



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
ASSESSORIA DE JULGAMENTO DE AUTOS EM SEGUNDA INSTÂNCIA - ASJIN

DECISÃO MONOCRÁTICA DE 2ª INSTÂNCIA Nº 2037/2018

PROCESSO Nº 00065.506216/2016-03

INTERESSADO: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

Brasília, 18 de setembro 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
00065.506216/2016-03	664318183	005867/2016	Aeroporto Internacional Tancredo Neves	27/09/2016	14/12/2016	23/12/2016	Não apresentada	07/05/2018	04/07/2018	R\$ 7.000,00	13/06/2018

Enquadramento: Art. 302, inciso III, alínea "p", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.

Conduta: Deixar de transportar passageiro que não seja voluntário, em voo originalmente contratado, com bilhete marcado ou com reserva confirmada.

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 005867/2016, pelo descumprimento do que preconiza o art. 10 da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea 'p', da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.

1.2. O auto de infração descreveu a ocorrência como:

A empresa **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.** deixou de transportar o passageiro **LEONARDO NUNES SANTOS** na reserva confirmada **C9WGSZ** do voo **5759** do dia **27/09/2016**. Ressalta-se que o passageiro havia recebido comunicado da empresa AZUL, em 26/09/2016 às 18h20min, solicitando a realização do web check-in nesta reserva. Contudo, para ser transportado no dia 27/09/2016, o passageiro teve que adquirir novo bilhete sob reserva LITDNR, sendo cobrado um valor diferente do inicialmente contratado. A AZUL informou que a reserva C9WGSZ foi cancelada por suspeita de fraude.

1.3. O relatório de fiscalização (SEI nº 0206003) detalhou a ocorrência como:

a) No dia 27/09/2016, o passageiro LEONARDO NUNES SANTOS, com reserva para o voo nº 5759, com partida às 06h20min, do dia 27/09/2016, da empresa Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A., localizador C9WG5Z, origem Ipatinga (IPN), destino Confins (CNF), compareceu ao Núcleo Regional de Aviação Civil de Confins/MG (NURAC-CNF) e registrou a manifestação nº 102397.2016. Mencionado passageiro relatou que ao se apresentar no aeroporto na data e hora estabelecidas pela empresa foi informado de que a reserva havia sido cancelada 2 horas e 59 minutos antes do voo, não sendo fornecidas explicações sobre o fato. **Relatou também que para realizar o voo teve que adquirir um novo bilhete. Disse que para a compra do novo bilhete utilizou o mesmo cartão de crédito, próprio, que havia sido utilizado na reserva cancelada.**

b) O passageiro anexou à manifestação registrada na ANAC o e-mail que recebeu da empresa AZUL, através do endereço no-reply@voeazul.com.br, em 26/09/2016 às 18:20:31, com o assunto "Sua viagem está chegando, faça já o web check-in e evite filas", constando identificação da reserva (C9WG5Z), nome do passageiro, trecho, data e voo. No intuito de obter mais informações sobre o ocorrido, foi enviado o Ofício nº 4(SEI)/2016/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC para a empresa AZUL.

c) A empresa AZUL, através da carta registrada no sistema SEI! sob o número 0111678, datada 18/10/2016, afirmou que o sistema que realiza a verificação de eventuais fraudes realizou uma releitura da reserva do passageiro e detectou a existência de divergências de dados, sendo realizado em 27/09/2016, por motivos de segurança, o reembolso do valor de R\$ 783,84 (setecentos e oitenta e três reais e oitenta e quatro centavos) e de 3.900 pontos do programa de fidelidade, a fim de que a reserva fosse confirmada presencialmente.

d) Também foi informado na Carta nº SEI! 0111678 que o titular do cartão de crédito deveria apresentar uma forma de pagamento, considerando que o valor da reserva já havia sido estornado ao cartão de crédito e conta do programa de fidelidade. Segundo a AZUL, o passageiro regularizou a reserva e prosseguiu o embarque. A AZUL informou que o procedimento realizado para o passageiro de boa-fé não possui qualquer prejuízo, pois o valor pago foi restituído e foi efetuada apenas uma confirmação presencial.

