

# Contrato de transporte aéreo – o fenómeno do *overbooking*

*Filipa Moreira Azevedo (\*)*

## SUMÁRIO

Resumo; Introdução; 1. O contrato de transporte aéreo e seus elementos; 1.1. Natureza jurídica do contrato de transporte aéreo; 2. Âmbito de aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004; 3. *Overbooking* – Fenómeno comercial (i)legal? 3.1. O caso da *United Airlines vs David Dao*.

## RESUMO

O presente texto reflexivo tem como finalidade capital detetar e discutir uma das principais problemáticas suscitadas no domínio do contrato de transporte aéreo – o *overbooking*.

Na verdade, é do conhecimento público a ocorrência generalizada de vicissitudes várias na execução do contrato de transporte aéreo, nomeadamente, atrasos significativos ou cancelamentos de voos, desvios de rota, ocupação de lugar

---

\* Advogada; Mestre em Direito dos Contratos e da Empresa pela Universidade do Minho e Formadora no Centro de Formação Profissional da Indústria da Construção Civil e Obras Públicas do Norte (CICCOPN).

em classe diversa da contratada, perda, atraso ou deterioração de bagagem. A essas vicissitudes soma-se o *overbooking*, fenómeno comercial que permanece pouco explorado e praticamente incógnito do público em geral. Indubitavelmente, as formas de reação a estas contingências, bem como os direitos que assistem aos passageiros, permanecem escassamente escaldados pela sociedade. Se, por um lado, se constata a existência de um leque variado de instrumentos legais nacionais e comunitários que visam proteger os passageiros sempre que se verifiquem os incidentes supramencionados, e desde que provados os respetivos pressupostos elencados nos diplomas assinalados, por outro lado, semelhantemente as companhias aéreas reclamam a proteção do direito, podendo ver a sua responsabilidade restringida, em virtude do balizamento de valores indemnizatórios.

Destarte, atendendo à importância socioeconómica do assunto ora altercado a doutrina e a jurisprudência têm-se sobre ele debruçado, expendendo na sua grande maioria argumentos incisivos sobre a salvaguarda do passageiro enquanto consumidor e de proteção da dignidade humana.

Conquanto, e em jeito de conclusão, assiste-se a uma falta de harmonização em sede judicial, no que respeita à fixação do *quantum* indemnizatório, essencialmente na esfera dos danos não patrimoniais; a uma angustiante complacência legislativa, que por um lado, determina os direitos dos passageiros, por outro lado, estabelece valores indemnizatórios irrisórios; a uma sobreposição do poderio económico face a direitos fundamentais; a uma ausência de critérios legalmente fixados para a prática do *overbooking*. Às problemáticas susoditas somam-se a falta de sensibilidade, respeito, paciência, dignidade e de presteza por parte das transportadoras aéreas, devendo suscitar-se uma mudança de paradigma.

**Palavras-chave:** contrato de transporte aéreo; *overbooking*; passageiro; *no-show*; *volunteer bumping*.

## INTRODUÇÃO

Uma das principais aspirações da Humanidade consistiu em descobrir os segredos da arte de voar.

De facto, desde os tempos pré-históricos que esse desejo se preservou bem visível, mantendo-se até aos tempos atuais, muito embora o caminho que a aviação tem vindo a percorrer se constitua como algo inimaginável para os nossos antepassados.

Basta recuarmos à mitologia grega, e refletirmos sobre o filho de Dédalo, Ícaro, e a sua tentativa gorada de abandonar Creta a voar, utilizando para o efeito asas em cera para percebermos como a arte de voar inspirava o ser humano a descobrir novas formas de atingir o seu sonho e de superar obstáculos. Esta ambição perpassou essencialmente a Grécia Antiga, os séculos XV, XVIII, XIX, atingindo o seu auge no séc. XX.

Na realidade, Portugal marcou identicamente a história através dos pilotos Sacadura Cabral e Gago Coutinho, os quais executaram, em 1922, a primeira travessia aérea do Atlântico, partindo de Portugal, tendo como destino o Rio de Janeiro.

Muitos outros voos memoráveis foram realizados nos anos seguintes, estimulados essencialmente pelas duas Guerras Mundiais, redundando num progresso da aviação que nunca estagnou.

Em virtude do acelerado desenvolvimento da atividade aeronáutica nas últimas décadas, tornou-se premente criar mecanismos de proteção dos passageiros aéreos e por outro lado de responsabilização das transportadoras aéreas. Neste sentido, o “Sistema de Varsóvia” assomou-se como o primeiro importante instrumento regulador. Mas não o único que atualmente compõe o Direito Aéreo.

Por certo, outra importante ferramenta legislativa de extrema relevância consiste no Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 o qual veio revogar o Regulamento (CEE) n.º 295/91 do Conselho, de 04 de fevereiro de 1991. Este último diploma, revogado, versava

apenas sobre o fenómeno do *overbooking*, tendo sido substituído pelo primeiro, o qual veio dilatar o seu objeto, abarcando casos de cancelamento ou atraso manifesto de voos e ainda erigir novos cânones no que tange à recusa de embarque<sup>1</sup>, definindo com firmeza os direitos dos passageiros e as obrigações a que as transportadoras estão adstritas.

## 1. O CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO E SEUS ELEMENTOS

TAPIA SALINAS explica que o contrato de transporte aéreo é “[...] *aquel mediante el cual, una persona denominada transportista conviene con otra que llamaremos usuario, en el translado 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*”<sup>2</sup>.

Por outro lado, no entendimento de NEVES ALMEIDA o contrato de transporte aéreo consiste no “[...] *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*”<sup>3</sup>.

Na esteira do acórdão do TRL de 23 de novembro de 2017, 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 [...]*”<sup>4</sup>.

No que concerne aos elementos deste contrato, diagnosticamos: o(s) objeto(s); os sujeitos; a via aérea e a aeronave, que analisaremos de seguida.

---

<sup>1</sup> A al.ª j) do art.º 2.º do Regulamento prevê a definição de recusa de embarque.

<sup>2</sup> LUIS TAPIA SALINAS, *Derecho Aeronáutico*, 2.ª edição, Barcelona, Bosch, 1993, p. 413.

