

DECISÃO MONOCRÁTICA DE 2ª INSTÂNCIA Nº 1780/2018

PROCESSO Nº 00065.521779/2016-13

INTERESSADO: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.

Brasília, 1 de novembro de 2018.

DECISÃO DE SEGUNDA INSTÂNCIA

MARCOS PROCESSUAIS											
NUP	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
00065.521779/2016-13	662953189	000105/2017	Aeroporto Internacional Tancredo Neves Rodovia MG	26/12/2016	21/1/2017	31/1/2017	20/2/2017	7/1/2018	15/2/2018	R\$ 7.000,00	26/2/2018

Enquadramento: Art. 7º, § 1º, da Resolução Anac nº 141, de 2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, 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 000105/2017, 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 7.565, de 1986.

1.2. O auto de infração descreveu a ocorrência como:

A empresa Azul deixou de informar à passageira Sra. Maria Auxiliadora Sousa Santos Coutinho Rodas, localizador MEGM3N, com no mínimo 72 (setenta e duas) horas de antecedência do horário de partida, do cancelamento programado do voo 5071 CNF/SDU das 12h00min de 26 de dezembro de 2016.

1.3. O relatório de fiscalização (0333648) detalhou a ocorrência da seguinte forma:

a) Em 26/12/2016, Maria Auxiliadora Sousa Santos Coutinho Rodas compareceu ao NURAC-CNF para relatar que, ao chegar ao Aeroporto Tancredo Neves para realizar o check-in do voo AD 5071, CNF/SDU de 12h00min de 26/12/2016, foi informada de que o voo não mais constava da malha da Azul, não tendo sido a passageira informada do cancelamento programado do voo. A empresa havia reacomodado a passageira em voo das 8h35min, mas a passageira não sabia dessa alteração e, como chegou ao aeroporto após esse horário, ela foi reacomodada no voo 2546 das 16h00min do mesmo dia;

b) Diante desse fato, foi encaminhado o Ofício 40/(SEI)/2016/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC para a empresa, solicitando informações sobre se a passageira foi informada do cancelamento programado do voo, e caso tenha sido avisada, o meio de comunicação utilizado para transmitir essa informação. A empresa encaminhou como resposta à carta S/N (0320184), em que afirma que: "*Consultando o referido cadastro, constatou-se que a Sra. Maria Auxiliadora Sousa Santos Coutinho efetuou a compra de passagem aérea através do website da Agência Decolar, referente ao trecho Confins/MG (CNF) - Rio de Janeiro/RJ (SDU), com data prevista para 26/12/2016, gerando o código de reserva "MEGM3N". Contudo, em razão da necessidade de readequação da malha aérea da empresa, no dia 26/12/2016 o voo inicialmente adquirido, no. AD5071 sofreu alteração de número para AD5166 e a previsão para decolagem passou a ser às 08:35hs do mesmo dia. Destaca-se, no entanto, que a AZUL sempre entra em contato prévio com seus passageiros para informá-los a respeito de eventuais alterações em sua malha aérea. Ocorre que, por uma falha no sistema de reservas, não foi acusado no sistema a necessidade de efetuar contato com a passageira para informar sobre a mudança dos dados e demais informações sobre o voo, o que evidentemente se traduz por um acontecimento isolado. Todavia, em que pese a AZUL não tenha obtido êxito em informar a passageira com antecedência, a própria compareceu ao aeroporto no horário anteriormente designado para o voo originalmente contratado e foi devidamente informada que seu voo tinha sido remanejado para o de no. 5166, partindo às 8h35 daquele mesmo dia. Todavia, tendo em vista que o voo no. 5166 já tinha decolado quando a passageira chegou ao aeroporto, a AZUL acomodou-a no próximo voo disponível, qual seja o de no. 2546, decolando às 16h10 e realizando o mesmo trajeto contratado.*"