e) Considerando que na manifestação nº 102397.2016, registrada na ANAC, o passageiro afirmou que teve gastos extras, enviou-se um e-mail para o mesmo para que detalhasse o ocorrido. O Sr. Leonardo Nunes, através dos e-mails registrados no sistema SEI! (0205679 e 0205690) afirmou que:

INFORMA PARA ESCLARECIMENTO QUE O VALOR COBRADO PARA A ROTA DE IPATINGA-CONFINS, NAO CONDIZ COM O VALOR COBRADO NO CHECK-IN DA EMPRESA AZUL

INICIALMENTE FIZ A AQUISIÇÃO PELA INTERNET, ATRAVÉS DO CARTÃO DE CRÉDITO E LOGIN DE USUÁRIO (DE MESMA TITULARIDADE), AO QUAL SOU CLIENTE HÁ APROXIMADAMENTE 03 ANOS, EFETUEI O PAGAMENTO NO VALOR DE R\$ 783,84 + 3900 PONTOS, LEMBRANDO QUE O EXTORNO FORA CONSOLIDADO 04 DIAS APOS O CANCELAMENTO. E, NO DIA DA VIAGEM FUI OBRIGADO A EFETUAR O PAGAMENTO TOTAL DA PASSAGEM NO VALOR DE R\$ 1.059,82 NO CHECK-IN, NAO FOI RETIRADO O VALOR PAGO NA RESERVA ORIGINAL, SEM DIREITO DE RECEBER NENHUM BENEFICIO DE PONTUACAO AO QUAL ME É CONCEDIDA A CADA VIAGEM EFETUADA.

f) Também foi apresentado pelo passageiro o recibo nº 94409789 emitido pela AZUL, em que apresenta o comprovante do pagamento do valor de R\$ 1.059,82 (um mil e cinquenta e nove reais e oitenta e dois centavos). Neste recibo foi observado que o localizador do passageiro não foi mais o original (C9WG5Z), mas o LITDNR (novo bilhete).

g) Ao consultar o contrato de transporte aéreo da empresa AZUL, observou-se que o item 4.1 prevê que:

"4.1. Confirmação. A reserva só será considerada "confirmada" com a validação do pagamento, bem como se estiverem anotados no comprovante do Passageiro o número, e somente pelos devidamente habilitados, a data e a hora do voo, além da classe de serviço e a situação da reserva.

4.1.1. Caso o Passageiro efetue o pagamento do Bilhete através de cartão de crédito, mesmo após o recebimento da confirmação de sua reserva, conforme previsto na cláusula 4.1 acima, a Azul realizará avaliação cadastral do Cliente. Na hipótese do resultado da referida análise ser "negativa", tal reserva será automaticamente "suspensa" até que o Passageiro ofereça à Azul outra forma de pagamento válida dentre aquelas elencadas como aceitas em seu site. Caso o Passageiro não tenha outra forma de pagamento para adquirir o Bilhete em até 24 (vinte e quatro) horas após o envio do comunicado de irregularidade ou em até 04 (quatro) horas antes do horário previsto para o embarque, evento que primeiro ocorrer, a reserva será cancelada."

h) Considerando que o passageiro teve a reserva C9WG5Z confirmada pela empresa AZUL, tendo recebido inclusive e-mail, solicitando a realização do web check-in em 26/09/2016; Considerando que a reserva C9WG5Z foi suspensa pela empresa AZUL no dia do embarque (27/09/2016); Considerando que o passageiro teve o seu embarque realizado apenas mediante a aquisição de nova passagem (localizador LITDNR), sendo esta realizada por um valor diferente da original, não sendo dada a oportunidade de apresentar uma forma de pagamento da reserva original (C9WG5Z);

1.4. Constam no processo, anexos das fotografias feitas pelo passageiro, e colocadas no sua manifestação (SEI nº 0205722 e 0205778). Consta, ainda, a manifestação do passageiro (0080172), ofício expedido por esta agência à autuada, requerendo resposta à demanda do passageiro (0080173).