<sup>3</sup> CARLOS ALBERTO NEVES DE ALMEIDA, *Do Contrato de Transporte Aéreo e da Responsabilidade Civil do Transportador Aéreo*, Coimbra, Almedina, 2010, p. 21.

<sup>4</sup> Cfr. Acórdão do TRL de 23 de novembro de 2017, Proc. n.º 4453/15.4T8OER.L2-2, Relator Ondina Carmo Alves, disponível no endereço eletrónico: <http://www.dgsi.pt/jtrl.nsf/33182fc732316039802565fa00497eec/76af12907c3a998d802581f500420ad9?OpenDocument>, [consult. 2018-05-05].

Parecem não restar dúvidas quanto à sua qualificação como um contrato de prestação de serviços. Este tipo de contrato encontra-se regulamentado no CC, nos artigos 1154.º e ss. do CC, definindo-se como o contrato “[...] em que uma das partes se obriga a proporcionar a outra certo resultado do seu trabalho intelectual [...]”.

Apesar disso, este contrato de transporte aéreo pode considerar-se de caráter misto, uma vez que suportará combinar dois regimes típicos: o do contrato de transporte e o do contrato de depósito, sempre que o passageiro congregue o transporte da sua pessoa ao transporte de bagagem de porão. Francamente, o passageiro no momento do *check-in* entrega à transportadora um determinado objeto móvel, com o objetivo do mesmo ser guardado durante a viagem e restituído no final da mesma<sup>5</sup>.

Contudo, esta espécie de contrato de prestação de serviços não está isenta de complexidade. Na senda de NEVES DE ALMEIDA, consistirá num contrato de prestação de serviços de condução, o qual abarca duas particularidades: a valência de deslocar geograficamente pessoas e/ou objetos e a idiossincrasia do meio utilizado para efetivar essa deslocação<sup>6</sup>.

Realmente, a qualificação do contrato de transporte aéreo como um subtipo do contrato de prestação de serviços parece-nos acertada, mas já não a catalogação única e exclusiva como contrato de prestação de transporte, uma vez que o objeto do contrato em análise não se esgota nessa prestação. Tal designação seria excessivamente redutora, se atendermos aos virtuosismos que afloram desse contrato.

Consequentemente, a par da prestação do transporte, encontramos igualmente: a locação de um lugar reservado a cada passageiro no avião; concessão de equipamentos de segurança para situações de emergência (ex. máscaras de oxigénio e coletes salva-vidas); esclarecimento preambular sobre normas e procedimentos de segurança para a descolagem, aterragem; durante o voo e em

---

<sup>5</sup> Vd. CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Contratos II*, 2.ª edição, Coimbra, Almedina, 2011, p. 168.

<sup>6</sup> CARLOS ALBERTO NEVES ALMEIDA, *Do Contrato de Transporte Aéreo e da Responsabilidade Civil do Transportador Aéreo*, ob. cit., p. 21.

contexto de emergência; a prestação do transporte de passageiros do local de desembarque do aeroporto para o avião e vice-versa e a prestação de serviços de *catering*.

Deste modo, os sujeitos visados pelo contrato de transporte aéreo são o transportador e o passageiro (usuário)<sup>7</sup>. O primeiro compromete-se a deslocar geograficamente pessoas e/ou objetos. O segundo é aquele que beneficia do serviço de transporte.

Após dedicarmos algum tempo de estudo aos dois primeiros elementos acima enunciados, cumpre-nos agora analisar os restantes dois: via aérea e aeronave.

Deveras, se nos socorrermos da Convenção sobre a Aviação Civil Internacional e do Regulamento de Execução UE n.º 923/2012, chegamos à conclusão que via aérea corresponde ao corredor aéreo onde transitam as aeronaves. Porém, o limite mínimo e o limite máximo de voo da superfície terreste encontram-se previamente estabelecidos. O primeiro situa-se nos 150 metros e o segundo nos 100km.

No tocante, ao quarto e último elemento do contrato de transporte aéreo, é de extrema relevância atendermos ao conceito de aeronave. Na prática, encontra-se definido no art.º 1.º do Regulamento de Navegação Aérea aprovado pelo Decreto n.º 20 062, de 25 de outubro de 1930 (Diário do Governo, de 13 de julho de 1931) como “[...] *qualquer aparelho que possa estar ou navegar no ar, considerando-se como tal os balões cativos ou livres, papagaios, dirigíveis, aviões e hidroaviões*”. Ulteriormente, a Convenção sobre a aviação civil internacional, popularmente conhecida como Convenção de Chicago assinada em 07 de dezembro de 1944<sup>8</sup>, veio

<sup>7</sup> Os operadores turísticos não são considerados sujeitos no contrato de transporte aéreo. Mas antes intermediários que estabelecem a “ponte” entre os verdadeiros sujeitos do contrato - transportadora aérea e passageiro. Vd. MIGUEL MIRANDA, *O contrato de Viagem Organizada*, Coimbra, Almedina, 2000, p. 32 e ss.

<sup>8</sup> Disponível no endereço eletrónico: <http://www.anac.pt/SiteCollectionDocuments/PerfilGenerico/ConvencaoChicago/ConvencaoChicagoVerOriginal.pdf>, [consult. 2018-05-07]. Esta Convenção foi aprovada pelo DL n.º 36 158, de 17 de fevereiro de 1947 e ratificada por Portugal em 28 de abril de 1948.

uma vez mais determinar o referido conceito como “[...] *qualquer máquina que consiga uma sustentação na atmosfera devido às reacções do ar, que não as do ar sobre a superfície terrestre*”<sup>9</sup>.

## **1.1 NATUREZA JURÍDICA DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO**

Iniciando a travessia pela natureza jurídica do contrato de transporte aéreo, importa registar o seu caráter consensual. Assim, não é obrigatória forma escrita para se conceber um contrato válido e eficaz, na medida em que a lei o isenta da observância de forma especial. Afigurando-se suficiente a manifestação de vontade das partes para a formação e perfeição do contrato.

De sublinhar, a ausência de natureza constitutiva parcial do título de transporte – bilhete – uma vez que decisiva para a formação e perfeição do contrato é a manifestação de vontades e “[...] *não a exigência de um adequado título de transporte [...]*”<sup>10</sup>.

