamento e atraso considerável dos voos.

4.3. Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004

O Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de fevereiro de 2004 veio revogar o Regulamento (CEE) n.º 295/91, estabelecendo regras comuns para a indemnização e assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos.

4.3.1. Âmbito de aplicação

O Regulamento aplica-se: “Aos passageiros que partem de um aeroporto localizado no território de um Estado-Membro a que o Tratado se aplica” (art. 3.º, n.º 1, al. a)) e, ainda, “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 e que lhes tenha

⁵⁴ Parafraseando André, José Duarte (2003, p. 52). “Tanto a Convenção de Varsóvia de 1929 como a Convenção de Montreal de 1999 são considerados um marco mais importante em relação a evolução do regime jurídico da responsabilidade civil no transporte aéreo internacional. A primeira porque estabeleceu o regime, que com algumas alterações subsistiu até hoje; e a segunda porque, 70 anos depois, e após várias tentativas falhadas, finalmente o consolidou, atualizou e substituiu”.

sido prestada assistência nesse país terceiro, se a transportadora aérea operadora do voo em questão for uma transportadora comunitária” (art. 3.º, n.º 1, al. b)).⁵⁵

Acresce que, para o mencionado regulamento se aplicar é necessário ainda que os passageiros tenham uma reserva confirmada para o voo em questão e, salvo no caso de cancelamento a que se refere o art. 5.º, se apresentem a registo (*check-in*) e na respetiva porta de embarque com a antecedência estabelecida pela transportadora aérea, pelo operador turístico ou pelo agente de viagens autorizado. Não sendo indicada qualquer hora, deverá o passageiro apresentar-se a embarque pelo menos nos 45 minutos antes da hora de partida publicitada. Caso não sejam respeitados os horários predeterminados, poderá ser legitimamente recusado o embarque ao passageiro, não lhe assistindo direito a indemnização.

4.3.2 Os Direitos dos passageiros do transporte aéreo na União Europeia em caso de Recusa de embarque por “Overbooking”

Primeiramente, a recusa de embarque ocorre quando o transportador recusa transportar um passageiro num voo, apesar de este se ter apresentado no embarque nas condições estabelecidas no contrato de transporte. Ela pode ser justificada ou injustificada, contudo ambas se encontram previstas no regulamento. A recusa de embarque justificada ocorre se uma transportadora aérea operadora tiver motivos razoáveis para prever que vai recusar o embarque num voo. O art. 2.º, al. j), do Regulamento estatui que pode ser recusado o embarque por razões de saúde, de segurança, a falta da necessária documentação de viagem. O passageiro também pode ver-se recusado o embarque se não se apresentar a *check-in* (registo) com a antecedência indicada. Por sua vez, embora não estando expressamente no Regulamento, a recusa de embarque sem fundamentos em pressupostos regulamentados, ou seja, quando é tomada a decisão arbitrariamente, é considerada injustificada.

⁵⁵ Estatui o art.º 2.º, al.ª c) do Regulamento que, considera-se transportadora aérea comunitária “ (...) uma transportadora aérea titular de uma licença de exploração válida concedida por um Estado-Membro de acordo com o disposto no Regulamento (CEE) n.º 2407/92 do Conselho, de 23 de Julho de 1992, relativo à concessão de licenças às transportadoras aéreas”.

De entre todas as causas de recusa de embarque injustificada, o *Overbooking* é sem dúvida, uma das modalidades que mais tem gerado polémicas e controvérsias. Porém, é pertinente referir que existem outras situações que se enquadram na recusa de embarque injustificada, como por exemplo: a falha de serviços informáticos, substituição da aeronave por outra de menor capacidade, os cancelamentos de voos anteriores, as greves, etc.

A prática de *Overbooking* é da responsabilidade exclusiva da companhia aérea, portanto, não se justifica que o passageiro, tendo adquirido o seu bilhete e estando perfeitamente em dia com suas obrigações, tal como acordado no contrato de transporte, seja impedido de viajar, porque a companhia aérea vendeu mais bilhetes do que a quantidade de lugares disponível na aeronave. Entretanto, no caso de ser confrontado com esta situação assiste-lhe alguns direitos que vamos abordar segundo o “Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004”.

4.3.2.1. Gestão do “Overbooking”

Não há planificação e acontece no momento, em função da ocorrência. Ao verificar-se que a lotação do aparelho está prestes a esgotar-se, sem que uma boa parte dos passageiros tenha embarcado, sonda-se entre os passageiros quais estariam dispostos a viajar noutro voo, assim cedendo o seu lugar. Uma vez aceite o plano alternativo de viagem, a transportadora assume, junto de quem se tenha disponibilizado, os encargos financeiros com a estadia, a alimentação e o alojamento, que essa mudança possa vir a acarretar. Quando o passageiro concorda em não embarcar, quando se dá como voluntário, fá-lo sempre a troco de benefícios, normalmente do pagamento de um montante pecuniário compensatório oferecido pela transportadora para apelar aos voluntários. Não havendo voluntários ou os mesmos se mostrarem insuficientes, a transportadora, neste caso, pode recusar o embarque a passageiros mesmo que estes não concordem.

4.3.2.2. Critério de escolhas

Aparentemente casual a decisão sobre a que passageiro é recusado o embarque, como se se tratasse de um procedimento aleatório, na verdade verifica-se uma tendência

que se traduz na preferência pelos que viajam em classe económica, ou que sejam portadores de bilhetes menos onerosos. Pode-se dizer que, em geral, são poupadas mulheres grávidas e crianças, tal como pessoas com deficiência ou de mobilidade reduzida e os idosos, conforme o disposto no art. 11.º, n.º 1, do referido Regulamento. Entre os escolhidos constam, também, passageiros que acodem ao balcão de registo ou, mesmo, à porta de embarque em horas mais inapropriadas.

4.3.2.3. Números de bilhetes que uma companhia aérea pode vender em “Overbooking”

Apesar de a gestão da prática depender de companhia para companhia e de rota para rota, há em média dez assentos em *Overbooking* por cada dez mil lugares vendidos. Ou seja, um lugar em *Overbooking* em cada mil bilhetes vendidos. Mas, apesar de ser esta a média da indústria, por exemplo, a TAP diz ter uma média mais baixa: quatro lugares em *Overbooking* em cada dez mil bilhetes vendidos⁵⁶.

4.3.2.4. Indicações para diminuir as chances de perder o assento por “Overboking”

Para evitar o *Overbooking* é aconselhável que o passageiro participe do programa de passageiro frequente da sua companhia aérea, já que, é menos provável de terem o embarque negado em caso de um *Overbooking*. Faça o check-in antecipadamente e chegue ao portão de embarque no horário estabelecido, pois, algumas companhias aéreas optam por escolher os passageiros que fazem o *check-in* por último, ou aqueles que chegarem por últimos ao portão de embarque. Os passageiros que viajam sem malas têm mais probabilidade a terem o embarque recusado, assim a transportadora aérea não precisa procurar a sua bagagem e retirá-la. Os passageiros que viajam com crianças, pessoas com alguma deficiência ou idosos têm menos chances de terem o embarque negado por motivo de *Overbooking*.

⁵⁶ Cf. a este respeito em: <https://www.publico.pt/2017/04/11/economia/perguntaserespostas/overbooking-o-que-e-o-que-tem-de-saber-sobre-1768458>. Consultado em: 05/05/2020

4.3.2.5. Passageiro voluntário & Passageiro não voluntário

A distinção entre passageiro voluntário e não voluntário assenta naqueles que se tenham apresentado no embarque nas condições estabelecidas no contrato e se disponham a ceder o seu lugar, a pedido da transportadora aérea, a troco de benefícios, enquanto que o não voluntário, como o próprio nome sugere, são os passageiros que lhes são recusados o embarque contra a sua vontade.

Cabe destacar que nos termos dos artigos 14.º e 15.º do Regulamento, tanto os passageiros voluntários como os não voluntários devem ser corretamente informados dos seus direitos.

4.3.2.6. Obrigação de informar os passageiros dos seus direitos

Segundo o art. 14.º do Regulamento, a transportadora aérea operadora deve garantir que na zona de registo dos passageiros seja afixado, de forma claramente visível para os passageiros um impresso escrito com as determinações legais no que se refere a indemnização e assistência, em caso de cancelamento, atraso superior a duas horas ou recusa de embarque. Do n.º 2 do artigo citado resulta que, o transportador que recusar o embarque ou cancelar um voo deve distribuir a cada passageiro afetado um impresso com as regras de indemnização e de assistência, e também os contatos do organismo nacional competente⁵⁷. No caso de Portugal, é a Autoridade Nacional da Aviação Civil (ANAC) o organismo responsável pela aplicação dos direitos dos passageiros no que se refere aos voos com partida dos aeroportos nacionais e aos voos de países terceiros com destino a esses aeroportos, desde que efetuados por transportadoras aéreas comunitárias.

Nesta sequência e segundo o art.º 8.º, n.º 1 do Regulamento supracitado, caso o passageiro aceite ceder o seu lugar, podem ser acordados, como já referimos, benefícios entre o passageiro e a transportadora. Para além destes benefícios, o passageiro terá, ainda, direito a assistência por parte da transportadora. Terá direito, em alternativa, ao

⁵⁷ Obs: Muitos viajantes ainda desconhecem os direitos que lhes são assegurados, porque a verdade é que nem todas as transportadoras informam claramente os passageiros sobre os seus direitos, mesmo sabendo que tem essa obrigação. Segundo o art. 14.º do Regulamento (CE) N.º 261/2004. “Obrigação de informar os passageiros dos seus direitos”.

reembolso do bilhete no prazo de sete dias e voo de regresso para o primeiro ponto de partida ou reencaminhamento para o destino final.⁵⁸

No caso do passageiro não voluntário, estatui o art. 4.º n.º 2, que se o número de voluntários for insuficiente para permitir o embarque, a transportadora aérea operadora pode então recusar o embarque a passageiros contra sua vontade, porém tais passageiros terão o direito a uma indemnização, cujos valores diferem de acordo com o número de milhas do voo, isto é, em função da distância e das horas de atraso.

Estatui o art.º 7.º, n.º 1, alíneas a), b) e c) do Regulamento, que neste caso, os passageiros terão direito a uma indemnização mínima⁵⁹, nos seguintes montantes:

- 250 € para todos os voos até 1500 km;
- 400 € para todos os voos intracomunitários com mais de 1500 km e para todos os outros voos entre 1500 e 3500 km;
- 600 € para todos os voos não abrangidos pelos casos precedentes.

