

**DECISÃO MONOCRÁTICA DE 2ª INSTÂNCIA Nº 1884/2018**

PROCESSO Nº 00065.078666/2016-94

INTERESSADO: VRG LINHAS AÉREAS S/A.

Brasília, 1 de novembro de 2018.

**DECISÃO DE SEGUNDA INSTÂNCIA**

**MARCOS PROCESSUAIS**

| NUP                  | Passageiros                                                     | Crédito de Multa (SIGEC) | Auto de Infração (AI) | Local                                  | Data da Infração | Lavratura do AI | Notificação do AI | Defesa Prévia | Decisão de Primeira Instância (DC1) | Notificação da DC1 | Multa aplicada em Primeira Instância | Recurso  |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------------------------|------------------|-----------------|-------------------|---------------|-------------------------------------|--------------------|--------------------------------------|----------|
| 00065.078666/2016-94 | Daniel Calazans Palomino Teixeira e Tatiany Bruna Cunha Andrade | 662760189                | 004177/2016           | Aeroporto Internacional Tancredo Neves | 26/5/2016        | 14/6/2016       | 4/7/2016          | 19/7/2016     | 20/1/2018                           | 25/1/2018          | R\$ 7.000,00                         | 2/2/2018 |

**Enquadramento:** Art. 7º, § 1º, da Resolução Anac nº 141, de 2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei nº 7.585, de 1986.

**Conduta:** Deixar de informar ao passageiro, com no mínimo 72 (setenta e duas) horas de antecedência do horário previsto de partida, o cancelamento programado de voo.

**1. HISTÓRICO**

1.1. Trata-se de recurso apresentado em desfavor de decisão administrativa de primeira instância no processo administrativo em epígrafe, originado a partir da lavratura do Auto de Infração nº 004177/2016, pelo descumprimento do que preconiza o art. 7º, § 1º, da Resolução Anac nº 141, de 2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei nº 7.585, de 1986.

1.2. O auto de infração descreveu a ocorrência como:

A empresa deixou de informar ao passageiro, com no mínimo 72 (setenta e duas) horas de antecedência do horário previsto de partida, o cancelamento programado de voo. Os passageiros afetados foram Daniel Calazans Palomino Teixeira e Tatiany Bruna Cunha Andrade, localizador nº INLMFR do voo nº 6856, de 26/05/2016.

1.3. O relatório de fiscalização nº 179/2016/NURAC/CNF/ANAC detalhou a ocorrência da seguinte forma:

a) Em 26/5/2016, os passageiros relacionados na tabela 01 compareceram ao NURAC-CNF para relatar que, ao chegar ao Aeroporto Tancredo Neves para realizar o check-in do voo GOL 6866 CNF/SDU das 9h00min de 26/5/2016, foram informados de que seu voo de partida de CNF havia sido alterado para as 15h20min. O destino final dos passageiros era Porto Alegre e eles ainda tinham uma conexão prevista no VÔO GOL6726 SDU/POA das 10h35min de 26/5/2016. Os passageiros foram reacomodados no voo GOL 5638 das 15h20min, não tendo sido informados da alteração com antecedência, descumprindo-se o parágrafo 1º do Art. 7º da Resolução ANAC nº 141, de 2010.

Tabela 1

| Passageiro(a)                     | Localizador | Manifestação | Documento de identificação | Voo  | Data do voo |
|-----------------------------------|-------------|--------------|----------------------------|------|-------------|
| Daniel Calazans Palomino Teixeira | INLMFR      | 056732.2016  | CPF 067.944.726-19         | 6866 | 26/5/2016   |
| Tatiany Bruna Cunha Andrade       | INLMFR      | 056732.2016  | CPF 065.874.746-08         | 6866 | 26/5/2016   |

b) Diante desse fato, os servidores dirigiram-se à supervisão da empresa GOL no dia 26/5/2016, por volta das 13h40min, e obtiveram da funcionária Cinthia a informação de que não foi identificado, no sistema da empresa, dado ou mensagem que confirmasse que tivesse sido realizado contato com os passageiros para informar sobre a alteração do voo. Conforme registro no sistema da GOL, a alteração da reserva dos passageiros ocorreu no dia 9/5/2016, em função do cancelamento programado do voo GOL 6726 SDU/POA.