1.5. A empresa foi notificada acerca do auto de infração em 23/12/2016 (0313363) .

1.6. Foi gerado Termo de Decurso do Prazo (SEI 0424357), atestando a não apresentação de Defesa, por parte da autuada, para a lavratura do Auto de Infração.

1.7. Em seguida, foi proferida Decisão em 1ª Instância, ao qual decidiu-se por:

Que a empresa seja multada em R\$ 7.000,00 (sete mil reais), como sanção administrativa, conforme a Tabela III de Infrações do Anexo II da Resolução ANAC n.º 25 de 25 de abril de 2008 e alterações, pelo descumprimento do disposto no art. 302, inciso III, alínea "p" da Lei nº 7.565 de 19/12/1986 por ter sido constatado que a empresa aérea AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A deixou de transportar o passageiro LEONARDO NUNES SANTOS, não voluntária, em voo originalmente contratado, com bilhete marcado ou com reserva confirmada, incorrendo, portanto na infração prevista no art. 302, inciso III, alínea "p" da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.

1.8. A partir da referida decisão foi originado o crédito de multa (CM) de número 664318183, no sistema de gestão de créditos (SIGEC) da ANAC.

1.9. Devidamente notificado a respeito da decisão condenatória em 04/07/2018, conforme faz prova o AR (1956119), o interessado interpôs RECURSO (1916130), em 13/06/2018, considerado tempestivo nos termos do Despacho (2191434) no qual, em síntese, alega;

I - Concessão de efeito suspensivo, à luz do art. 16 da Resolução 25/2008 ANAC.

II - [DA SUSPEITA DE FRAUDE] - A empresa Recorrente possui um sistema antifraude, que analisa as reservas a cada compra. No presente caso, no momento da compra, o sistema não identificou qualquer problema, razão pela qual realmente a reserva e o pagamento estavam confirmados. Que o motivo causador de estranheza foi a incompatibilidade de informações fornecidas pela empresa de cartão de crédito e pelo passageiro na compra da passagem. Cita uma cláusula no contrato de prestação do serviço aéreo, "4.4.1. Caso o Passageiro efetue o pagamento do Bilhete por meio de cartão de crédito, mesmo após o recebimento da confirmação de sua reserva, a AZUL realizará avaliação cadastral do Passageiro. Na hipótese do resultado da referida análise ser "negativa", tal reserva será automaticamente "suspensa" até que o Passageiro ofereça à AZUL outra forma de pagamento válida dentre aquelas elencadas como aceitas em seu website. Caso o Passageiro não tenha outra forma de pagamento para adquirir o Bilhete em até 24 (vinte e quatro) horas após o envio do comunicado de irregularidade ou em até 04 (quatro) horas antes do horário previsto para o embarque, evento que primeiro ocorrer, a reserva será cancelada." , para alegar que, após regularização da reserva com o devido esclarecimento, a passageira foi acomodada no próximo voo disponível, além de acomodada em hotel e alimentação. Alega que, devido a suspensão da reserva, não há que se falar em "reserva confirmada", de acordo com o art. 10 da Resolução 141/2010.

III - Alega que o motivo pelo qual a passagem confirmada novamente, pela empresa aérea, ao passageiro, antes do embarque, saiu em preço diferente, foi porque a primeira passagem foi adquirida com valor em dinheiro, acrescido de pontos de fidelidade, enquanto a segunda passagem adquirida pelo passageiro foi apenas mediante pagamento em valor.

IV - Alega não ter havido preterição, tendo em vista que, após a regularização, e o oferecimento de nova forma de pagamento, pelo passageiro, este prosseguiu no voo normalmente, e que não houve preterição, por ter havido o embarque.