Esta indemnização pode ser reduzida em 50% caso seja oferecido ao passageiro o reencaminhamento para o seu destino final num voo alternativo cuja hora de chegada não exceda a do voo original em:

- duas horas nos voos até 1500 Km
- três horas nos voos intracomunitários com mais de 1500 km e em todos os outros voos entre 1500 e 3500 km;
- quatro horas nos voos não abrangidos nos casos precedentes.

Se existir reencaminhamento nos termos do art.º 8.º e o passageiro tiver de aguardar menos de duas horas pelo voo não terá direito a indemnização, nos termos do art.º 7.º do Regulamento. De referir também que, de acordo com o art. 15.º, n.º 2 do aludido Regulamento, se a transportadora aérea não informar corretamente os passageiros dos direitos que lhes são assistidos e, por esse motivo, atribuir ao passageiro uma indemnização inferior aos valores mínimos supracitados, o passageiro tem direito a mover

⁵⁸ Segundo o art.º 2.º al. h), “destino final é o destino que consta do bilhete apresentado no balcão do registo ou, no caso de voos sucessivos, o destino do último voo; os voos sucessivos alternativos não são disponíveis não são tomadas em consideração se a hora original planeada de chegada for respeitada.”

⁵⁹ Art.º 7.º n.º 3 do mesmo regulamento – “A indemnização referida deve ser paga 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 viagens e/ou outros serviços”.

um procedimento nos tribunais ou nos organismos competentes com vista a obter uma indemnização adicional.

As obrigações para com os passageiros, em nenhuma situação, podem ser excluídas ou limitadas pelo princípio da liberdade contratual, segundo art.º 15.º, n.º 1, sob pena de procedimento judicial contra as mesmas e queixa às autoridades competentes, conforme considerando o art.º 15.º, n.º 2 e art.º 16.º.

De ressaltar que, a UE disponibilizou um formulário de reclamação para os passageiros que consideram ter uma reivindicação válida a apresentar contra uma companhia aérea em caso de recusa de embarque, mudança para uma classe inferior, cancelamento ou atraso considerável do voo. Deve proceder a sua reclamação junto à transportadora aérea que operou o voo, tendo o cuidado de ficar com um duplicado. Na ausência de resposta da transportadora aérea ou no caso da resposta recebida não seja satisfatória, deve reclamar ao organismo nacional responsável pela execução do regulamento no Estado-Membro em que ocorreu o incidente. Caso o incidente tenha ocorrido num aeroporto de partida fora da UE, pode contactar o organismo nacional responsável pela execução do regulamento no Estado-Membro de destino do voo⁶⁰.

A acrescer a esta indemnização mínima, o passageiro terá direito:

- Ao reembolso do preço do bilhete no prazo de sete dias e voo gratuito de regresso para o primeiro ponto de partida ou reencaminhamento para o destino final (na primeira oportunidade ou em data posterior da conveniência do passageiro, neste caso, sujeito à disponibilidade de lugares). Art. 8.º
- À assistência: a transportadora aérea terá de oferecer aos passageiros, aos quais recusou o embarque, de forma totalmente gratuita: - refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera; - alojamento em hotel; - transporte entre o aeroporto e o local de alojamento; - a possibilidade de efetuar duas chamadas telefónicas,

⁶⁰ Disponível no endereço eletrónico:
https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/complain_form/eu_complaint_form_pt.pdf. Consultado no dia 05/05/20120

telexes, mensagens via fax ou mensagens por correio electrónico. Art. 9.º

Convém ressaltar que segundo o art. 9.º n.º 3, a transportadora aérea operadora deve prestar especial atenção às necessidades das pessoas com mobilidade reduzida e dos seus acompanhantes, bem como das crianças não acompanhadas.

Conforme preceitua o art.º 12.º do aludido Regulamento, para além dos direitos supraditos, tendo havido recusa de embarque os passageiros poderão exigir judicialmente uma indemnização suplementar. De referir que o Decreto-Lei n.º 209/2005, de 29 de novembro, criou o regime sancionatório aplicável ao Regulamento (CE) n.º 261/2004.

4.4. O caso da United Airlines, no voo 3411

Como referido, “Overbooking” tem sido uma prática cada vez mais comum das companhias aéreas, causando problemas de vária índole e levantando polémicas. Como consequência direta, o público sente-se inseguro, revoltado e indignado, uma vez postos em causa os seus direitos, por razões que só interessam às transportadoras.

Embora a grande maioria destes casos não sejam objeto de mediatização, o caso da Companhia United Airlines, no voo 3411, não passou despercebido na comunicação social. A vítima foi retirada à força da aeronave por polícias, sob alegação de “Overbooking” no voo. Neste caso o passageiro em questão acabou por ser gravemente ferido.

A 9 de abril de 2017, o voo 3411 da United Airlines tinha como destino o Louisville International Airport, partindo do O’Hare International Airport, em Chicago, nos Estados Unidos. Nessa ocasião aconteceu um dos casos mais chocantes relacionado a recusa de embarque. O episódio aconteceu porque o voo já não tinha espaço para que a United Airlines transportasse uma tripulação de quatro pessoas para Louisville, para onde se dirigia o médico David Dao. Num vídeo que se tornou viral nas redes sociais, este passageiro é visto a ser retirado à força da aeronave por polícias, sob alegação de *Overbooking* no voo.

A United ofereceu uma compensação a quem quisesse abrir mão de seus assentos, aparentemente, poucas pessoas se ofereceram como voluntárias. Face a isso, os agentes do portão invocaram um processo que permitia que os passageiros que tivessem pago tarifas mais baixas e que não tivessem conexões com outros voos, ou que tivessem feito *check-in* mais tarde, fossem retirados do avião. Assim, a tripulação selecionou quatro pessoas, uma delas, David Dao, para abandonar a aeronave e dar lugar a 4 funcionários da companhia aérea.

O passageiro teria dito aos oficiais que não poderia perder o voo porque era médico e precisava estar em Louisville na manhã do dia seguinte para se apresentar num hospital, e negou-se a sair do avião. Face à relutância do passageiro, os agentes policiais foram chamados à aeronave, onde fizeram uso da força para retirá-lo do lugar e arrastá-lo para o exterior.

Como consequência, o passageiro teve o nariz quebrado e perdeu dois dentes frontais, o que levou a que se submetesse a uma cirurgia reconstrutiva da face. Os restantes passageiros mostraram a sua indignação e registaram imagens da insólita ocorrência.

O escândalo provocado pela expulsão violenta do passageiro fez com que a companhia repensasse na sua política de *Overbooking*. O CEO da United, Oscar Muñoz, pediu desculpas, chamando o episódio de "verdadeiramente horrível".

O desfecho do caso culminou no pagamento de uma indemnização ao passageiro (uma quantia não revelada), e um acordo com a companhia aérea, que assumiu a responsabilidade pelo ocorrido, além da demissão de dois oficiais de segurança da aviação de Chicago.

A repercussão do incidente, que provocou indignação em todo mundo, fez com que a companhia aérea alterasse alguns aspectos na gestão da política de “Overbooking”, com o objetivo primordial de evitar situações semelhantes.⁶¹

Entre eles:

- ✓ A companhia aérea não expulsaria os passageiros embarcados, a fim de ceder o seu lugar a outra pessoa - ou ligaria para as autoridades - a menos que houvesse um problema de segurança.

⁶¹ Cfr. Disponível em:
<https://s3.amazonaws.com/unitedhub/United+Flight+3411+Review+and+Action+Report.pdf>, consultado em 20.10.2020

- ✓ A companhia aérea criaria um novo processo de check-in automático, em que os clientes notificassem a sua disposição de abrir mão dos seus assentos, por compensação e trabalharia para reduzir o número de vôos com excesso de reservas.
- ✓ Embora a United tenha dito que o voo de 2017 estava simplesmente cheio, e não com reservas em excesso, a Southwest Airlines anunciou que não reservaria mais voos, numa tentativa de garantir que os clientes portadores de bilhetes não fossem prejudicados.
- ✓ A United anunciou que aumentaria significativamente a quantia máxima que poderia oferecer aos passageiros que voluntariamente desistissem de seus assentos para US \$ 10.000, do limite de US \$ 1.350 usado pela maioria das companhias aéreas.

A empresa sofreu grandes prejuízos depois dos escândalos provocados pela expulsão violenta do médico de origem vietnamita David Dao⁶². A companhia espera, assim, recuperar a confiança de clientes e investidores.

4.4.1. Poderia acontecer um caso semelhante ao da United Airlines em Portugal?

Esta pergunta foi respondida pela Autoridade de Aviação Civil (ANAC) ao jornal Sol-Sapo. A resposta é negativa, já que, a legislação comunitária tem regras apertadas para a situação de “*Overbooking*”, por isso, até hoje não há registo de passageiros que tenham sido expulsos do avião. As companhias que operam em Portugal

⁶² “A empresa espera assim recuperar a confiança de clientes e investidores, depois de as ações terem caído (chegaram a cair mais de 4%) e de circular já uma petição a pedir a demissão do CEO. Nas redes sociais, o apelo ao boicote perpetua-se. Na China, onde a empresa domina 20% dos voos com os EUA e onde é a companhia aérea norte-americana que voa para mais cidades, mais de 480 milhões de habitantes comentaram o incidente. Na terça-feira, a empresa acabou o dia com perdas no valor de 250 milhões de dólares. ” Disponível em <https://www.publico.pt/2017/04/12/economia/noticia/united-airlines-comprometese-a-alterar-politica-de-overbooking-1768517>, consultado em 20.01.2020

Cfr. mais sobre o caso em: <https://edition.cnn.com/2019/04/09/us/united-airlines-david-dao/index.html>, consultado no dia 10 de janeiro de 2020;

Salan M. (2017), “Security Officers Fired for United Airlines Dragging Episode”, in revista - The New York Time, outubro de 2017. Disponível em: <https://www.nytimes.com/2017/10/17/us/united-airlines-david-dao.html?auth=link-dismiss-google1tap>, consultado em 12 de janeiro de 2020

Cfr. <https://expresso.pt/internacional/2017-04-13-Passageiro-arrastado-para-fora-de-voo-da-United-Airlines-partiu-o-nariz-e-dois-dentes#gs.0LwipaN5>, consultado no dia 12 de janeiro de 2020

normalmente resolvem estas situações antes, mesmo, de ser feito o *check-in*, o que não permite, sequer, aos passageiros chegarem perto da aeronave.