1.4. A empresa foi notificada acerca do auto de infração em 31/01/2017, conforme faz prova o AR (0424431).

1.5. O interessado interpôs defesa atinente ao auto de infração (0452603), em 20/2/2017, na qual, em síntese, alega:

I - que primeiramente merece destaque o fato da AZUL sempre procurar atender seus clientes da melhor maneira possível, tratando-os com a atenção e o respeito que merecem;

II - que a AZUL mantém o cadastro de todas as informações referentes às aquisições e prestação dos serviços de transporte aéreo fornecidos a seus clientes, através dos seguintes meios: (i) website - www.voeazul.com.br, (ii) call center (4003-1118), (iii) agências de turismo credenciadas, bem como (iv) no próprio balcão de check-in da empresa;

III - que, consultando referido cadastro, constatou-se que a passageira mencionada adquiriu sua passagem aérea por meio do site de vendas DECOLAR.COM, de tal forma que na sua reserva junto a Autuada são inseridos somente os dados da empresa vendedora que, por sua vez, deveria repassar a sua cliente todas as informações e comunicações advindas da companhia aérea;

IV - que, portanto, havendo a alteração de malha aérea que modificou o horário do voo da passageira, a Autuada imediatamente comunicou a empresa Decolar, através do e-mail reacomodacao9@decolar.com informando sobre a alteração no voo em comento para que fosse comunicado a passageira;

V - que, por questões completamente alheias ao conhecimento ou ingerência desta Autuada, a empresa Decolar deve ter deixado de comunicar à cliente sobre a alteração de malha com a antecedência prevista na Resolução Anac nº 141;

VI - que, quando da realização da reserva da passageira através do website Decolar, esta deixa de informar a Autuada sobre os dados pessoais dos passageiros com o intuito de manter a relação comercial privativa entre eles;

VII - que a Autuada não detinha quaisquer meios possíveis para informar a passageira, já que a agência Decolar não repassa os dados da sua cliente para a companhia aérea;

VIII - que, conforme dispõem os arts. 9º e 14, § 10, inciso III, da Resolução Anac nº 141, e art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei nº 7.565, de 1986, foi fornecido à passageira um *voucher* alimentação no valor de R\$42,00 (quarenta e dois reais) e que foi devidamente utilizado, conforme comprovante anexado;

IX - que, **por fim, a passageira foi acomodada sem qualquer ônus no voo 2546 no mesmo dia, 26/12/2017, com partida prevista para 16h0min, no mesmo trecho contratado;** (grifo da defesa)

X - que a AZUL efetivamente prestou informações e assistências aos passageiros, não havendo o que se falar em descumprimento ao art. 7º da Resolução Anac nº 141, de 2010;

XI - que, a despeito da agência Decolar não ter avisado a passageira com a antecedência necessária, a AZUL prestou toda a assistência e suporte necessários para que a passageira chegasse ao seu destino final com o mínimo de transtorno possível;

XII - que, entretanto, caso esta Ilustre Agência não entenda pela inexistência de ato ilícito, o que se admite em atenção ao princípio da eventualidade, desde já requer a aplicação do art. 61, § 1º da Instrução Normativa Anac nº 8, de 2008, que dispõe sobre o desconto em 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da multa, conforme redação abaixo:

Art. 61. Cabe à Superintendência de Administração e Finanças - SAF a cobrança e gestão financeira dos valores referentes ao pagamento de multas devidas em razão das decisões definitivas.

§ 1º Mediante requerimento do interessado e dentro do prazo de defesa, será concedido desconto de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da multa, esta calculada pelo valor médio do enquadramento.

XIII - que, diante do exposto, a AZUL está agindo em consonância com a legislação vigente e prestou informação e assistência a passageira, motivo pelo qual não procede o presente Auto de Infração, requerendo-se o seu imediato arquivamento.