V - Ressalta que, de acordo com um conceito de preterição, constando em uma página da ANAC (<https://www.anac.gov.br/assuntos/passageiros/atrasos-cancelamento-e-pretericao-de%20embarque>) o presente caso não se enquadra nos casos trazidos pelo

conceito.

VI - A Recorrente traz, ainda, casos que considera ser análogos, em julgamentos no judiciário (DOC 2 SEI nº 1916131) e (DOC 3 SEI nº 1916132)

VII - Pediu, por fim: Que seja dado imediato efeito suspensivo ao presente Recurso Administrativo; Que seja reconhecida a nulidade do Auto de Infração em análise, ou que seja provido o presente Recurso, decretando-se a nulidade da pena aplicada.

1.10. Ato contínuo, os autos foram distribuídos para análise (2191434).

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 9.784/1999, 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 (1771015).

O art. 302, inciso III, alínea "p", da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, dispõe que:

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

III - infrações imputáveis à concessionária ou permissionária de serviços aéreos:...

p) deixar de transportar passageiro com bilhete marcado ou com reserva confirmada ou, de qualquer forma, descumprir o contrato de transporte;

3.2. Ademais, a sociedade empresária que explora o serviço público de transporte aéreo auferindo lucro, proveniente das tarifas pagas pelos usuários, tem, por força de lei, o dever de prestar o serviço adequado, sem prejuízo da rigorosa observância dos preceitos constantes da legislação complementar, sob pena de responsabilização nesta esfera administrativa. O art. 6º da Lei nº 8.987/95, dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previstos no artigo 175 da Constituição Federal:

"Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas."

3.3. Em sua resposta ao ofício o Ofício nº 4(SEI)/2016/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC a empresa Azul através da carta registrada no sistema SEI! sob o número 0111678, datada 18/10/2016 não demonstrou de forma plena e inequívoca que houve qualquer irregularidade durante o processo de aquisição da passagem aérea. Os autos do processo e as próprias informações da empresa demonstram um processo de compra de passagem regular por parte do senhor LEONARDO NUNES SANTOS que adquiriu o bilhete da empresa aérea via website da própria empresa e pagou o bilhete através de cartão de crédito. Segundo os autos, a transação da primeira compra do bilhete foi concluída com sucesso, sendo debitado o valor da tarifa de embarque debitado do cartão de crédito da passageiro.

3.4. A Resolução nº 141, de 09 de março de 2010, vigente à época do fato, 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, traz, in verbis:

Art. 1º Disciplinar, nos termos desta Resolução, as Condições Gerais de Transporte aplicáveis aos atrasos e cancelamentos de voos e às hipóteses de preterição de passageiros.

(...)

CAPÍTULO III

DA PRETERIÇÃO DE PASSAGEIRO

Art. 10. Deixar de transportar passageiro com bilhete marcado ou reserva confirmada configura preterição de embarque.

3.5. Por fim, a reacomodação de passageiros cujos voos foram cancelados não justifica a preterição de passageiros com contratos de transporte já firmados, como dispõe o art. 17 da Resolução ANAC nº 141, de 09 de março de 2010, in verbis:

Art. 17. O dever de reacomodação não se sobrepõe aos contratos de transporte já firmados, sujeitando-se à disponibilidade de assentos.

3.6. Da análise dos fragmentos acima, tem-se que a prática da preterição se configura quando o passageiro é impedido de embarcar no voo originalmente contratado, salvo se este se voluntariar, mediante o oferecimento de compensação e reacomodação por parte da empresa aérea. Como se restará comprovado, não houve esta hipótese, caracterizando, portanto, na prática da preterição, tendo em vista que **cabia a empresa Recorrente transportar o passageiro LEONARDO NUNES SANTOS na reserva confirmada C9WG5Z do voo 5759 do dia 27/09/2016, originalmente contratado, caracterizando na quebra do contrato original firmado entre as partes.** Consta-se, portanto, materialidade no caso.