Ademais, se bem ponderarmos, comumente, o título de transporte físico, palpável, corpóreo, tem vindo a ser substituído por um título digital ou virtual (*e-ticket*), seja num caso ou outro 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<sup>11</sup>.

No mesmo sentido, o art.º 3.º, n.º 2 da Convenção de Varsóvia estatui: “*A ausência, irregularidade ou perda do bilhete não afecta a existência ou validade do*

---

<sup>9</sup> Art.º 2.º, al.ª a) do capítulo I, do anexo 7 da Convenção de Chicago. Disponível no endereço eletrónico:

[http://www.anac.pt/SiteCollectionDocuments/PerfilGenerico/legislacao\\_consulta\\_publica/dl\\_ran\\_vereao\\_consulta\\_publica.pdf](http://www.anac.pt/SiteCollectionDocuments/PerfilGenerico/legislacao_consulta_publica/dl_ran_vereao_consulta_publica.pdf), [consult. 2018-05-07]. Também o art.º 2.º, al.ª d) do DL n.º 186/2007, de 10 de maio veio acolher a mesma noção.

<sup>10</sup> JOSÉ TOMÁS BAGANHA, «“Overbooking”: Uma Modalidade singular de incumprimento do contrato de transporte aéreo de passageiros», in *Revista de Administração Pública de Macau*, n.º 37, vol. X, 1997, p. 827. Entendimento contrário adotou CARLOS ALBERTO NEVES ALMEIDA, *Do Contrato de Transporte Aéreo e da Responsabilidade Civil do Transportador Aéreo*, ob. cit., p. 22.

<sup>11</sup> Acresce que, o bilhete é pessoal e intransmissível, de acordo com o disposto no 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](http://www.transportrecht.de/transportrecht_content/1145517747.pdf), [consult. 2018-05-08].

contrato [...]", apesar de a sua emissão constituir uma incumbência do transportador. Certamente que o bilhete constitui um importante meio de prova da existência do contrato, mas não o único.

O contrato em análise possui natureza pessoal ou *intuitu personae*, "[...] dado que a determinação da pessoa do passageiro é essencial para a existência do contrato [...]"<sup>12</sup>.

Quanto à qualificação deste contrato como oneroso ou gratuito, responder-se-ia de forma imediata e à primeira vista que nos termos do art.<sup>º</sup> 1154.<sup>º</sup> do CC, poderá ter caráter oneroso ou gratuito, uma vez que o enquadrarmos como revestindo uma categoria do contrato de prestação de serviços. Todavia, a resposta não se encontra isenta de complexidade, uma vez que dependerá da sua classificação como comercial ou civil. No primeiro caso, a onerosidade será um elemento essencial, não podendo ser afastada, tal como resulta plasmado nos anexos 6 a 17 da Convenção de Chicago "[...] *comercial air transport operation (...)* an operation involving the transport of passengers, cargo or mail for remuneration or hire".

Para ajudar nesta construção, o art.<sup>º</sup> 366.<sup>º</sup> do Código Comercial vigente no ordenamento nacional preceitua que "[o] contrato de transporte por terra, canais ou rios considerar-se-á mercantil quando os condutores tiverem constituído empresa ou companhia regular permanente".

Dessarte, perscrutando e lançando mão das regras de interpretação, podemos asseverar que apesar de não se encontrar contido na letra da lei "o transporte por via aérea", o mesmo estará presente no espírito do normativo.

Na segunda hipótese, como se referiu *supra*, a onerosidade não é determinante para aferir da existência de um contrato de transporte aéreo civil.

---

<sup>12</sup> JOSÉ TOMÁS BAGANHA, «"Overbooking": Uma Modalidade singular de incumprimento do contrato de transporte aéreo de passageiros», in *Revista de Administração Pública de Macau*, n.<sup>º</sup> 37, vol. X, 1997, p. 827. Este autor exclui do conceito de passageiro: a tripulação, os viajantes clandestinos, entre outros.

O contrato de transporte aéreo detém natureza bilateral ou sinalagmática. Uma vez que as prestações a que as partes estão adstritas se encontram ligadas por um sinalagma, sejam elas prestações principais ou secundárias.

Se por um lado o transportador está obrigado a prestar um serviço, por outro lado ao passageiro caberá pagar um preço, o qual funcionará como contrapartida pelo facto de beneficiar do serviço.

Mesmo que se classifique o contrato como gratuito, ainda assim estaremos perante um contrato com natureza sinalagmática<sup>13</sup>. Pois que as obrigações das partes não se resumem a prestações principais. Deste jeito, o passageiro que não pague um preço pelo serviço do qual irá usufruir terá de cumprir as regras de segurança impostas pela transportadora e o horário do voo; deverá exibir a documentação necessária exigida pela transportadora; deverá comparecer com a ordenada antecedência no balcão de *check-in* e na porta de embarque. Convocando MENEZES CORDEIRO, o contrato de transporte gratuito é considerado contrato bilateral ou sinalagmático imperfeito<sup>14</sup>.

Relativamente à duração do contrato, 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.

Apresenta-se, as mais das vezes, como contrato de adesão, uma vez que as suas cláusulas não podem ser negociadas. Neste âmbito verificamos uma restrição ao princípio da liberdade contratual, uma vez que, ao passageiro não é conferida a possibilidade de negociação do clausulado, cabendo-lhe apenas decidir se contrata ou não – dependendo se aceita ou não de forma absoluta as cláusulas contratuais gerais – e a escolha da contraparte.

---

<sup>13</sup> Vd. Carlos Alberto Neves Almeida, *Do Contrato de Transporte Aéreo e da Responsabilidade Civil do Transportador Aéreo*, ob. cit., p. 23.

<sup>14</sup> ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Tratado de Direito Civil Português, Direito das Obrigações*, vol. II, tomo II, 2.ª edição, Coimbra, Almedina, 2010, p. 199.

Portanto, o contrato de transporte aéreo consistirá num contrato bilateral ou sinalagmático, consensual, via de regra oneroso, de adesão, de execução instantânea e *intuitu personae*<sup>15</sup>.