Sendo a prática de *Overbooking* legal, tem, porém, de ser resolvida aos balcões de *check-in*. Os passageiros têm de ser informados corretamente de que há “*Overbooking*” e é necessário que aceitem as condições e alternativas que lhes são propostas pelas companhias aéreas, respeitando sempre as normas da proteção dos passageiros. A ANAC confirmou, ainda, ao jornal supracitado que em casos de “*Overbooking*”, “nunca se chega ao ponto de emitir um cartão de embarque ou de o passageiro chegar ao “outro lado”, à zona de segurança, e muito menos entrar no avião”.

No caso de “*Overbooking*”, ao passageiro tem de ser apresentado um plano de viagem alternativo e, no caso de haver despesas com refeição ou estadia, as mesmas são suportadas pelas transportadoras aéreas em questão. Isto, sem descurar a possibilidade de o passageiro reclamar uma indemnização.⁶³

⁶³ Cf. <https://sol.sapo.pt/artigo/558196/overbooking-as-regras-do-jogo-das-cadeiras>. Consultado em: 05/05/2020

Os vídeos foram divulgados em redes sociais, provocando indignações e contestações das pessoas.

Capítulo 5

Regulação da recusa de embarque por “Overbooking” em outros ordenamentos jurídicos

5.1. Introdução

Pretende-se, com este capítulo, fazer um estudo comparativo sistemático de diferentes ordens jurídicas, com vista a identificar as semelhanças e as diferenças encontradas. Especificamente, iremos analisar os ordenamentos jurídicos aplicados nos Estados Unidos da América, Brasil, Cabo Verde e União Africana, referente à recusa de embarque por “Overbooking”.

5.2. O “Overbooking” nos Estados Unidos da América

Nos Estados Unidos da América, por pressão da opinião pública e da comunicação social americanas, essa matéria foi detalhadamente regulamentada pelo Departamento de Transportes (U.S. Department of Transportation), adotando medidas de extrema importância na proteção dos passageiros aéreos vítimas da recusa de embarque por *Overbooking*. Entretanto, as primeiras indemnizações foram concedidas com base no “*Oversales Act*” Part 250, de 1997, no qual podemos constatar alguma semelhança com a regulamentação europeia.⁶⁴

Neste ordenamento destacam-se os seguintes pontos:

Nos Estado Unidos da América, assim como na União Europeia, sempre que ocorra *Overbooking* (*Oversales*, na terminologia norte-americana), a transportadora aérea deve, em primeiro lugar, recorrer a voluntários, que, mediante uma compensação pecuniária renunciem ao embarque.

Todas as companhias aéreas devem ter regras no caso de haver necessidade para recusar embarque por motivo de *overbooking* a passageiro que tenha o bilhete confirmado

⁶⁴ Nesta matéria, segue-se de perto Hélio de Castro Farias, in *No-Show versus Overbooking*, in Revista Brasileira de Direito Aeroespacial, nº 72, 1997

para o voo. Essas regras devem seguir o princípio da não discriminação, não favorecendo nem prejudicando uns passageiros em relação aos outros, e devem estar redigidas de maneira clara e de fácil compreensão.

Todas as regras tarifárias, assim como a hipótese de oferecer bilhete aéreo grátis ou redução do preço ao invés do pagamento em dinheiro, devem ser registados pela companhia aérea na autoridade aeronómica competente. As regras devem mencionar, o total da compensação e quais os passageiros abrangidos, essas alternativas devem ser aceites voluntariamente pelos passageiros e o valor da compensação oferecida deve ser igual ou superior a compensação pecuniária. De referir que esse registo deve especificar que a obrigação do transportador para com o passageiro deve ser criado no dia e no local que ocorrer a recusa de embarque por *overbooking*.

A compensação da recusa de embarque por *overbooking*, de acordo com o “*oversales Act*” deve corresponder a 200% do valor dos bilhetes ainda não utilizados, com o limite máximo de USD\$400, podendo ser reduzido até metade desse valor contando que o transportador providencie meios alternativos de transporte aéreo, desde que, chegando com o atraso máximo de 2 horas em relação ao voo original ou de 4 horas tratando-se de transportadora estrangeira.

O direito à compensação pode ser excluído nos seguintes casos:

No caso de o passageiro não respeitar as condições do contracto estabelecidas e enumeradas no título de transporte (bilhete), as regras de reconfirmação do voo e as condições exigidas para prosseguir a viagem.

Ocorrendo a substituição da aeronave por outra de menor capacidade, por motivos operacionais ou de segurança.

No caso de o passageiro viajar na classe superior sem custo adicional ou prosseguir com a viagem em classe inferior com reembolso da diferença do preço do bilhete.

No caso de o passageiro ser instalado noutra voo nas mesmas condições, devendo esse novo voo possibilitar que chegue ao destino final com atraso não superior a 1 hora em relação ao voo originalmente reservado.

É dever da companhia aérea fornecer uma declaração escrita com a descrição clara dos termos e condições da compensação decorrente do *overbooking*, ao passageiro que lhe foi recusado o embarque contra a sua vontade (passageiros involuntários).

No bilhete de passagem devem estar todas as informações referentes a recusa de embarque por *overbooking* e as possíveis compensações, também é o dever do transportador garantir que os seus agentes cumpram o regulamento sobre o *overbooking*.

5.3. O “Overbooking” no Brasil

Primeiramente, cumpre realçar que, o Código Brasileiro da Aeronáutica (CBA) não regula expressamente a recusa de embarque por *Overbooking*. Mas, este Código estabelece sanções para o cancelamento, atraso ou interrupção da viagem.

Sendo assim, a doutrina brasileira entende que na ausência de regulamentação específica no CBA, deve ser aplicado o disposto no Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Conforme o artigo 233.º do Código Brasileiro de Aeronáutica, a execução do contrato de transporte aéreo inicia-se quando o passageiro, já despachado no aeroporto, transpõe a linha que delimita a área pública e entra na aeronave, isto é, quando já superada a fase de possível rejeição ao embarque. Esta referência revela que os passageiros “*denied boarding*” teriam os seus Direitos salvaguardados não pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, mas sim pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8078/90) e o Código Civil Brasileiro, visto que o contrato de transporte não estaria concretizado.⁶⁵

Nos termos dos arts. 81.º e 83.º do CDC, estatui-se que todo o consumidor lesado na relação de consumo poderá reclamar uma indemnização através de um dos órgãos competentes, como é o caso do Ministério Público.

⁶⁵ Cfr. Ferraz, Renée Baptista e de Oliveira, Alessandro Vinícius Marques (2008, p. 110)

Os passageiros aéreos vítimas da recusa de embarque por *Overbooking* poderão, nos termos dos arts. 20.º e 35.º do CDC, pedir que a viagem seja realizada noutro voo, pedir a restituição do montante despendido, ou peticionar outra passagem aérea mediante dedução do montante gasto na primitiva passagem.

Parafraseando Ferraz e Oliveira (2008, p. 111), “com o objetivo de facilitar os trâmites relativos aos danos causados pela preterição por excesso de passageiros, foi firmado um Termo de Compromisso entre órgãos representando os interesses do consumidor e das empresas aéreas. Embora a validade do termo tenha expirado em dezembro de 2001, algumas empresas brasileiras continuam adotando tais políticas em suas bases domésticas”.

Em relação à ocorrência de acessos negados devido à prática de “Overbooking” em voos internacionais, levou à celebração de um Termo de Compromisso entre órgãos que representam o consumidor e empresas aéreas, denominado de Termo de Compromisso de Ajustamento n.º 55/2002, de 7 de novembro de 2002, emanado da Promotoria de Justiça do Consumidor do Ministério Público do Estado de São Paulo.

Conforme a legislação vigente, havendo cancelamento, atraso ou ainda casos de recusa de embarque por *overbooking*, a companhia aérea tem o dever de encaminhar os passageiros para outros voos, que ofereçam condições equivalentes ao voo contratado, no prazo máximo de quatro horas do horário previsto no título de transporte (bilhete). Não sendo possível o cumprimento desse prazo, pode o passageiro decidir embarcar noutro voo por encargo da transportadora, ou ainda, pode optar pelo reembolso do preço do bilhete.

Optando por viajar em outro voo, além das compensações referidas, deve a companhia aérea cobrir todas as despesas referentes a alimentação, hospedagem, transportes e comunicação. De referir que é também da obrigação da transportadora a especificação das alternativas dos voos referentes ao horário, escalas, conexões, etc.

De acordo com este Termo de Compromisso, a compensação poderá ser:

- Crédito compensatório de, no mínimo e sem limite máximo, 105 DES para trechos até 1.100 km e 175 DES para trechos superiores a 1.100 km, sob a forma de Miscellaneous Charges Order (MCO), com validade de um ano a partir da data de emissão, podendo ser convertido, a critério do passageiro: a) em dinheiro; b) na aquisição de outro bilhete de passagem aérea, a ser utilizado pelo passageiro; c) em upgrade para classe superior àquela para a qual o passageiro tiver bilhete de passagem, em outro voo; d) no pagamento de excesso de bagagem;
- Upgrade de classe de serviços;
- Bilhete de passagem aérea adicional;
- Mediante outros acordos definidos entre o passageiro e o transportador.

Ainda sobre o ordenamento jurídico brasileiro, a agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, na sua Resolução - nº 400/16, regula sobre os direitos dos passageiros aéreos. Assim, nos termos do art. 22º, a preterição será configurada quando o transportador deixar de transportar passageiro que se apresentou para embarque no voo originalmente contratado. Segundo o art. 23º, sempre que o número de passageiros para o voo exceder a disponibilidade de assentos na aeronave, o transportador deverá procurar por voluntários para serem reacomodados em outro voo mediante compensação negociada entre o passageiro voluntário e o transportador.

Importa referir que a reacomodação dos passageiros voluntários em outro voo mediante a aceitação de compensação não configurará preterição.

Compete ainda a transportadora, de acordo com o art. 26º e 27º da dita resolução, prestar assistência material ao passageiro vítima da recusa de embarque. Tal assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

I - Superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação; II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.

No caso preterição de embarque, preceitua o art. 24º da Resolução ANAC Nº 400 de 13/12/2016 que o transportador deverá efetuar, imediatamente, o pagamento de compensação financeira ao passageiro, podendo ser por transferência bancária, voucher ou em espécie, no valor de: I - 250 (duzentos e cinquenta) DES (corresponde a 305, 47 euros), no caso de voo doméstico; e II - 500 (quinhentos) DES, (corresponde a 610, 94 euros) no caso de voo internacional.