1.4. A empresa foi notificada acerca do auto de infração em 4/7/2016, conforme faz prova o AR (0322425) de fls. 10.

1.5. O interessado interpôs defesa atinente ao auto de infração (0322425), em 19/7/2016, na qual, em síntese, alega:

I - que é de rigor o arquivamento do presente processo administrativo ante a inocorrência da infração descrita;

II - que, para assegurar a efetiva comunicação da alteração de seus voos aos passageiros, a VRG dispõe de diversas ferramentas para se comunicar com seus clientes, como contatos telefônicos, envio de e-mails, SMS, avisos realizados na reserva do passageiro por meio de seu website e etc.;

III - em consulta realizada junto aos sistemas operados por esta Companhia, observou-se que, conforme registro constante do Anexo I do presente instrumento (arquivo extraído da planilha do relatório gerado pelo sistema ObServer ACT 2.0), os passageiros foram efetivamente comunicados da alteração programada de seu voo por meio de uma ligação telefônica realizada em 13/5/2016 às 10h02min, para os telefones de contato informados pelos próprios passageiros em sua reserva (localizador INLMFR). Desse modo, não há se falar em qualquer omissão por parte da VRG em comunicar os passageiros da alteração de seu voo;

IV - que as práticas adotadas pela VRG quando da realização de ligações

telefônicas deixam de considerar como exitosas quaisquer ligações que sejam realizadas para *Private Automatic Branch Exchange* (PABX), Fax, ligações atendidas por caixas de correios eletrônicos ou então que, apesar de atendidas, não sejam ouvidas até o término da mensagem;

V - que, considerando que os sistemas da VRG não registram como exitosas quaisquer ligações que não tenham sido efetivamente ouvidas pelos números de telefone registrados por seus passageiros em suas respectivas reservas, a VRG foi verdadeiramente surpreendida com o recebimento do auto de infração em tela;

VI - que surpreendeu também a Companhia a lavratura do presente auto de infração já que as denúncias geradas pelos passageiros, apesar de serem suficientes para provocar a atividade da fiscalização, não são suficientes para ensejar a lavratura de autos de infração nos termos do enunciado nº 09/JR/ANAC-2009. Nesse sentido:

ENUNCIADO Nº 09 /JR/ANAC - 2009

ENUNCIADO: A denúncia é meio hábil para provocar a atividade de fiscalização, mas não é suficiente para a lavratura do auto de infração. A ausência de outras provas concretas prejudica a apuração dos fatos.

VII - que nestes termos, e tendo a VRG juntado provas concretas demonstrando que os passageiros, por meio do contato telefônico registrado em sua reserva, foram efetivamente notificados da alteração de seu voo, de rigor se faz o afastamento da aplicação de qualquer sanção em desfavor da VRG bem como o arquivamento do presente processo administrativo;

VIII - que a VRG tem como missão prestar sempre um bom atendimento aos seus clientes, de modo que inexistente qualquer Justa razão ou motivo que a leve a deixar de comunicar os seus passageiros de qualquer alteração na programação de seus voos;

IX - que, considerando-se que os passageiros foram devidamente comunicados do cancelamento programado de seu voo por meio do telefone constante em sua reserva, imperioso se faz o arquivamento do presente processo administrativo;

X - que de acordo com o exposto requer a VRG o arquivamento do presente processo administrativo.

1.6. Em seguida, Termo de Encerramento do Trâmite Físico do processo (0328187) e Decisão Administrativa de Primeira Instância, na qual se decidiu:

que a empresa seja multada em R\$ 7.000,00 (sete mil reais), como sanção administrativa, conforme a Tabela de Infrações do Anexo II da Resolução ANAC n.º 25, de 25 de abril de 2008 e alterações, pela prática do disposto no art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei n.º 7.565/1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica), c/c art. 7.º, § 1.º, da Resolução n.º 141, de 09 de março de 2010, por deixar de informar aos passageiros Daniel Calazans Palomino Teixeira e Tatiany Bruna Cunha Andrade, localizador nº INLMFR, o cancelamento programado do voo 6866, de 26/05/2016, com no mínimo 72 (setenta e duas) horas de antecedência do horário previsto de partida.

1.7. A partir da referida decisão foi originado o crédito de multa 662760189, no Sistema Integrado de Gestão de Créditos (SIGEC) da ANAC.

1.8. Devidamente notificado a respeito da decisão condenatória em 25/1/2018, conforme faz prova o AR (1513268), o interessado interpôs **RECURSO** (1497647), em 2/2/2018, considerado tempestivo nos termos do despacho (1991103) no qual, em síntese, alega:

I - [DA TEMPESTIVIDADE] A decisão foi recebida em 25/1/2018, havendo prazo de 10 (dez) dias para interposição de Recurso. Sendo assim, o presente instrumento é tempestivo, nos termos da regulamentação vigente.

II - [DA DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO] De acordo com o Auto de Infração em tela, foi alegado que a Companhia deixou de informar os passageiros Daniel Calazans Palomino Teixeira e Tatiany Bruna Cunha Andrade do cancelamento programado do voo GL06866 no dia 26/5/2016. Referida conduta violaria o disposto no art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 1986, combinado com o art. 7º, § 1º, da Resolução ANAC nº 141, de 2010.