## 2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO DO REGULAMENTO (CE) N.º 261/2004 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO, DE 11 DE FEVEREIRO DE 2004

O Regulamento em análise<sup>16</sup> veio revogar o Regulamento (CE) n.º 295/91 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 04 de fevereiro de 1991.

Com efeito, o novo Regulamento veio intensificar os direitos dos passageiros, soerguendo o grau de salvaguarda destes quando contrastado com o anterior. Instituiu normas comuns referentes a indemnizações a atribuir no caso de recusa de embarque, cancelamento ou atraso considerável de voo.

Logo, o susodito Regulamento aplica-se a passageiros portadores de bilhete válido e com reserva reconhecida, independentemente da sua nacionalidade, quer se trate de voo regular, não regular ou viagens tudo incluído, desde que:

- a partida e a chegada se realize de/num (um) aeroporto localizado no espaço territorial de qualquer Estado-membro<sup>17</sup>, independentemente do voo ser executado por uma transportadora aérea da UE<sup>18</sup>;

<sup>15</sup> Cfr. Acórdão do TRL de 23 de novembro de 2011, Proc. n.º 4453/15.4T8OER.L2-2, Relator Ondina Carmo Alves, disponível no endereço eletrónico: <http://www.dgsi.pt/jtrl.nsf/33182fc732316039802565fa00497eec/76af12907c3a998d802581f500420ad9?OpenDocument>, [consult. 2018-05-05].

<sup>16</sup> Vd. a Comunicação da Comissão: Orientações para a Interpretação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos, e do Regulamento (CE) n.º 2027/97 relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas em caso de acidente, com a redação que lhe foi dada pelo Regulamento (CE) n.º 889/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho (2016/C 214/04), disponível no endereço eletrónico: [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016XC0615\(01\)&from=PT](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016XC0615(01)&from=PT), [consult. 2018-05-04].

<sup>17</sup> Inclui os 28 países da UE e a Islândia, Noruega, Suíça, paralelamente, Maiote, Martinica, Reunião, Guiana Francesa, Guadalupe, São-Martinho, Açores, Madeira, Canárias, conforme disposto no art.º 355.º do TFUE.

<sup>18</sup> Nos termos do art.º 2.º, al.º c) do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, 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,

- a partida se realize de um aeroporto sito num país terceiro<sup>19</sup>, cujo destino seja um aeroporto situado num Estado-membro<sup>20</sup> e o voo seja executado por uma transportadora aérea comunitária ou da Islândia, Noruega, Suíça, Maiote, Martinica, Reunião, Guiana Francesa, Açores, Madeira, Guadalupe, São-Martinho, Canárias;
- a partida se realize de um aeroporto da UE, com destino a um aeroporto sito num país terceiro, independentemente de ser concretizado por uma transportadora aérea da UE.

Acresce que se empregará similarmente o citado Regulamento, se porventura o passageiro tiver sido transferido de um voo para o qual tinha reserva reconhecida, para outro para o qual não tinha reserva.

Verdadeiramente, o Regulamento (CE) n.º 261/2004 não se aplicará sempre que a chegada do voo se efetue num aeroporto da UE, cuja partida ocorreu fora da UE, e seja realizado por transportadora aérea que não é da UE<sup>21</sup>. Tal-qualmente, não se aplica o mencionado Regulamento se o passageiro já usufruiu de prestações indemnizatórias, de reencaminhamento, reembolso ou assistência num país terceiro.

---

*relativo à concessão de licenças às transportadoras aéreas". Vd. o Regulamento (CE) n.º 1008/2008 do Parlamento Europeu, de 24 de setembro de 2008, relativo a regras comuns de exploração dos serviços aéreos na Comunidade.*

<sup>19</sup> Para efeito de aplicação do Regulamento as Ilhas Faroé, Ilha de Man e Ilhas do Canal são consideradas países terceiros. Cfr. ponto 2.1.1. da supramencionada Comunicação da Comissão.

<sup>20</sup> Abrange os 28 países da UE e a Islândia, Noruega, Suíça, conjuntamente, Maiote, Martinica, Reunião, Guiana Francesa, Guadalupe, São-Martinho, Açores, Madeira, Canárias, segundo estatuído no art.º 355.º do TFUE.

<sup>21</sup> Os passageiros devem ser oportunamente informados a respeito da companhia aérea operadora do voo. Até porque a transportadora aérea operadora do voo pode não coincidir com a que vendeu o bilhete. Na al.ª b) do art.º 2.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 encontramos vertida a noção de transportadora aérea operadora. No que respeita ao sobredito Regulamento, as obrigações nele elencadas devem recair sobre a transportadora operadora, conforme preceitua o considerando 7. Ademais, a UE disponibilizou uma lista (anexo A) de companhias aéreas que se encontram proibidas de voar no seu espaço aéreo por não serem julgadas seguras. Desenvolveu ainda uma outra lista (anexo B) de companhias aéreas que se encontram impossibilitadas de operar sob determinadas condições na UE. Esses elencos estão sujeitos a alterações, divulgadas no Jornal Oficial da União Europeia. Disponível no endereço eletrónico: [https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list_en.pdf), [consult. 2018-05-04].

Mais se exige que os passageiros compareçam no balcão de registo (*check-in*) e na respetiva porta de embarque com a antecedência estabelecida pela transportadora aérea, pela agência de viagens ou operador turístico. Normalmente, essa antecedência é assinalada no próprio bilhete. Na hipótese de não o ser, deverá o passageiro apresentar-se a embarque pelo menos nos 45 minutos anteriores ao voo. Caso não sejam respeitados os horários predeterminados, poderá ser legitimamente recusado o embarque ao passageiro, não lhe assistindo direito a indemnização.

### 3. OVERBOOKING – FENÓMENO COMERCIAL (I)LEGAL?

Decerto, *overbooking*, igualmente apelidado de *overselling*, 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*; não compareceu) (por motivo de cancelamento, alteração de reservas, ou por algum imprevisto como um acidente, doença, adormecem, perdem meio de transporte anterior). À vista disso, sustentadas em estatísticas de *no-show*, as companhias aéreas vendem bilhetes para além da lotação do avião, de forma a impedir a existência de assentos livres. O objetivo é que o avião saia cheio. Então, consentem reservas adicionais de forma a contrabalançar o *no-show*. No fundo, para cada rota, a companhia aérea institui um determinado número de lugares que vai vender em regime de *overbooking* (cerca de 10% da capacidade do avião). Ou seja, em alguns casos, o mesmo lugar é objeto de venda não apenas uma vez, mas várias vezes, para limitar eventuais prejuízos.