1.6. Em 7/1/2018, foi proferida 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 III do Anexo II da Resolução ANAC n.º 25, de 25 de abril de 2008** e alterações, pelo descumprimento do disposto no art. 7º, §1º, da **Resolução nº 141, de 09/03/2010, combinado com o Art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986**, por ter sido constatado que a empresa aérea Azul Linhas Aéreas Brasileiras S/A não informou a passageira, Sra. MARIA AUXILIADORA SOUSA SANTOS COUTINHO RODAS, imediatamente, sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço e seu motivo pelos meios de comunicação disponíveis conforme estabelecido pela Resolução nº 141/2010.

1.7. A partir da referida decisão foi originado o crédito de multa 662953189, no Sistema Integrado de Gestão de Créditos (SIGEC) da ANAC.

1.8. Devidamente notificado a respeito da decisão condenatória em 15/2/2018, conforme faz prova o AR (1578422), o interessado interpôs **RECURSO** (1556817), em 26/2/2018, considerado tempestivo nos termos de despacho (1590682), no qual, em síntese, alega:

I - [DA CONCESSÃO DE EFEITO SUSPENSIVO] Pediu a concessão de efeito suspensivo ao Recurso Administrativo, vez que previsto no art. 16 da Resolução Anac nº 25, de 2008. Portanto, faz-se necessária a concessão do efeito suspensivo ora pleiteado, por expressa determinação legal.

II - [DAS RAZÕES DE REFORMA DA DECISÃO] O recurso interposto pela empresa AZUL entendeu exorbitante o valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais). Buscou demonstrar que a decisão padeceu de equívocos em relação a aplicação da multa. O passageiro alegou que não foi informado, no prazo estabelecido na Resolução Anac nº 141, de 2010, portanto o auto foi capitulado no art. 7º, § 1º, da Resolução Anac nº 141, de 2010, c/c art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei nº 7.565, de 1986. Alega que segue estritamente a legislação vigente, sempre avisando aos passageiros, com no mínimo 72 horas de antecedência do horário do voo a respeito de cancelamento programado deste, na forma da Resolução Anac nº 141, de 2010, vigente à época dos fatos, e que mantém o cadastro de todas as informações referentes às aquisições de serviços de transporte aéreo fornecidos a seus clientes, através dos seguintes meios: (i) website - www.voeazul.com.br, (ii) call center (4003-1118), (iii) agências de turismo credenciadas, bem como (iv) no próprio balcão de check-in da empresa. Alega que a

agência mandou um *e-mail* informando a agência de viagens DECOLAR.COM no dia 14/1/2016, sobre a alteração. Outrossim, diz que, nas compras feitas por agências de viagens, não recebe os dados de contato do passageiro. É de conhecimento comum que as agências se esquivam de passar os contatos de seus passageiros, com o receio de perder o clientela, sendo que recorrentemente a AZUL solicita, e já solicitou o auxílio até mesmo da ANAC, para que este procedimento seja alterado, permitindo que as empresas aéreas acessem os contatos dos passageiros, até mesmo por motivo de segurança, em caso de incidente/acidente;

III - [DO EQUÍVOCO NO ARBITRAMENTO DA MULTA] Expõe que, como não há existência de comprovação de prática abusiva pela Recorrente, em atenção ao princípio da eventualidade, a multa imposta não pode prevalecer em razão do equívoco do *quantum* fixado e pela inobservância dos preceitos legais aplicáveis à espécie.

IV - Pediu, por fim:

- a) efeito suspensivo ao presente Recurso Administrativo;
- b) reconhecida a nulidade do Auto de Infração;
- c) a redução da multa para o patamar mínimo.

1.9. Ato contínuo, os autos foram distribuídos para análise (1705489).

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 23 de novembro 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 (1004131).

3.2. O art. 302, inciso III, alínea "u", do CBA, dispõe o que se segue:

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 Resolução Anac nº 141, de 2010, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte aplicáveis aos atrasos e cancelamentos de voos e às hipóteses de preterição de passageiros e dá outras providências, prevê no art. 7º que:

*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.