5.4. O “Overbooking” em Cabo Verde

Em Cabo Verde, o incumprimento do contrato de transporte aéreo motivado por “Overbooking” está regulada no Decreto-Lei nº 35/2006 de 26 de Junho, que estabelece os direitos dos passageiros, em caso de recusa de embarque contra sua vontade, cancelamento e atraso de voos e cria o respectivo regime sancionatório.

O âmbito de aplicação do decreto-lei, alcança os passageiros que partem de um aeroporto situado no território nacional e abarca também os passageiros que partem de um aeroporto situado num país terceiro com destino àquele, sempre que a transportadora aérea operadora do voo em questão for uma transportadora aérea nacional salvo se tiverem recebido benefícios ou uma indemnização e lhes tiver sido prestada assistência nesse país terceiro.

Também em Cabo Verde o primeiro passo é o apelo a voluntários que renunciem ao embarque, ou seja, quando uma transportadora aérea operadora tiver motivos razoáveis para antever que vai recusar o embarque num voo, deve em primeiro lugar, apelar a voluntários que aceitem ceder as suas reservas a troco de benefícios, em condições a acordar entre o passageiro em causa e a transportadora aérea, cabendo ainda a prestação pela transportadora aérea de assistência adequada aos voluntários.

Importa referir que em Cabo Verde não existe nenhum regime especial para passageiros voluntários, mas existe a prática de dar prioridade às pessoas de mobilidade reduzida.

Se for recusado o embarque a passageiros contra sua vontade, a transportadora aérea operadora deve prestar-lhes assistência nos termos dos artigos 7º. e 8º. do presente diploma.

Entretanto, a recusa de embarque motivada por *Overbooking* confere ao passageiro o direito de á sua escolha:

- O reembolso no prazo de sete dias úteis, do 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 de viagem, cumulativamente, nos casos em que se justifique, um voo de regresso para o primeiro ponto de partida;
- O reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final, na primeira oportunidade; ou
- O reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final numa data posterior, da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares.

Para além disso, à luz do art. 8.º do referido diploma, a companhia aérea deve garantir aos passageiros as refeições e bebidas não alcoólicas em proporção razoável com o tempo de espera; Alojamento em hotel caso se torne necessária a estadia por uma ou mais noites, ou caso se torne necessária uma estadia adicional à prevista pelo passageiro; Transporte entre o aeroporto e o local de alojamento, hotel ou outro e, devem ser oferecidas aos passageiros, a título gratuito, duas chamadas telefónicas, telexes, mensagens via fax ou mensagens por correio electrónico. A transportadora aérea operadora deve prestar especial atenção às necessidades das pessoas com mobilidade reduzida e de quaisquer acompanhantes seus, bem como às necessidades dos menores não acompanhados.

Diferente do que acontece na UE, em Cabo Verde não há nenhuma obrigação indemnizatória em função da quilometragem da distância que o passageiro percorreria, caso não lhe fosse recusada a viagem.

Estatui o art. 15.º do presente diploma que, é punido com coima de 500.000\$00 a 5.000.000\$00 (Corresponde a 55.000 euros a 550.000 euros) a transportadora aérea operadora que, faltar a prestação de assistência, aos passageiros a quem for recusado o embarque contra a sua vontade. Entretanto, a assistência prestada nos termos dos artigos 7º e 8º do diploma não impede que os passageiros diligenciem uma ação de indemnização

complementar, pelos prejuízos e danos que eventualmente tenham sofrido. Segundo art. 11.º

Nesta matéria importa ainda referir, que segundo o art. 22º do Código Aeronáutico, o passageiro não tem direito de exigir a devolução, total ou parcial, do preço, se este não se apresentar ou não cumprir com os horários indicados ao embarque para o qual foi feita a reserva e emitido o respetivo bilhete de passagem. Porém se a aeronave partir com todos os lugares ocupados, o transportador deve, contudo, reembolsar ao passageiro oitenta por cento do valor do bilhete de passagem.

Parafraseando Silva (2005, p. 126-127)⁶⁶, cumpre ressaltar que, o regime de *Overbooking* em vigor em Cabo Verde, como resulta do decreto legislativo n.º 1/2001 de 20 de agosto, que aprova o Código Aeronáutico, aplica-se tanto aos voos domésticos como aos voos internacionais com partida de Cabo Verde para e da Comunidade Europeia, embora Cabo Verde não pertença à União, as companhias, através de regulamento interno, “transpuseram” para as suas condições de contrato o novo regime em vigor na União.

5.5. O “Overbooking” na União Africana

Os direitos dos passageiros aéreos na União Africana encontram-se regulados no Anexo 6 à Decisão de Yamoussoukro: Regulamento sobre a Proteção dos Consumidores. Foi aprovado em Malabo, República da Guiné Equatorial, em Dezembro de 2014, observando-se a necessidade de atingir um equilíbrio entre o direito das companhias aéreas de operarem eficientemente num mercado liberalizado e cada vez mais competitivo e assegurar o direito do consumidor de ter a proteção e informação suficientes sobre os direitos que lhes são assistidos.

Segundo o art. 4.º, o regulamento em análise tem como objetivo proteger o consumidor de serviços de transportes aéreos prestados nos territórios dos Estados Partes da Decisão de Yamoussoukro de ser alvo de tratamento injusto na prestação de serviços

⁶⁶ Cfr. Silva, Arnaldo, “Responsabilidade civil no direito aéreo e a problemática da indemnização do dano moral”, in Revista «Direito e Cidadania», Ano VII, nº 22, 2005, Praia – Cabo Verde, pp. 126-127

e de falta de informações ou de informações inadequadas sobre serviços prestados, o que leva a um mau tratamento.

O susodito Regulamento aplica-se aos passageiros que tenham como proveniência ou destino um território de um Estado parte e define as responsabilidades das companhias aéreas e de outros prestadores de serviços. Contudo, este Regulamento não se aplica a passageiros com viagens gratuitas ou com a uma tarifa reduzida não disponível, direta ou indiretamente, ao público. Aplica-se a passageiros com um bilhete emitido no quadro de um programa de passageiro frequente ou de outro programa comercial de uma transportadora aérea ou de um operador turístico. Confere considerando o art. 3.º n.º 3.

Tal como na União Europeia, é também permitido e regulado o fenómeno de *Overbooking* na União Africana.

Entretanto, a transportadora aérea ao prever que vai recusar o embarque num voo, deve quando isso puder ser determinado mais de seis horas antes do voo, contatar o passageiro, pedir que as pessoas se ofereçam voluntariamente para desistir das suas reservas em troca de benefícios em condições a serem acordadas entre este e a transportadora. No caso de uma companhia aérea ter que recusar o embarque na hora de *check-in*, o primeiro passo é o apelo a voluntários que renunciem ao embarque.

Quanto aos passageiros que lhes foi recusado o embarque contra a sua vontade estes têm direito a serem compensados.

Nesta sequência, o art. 23º do aludido regulamento estabelece uma espécie de tabela com os valores mínimos indemnizatórios. Ora vejamos:

- USD 250 para todos os voos com uma duração prevista de 3 horas ou menos para o voo completo;
- USD 400 para todos os voos com uma duração prevista entre 3 e 6 horas para o voo completo;
- USD 600 para todos os voos com uma duração prevista superior a 6 horas para o voo completo.

O mesmo normativo prevê, no seu n.º 4, possibilidade em que os valores estabelecidos no n.º 1 podem ser reduzidos em 50%, pela transportadora aérea.

Assim será, quando se oferece aos passageiros o reencaminhamento para o seu destino final num voo alternativo nos termos do art. 22.º, a hora de chegada do mesmo não deve ultrapassar a hora de chegada prevista do voo reservado originalmente.

- em duas horas, a respeito de todos os voos com uma duração de 3 horas ou inferior; ou
- em três horas, a respeito de todos os voos com uma duração entre 3 e 6 horas; ou
- em quatro horas, a respeito de todos os voos superiores a 6 horas.

De ressaltar que, os passageiros devem ser corretamente informados dos direitos que lhes assistem, nos termos do artigo 11.º deste Regulamento.

Procedimentos de reclamações

De acordo com o art. 12.º, “cada prestador de serviços deve ter um balcão de atendimento do consumidor e particularmente em todos os aeroportos em que opera e deve designar um funcionário para receber, resolver e encaminhar reclamações à sua sede, bem como assegurar a ligação com a Autoridade de Aviação Civil do Estado parte, quando necessário”.

À luz do art. 27.º, os prestadores de serviços que violem qualquer disposição do Regulamento, estão sujeitos a sanções impostas pela Autoridade Competente de cada Estado Membro.

Se o prestador de serviço não responder ou fornecer uma resposta insatisfatória, através da Autoridade Regional da Decisão de Yamoussoukro ou da Agência de Execução, o passageiro pode apresentar queixa à Autoridade de Aviação Civil. Cfr. art. 24.º nº. 3.

Segundo o art. 24.º, a reclamação pode ser feita por escrito no formulário indicado e transmitida à Autoridade da Aviação Civil. Cada reclamação deve ser acompanhada de: uma cópia do bilhete da companhia aérea; uma cópia da carta ao prestador de serviços aéreos em causa, reclamando por violação das normas; qualquer resposta ou respostas ou correspondência sobre isso; quaisquer outros documentos relevantes.

Ao analisar o dito Regulamento, constatamos que de fato na União Africana, a recusa de embarque por *Overbooking* não tem sido objeto da atenção exigida, dada a

importância e complexidade desta prática. Por isso, muitas são as dúvidas e os problemas que esta prática suscita.

Sendo que:

- O presente regulamento não prevê, de forma expressa, os benefícios do passageiro que se voluntariou a ceder o seu lugar;
- O art. 15.º, que aborda especificamente a recusa de embarque, não faz remissão para os artigos 21.º, referente ao direito do passageiro a reembolso, e 22.º, referente ao direito a ser reencaminhado;
- O presente Regulamento especificamente no seu art. 15.º não faz nenhuma referência ao direito a assistência e nem faz remissão para nenhum outro artigo, diferentemente do Regulamento (CE) N.º 261/2004. O referido direito está, a título de exemplo, expressamente regulado nos artigos 16.º, referente ao atraso do voo e, 17.º, referente ao cancelamento do voo, nos quais a transportadora deve oferecer ao passageiro refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera; alojamento em hotel; transporte entre o aeroporto e o local de alojamento; a possibilidade de efetuar, a título gratuito, duas chamadas telefónicas, etc.