III - [DO MÉRITO] Diz que houve erro de identificação do Autuado, conforme o trecho a seguir transcrito, alegando nulidade na decisão de primeira instância:

Embora não seja possível identificar nos autos a data de recebimento da correspondência contendo a defesa da empresa TAM Linhas Aéreas S.A., esta exerceu seu direito de defesa, visto que a defesa foi protocolada na ANAC em 19/07/2016. Desta forma, observa-se que não ocorreu nenhum prejuízo ao andamento processual.

IV - Alega que, ao mencionar a defesa apresentada por outra Companhia aérea, não se pode ter certeza que a defesa apresentada pela Recorrente foi efetivamente apreciada ou se houve erro e outra defesa foi incluída no processo administrativo em epígrafe, ocasionando fragilidade da decisão. Destacando que não houve correta identificação no processo administrativo, conforme a legislação preconiza e, frise-se, diante da confusão que a decisão gera, não há garantia de que a defesa da Recorrente foi avaliada.

V - Pediu, por fim:

- a) provimento do presente Recurso;
- b) nulidade da decisão;
- c) arquivamento do processo administrativo nº 662760189.

1.9. Ato contínuo, os autos foram distribuídos para análise (1499074).

1.10. É o relato. Passa-se à análise.

## **2. PRELIMINARES**

2.1. Recurso recebido em seu efeito suspensivo.

2.2. **Da regularidade processual** - Considerados os marcos apontados no início desta análise, acuso regularidade processual no presente feito, eis que preservados todos os direitos constitucionais inerentes ao interessado, bem como respeitados os princípios da Administração Pública, em especial contraditório e ampla defesa.

2.3. O processo teve movimentação regular, respeitados os prazos legais, em especiais os prescricionais estabelecidos pela Lei nº 9.873, de 1999.

2.4. Julgo, pois, o processo apto para receber a decisão de segunda instância administrativa por parte desta Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância (ASJIN).

## **3. FUNDAMENTAÇÃO: MÉRITO E ANÁLISE DAS ALEGAÇÕES DO INTERESSADO**

3.1. **Da fundamentação da matéria e da materialidade infracional** - Com fulcro no art. 50 da Lei nº 9.784, de 1999, ratifica-se e adota-se, na integralidade e como parte integrante desta análise, os fundamentos regulatórios, fáticos e jurídicos esposados nas decisões anteriores, em especial a decisão de

primeira instância (1089539).

3.2. O presente processo foi originado após lavratura do Auto de Infração nº 004177/2016, que retrata em seu bojo o fato de a autuada deixar de informar, com no mínimo 72 (setenta e duas) horas de antecedência do horário previsto de partida, o cancelamento programado de voo, conforme o artigo 7º, § 1º da Resolução ANAC nº 141, de 2010, e enquadra a ocorrência no CBA:

Art. 302. A multa será aplicada pela prática das seguintes infrações:

(...)

III – Infrações imputáveis à concessionária ou permissionária de serviços aéreos:

(...)

u) infringir as Condições Gerais de Transporte, bem como as demais normas que dispõem sobre os serviços aéreos;

3.3. A respeito do cancelamento, estabelece a IAC 1224, de 2000, no item 3.7, *in verbis*:

3.7 - Os cancelamentos eventuais de vôos ou de escalas, para atender aos interesses da empresa, poderão ser efetuados desde que:

a) nenhum passageiro com reserva confirmada seja prejudicado; e

b) o cancelamento da(s) escala(s) não desvie significativamente o itinerário previsto.

3.4. Assim, embora permitido, o cancelamento está condicionado à in ocorrência de prejuízo ao passageiro. Conforme determina o art. 7º, § 1º, da Resolução ANAC nº 141, de 2010:

Art. 7º O transportador deverá informar o passageiro, imediatamente, sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço e seu motivo pelos meios de comunicação disponíveis.

§ 1º O cancelamento programado de voo e seu motivo deverão ser informados ao passageiro com, no mínimo, 72 (setenta e duas) horas de antecedência do horário previsto de partida.

3.5. A análise do fragmento acima explicita a obrigação imposta ao **transportador** aéreo de ao efetuar o cancelamento de qualquer voo, informar aos passageiros, antecipadamente, com no mínimo 72 horas, informação acerca do cancelamento e seus motivos conforme estipulado pela Resolução ANAC nº 141, de 2010, o que, conforme o disposto no art. 302, inciso III, alínea "u", do Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº 7.565, de 1986), configura infração passível de multa.