Hodiernamente, os preços dos bilhetes são cada vez mais competitivos, de modo que as transportadoras justificam o *overbooking* como um mal necessário (acautelando perdas iminentes), pois sem ele ver-se-iam forçadas a aumentar o preço médio dos bilhetes, porquanto a grande maioria dos *no-show* trata-se de

passageiros que têm possibilidade de remarcar os bilhetes para voos em datas subsequentes, sem qualquer penalidade.

Nesta conformidade, o conhecido provérbio português “Quem vai ao mar perde o lugar, quem vai ao vento perde o assento”, tem total cabimento.

Isto posto, o *overbooking* constitui uma prática legal?

A resposta é afirmativa. Sem dúvida, por curioso que possa parecer, o *overbooking* é uma política comercial que tem acolhimento na lei. 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.

Estamos convictos que nem os passageiros, nem as companhias aéreas pretendem atravessar o calvário provocado pelo *overbooking*. No entanto, sabemos que, por vezes, as estatísticas falham e todos os passageiros aparecem na porta de embarque. Essa circunstância gera uma problemática, pois nem todos poderão prosseguir viagem, por ausência de lugar.

Confrontados com esta situação que medidas têm de ser encetadas pelas companhias e nessa sequência quais os meios de reação dos passageiros?

Efetivamente, aos funcionários da companhia que se encontram na porta de embarque, no *check-in* ou mesmo à tripulação que se encontra dentro do avião compete uma missão madrasta – a de controlo do *overbooking*. Uma vez cientes da lotação da aeronave, quando se consciencializam de que nem todas as pessoas presentes no local poderão embarcar, devem solicitar voluntários<sup>22</sup>. O desiderato é que estes últimos se disponibilizem para negociar uma moeda de troca com a companhia aérea. Esses voluntários dispensam o seu lugar e, em contrapartida, recebem certos benefícios combinados entre as partes, não havendo, neste caso,

---

<sup>22</sup> O chamado *volunteer bumping*. Qualquer pessoa no momento do *check-in* pode perguntar se o voo está cheio. Em caso afirmativo, pode automaticamente voluntariar-se para ceder o seu lugar, recebendo uma recompensa a negociar com a transportadora operadora. Na al.º k) do art.º 2.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 encontramos a definição de voluntário.

recusa de embarque. Se não existirem voluntários ou os mesmos se mostrarem insuficientes, a transportadora aérea pode recusar o embarque a passageiros mesmo que estes não concordem.

Qual o critério adotado pelas transportadoras no momento em que lançam mão do *overbooking*?

Via de regra, as transportadoras não seguem um critério puramente aleatório no que concerne à recusa de embarque de passageiros. Essa “eleição” decorre de entre os passageiros cujos bilhetes foram mais baratos, ou seja, os de classe económica e também de entre passageiros que se apresentaram fora do horário recomendado ao balcão de registo ou à porta de embarque. Por norma, não optam por grávidas, crianças, idosos, pessoas de mobilidade reduzida e/ou portadores de deficiência<sup>23</sup>. De facto, na hipótese do parâmetro usado para a recusa de embarque ser meramente aleatório, a transportadora aérea cai na esfera da responsabilidade civil contratual<sup>24</sup>.

Por conseguinte, para o passageiro evitar o *overbooking* é aconselhável que realize o *check-in* antecipadamente através da *internet* e que chegue cedo ao aeroporto. Sem embargo, se for um dos escolhidos, deverá apresentar o motivo pelo qual necessita de embarcar naquele voo (festa de casamento, comemorações de aniversário, velório/funeral, excursões, trabalho/negócios).

A distinção entre passageiro voluntário e não voluntário não se mostra despicienda, na medida em que as opções enumeradas no Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 são diferentes de acordo com essa diferenciação. Em qualquer circunstância devem os passageiros ser corretamente informados dos direitos que lhes assistem, nos

---

<sup>23</sup> Cfr. Regulamento (CE) n.º 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 05 de julho de 2006, relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo. Disponível no endereço eletrónico: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006R1107&from=PT>, [consult. 2018-05-05].

<sup>24</sup> Ver Acórdão do TRL de 22 de abril de 2010, Proc. n.º 6817/04.0YXLSB.L1-2, Relator Ana Paula Boularot, disponível no endereço eletrónico: <http://www.dgsi.pt/jtrl.nsf/33182fc732316039802565fa00497eec/129159be726d6bb98025773c003ccf16?OpenDocument&Highlight=o,contrato,de,transporte,a%C3%A9reo,indemniza%C3%A7%C3%A7%C3%A3o>, [consult. 2018-05-05].

termos dos artigos 14.º e 15.º e do motivo do cancelamento, atraso ou recusa de embarque (*overbooking*). Mais, em caso de cancelamento, atraso superior a duas horas ou recusa de embarque devem receber da transportadora aérea operadora um impresso escrito com as determinações legais no que toca a indemnização e assistência e concomitantemente os contactos do organismo nacional competente, no caso de Portugal, da Autoridade Nacional de Aviação Civil (ANAC).

Nesta sequência, o art.º 8.º, n.º 1 do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 prevê um cardápio de opções a tomar pelo passageiro que se voluntariou a ceder o seu lugar: a companhia aérea procede ao reembolso total do custo do bilhete “[...] se o voo já não se justificar em relação ao *plano inicial de viagem* [...]”. Caso ainda se justifique o voo, deverá além desse reembolso ser assegurado “[...] um voo de regresso para o primeiro ponto de partida [...]”. Ao invés destas possibilidades, deverá a companhia operar o “[...] reencaminhamento em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final, na primeira oportunidade” ou então “o reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final numa data posterior, da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares”. Destino final é o destino descrito no bilhete exibido no momento do *check-in* (e não os destinos intermédios, no caso de o passageiro tomar voos de ligação). Como se referiu *supra* a escolha competirá ao passageiro e não à companhia. Nos primeiros dos casos enunciados é possível a cumulação, desde que ainda se justifique o voo. Todas as restantes hipóteses configuram-se alternativas. Na grande maioria das situações, o reencaminhamento é a opção eleita pelos passageiros.