3.7. Confirmada a ocorrência da materialidade infracional, passemos aos argumentos recursais.

3.8. Quanto ao argumento inicial, de que, devido a suspeita de fraude, verifica-se que, logo no início da peça recursal, é alegado que a reserva estava confirmada, ou seja, que o contrato estava firmado. Ora, se o contrato foi firmado, a Empresa prestadora de serviços aéreos deveria ter cumprido-o, onde uma falha, ou uma falsa comunicação do sistema antifraude, não descaracteriza a sua infração, consistindo em um ônus da sua utilização, não eliminando e não eximindo, a infração já cometida. A legislação não abarca a possibilidade de não haver preterição em caso de falha no sistema que verifica eventuais fraudes, razão pela qual, tal argumento não pode prosperar. Tem-se, ainda, que a referida cláusula do contrato não pode se sobrepôr à legislação, que é clara quando a possibilidade de haver preterição apenas quando o passageiro se voluntaria em ficar no solo, como determina o **art. 11 da Res. 141/2010**. Como se verifica

no presente caso, isso não aconteceu. Ademais, o oferecimento da viagem no próximo voo disponível consiste em obrigação da empresa, de acordo com o artigo 12 da mesma Resolução já mencionada, para com o passageiro preterido, não o exonerando da prática infracional já cometida.

3.9. Verifico ainda que, a única possibilidade de desconfiguração da prática da preterição é quando o passageiro se voluntaria a embarcar em outro voo, mediante a aceitação de compensação e acomodação, nos termos da Resolução 141/2010. Há que se ressaltar que esse não foi o acontecido, e que houve a preterição, no momento em que o passageiro não embarcou no voo original.

3.10. Sobre os casos que a Recorrente julga ser análogos, analisados no âmbito do poder Judiciário, verifico que a administração deve se pautar por sua legislação específica. Os casos que a Recorrente julgou ser análogos tratavam sobre a reparação civil dos passageiros (danos morais) e não o que é tratado por esta agência, sendo o fato de ter infringido a legislação de regulamentação, sendo institutos jurídicos distintos.

3.11. Dito isso, tem-se que os argumentos recursais não merecem prosperar.

4. DA DOSIMETRIA DA SANÇÃO

4.1. A IN ANAC nº 8/2008 determina que a penalidade de multa deve ser calculada a partir do valor intermediário constante das tabelas aprovadas em anexo à Resolução ANAC nº 25/2008, 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 25/2008 (“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 25/2008.

4.4. Para a análise da circunstância atenuante prevista no inciso III do § 1º do art. 22 da Resolução ANAC nº 25/2008 (“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. Em pesquisa no Sistema Integrado de Gestão de Créditos (SIGEC) desta Agência 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 25/2008.

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. 25/08.

5. CONCLUSÃO

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

5.2.

- **POR CONHECER DO RECURSO E NEGAR-LHE PROVIMENTO, MANTENDO-SE,** assim, todos os efeitos da decisão prolatada pela autoridade competente da primeira instância administrativa em desfavor do INTERESSADO, de multa no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), que consiste o crédito de multa disposto no quadro abaixo, pela infração descrita no AI também abaixo discriminado, que deu início ao presente processo administrativo sancionador:

NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração	Conduta	Sanção aplicada em segunda instância
00065.506216/2016-03	664318183	005867/2016	Deixar de transportar o passageiro LEONARDO NUNES SANTOS , na reserva confirmada C9WG5Z do voo 5759 do dia 27/09/2016 não voluntário, em voo originalmente contratado, com bilhete marcado ou com reserva confirmada, incorrendo, portanto na infração prevista no art. 302, inciso III, alínea “p” da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	R\$ 7.000,00 (sete mil reais)

5.3. À Secretaria.

5.4. Notifique-se. 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 18/10/2018, às 18:42, 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 **2235225** e o código CRC **8A698268**.