§ 2º Quando solicitada pelo passageiro, a informação deverá ser prestada por escrito pelo transportador.

(grifo nosso)

3.4. Resta claro, portanto, com base na análise dos fatos relatados no presente processo administrativo, a prática de infração administrativa pela autuada, em virtude de não informar à passageira, com no mínimo 72 horas de antecedência do horário previsto de partida, o cancelamento programado do voo nos moldes do art. 7º, § 1º da Resolução Anac nº 141, de 2010, incorrendo, portanto na infração prevista no art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 1986, não havendo que se falar em arquivamento do processo.

3.5. A análise do fragmento acima explícita 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. Diante do exposto, fica caracterizada a ocorrência da infração.

3.7. Quanto ao argumento recursal de exorbitância do valor da multa, vejamos o seguinte:

3.8. Celso Antônio Bandeira de Mello ensina que a finalidade das sanções relacionadas às infrações administrativas é desestimular a prática das condutas censuradas ou constranger ao cumprimento das obrigatórias, intimidando eventuais infratores. Todas as multas administrativas devem cumprir função intimidadora e exemplar, mas existem as que se limitam a esta função, e outras que buscam também ressarcir a Administração de algum prejuízo causado (multas ressarcitórias) como também as que apresentam caráter cominatório, se renovando continuamente até a satisfação da pretensão, obrigando o administrado a uma atuação positiva (astreinte). (BANDEIRA DE MELLO, Celso Antônio. *Curso de direito administrativo*. 24ª., São Paulo, Malheiros Editores, 2012, p. 864/865 e p. 879). Daí a compreensão de que no processo administrativo sancionatório impera o livre convencimento do Fiscal-Regulador dentro da discricionariedade motivada e cotejo para com a finalidade específica a ser atingida com a eventual sanção a ser aplicada caso-a-caso. Esta finalidade, por sua vez, posta-se adstrita aos patamares firmados por norma de aplicação cogente e *erga omnes*, qual seja a tabela de valores dos Anexos da Resolução ANAC nº 25, de 2008.

3.9. Por este motivo, entendo que os argumentos de defesa de ausência de fundamentação e arbitrariedade da dosimetria da multa não devem prosperar. Pelo contrário, há, sim, fundamento pra

aplicação da multa e uma vez aferido o ato infracional, os patamares de aplicação constantes do anexo da Resolução Anac nº 25, de 2008 (públicos e notórios, vez que integrantes de norma vigente e pública) vinculam a unidade julgadora.

3.10. Se houve a constatação da infração, este é o motivo para a aplicação da sanção. Se houve aplicação de sanção, os anexos da Resolução Anac nº 25, de 2008, estabelecem os patamares de aplicação que não podem ser extrapolados pela unidade julgadora – e, no caso, efetivamente não houve extrapolação. Pelo contrário: aplicou-se inclusive o valor mediano. Pelo fato de isto restar bem configurado dos autos, em especial pelo entendimento supra de a dosimetria (patamares de multa) ter supedâneo normativo (Anexo da Resolução ANAC nº 25, de 2008), entendo que a alegação da defesa tocante à ausência de fundamentação da dosimetria não merece prosperar.

3.11. A esse respeito, não se vislumbra nos autos ação voluntária por parte da autuada que tenha amenizado os efeitos da infração dado que o núcleo infracional do art. 7º, §1º da Resolução Anac nº 141, de 2010, é o “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”. Uma vez que tais informações não foram divulgadas aos passageiros. Desta feita, não entendo possível a concessão desta atenuante.

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 26/12/2016, 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 ditadas 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 5071 CNF/SDU das 12h00min de 26/12/2016, conforme o art. 7º, §1º da Resolução Anac nº 141, de 2010, 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 **2118868** e o código CRC **6783CBC9**.