Não se pense, contudo, que os direitos que assistem aos passageiros se esgotam no normativo supratranscrito. Naturalmente, nos termos do art.º 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004 observa-se igualmente o direito a uma indemnização, cujos valores diferem de acordo com o número de km do voo, isto é, em função da distância e das horas de atraso. Bem como o direito a assistência, elencado no art.º 9.º do mesmo Regulamento. Mas, estes dispositivos são exclusivos para passageiros

não voluntários, ou seja, aqueles em relação aos quais foi recusado o embarque ou para passageiros que viram o seu voo cancelado (art.º 5.º).

Destarte, no art.º 7.º, n.º 1, alíneas a), b) e c) do aludido Regulamento foi estabelecida uma espécie de tabela com os valores mínimos indemnizatórios. Ora vejamos:

- para distâncias até 1500 km o valor fixa-se nos €250;
- para distâncias que ultrapassem os 1500 km, quando se tratem de voos intracomunitários (dentro da UE) o valor computa-se nos €400;
- para distâncias entre 1500 e 3500 km, o valor estabelece-se nos €400;
- para todas as restantes situações não englobadas nos pontos anteriores (voos longo curso), o valor orça-se nos €600.

O mesmo normativo prevê, no seu n.º 2, casos em que os valores estabelecidos no n.º 1 podem ser reduzidos em 50%, pela transportadora aérea.

Assim será se ao passageiro for oferecido o reencaminhamento para o seu destino final num voo alternativo, de acordo com o art.º 8.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, e a sua hora de chegada não ultrapassar o horário planeado de chegada do voo inicialmente reservado:

- em duas horas, para voos até 1500 km;
- em três horas, para voos intracomunitários que suplantem os 1500 km;
- em três horas, para voos entre 1500 e 3500 km;
- em quatro horas, para voos não incluídos nos pontos precedentes.

Decisivamente, 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.

De ressaltar que se a transportadora aérea atribuir ao passageiro uma indemnização inferior aos valores mínimos supracitados, poderá ver-se confrontada com um procedimento nos tribunais e organismos competentes, a fim de aquele lograr uma indemnização superior, art.º 15.º, n.º 2 do Regulamento (CE)

n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004<sup>25</sup>. Ademais, em nenhuma situação, podem ser afastadas pelo princípio da liberdade contratual, as obrigações que recaem sobre as transportadoras aéreas, art.º 15.º, n.º 1, sob pena de procedimento judicial contra as mesmas e queixa às autoridades competentes, art.º 15.º, n.º 2 e art.º 16.º.

Para o efeito, a UE disponibilizou um formulário de reclamação em caso de recusa de embarque, cancelamento ou atraso de voo. O passageiro que se sentir lesado deverá proceder ao preenchimento desse formulário e remetê-lo à transportadora aérea operadora, tendo o cuidado de ficar com um duplicado<sup>26</sup>.

Se a transportadora não responder ou fornecer uma resposta insatisfatória, o passageiro pode apresentar queixa à agência de aviação nacional pertencente ao país da UE onde sucedeu a vicissitude. Por outro lado, se a mesma ocorreu num país terceiro, implicando uma transportadora aérea da UE, pode o passageiro apresentar queixa à entidade competente do país de destino da UE. Em Portugal, a entidade competente é a Autoridade Nacional de Aviação Civil (ANAC)<sup>27</sup>.

Neste seguimento, qualquer valor indemnizatório deve ser liquidado em numerário, por transferência bancária eletrónica, cheque ou ordem de pagamento bancário, ou caso o passageiro preste o seu consentimento escrito através de vales de viagem e/ou outros serviços (art.º 7.º, n.º 3).

Acresce aos direitos a indemnização e a reembolso ou reencaminhamento o direito a assistência, previsto no art.º 9.º do dito Regulamento.

<sup>25</sup> O passageiro pode cumular com a indemnização arbitrada nos termos do Regulamento uma outra superior àquela, desde que proponha ação no tribunal competente e prove entre outros requisitos os danos não patrimoniais e patrimoniais que sofreu. Porém, verifica-se até este momento uma forte desafinação jurisprudencial no que tange à fixação do *quantum* indemnizatório, essencialmente na esfera dos danos não patrimoniais.

<sup>26</sup> Disponível no endereço eletrónico: [https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/complain\\_form/eu\\_complaint\\_form\\_pt.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/complain_form/eu_complaint_form_pt.pdf), [consult. 2018-05-06].

<sup>27</sup> Esta entidade possui como principais incumbências a: regulação, fiscalização e monitorização no domínio da aviação civil. Qualquer passageiro que se sinta lesado poderá apresentar reclamação através de correio eletrónico: *passageiros@anac.pt* ou por intermédio do site da ANAC, preenchendo para esse efeito o formulário aí facultado. Disponível no endereço eletrónico: <http://www.anac.pt/vPT/Passageiros/FormReclamacao/Paginas/FormulariodeReclamacao.aspx>, [consult. 2018-05-06].

A propósito, a transportadora aérea terá igualmente de oferecer aos passageiros, aos quais recusou o embarque, de forma totalmente gratuita:

- refeições e bebidas, proporcionais ao período de espera;
- alojamento em hotel;
- se for imperiosa a estadia por uma ou mais noites;
- na hipótese de ser necessária uma estadia suplementar à conjecturada pelo passageiro.
- transporte entre o aeroporto e o hotel;
- duas chamadas telefónicas;
- mensagens por correio eletrónico, via *fax* ou telexes.

De resto, a transportadora aérea deverá ter como particular enfoque as necessidades especiais de pessoas com mobilidade reduzida e associadamente dos seus acompanhantes ou cães-guias convenientemente certificados e ainda de crianças não acompanhadas.