Por razões lógicas, poderíamos exigir tais assistências baseadas nos artigos que regulam o atraso e cancelamento dos voos, porém, ao nosso ver não faz sentido, já que, as três situações se apresentam como fenómenos substancialmente distintos e regulados de forma autónoma.

Conquanto, e em jeito de conclusão deste capítulo, de todos os ordenamentos jurídicos analisados, a legislação europeia que regula os direitos dos passageiros aéreos – Regulamento (CE) N.º 261/2004 – revela-se o mais eficiente e aquele que incentiva um maior apelo de voluntários que queiram abrir mão da sua viagem. É o regulamento que menos apresenta lacunas e que mais protege os passageiros.

Capítulo 6

“Overbooking” como incumprimento do contrato de transporte aéreo de passageiros.

6.1. Introdução

Como já explicitado, a principal obrigação do transportador é a execução do transporte. Porém existem situações em que o embarque é recusado, causando muitas vezes sérios transtornos e problemas aos passageiros. Mesmo sabendo-se que a vítima desta prática goza de uma série de direitos, a verdade é que nem todos querem abrir mão da sua viagem.

Cumprir destacar que a prática de *Overbooking* não é bem aceite, por muitos, chegando-se ao ponto de ser colocado em causa a sua licitude.

Ao longo deste capítulo abordaremos as principais questões relacionadas com a recusa de embarque por *Overbooking*, e consideraremos, por conseguinte, as opiniões de alguns autores a respeito deste assunto.

6.2. A recusa de embarque por “Overbooking”

Conforme referido anteriormente, *Overbooking*, igualmente denominado *Oversselling*, consiste numa prática comercial de venda excessiva de bilhetes. Ao ultrapassarem os assentos disponíveis na aeronave, as companhias aéreas tentam evitar que haja espaços deixados vazios pelos passageiros que, por alguma razão voluntária ou accidental, não comparecem na porta de embarque à hora prevista (passageiros *no-show*).

Como se sabe, a responsabilidade civil do transportador aéreo surge a partir do momento em que a companhia aérea não cumpre a obrigação a que está vinculada contratualmente.

Acontece, entretanto, que o *Overbooking* configura uma violação do contrato de transporte com o passageiro rejeitado à última hora, sujeitando o infrator a arcar com os danos decorrentes.

6.2.1 A indenização suplementar - à luz do artigo 12.º do Regulamento (CE) N.º 261/2004

Para o passageiro, além do dano moral, há outros efeitos que podem traduzir-se em transtornos de diversa índole, passando por perdas financeiras e outros danos nada insignificantes, como férias alteradas ou não satisfeitas de todo.

A questão em causa tem a ver com a reparação dos danos morais no caso da ocorrência do “Overbooking”, à luz do Art. 12.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, já que o referido regulamento não se reporta expressamente a este tipo danos.

Em muitos casos, para as vítimas de “Overbooking” o prejuízo vai muito além da perda do voo, estendendo-se por uma sucessão de inconveniências, transtornos e prejuízos, tais como a impossibilidade de satisfazer compromissos pessoais ou profissionais e a necessidade do seu reagendamento, em negociações nem sempre amigáveis pelos danos causados pela não chegada ao destino conforme o previsto, entre outros.

Deste modo, o passageiro que tenha programado as suas férias ou que se tenha comprometido a participar de um evento cujo valor, apesar de irrepetível na sua vida, não seja, no entanto, suscetível de avaliação patrimonial. Cfr. (Valentina Corona, 2005, pp. 208-209 apud Morais Daniel 2017, p. 524).

Situações como a acima descrita ilustram as razões pelas quais o passageiro não deveria ser unicamente ressarcido nos danos patrimoniais, ignorando-se todos os outros resultantes de verdadeiros prejuízos de que ele passa a ser vítima, ao ser-lhe recusado o embarque.

Danos de férias estragada (Em particular)

Primeiramente o dano de férias estragadas consubstancia um dano moral, que não deve ser tratado como se de um mero incómodo ou transtorno se tratasse, mas sim de

uma perturbação de incumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato capaz de perturbar o gozo efetivo de férias⁶⁷.

6.2.2. Entendimento Jurisprudencial

Pela jurisprudência, considerados os tribunais superiores, encontram-se acórdãos que sustentam que o dano moral provocado pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato de transporte por parte da companhia aérea é, sim, suscetível de ressarcimento compreendido nesta indemnização suplementar – Art.º 12.º do Regulamento.

No que respeita a este dano no âmbito do incumprimento do contrato de viagem organizada e do contrato de transporte aéreo, alguns acórdãos coincidem em que: “Em caso de incumprimento ou cumprimento defeituoso do programa contratual, além de outros danos eventualmente sofridos, os lesados têm ainda direito a receber indemnização pelo chamado «dano das férias estragadas», decorrente da frustração de não se ter realizado a viagem tal como fora idealizada e programada, dano que assume particular relevância quando se trata de destinos longínquos e caros, a que se não volta com facilidade uma segunda vez.”⁶⁸ ”

Neste outro acórdão sustenta-se que: “Se, devido ao cumprimento defeituoso, os clientes se sentiram revoltados, frustrados, desiludidos, emocionalmente desgastados e desgostosos, está-se perante o já denominado «dano das férias estragadas», de natureza não patrimonial, mas de gravidade suficiente para merecer a tutela do direito.”⁶⁹ ”

Apesar do Regulamento (CE) N.º 261/2004 não se reportar expressamente, a estes danos, temos por assente que os danos emergentes do incumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato permite que o passageiro lesado reclame

⁶⁷ Importa referir que, “férias – não é sinónimo em sentido técnico-jurídico, pois estão abrangidas, por este dano as viagens realizadas por estudantes, reformados ou, todos quantos adquiram uma viagem.” Cf. Alves, Hugo Ramos, *Direito Aéreo Uma Introdução*: AAFDL, 2019, p. 583.

⁶⁸ Cf. Ac. Do Tribunal da Relação de Lisboa de 24 de junho de 2008 (processo 2006/2008) – (Maria do Rosário Morgado), disponível em, <http://www.dgsi.pt/jtrl.nsf/e6e1f17fa82712ff80257583004e3ddc/7b353ed0199dd2e7802574e90048918a?OpenDocument>.

⁶⁹ Ac. Do Tribunal da Relação De Coimbra de 6 de dezembro de 2011 (Processo 895/09.2TBFIG.C1) – (Artur Dias), disponível em, <http://www.dgsi.pt/jtrc.nsf/8fe0e606d8f56b22802576c0005637dc/4e450e5da361dd3680257965004c9e40?OpenDocument>

judicialmente da companhia aérea e peça uma indemnização complementar, consistindo na reparação dos danos materiais ou danos morais.

6.3. O “Overbooking” como incumprimento do contrato de transporte aéreo de passageiros.

Finda a análise sobre o dano moral e as férias estragadas, resta saber o que dispõe a doutrina sobre a prática de *Overbooking*.

A maior parte da doutrina entende que a recusa de embarque a um passageiro a quem tenha sido confirmada a reserva para um determinado voo configura o incumprimento do contrato de transporte, já que o *Overbooking* assenta na recusa de execução de uma prestação. Parafraseando Baganha, José Tomás (p.835 e ss), esse entendimento nem sempre foi assim. Muitas vezes o *Overbooking* foi qualificado nos tribunais de diferentes Estados como um atraso na execução do transporte. Atualmente, contudo, não restam dúvidas de que o “Overbooking” corresponde a uma situação de incumprimento contratual.

Segundo Alves (2019, p. 551), tendo a transportadora aérea recusado o embarque a um passageiro, porque, de forma consciente, vendeu mais bilhetes do que os assentos disponíveis na aeronave, configura-se uma situação de incumprimento contratual, situação esta que se distingue daquela em que o passageiro fica impedido de proceder ao embarque por algum motivo ou circunstância extraordinária.

Neste sentido, José Tomás Baganha, refere que: “ (...) é hoje claramente dominante o entendimento de que a situação do passageiro cujo embarque foi recusado, apesar de confirmada a reserva para um determinado voo, configura o incumprimento de contrato de transporte com as consequências daí decorrentes. ” ⁷⁰

Por seu turno, Glualdino Rodrigues, entende que “Quer a não comparência voluntária do passageiro a embarque (no show voluntário) quer o passageiro

⁷⁰ Cfr. Baganha, Jose Tomás op. cit., p. 835.

sobrerreservado consubstanciam um incumprimento do contrato de transporte aéreo pelo passageiro e pela transportadora aérea, respectivamente. ” ⁷¹ Mesmo entendimento tem o Hélio de Castro Farias, para quem “ juridicamente tanto o *no-show*, como o *Overbooking* constituem violações do contrato de transporte, sujeitando o infrator a arcar com as perdas e danos decorrentes. ” ⁷²

Conforme assinala Arnaldo Silva, o “*Overbooking* é um caso típico de incumprimento contratual. ” ⁷³

No entendimento de Adriano Custódio Bezerra, *Overbooking* (...) configura um descumprimento da oferta e do próprio contrato de adesão pela companhia aérea, cabendo, portanto, a efetiva reparação dos danos materiais e morais pela empresa (...) ⁷⁴

Entretanto, não se tratando de razões de segurança ou situações em que a prestação se torna impossível por causa não imputável ao devedor conforme preceitua o Art. 790.º do CC, e o transportador recusar o seu embarque, a situação qualifica-se como um incumprimento contratual.

Existem vários autores que defendem que o “Overbooking” consiste numa prática ilegal. Por exemplo, Adriano Custódio Bezerra entende que “Overbooking” afronta vários preceitos legais do direito do consumidor, constituindo uma clara prática abusiva e ilegal das transportadoras aéreas, como tal, essa prática deve ser evitada pelas empresas aéreas.

À luz do Art.º 4.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, entende-se legal que a transportadora aérea recuse o embarque ao passageiro, se verificar que o número de voluntários para desistirem do voo for insuficiente.

No nosso entendimento e de acordo com o regulamento supracitado, o “Overbooking” não consubstancia uma prática ilegal, visto que a legislação não o proíbe ou condena expressamente. Pelo contrário, o *Overbooking* é uma prática comercial

⁷¹ Cfr. Rodrigues, Gualdino op. cit., p. 72.

⁷² Cfr. Farias, Hélio de Castro “No-show versus Overbooking”, in Revista de Direito Aeroespacial, n.º 96 (Dez), 2014

⁷³ Cfr. Silva, Arnaldo, op.cit., p. 123.