3.6. Com relação ao equívoco na identificação do Interessado identificado na decisão de primeira instância, cumpre ressaltar que não houve prejuízo ao Interessado, uma vez que a defesa foi juntada aos autos em data anterior à prolação da decisão de primeira instância e os argumentos nela contidos estão devidamente identificado e afastados na referida decisão. Além disso, o processo está integralmente digitalizado e disponível para vistas pelo Interessado a qualquer momento. Dessa forma, o próprio Interessado poderia ter verificado que não há documento da TAM juntado aos autos e que a decisão de primeira instância referencia corretamente a Autuada na seção 2.3 Defesa.

3.7. Além disso, a autuada não apresentou nenhuma comprovação que pudesse afastar sua responsabilidade.

3.8. Diante do exposto, fica caracterizada a ocorrência da infração.

#### 4. **DA DOSIMETRIA DA SANÇÃO**

4.1. A IN ANAC nº 8, de 2008, determina que a penalidade de multa deve ser calculada a partir do valor intermediário constante das tabelas aprovadas em anexo à Resolução ANAC nº 25, de 2008, considerando-se as circunstâncias atenuantes e agravantes existentes.

4.2. Para o reconhecimento da circunstância atenuante prevista no inciso I do § 1º do art. 22 da Resolução ANAC nº 25, de 2008 ("*o reconhecimento da prática da infração*") entende-se que o ente regulado deve reconhecer não só a prática do ato, mas também o fato de que essa conduta infringiu norma de competência da Autoridade de Aviação Civil, o que não se deu nos autos do processo. Dessa forma, deve ser afastada a sua incidência.

4.3. Da mesma forma, entende-se que a interessada não demonstrou, nos autos, ter adotado voluntariamente qualquer providência eficaz para evitar ou amenizar as consequências da infração. Repare-se que nenhuma medida que configure um dever pode ser fundamento para a aplicação dessa atenuante, prevista no inciso II do § 1º do art. 22 da Resolução ANAC nº 25, de 2008.

4.4. Para a análise da circunstância atenuante prevista no inciso III do § 1º do art. 22 da Resolução ANAC nº 25, de 2008 ("*a inexistência de aplicação de penalidades no último ano*"), é necessária pesquisa para identificar a eventual existência de sanção aplicada ao ente regulado no período de um ano encerrado em 09/12/2015, que é a data da infração ora analisada. Em pesquisa no Sistema Integrado de Gestão de Créditos (SIGEC) desta Agência, ora anexada a esta decisão, ficou demonstrado que há penalidade anteriormente aplicada à Autuada nessa situação. Deve ser afastada, assim, essa circunstância atenuante como causa de diminuição do valor da sanção.

4.5. Quanto à existência de circunstância agravante, não se vê, nos autos, qualquer elemento que configure hipótese prevista no § 2º do art. 22 da Resolução ANAC nº 25, de 2008.

4.6. **Da sanção a ser aplicada em definitivo** - Quanto ao valor da multa aplicada pela decisão de primeira instância administrativa de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), temos que apontar a sua regularidade, por estar dentro dos limites impostos, à época, pela Resolução ANAC nº 25, de 2008.

#### 5. **CONCLUSÃO**

5.1. Pelo exposto, consideradas as atribuições a mim conferidas pela Portaria nº 3.403, de 17/11/2016, e Portaria nº 2.829, de 20/10/2016, e com lastro no art. 17-B da Resolução ANAC nº 25, de 2008, e competências ditas pelo art. 30 do Regimento Interno da ANAC, Resolução ANAC nº 381, de 2016, **DECIDO**:

- **POR CONHECER DO RECURSO E NEGAR-LHE PROVIMENTO, MANTENDO**, assim, todos os efeitos da decisão prolatada pela autoridade competente da primeira instância administrativa em desfavor do INTERESSADO, que aplicou multa no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) por, deixar de informar ao passageiro com no mínimo 72 (setenta e duas) horas de antecedência do horário previsto de partida o cancelamento programado de voo, conforme o **art. 7º, §1º da Resolução ANAC nº 141, de 2010**, afetando os passageiros Daniel Calazans Palomico Teixeira e Tatiany Bruna Cunha Andrade, localizador INLMFR do voo 6856, de 26/5/2016, que, por sua vez, configura mácula ao **art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA)**.

5.2. À Secretaria.

5.3. Notifique-se.

5.4. Publique-se.

**BRUNO KRUCHAK BARROS**

SIAPE 1629380

Presidente Turma Recursal – BSB

Assessor de Julgamento de Autos em Segunda Instância Substituto



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Kruchak Barros**, Presidente de Turma,



em 07/11/2018, às 15:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sistemas.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **2162974** e o código CRC **A92E7284**.

Referência: Processo nº 00065.078666/2016-94

SEI nº 2162974