Para além dos direitos supraditos, tendo havido recusa de embarque os passageiros poderão exigir judicialmente uma indemnização suplementar, conforme preceitua o art.º 12.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004. Seguramente, os passageiros que de forma livre e espontânea assentiram em renunciar à sua reserva não terão direito a indemnização. Apenas lhes assistem os direitos consagrados no art.º 8.º.

Convém ressalvar que não são catalogados como *overbooking* aqueles casos em que existe recusa de embarque, por razões de segurança, saúde, e/ou por falta de documentação necessária, art.º 2.º, al.º j) do referido Regulamento. Por via disso, não assistirão a esses passageiros os direitos acima explanados.

### **3.1 O CASO DA *UNITED AIRLINES VS DAVID DAO***

Verdade seja dita, o *overbooking* está longe de se tratar de um fenómeno isolado e raro, começando a esculpir-se rapidamente na história da aviação. Certo é que a grande maioria destes acontecimentos não são objeto de mediatização, permanecendo as suas “vítimas” no anonimato e em silêncio. Tratando-se,

portanto, de um *overbooking* silenciado ou camuflado através de compromissos voluntários. Mas nem sempre será desse modo. Assinalam-se incidentes lançados para as luzes da ribalta<sup>28</sup>, como o da companhia aérea norte-americana *United Airlines*, que se conserva bem presente na nossa memória.

Curiosamente, este evento inolvidável remonta a 09 de abril de 2017, data em que o *United Express Flight 3411*<sup>29</sup>, da companhia aérea *United Airlines*<sup>30</sup>, tendo como destino o *Louisville International Airport*, descolou do *O'Hare International Airport*, em Chicago, deixando a nu a prática do *overbooking*.

Acresce que, por carência de voluntários, a tripulação selecionou de forma aleatória 4 pessoas, uma delas, David Dao, protagonista do incidente, para abandonar a aeronave tendo em vista dar lugar a 4 funcionários da companhia aérea.

Dessarte, dos 4 passageiros designados para ceder o seu lugar, David Dao foi o único que ofereceu resistência. Com esta atitude de oposição, pretendia pugnar pela sua permanência no avião. Para esse efeito alegou que era médico pneumologista e por via disso teria de se apresentar ao serviço no dia seguinte à viagem.

Em face da relutância do médico de origem vietnamita, a polícia do aeroporto foi chamada à aeronave compelindo-o a abandona-la, usando a força e arrastando-o para o exterior.

O cenário vivenciado pelos restantes passageiros parecia surreal, pelo que entre perplexidade e afoiteza alguns filmaram o incidente para a posteridade, dando-lhe mote para a notoriedade<sup>31</sup>.

---

<sup>28</sup> Registou-se um outro caso mediático de *overbooking* no mês de abril de 2017, desta feita pelas mãos da companhia aérea *Air Canada*. Não obstante, a reserva dos bilhetes ter sido feita meses antes da viagem, a referida transportadora recusou o embarque a uma criança de 10 anos, impedindo-a de viajar de Charlottetown para a Costa Rica, com a sua família.

<sup>29</sup> O tipo de avião em causa era um *Embraer 170*, registado como N632RW, com a lotação máxima de 70 passageiros.

<sup>30</sup> A qual é detida pela *United Continental Holdings*.

<sup>31</sup> Os vídeos foram divulgados em redes sociais como o *Facebook* e *Twitter*, assumindo aceleradamente contornos virais.

David Dao, descontente com a sua eleição para efeitos de *overbooking*, regressou ao avião ensanguentado, com o nariz e dentes partidos, hematomas, entre outras mazelas.

Subsequentemente ao mediatismo<sup>32</sup> que o caso alcançou e perante a vaga de contestação social, a *United Airlines* veio pedir desculpa ao passageiro David Dao e avocar responsabilidades.

Nesta continuidade, a transportadora aérea instaurou a 11 de abril de 2017 um inquérito interno a fim de averiguar/retificar a gestão de casos de *overbooking* e simultaneamente de rever o regime das indemnizações, culminando na elaboração de um relatório<sup>33</sup>, a 27 de abril de 2017, no qual se descreve o incidente ocorrido, se enunciam medidas concretas<sup>34</sup> tendentes a evitar eventos semelhantes e se divulgam as conclusões do inquérito.

Aliás, o incidente protagonizado pela *United Airlines* abriu portas à adoção de mudanças significativas na gestão da política de *overbooking*, não apenas no seio da transportadora aérea visada, mas também de outras empresas de relevo, como a *Delta Airlines* e a *American Airlines*.

Entre as medidas mais importantes encetadas pela *United Airlines* destacam-se a inaplicabilidade de *overbooking* para acomodação de tripulantes,

---

<sup>32</sup> Cerca de 48 horas após o incidente, a companhia aérea, apercebendo-se da dimensão que o evento atingira, não encontrou outra saída a não ser a de se desculpar com David Dao, assumindo todas as responsabilidades pelo sucedido. Com efeito, o pedido de desculpas não surgiu de forma imediata, pois os responsáveis pela *United Airlines*, numa primeira instância, tentaram branquear a situação, apelidando David Dao de “disruptivo e beligerante”, sem qualquer sucesso. Tal afirmação inicial serviu somente para inflamar os ânimos.

<sup>33</sup> *United Express Flight 3411 Review and Action Report*. Disponível no endereço eletrónico: <https://s3.amazonaws.com/unitedhub/United+Flight+3411+Review+and+Action+Report.pdf>, [consult. 2018-05-10].

<sup>34</sup> O pacote das 10 medidas enunciadas pela companhia aérea inclui: recurso a policiamento e aplicação da lei tão-só quando estiverem em causa questões de segurança; ausência de imposição aos passageiros de renúncia involuntária do seu lugar, a não ser por motivos de segurança; atribuição de compensações monetárias até \$ 10,000 (10 mil dólares, cerca de 9,17 mil euros) para passageiros que voluntariamente cedam o seu lugar; criação de soluções vocacionadas para o cliente através de uma equipa técnica competente; reserva de lugares para tripulação que viaje em trabalho, com a antecedência mínima de 60 minutos da partida; disponibilização de treino anual adicional aos funcionários da companhia; conceção de um sistema automático de convocação de voluntários; redução do recurso ao *overbooking*; qualificação de funcionários com o objetivo de solucionar problemas de atendimento ao cliente de forma imediata; diminuição ou supressão da burocracia nos casos de bagagem perdida.

assim como o não recurso a forças policiais para remoção de passageiros embarcados, a não ser por questões de segurança.