⁷⁴ Cfr. Bezerra, Adriano Custódia, op. cit., p. 2.

acolhida e legislada conforme aludimos anteriormente. Mas não descartamos que esta prática consubstancia um incumprimento contratual, e que, caso ocorra, o passageiro deve ser ressarcido pela totalidade dos danos que lhe são causados.

Saliente-se que, o mesmo entendimento tem Filipa Moreira Azevedo, que alega a sua legalidade, mas observando que a “(...) *questão diversa é aquela que se prende com o recurso abusivo a esse fenómeno. Nada obstante, estima-se que será considerada prática legal de “Overbooking” a venda neste regime de dez lugares em cada dez mil assentos. Será, de todo o modo, considerado ilegal sempre que as compensações previstas na lei não forem atribuídas aos passageiros.*”.

Ainda quanto a este ponto, refira-se que, embora estejamos perante uma situação com amparo na lei, como referido inúmera vezes, o “Overbooking” não deixa de ser um incumprimento contratual. Assim sendo, deve ser considerado ilícito, já que “Overbooking” é uma violação da obrigação principal do transportador.

Neste sentido, destaca-se que “*a responsabilidade obrigacional tem pressupostos semelhantes aos da responsabilidade delitual, sendo que o facto ilícito corresponde, neste caso, não a violação de um dever genérico de respeito, mas antes à violação de uma obrigação, através da não execução pelo devedor da prestação a que estava obrigado.*”⁷⁵

Segundo Massimo Deinana, as companhias aéreas não deveriam vender lugares que já não se encontram disponíveis na aeronave, ainda que isso tivesse um reflexo nas tarifas suportadas pelos passageiros. Seguramente existirão outros mecanismos para resolver os problemas derivados do *no show* dos passageiros.

A recusa de embarque por *Overbooking* fere alguns princípios básicos norteadores das relações de consumo, dentre eles, o da boa-fé.

Este autor diferencia duas situações: uma em que o passageiro adquire o bilhete nos limites da capacidade da aeronave, e, outra bem distinta, a do bilhete adquirido quando já havia sido ultrapassada na referida capacidade. No primeiro caso, seria

⁷⁵ Cfr. Leitão, Luís Menezes, Direito das Obrigações, vol. II, 8.ª edição, Coimbra: Almedina, 2009, p. 259.

defensável estar-se perante uma situação de incumprimento contratual, caso o embarque lhe fosse recusado, colocando em causa o princípio da boa fé na execução do contrato. Na segunda situação, o passageiro não adquiriu o direito a ser transportado, mas sim a mera probabilidade de o ser se outro passageiro desistisse da viagem. Neste caso, aparentemente, o contrato estaria sujeito a uma condição suspensiva.

A questão é que o passageiro, na maioria das vezes, não sabe, antecipadamente, que o embarque lhe pode ser recusado. Verifica-se, deste modo, a existência de um erro essencial sobre o objeto do negócio, que implica a sua invalidade, já que o mesmo tem por objeto um bem que não se encontra disponível no momento da celebração do contrato. Uma alternativa poderia ser informar, claramente, ao passageiro, no momento da celebração do contrato, sobre as condições a que estaria vinculado. Assim, ao celebrar o contrato nestas referidas condições, o passageiro saberia, com antecipação, que estaria a adquirir somente uma expectativa jurídica, e não um direito a uma prestação. Cfr. (Massimo Deiana, op. cit., pp. 30-32, 35-37 apud Moraes Daniel 2017, p. 537 e 538).

Posto isso, uma conclusão judiciosa apontaria para a resolução do problema obstando a prática em questão, por via de alternativas ou outras de formas mais eficientes de resolver o problema. Neste sentido, alguns Autores têm apresentado estratégias comerciais para evitar esta prática.

Conforme referido anteriormente, as empresas defendem que *Overbooking* é uma estratégia que se traduz no aumento virtual da capacidade de uma aeronave, no Sistema de Reservas, com o objetivo de minimizar as perdas de receitas decorrentes dos *no-show* de passageiros aéreos no momento do embarque. Entretanto nas palavras de Renée Baptista Ferraz, é a própria política de gestão de receitas das companhias aéreas que, visando satisfazer as necessidades dos passageiros que têm alta disposição a pagar por serviços de transporte aéreo, que acaba por gerar as questões de *no-show* e consequentemente o *Overbooking* ou seja, é porque existem passageiros dispostos a pagar pela flexibilidade de seus bilhetes, que existe a probabilidade de muitos deles não comparecerem ao embarque. Sendo assim, o *no-show* de passageiros é estimulado pelas próprias empresas aéreas, pois o passageiro que não aparece na hora do embarque de forma intencional, resulta da flexibilidade do bilhete de passagem. Ou seja, se o passageiro não tivesse a possibilidade de renegociar a sua viagem sem perder a validade

do bilhete, certamente não seria necessário o uso da técnica de *Overbooking* para lidar com o problema gerado pelo passageiro *no-show*.

Segundo este autor, o *no-show* é uma prática estimulada pelas próprias empresas, entretanto, se não houvessem benefícios, tanto com relação à ausência de passageiros (para a empresa aérea, que pode sobre vender assentos e obter maiores lucros) como aos próprios passageiros, em função da comodidade de poder alterar a data da viagem sem perder a validade do bilhete, certamente a prática de *no-show* não seria permitida e, conseqüentemente, não seria necessário o *Overbooking*.⁷⁶

Neste sentido, uma possível solução será não permitir o *Overbooking*, proibindo esta prática. Apesar de ser uma tática das companhias aéreas para tentar proteger-se das perdas resultantes dos passageiros que acabam por não comparecer na porta de embarque à hora prevista, parece-nos injusta esta estratégia, já que, para muitos se tem revelado como uma forma de as companhias aéreas transferirem para os passageiros os riscos inerentes à sua atividade empresarial, sendo, portanto, inadmissível. Sendo assim, uma das alternativas de lidar com o *no-show* seria a que os custos das perdas provocadas pelos passageiros que praticarem o *no-show* intencional seja suportado por eles.

Numa outra abordagem, Pedro Carvalho sugere a possibilidade de renegociação do contrato de voo, renegociação da viagem através de um leilão, atribuindo ao passageiro o direito de voltar a vender o lugar à transportadora aérea pelo valor que considerasse justo, assim abdicando do seu direito de viajar. Este mecanismo permitiria à transportadora encontrar um valor, pelo qual o passageiro estaria disposto a abrir mão da sua viagem. Outrossim, permitiria à companhia identificar os passageiros que menos valorizam a viagem em questão.⁷⁷

Outra sugestão seria a posição de Massimo Deiana, que propõe que o valor do bilhete pudesse ser definido em função da probabilidade de embarque. Assim sendo, quanto maior fosse a probabilidade de embarque, maior seria o preço do bilhete,

⁷⁶ Ferraz, Renée Baptista e Oliveira, Alessandro Vinícius Marques de. “A Estratégia de Overbooking e sua Aplicação no Mercado de Transporte Aéreo Brasileiro”, in Revista Turismo em Análise, 19 (1), 2008

⁷⁷ Cfr. Carvalho, Pedro, “Overbooking: pode a teoria económica encontrar uma solução?”, 2018, disponível em: <https://www.publico.pt/2018/01/05/economia/opiniaio/overbooking-pode-a-teoria-economica-encontrar-uma-solucao-1798121>, consultado em 10/05/2020

permitindo-se ao passageiro saber, antecipadamente, aquilo com o que poderia contar no momento do embarque, uma vez que isso resultaria do próprio contrato celebrado entre as partes.⁷⁸ Assim os passageiros passariam a saber antecipadamente que, na verdade, estão a adquirir apenas uma expectativa jurídica e não o direito a uma prestação.

Posto isso, segundo Alves (2012, p. 317) é “lícito concluir que o Regulamento não trará a abolição do fenómeno da sobrerreserva. Com efeito, o principal objetivo do Regulamento terá sido o de minimizar a verificação destes casos”.

Na nossa perspectiva, sem desaproveito de opinião contrária, pelo fato de a recusa de embarque por *Overbooking* corresponder a um incumprimento contratual, há motivos para se rever esta matéria, importando encontrar outra solução para lidar com os casos dos passageiros no-show. Que estes casos ocorram com menor frequência pode representar uma evolução positiva, mas não deixa de ser injusto que, passageiros que tenham cumprido as normas a que estão obrigados, digamos, no contrato com a companhia, sejam impedidos de embarcar, no interesse exclusivo das companhias aéreas. O que acontece é que, conscientemente, são vendidos mais lugares do que os assentos disponíveis na aeronave. É legítimo acreditar que tal aconteça visando um melhor resultado económico do voo. Não é, contudo, razoável aceitar que tal se consiga em detrimento dos interesses da outra parte contratante, resultando, amiúde, em sérios prejuízos aos passageiros. Além da desvalorização ética decorrente da falta de transparência no procedimento do *Overbooking*, globalmente consideradas as suas motivações, causas e consequências, no ponto de vista jurídico configura uma clara violação do contrato por parte da transportadora, visto que se trata de uma violação das obrigações. O Regulamento não deve, por conseguinte, apenas atender quantos se satisfaçam, parafraseando Alves, com a minimização da sua ocorrência.

⁷⁸ Massimo Deiana, op. cit., pp. 30-32, 35-37 apud Moraes Daniel 2017, p. 542

Capítulo 7

Conclusões

Chegados ao final deste estudo será revisitada a pergunta de partida formulada, apurando-se respostas a algumas questões dela decorrentes e que se foram impondo ao longo da investigação. O presente capítulo compreende, ainda, a averiguação do cumprimento dos objetivos definidos, permitindo-se algumas recomendações, enunciando as limitações sentidas durante a realização da pesquisa e terminando com algumas linhas orientadoras para futuras investigações que incidam nesta temática.

Ao longo da investigação do presente trabalho fomos adiantando algumas conclusões acerca da temática em estudo. Aqui focaremos aquelas que consideramos fundamentais.

Com o desenvolvimento do setor aeronáutico, o aparecimento das primeiras companhias aéreas e a afirmação das primeiras rotas aéreas internacionais para fins comerciais, os Estados tomaram consciência da necessidade de uma regulamentação comum. Julgaram, assim, fundamental estabelecer certos princípios e regras uniformes, destinados a evitar controvérsias relativas ao transporte aéreo internacional, no que concerne às condições do contrato de transporte aéreo e à responsabilidade civil do transportador, visando garantir os deveres e direitos de todos os envolvidos, quer se tratasse das transportadoras, dos passageiros, ou de entidades reguladoras.