A *Delta Airlines* reconsiderou do mesmo modo a sua política de *overbooking*, ampliando as quantias que os seus funcionários podem conceder aos passageiros não embarcados, na hipótese de não existirem voluntários.

Já a *American Airlines* optou por regulamentar a impossibilidade de um passageiro embarcado ser expulso da aeronave, a fim de ceder o seu lugar a outra pessoa. Outra medida encetada pela empresa supramencionada prende-se com a instituição de critérios base para a aplicação de *overbooking*, nomeadamente, a tarifa paga pelo passageiro, o seu *status* com a transportadora aérea e a antecedência com que realiza o *check-in*. De todo o modo, o *quantum* indemnizatório será norteado pelo valor do bilhete e pelo tempo de atraso<sup>35</sup>.

O desfecho do caso da *United Airlines* vs David Dao culminou no pagamento de uma indemnização a este último, desconhecendo-se o montante ajustado. Ignoram-se os detalhes do acordo celebrado na mesma data em que foi tornado público o *United Express Flight 3411 Review and Action Report*, dada a confidencialidade a que foi submetido.

Situação semelhante à descrita não poderia ter lugar em Portugal ou em qualquer país abrangido pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro. De facto, apesar do *overbooking* se configurar como uma técnica comercial admissível em termos comunitários, o recurso à força tendo em vista a expulsão de um passageiro da aeronave é totalmente interdito. Até porque as normas comunitárias estabelecem que os casos de *overbooking* devem ser solucionados primitivamente ao balcão de registo, ou seja, no *check-in* e não num momento posterior, quando ao passageiro foi já concedido o *boarding pass*.

---

<sup>35</sup> No caso de voos internacionais, com saída dos EUA se ocorrer reencaminhamento, e o mesmo se efetivar até 1 hora da prognosticada primitivamente, o passageiro não terá direito a indemnização. O mesmo sucede na hipótese de voos domésticos dentro dos EUA.

## CONCLUSÃO

A concorrência e a crescente oferta entre transportadoras aéreas europeias foram fruto da expansão e liberalização do mercado do transporte aéreo na Europa.

Com certeza, a conceção do mercado único europeu potenciou às transportadoras aéreas o liberado acesso aos roteiros europeus ocasionando uma disseminação e florescimento da aviação.

Todavia, esse progresso, por se ter registado de forma tão fulminante, impediu que a qualidade dos serviços oferecidos pelas transportadoras o escoltassem. Tanto mais que apenas em 1991, e de forma mais intensa em 2004, é que o ordenamento comunitário veio imprimir normas com o verdadeiro desiderato de acautelar os direitos dos passageiros em caso de recusa de embarque, de cancelamento de voos e de atrasos de longa duração.

Diante disso, a recusa de embarque, o cancelamento e atraso de voo representam fenómenos contemporâneos decorrentes da atividade comercial da aviação. Assistimos a um verdadeiro empoderamento das transportadoras aéreas. Conquanto, esse empoderamento tem como reverso da medalha o enfraquecimento dos direitos dos passageiros. Por esse motivo, é premente contrabalançar os interesses em jogo: os comerciais e económicos por banda das transportadoras e os direitos fundamentais dos passageiros.

Em consequência, a recusa de embarque motivada por *overbooking* está mais do que nunca na ordem do dia, fundamentalmente após a ocorrência de diversos casos fora do círculo europeu que chocaram o mundo.

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.

Desse jeito, e apesar de se terem multiplicado os Regulamentos Comunitários ao longo das últimas décadas, com o objetivo primordial de proteger os direitos dos passageiros, a verdade é que a sociedade continua a reclamar neste âmbito uma abordagem legal incisiva, moderna, congruente, justa e equilibrada, de combate à ausência de sensibilidade no trato por parte das transportadoras e de critérios bem demarcados para a prática do *overbooking*. Porquanto a superlativa

conveniência das transportadoras aéreas preservarem os seus voos com integral ocupação continua a não se coadunar com os embaraços, contratemplos e aborrecimentos vivenciados pelos passageiros, aos quais é comunicado nos instantes anteriores ao voo que não vão prosseguir viagem.

Seriamente, o Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro tem como principal virtude uma maior definição dos direitos dos passageiros e como precípua defeito a instituição de ínfimos limites indemnizatórios.

Pelo exposto, a transportadora aérea que pratique *overbooking*, ficará quase sempre a lucrar, mesmo sobre ela impendendo a obrigação de pagar indemnizações e de conceder outras “regalias”. Em contrapartida, o passageiro será geralmente o elo mais fraco, mesmo que embolsando uma maquia, diga-se insignificante, face aos transtornos sofridos.

Por isso, repugna-se veementemente a sobreposição do poderio económico face a direitos fundamentais, como a dignidade humana dos passageiros, constituindo obrigação das instituições europeias manterem-se vigilantes e não complacentes com atuações ou práticas corrosivas no âmbito do exercício da atividade aérea.

## ÍNDICE DE JURISPRUDÊNCIA NACIONAL

Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 23 de novembro de 2017, Proc. n.º 4453/15.4T8OER.L2-2, Relator Ondina Carmo Alves, in [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt).

Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 22 de abril de 2010, Proc. n.º 6817/04.0YXLSB.L1-2, Relator Ana Paula Boularot, in [www.dgsi.pt](http://www.dgsi.pt).

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Carlos Alberto Neves de, *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.

BAGANHA, José Tomás, «“Overbooking”: Uma Modalidade singular de incumprimento do contrato de transporte aéreo de passageiros», in *Revista de Administração Pública de Macau*, n.º 37, vol. X, 1997, pp. 825-838.

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

MIRANDA, Miguel, *O contrato de Viagem Organizada*, Coimbra, Almedina, 2000.

TAPIA SALINAS, Luis, *Derecho Aeronáutico*, 2.ª edição, Barcelona, Bosch, 1993.