A Convenção de Varsóvia de 1929 surge, neste contexto, sendo considerada a primeira convenção internacional a definir um regime jurídico de responsabilidade civil das transportadoras aéreas por danos causados no transporte aéreo de passageiros, bagagens e mercadorias. Nesta Convenção ficou consagrado um regime de responsabilidade subjetiva com culpa presumida, estabelecendo um limite indemnizatório da responsabilidade civil do transportador, a qual posteriormente objeto de atualizações, através de Acordos e Protocolos diversos.

Com o grande progresso da aviação civil no decorrer dos anos, tornou-se indispensável a criação de uma legislação mais abrangente e atual. Assim, surgiu a Convenção de Montreal de 1999, com vista a atualizar e consolidar a Convenção de Varsóvia e os Instrumentos Conexos. Não se verificando uma adesão total dos Estados à Convenção de Montreal, esta coexiste com a Convenção de Varsóvia, não a revogando integralmente. A CM consagrou um sistema de responsabilidade objetiva até aos limites convencionados, em caso de morte ou lesão corporal, limites esses que poderiam ser ultrapassados caso fosse provada a culpa da companhia aérea.

Assim sendo, no tocante ao quadro jurídico internacional relativamente à evolução do regime jurídico da responsabilidade civil no Transporte Aéreo Internacional, as Convenções de Varsóvia, de 1929, e de Montreal, de 1999, são as principais normas orientadoras em matéria de responsabilidade civil.

Os Estados Membros da União Europeia ratificaram a CM, tendo sido integrada no Regulamento (CE) n.º 889/2002, de 13 de maio de 2002 e, deste modo, passou a ser aplicada em todo o ordenamento europeu o mesmo é dizer, por todos os Estados-membros.

A liberalização do transporte aéreo na Europa, no quadro da política comum dos transportes, trouxe, sem dúvida, inúmeras vantagens ao passageiro aéreo. Mas trouxe, igualmente, novos desafios, pois a qualidade dos serviços oferecidos pelas transportadoras e a violação dos direitos dos passageiros do transporte aéreo tornaram-se cada vez mais frequentes.

Com efeito, tendo em conta que as recusas de embarque e o cancelamento ou atraso considerável dos voos causam sérios transtornos e inconvenientes aos passageiros, a União Europeia demonstrou interesse em elevar os níveis de proteção estabelecidos, quer para reforçar os direitos dos passageiros, quer para garantir que as transportadoras aéreas operem em condições harmonizadas num mercado liberalizado.

Deste modo, no âmbito Comunitário, o Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de fevereiro de 2004 apresenta um regime de indemnização e assistência aos passageiros em caso de recusa de embarque, cancelamento

e atraso considerável dos voos, com o objetivo de intensificar os direitos dos passageiros aéreos, preencher um vazio legal e regular quanto a fenómenos recorrentes na aviação internacional.

Constata-se que o Regulamento (CE) 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, precisa de ser atualizado, visto que já se passaram 16 anos da sua divulgação pela Comissão Europeia, justificando-se que o mesmo regulamento seja debatido e que seja analisada a sua eficácia nas respostas a novas questões que despontaram de situações não vividas antes. Mais do que nunca, precisa-se de uma regulamentação pertinente, ou seja, atualizada, clara e objetiva.

Ao longo desta investigação verificámos que a recusa de embarque motivada por *Overbooking* é, sem dúvida, um dos principais problemas suscitados no domínio do contrato de transporte aéreo, que é um contrato bilateral, do qual emergem direitos e obrigações de reciprocidade e complementares entre a companhia e o passageiro, este enquanto beneficiário pessoal do serviço prestado por aquela.

Como já referido, a obrigação principal do transportador é executar o transporte do passageiro. Existem, porém, situações em que este contrato é deficientemente cumprido ou, simplesmente, não cumprido de todo. É o caso da recusa de embarque por *Overbooking*, que é a causa “clássica” por detrás da recusa de embarque, sendo, estatisticamente, a mais frequente.

Em respostas as questões derivadas levantadas na elaboração do projeto inicial (Capítulo 1), constatamos o seguinte:

Na primeira questão derivada perguntou-se “Se estarão os direitos dos passageiros/vítimas deste fenómeno devidamente tutelados?”. Em resposta a esta questão concluímos que sim, embora não concordando com a prática, de todos os ordenamentos jurídicos analisados, a legislação europeia que regula os direitos dos passageiros aéreos – Regulamento (CE) N.º 261/2004, revela-se o mais eficiente e aquele que incentiva um maior apelo de voluntários que queiram abrir mão da sua viagem. É o regulamento que menos apresenta lacunas e que mais protege os passageiros.

Relativamente à segunda questão derivada, “Existem normas para o recurso ao *Overbooking*? Que critérios nortearão a decisão pela sua prática por parte das transportadoras aéreas? ”, reiteramos que, aparentemente casual a decisão sobre a que passageiro é recusado o embarque, como se se tratasse de um procedimento aleatório, na verdade verifica-se uma tendência que se traduz na preferência pelos que viajam em classe económica, ou que sejam portadores de bilhetes menos onerosos. Pode-se dizer que, em geral, são poupadas mulheres grávidas e crianças, tal como pessoas com deficiência ou de mobilidade reduzida e os idosos, conforme o disposto no art. 11.º, n.º 1, do Regulamento (CE) 261/2004. Entre os escolhidos constam, também, passageiros que acodem ao balcão de registo ou, mesmo, à porta de embarque em horas mais inapropriadas.

Por fim, levantou-se a terceira questão derivada. Nesta se perguntou o seguinte “Perante tal situação, até onde podem chegar as companhias? Que disposições podem tomar? Haverá medidas que os passageiros possam adotar em defesa dos seus interesses? ”, verificou-se que há leis que as transportadoras devem cumprir na eventualidade de recusar o embarque a um passageiro, pois estes têm direito a receber da transportadora uma indemnização, reembolso do bilhete e receber assistência por parte da transportadora.

Devem começar por apresentar a sua reclamação à transportadora aérea que operou o voo. Na ausência de resposta ou caso a resposta recebida não seja satisfatória, deve reclamar junto ao organismo nacional responsável pela execução do regulamento no Estado-Membro em que ocorreu o incidente. Caso o incidente tenha ocorrido num aeroporto de partida fora da UE, pode contactar o organismo nacional responsável pela execução do regulamento no Estado-Membro de destino do voo.

Para além dos direitos supraditos, tendo havido recusa de embarque os passageiros poderão exigir judicialmente uma indemnização suplementar.

Uma vez respondidas as questões derivadas, que decorrem diretamente do objetivo e especificam os aspetos estudados, podemos dizer que com base em toda a investigação realizada, estão reunidas as condições para conceber uma resposta à seguinte questão central: “A estratégia de “*Overbooking*” pelas companhias aéreas nas reservas de passagens constitui-se um incumprimento contratual? ”

Concluímos que *Overbooking* consubstancia uma violação direta da obrigação principal do transportador que, por via da contratação do transporte aéreo com o passageiro, assumiu a responsabilidade de proceder ao seu transporte, conforme os termos acordados.

Sendo certo que este tema tem, entretanto, gerado divergências doutrinárias, defendemos que se trata de uma prática essencialmente comercial, que, apesar do acolhimento na lei, corresponde a um incumprimento contratual, sendo, enquanto tal, uma irregularidade, já que não iliba a transportadora da sua responsabilidade perante o passageiro.

Ao longo da pesquisa constatámos, que há uma falta de harmonização em sede judicial, no que respeita à fixação do *quantum* indemnizatório, essencialmente na esfera dos danos não patrimoniais, dificultando assim a resolução do problema.

Outra dificuldade constatada é que existe uma ausência de critérios legalmente fixados para a prática da recusa de embarque por *Overbooking*.

Para nós, acompanhando sólida doutrina sobre a matéria e mencionada no capítulo anterior, nada justifica que a um passageiro que já tenha comprado a sua passagem, estando perfeitamente em dia com as suas obrigações no contrato de transporte aéreo, lhe seja recusado o embarque porque a transportadora aérea vendeu mais bilhetes do que os lugares disponíveis na aeronave. Acontece que, não raro, as vítimas de “*Overbooking*” são prejudicadas muito além da perda do voo, estendendo-se os danos por uma sucessão de inconveniências, transtornos e prejuízos.

A transportadora aérea não deveria vender lugares além dos disponíveis no avião, mesmo que isso tivesse um reflexo nas tarifas suportadas pelos passageiros. Certamente existirão outras estratégias para minimizar as perdas de receitas decorrentes dos cancelamentos e do *no-show* de passageiros no momento do embarque.

Nomeadamente poderiam vender lugares de “última hora” a preços competitivos. Se tal prática se implementasse e fosse devidamente divulgada, seguramente existiriam candidatos a tais lugares, prontos a partir, nomeadamente no que respeita a destinos mais apelativos. Assim se adicionariam receitas, sem colidir com direitos adquiridos de passageiros.

Apesar de, ao longo das últimas décadas, se terem multiplicado os regulamentos, primordialmente com o objetivo de proteger os direitos dos passageiros, pode-se dizer que o problema não ficou, verdadeira ou completamente, sanado, apenas regulamentado. De tal forma que continuam a ser inúmeras as reclamações que os passageiros, sentindo violados os seus direitos, continuam a apresentar em face desta ocorrência.

Nesse contexto, é relevante referir que todo o consumidor tem direito a uma informação adequada, clara e oportuna sobre os diferentes produtos e serviços, já que, o primeiro passo para reivindicar seus direitos é conhecê-los. Na verdade, apesar de existirem meios suficientes para fazer valer os seus direitos, estes são ainda desconhecidos para um grande número de passageiros. Na realidade nem todas as transportadoras informam claramente os passageiros sobre os seus direitos, mesmo sabendo que têm essa obrigação, segundo o art.º 14.º do Regulamento (CE) N.º 261/2004.

De acordo com dados da AirHelp, empresa especializada em direitos de passageiros aéreos, cerca de 83% dos passageiros aéreos da União Europeia não conhecem os seus direitos. Ainda assim, relativamente a 2018 houve uma melhoria nesse domínio, uma vez que naquele ano se tinha fixado em 85%.

É, pois, de extrema importância que os passageiros aéreos estejam informados dos seus direitos, para poderem reivindicá-los, tanto mais que, na União Europeia, o facto dos passageiros não pedirem compensações prende-se com o desconhecimento dos seus direitos, da elegibilidade para compensação ou do processo para submissão do pedido.

De referir, ainda, que o Regulamento (CE) 261/2004 está disponível em todos os idiomas europeus. A falta de informação poderia ser menor se, logo no bilhete de passagem, constassem os direitos dos passageiros de forma clara, transparente e objetiva.

Destarte, reconhecendo ter sido, esta, uma matéria de estudo muito abrangente, é inegável que mais estudos sobre estes temas, em geral, devem ser levados a cabo, como o demonstra o facto de, ao longo da elaboração deste trabalho, se ter tornado evidente a escassez de autores e de trabalhos aprofundados sobre este assunto.

Gostaríamos que esta dissertação venha contribuir para o debate e despertar o interesse das pessoas, e seja de utilidade, também, como documento de consulta e informação. Mas, mais importante, permitimo-nos acreditar que este trabalho poderá vir

a servir de guia para inspirar a orientação e informação aos passageiros sobre os seus direitos e como agir perante esta prática.

Por ser um assunto muito importante, porém pouco conhecido e pouco explicado aos utilizadores do transporte aéreo, acreditamos que, na posse de um conhecimento mais pormenorizado sobre o tema “Overbooking”, os passageiros de transporte aéreo terão uma intervenção mais ativa, rigorosa e exigente na defesa dos seus direitos e interesses legítimos, o que poderá, simultaneamente, contribuir para a erradicação dessa prática e da injustiça de que enferma.

Uma última nota para mencionar que, considerando o desenvolvimento da presente dissertação, a partir da metodologia definida, tornou-se possível demarcar um quadro teórico para a sua consequente verificação. Assim, com a resposta às questões derivadas e com a resposta à questão central, consideram-se cumpridos os objetivos do presente trabalho.

Referências Bibliográficas

- Almeida, Carlos Alberto Neves, “*Do contrato de transporte aéreo e da responsabilidade civil do transportador aéreo*”, Coimbra: Almedina, 2010
- Almeida, Carlos Ferreira de, “*Contratos II*”, 2.^a edição, Coimbra, Almedina, 2011
- Alves, Hugo Ramos, “*Direito Aéreo - Uma Introdução*”. Edição: AAFDL, 2019
- Alves, Hugo Ramos, “*Temas de direitos dos passageiros no contrato de transporte aéreo*”, VICENTE, Dário Moura (coord.), Estudos de direito aéreo, Coimbra: Coimbra Editora, 2012
- Júnior, António Azevedo; André, José Duarte; Rodrigues, Gualdino e Bras, Armando Cró, “*Textos de Direito aéreo: voar é seguro?: a responsabilidade civil das transportadoras aéreas no transporte de passageiros, bagagens e mercadorias: a protecção jurídica do passageiro aéreo: o transporte aéreo e o impacto ambiental*”, Lisboa, Dislivro, 2003
- Azevedo, Filipa Moreira, “*Contrato de transporte aéreo – o fenómeno do overbooking*”, in Revista Julgar, Julho de 2018. Disponível em: <http://julgar.pt/wp-content/uploads/2018/07/20180703-ARTIGO-JULGAR-Transporte-a%C3%A9reo-e-overbooking-Filipa-Moreira-Azevedo.pdf> [consultado em 10/11/2019].
- Baganha, José Tomás, “*Overbooking: uma modalidade singular de incumprimento do contrato de transporte aéreo de passageiro*”, Revista de Administração Pública de Macau, Macau, Vol.10, n.º 37, outubro de 1997
- Ballarino, Tito, e Busti, Silvio, “*Diritto aeronáutico e spaziale*”, Milano, 1988
- Barreiro, Karina M., “*Overbooking y daños punitivos en el transporte aéreo*”, 2017, disponível em: <http://derechodelturismo.net/ver/572/overbooking-y-danos-punitivos-en-el-transporte-aereo> [consultado em 25/02/2020].
- Bastos, Nuno Manuel Castello-Branco, “*Direito dos transportes*”, Coimbra: Almedina, outubro de 2004
- Bezerra, Adriano Custódio, “*Overbooking: uma prática abusiva e ilegal das companhias aéreas*”, in Âmbito Jurídico, Rio Grande, XX, n. 160, maio 2017, disponível em:

<https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-160/overbooking-uma-pratica-ilegal-e-abusiva-das-companhias-aereas/> [consultado em 02/12/2019].

Carvalho, Pedro, “*Overbooking: pode a teoria económica encontrar uma solução?*”, 2018, disponível em:

<https://www.publico.pt/2018/01/05/economia/opinioao/overbooking-pode-a-teoria-economica-encontrar-uma-solucao-1798121> [consultado em 10/05/2020].

Carvalho, Jorge Morais, *Manual de Direito do Consumo*, Coimbra: Almedina, 2ª Edição, setembro de 2014

Cordeiro, A. Menezes, “*Introdução ao Direito dos Transportes*”, Separata das I Jornadas de Lisboa de Direito Marítimo, Almedina – 2008

Cordeiro, António Menezes, *Tratado de Direito Civil Português, Direito das Obrigações*, vol. II, tomo II, 2.ª edição, Coimbra, Almedina, 2010

Costa, Vasco Freitas da, “*A indemnização em caso de resolução por incumprimento*”, *Revista da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa*, Lisboa: Coimbra Editora, Vol. XLIX, n.º 1 e 2, 2008

Ekstein, Nikki, “*Airlines Are Backing a Startup That Could Fix the Overbooking Problem*”, 2018, disponível em: <https://www.bloomberg.com/news/articles/2018-02-27/airlines-are-backing-a-startup-that-could-fix-the-overbooking-problem> [consultado em 15/02/2020].

Farias, Hélio De Castro, “*No-Show versus Overbooking*”, in *Revista Brasileira de Direito Aeroespacial*, n.º 96 (Dez), 2014

Ferraz, Renée Baptista e Oliveira, Alessandro Vinícius Marques De, “*A Estratégia de Overbooking e sua Aplicação no Mercado de Transporte Aéreo Brasileiro*”, in *Revista Turismo em Análise*, 19 (1), 2008, disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rta/article/view/14144> [consultado em 16/12/2019].

Jorge, Fernando Pessoa, “*Ensaio sobre os Pressupostos da Responsabilidade Civil*”, Almedina, Coimbra, 1995

Lobillo, Patricia Márquez, “*Denegación de embarque en el transporte aéreo de pasajeros*”, Madrid: Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, 2013

Loureiro, Francisco, “*Direitos dos passageiros dos transportes aéreos e ferroviários no espaço europeu*”, Associação Portuguesa De Direito Do Consumo, Revista Portuguesa de Direito do Consumo, Coimbra, n.º 78, junho de 2014

Lourenço, Nuno Calaim, “*A limitação de responsabilidade do transportador aéreo internacional no transporte de pessoas*” – *de Varsóvia a Montreal* in Temas de Direito de 52 Transportes – Volume I, coordenado por Januário Costa Gomes, Almedina, Coimbra, 2010

Morais, Daniel de Bettencourt Rodrigues Silva, “*Recusa de embarque injustificada no transporte aéreo internacional de passageiros: (des)equilíbrio dos interesses em presença?*”, Revista de Direito Comercial, Edição 2017

Pinto, M., “*Os tipos de pesquisa científica no Direito: a pesquisa quanto aos seus objetivos*”, disponível em: <https://marciomorena.jusbrasil.com.br/artigos/142138561/os-tipos-de-pesquisa-cientifica-no-direito-a-pesquisa-quanto-aos-seus-objetivos>, [consultado em 12/11/2019].

Quivy, R., & Campenhout, L. “*Manual de Investigação em Ciências Sociais*”, 6.ª edição, Lisboa: Gradiva, 2013

Rodrigues, Gualdino, “*A regulação do transporte aéreo internacional*”, Vicente, Dário Moura (coord.), Estudos de direito aéreo, Coimbra: Coimbra Editora, 2012

Rodrigues, Gualdino. “*As Fontes Internacionais do Direito Aéreo – A Situação da Legislação sobre a Aviação Civil em Portugal*”. Ed. Dislivro, 2001

Salinas, Luis Tapia, “*Derecho Aeronáutico*”, 2.ª edição, Barcelona: Bosch, 1993

Silva, Arnaldo, “*Responsabilidade civil no direito aéreo e a problemática da indemnização do dano moral*”, in Revista «Direito e Cidadania», Ano VII, nº 22, 2005, Praia – Cabo Verde, pp.111-147

Sousa, M. J., & Baptista, C. S. “*Como Fazer Investigação, Dissertações, Teses e Relatórios*”, 2.ª Ed, Lisboa: Pactor, 2011

Sousa, Marco Romão, “*O contrato de transporte aéreo da responsabilidade do Transportador Aéreo Perante os Passageiros*”, Dissertação de Mestrado – Universidade Nova de Lisboa, 2013

Tapia Salinas, Luis, “*Curso de Derecho Aeronáutico*”, Bosh, Barcelona, 1980

Thompson, Cadie, “*Here’s why overbooking flights is actually a good thing*”, in Business Insider, disponível em: <https://www.businessinsider.com/overbooking-flights-is-good-for-consumers-2017-4> [consultado em 14/03/2020].

Trigo, Maria da Graça, “*Responsabilidade Civil do Transportador Aéreo*”, Direito e Justiça. Revista da Faculdade de Direito da Universidade Católica Portuguesa, Volume XII, Tomo 2, 1998

Valdivia, Ricardo Rueda, “*La responsabilidad del transportista aéreo en la Unión Europea*”, Granada: Editorial Comares, 2002

Vieira, Paulo Von Hafe P., “*A Responsabilidade do Transportador Aéreo em caso de recusa de embarque ou atraso considerável dos voos*”, dissertação de Mestrado, FDUL, Lisboa, 2010

Principais Referências Jurisprudenciais

Acórdão do TJUE, de 19.11.2009, Sturgeon vs. Condor e Böck vs. Air France, Processo n.º C-402/07 e C-432/07, EU:C:2009:716.

Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, Processo n.º 3303/05.4TBVIS.C2.S1, de 05.06.2012, Juiz Relator: Azevedo Ramos, disponível em www.dgsi.pt.

Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 24 de junho de 2008 (Processo 2006/2008-7) (Maria Do Rosário Morgado), disponível em www.dgsi.pt.

Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra de 6 de dezembro de 2011 (Processo 895/09.2TBFIG.C1) (Artur Dias), disponível em www.dgsi.pt.

Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 6 de maio de 2013 (Processo 1040/09.0TJPRT.P1) (Abílio Costa), disponível em www.dgsi.pt.