

**DECISÃO MONOCRÁTICA DE 2ª INSTÂNCIA Nº 1575/2018**

PROCESSO Nº 00065.076546/2016-52

INTERESSADO: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

Brasília, 19 de julho 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
00065.076546/2016-52	663081182	004041/2016	Aeroporto Internacional Tancredo Neves	10/03/2016	25/05/2016	04/07/2016	Não Apresentada	14/02/2018	05/03/2018	RS 7.000,00	14/03/2018

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

**Conduta:** Deixar de oferecer ao passageiro, em caso de cancelamento de voo ou de interrupção do serviço, as alternativas previstas no art. 8º, incisos I, II e III, da Resolução nº 141, de 09/03/2010

**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 004041/2016, pelo descumprimento do que preconiza o art. 8º da Resolução nº 141, de 09/03/2010, c/co art. 302, inciso III, alínea "u", 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. não ofereceu opção de acomodação em voo de terceiro, que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, ao passageiro **Ailton Geraldo da Silva**, com reserva/bilhete nº **KEZLWA**, do voo nº **4178**, de **SBCF para SBRF**, cancelado, de **10/03/2016**. Mencionado voo possuía conexão de nº 2730, de SBRF para SBMO

1.3. O relatório de fiscalização (75/2016/NURAC/CNF/ANAC) detalhou a ocorrência como:

a) que, em **04 de março de 2016**, às **09h17**, o passageiro **Ailton Geraldo da Silva**, através do atendimento eletrônico da ANAC, registrou uma reclamação referente a acomodação decorrente do cancelamento dos voos nº **AD4178/2730** da empresa **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.** A manifestação recebeu o nº **022062.2016 – Anexo 01**;

b) que, em sua reclamação, o passageiro registra que não concorda com a acomodação oferecida pela companhia aérea, decorrente do cancelamento programado dos voos **AD 4178/2730** do dia **10/03/2016**, **SBCF/SBRF/SBMO**, uma vez que essa lhe causa inconvenientes logísticos e prejuízos financeiros. Ademais, o passageiro solicita a acomodação em um voo que não lhe cause tanto prejuízo quanto o proposto, tal qual trecho da manifestação descrita a seguir:

c) "(...) Entretanto, recebi ontem (03/03/2016) e-mail da **DECOLAR.COM** informando de alteração nos voos, os quais eu não concordo pois desmontaria toda a organização já efetuada por mim, além de prejuízos financeiros, pois acarreta também em diária de hotel já contratada. Gostaria que fosse mantida a programação original contratada ou que seja proposta outra opção de voos que não acarrete em tantas mudanças e prejuízos. (...)”

d) que em sua resposta, em suma, a companhia aérea registra que informou o passageiro do cancelamento com antecedência de 72h, e que ofereceu as seguintes alternativas: acomodação em voo próprio um dia antes ou um dia depois do voo original ou cancelamento com reembolso integral, conforme da resposta a seguir:

e) "(...) Salientamos que agimos de acordo com resolução da ANAC, onde o cliente deve ser informado com prazo superior a 72 horas o que possibilita a reprogramação caso os voos remarcados não atendam suas necessidades. Verificamos as melhores opções para recomendar os clientes, onde nessas situações disponibilizamos aos clientes as opções de alteração para um dia antes ou um dia depois do voo original ou então solicitar o cancelamento seguido de reembolso integral, caso o voo inserido não atenda suas necessidades. (...)”

f) - que a companhia não ofereceu ao passageiro a alternativa de acomodação em voo de terceiro que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade, oferecendo apenas as opções de acomodação em voo próprio em data diferente ou de reembolso integral

g) - que considerando os fatos e com fulcro no que dispõe o **art. 8º da Resolução ANAC nº 141, de 09 de março de 2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea “u”, da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986 (CBA)**, a empresa infringiu a legislação vigente, motivo pelo qual foi lavrado o Auto de Infração em questão.

h) Anexos:

i) **1 – Cópia da Manifestação ANAC nº 0022062.2016 (fl. 04);**

1.4. Instruíram os autos Cópia da manifestação 022062.2016 registrada no Sistema FOCUS, pela qual o passageiro reclamou do cancelamento do voo em comentário.

1.5. A empresa foi notificada acerca do auto de infração em 04/07/2016, conforme faz prova o AR de fls. 09.

1.6. Ato contínuo, termo de decurso de prazo, registrando a não apresentação de defesa atinente ao auto de infração.

1.7. Em seguida, Termo de Encerramento do Trâmite Físico do processo (0337205) e Decisão Administrativa de Primeira Instância na qual, decidiu-se por:

Aplicar multa de **R\$ 7.000,00 (sete mil reais)**, como sanção administrativa, conforme a Tabela de Infrações do Anexo IV da Resolução ANAC n.º 25, de 25 de abril de 2008 e alterações, pela prática do disposto **art. 8º da Resolução ANAC n.º 141, de 09 de março de 2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea “u”, da Lei n.º 7.565, de 19 de dezembro de 1986 (CBA)**, por deixar de oferecer ao passageiro **Ailton Geraldo da Silva**, reserva/bilhete n.º **KEZLWA**, todas as alternativas previstas na legislação para os casos de cancelamento de voo/interrupção do serviço.

1.8. A partir da referida decisão foi originado o crédito de multa (CM) de número 663081182, no sistema de gestão de créditos (SIGEC) da ANAC.

1.9. Devidamente notificado a respeito da decisão condenatória em 05/03/2018, conforme faz prova o AR (1688677), o interessado interpôs **RECURSO** (1617398), em 13/03/2018, considerado tempestivo nos termos da certidão (1705536) no qual, em síntese, alega;

I - Concessão do efeito suspensivo à luz do artigo 16 da Resolução ANAC 25/2008;

II - [NO MÉRITO] - A Recorrente alega não ocorrência da preterição, salientando que a agência de viagens, com a antecedência de 72 (setenta e duas) horas do voo, informou sobre a alteração da malha. Frisa que a Recorrente ofereceu ao passageiro a acomodação em voo próprio um dia antes, um dia após ou o reembolso integral, citando a Resolução ANAC n.º 141/2010, vigente à época dos fatos. Destaca, se o voo de reacomodação oferecido pela apelante se tratava da primeira oportunidade, não haveria razão para oferecer reacomodação em congêneres e diz que o passageiro poderá optar pelo voo de sua conveniência caso seja em voo próprio, conforme entendimento da Recorrente sobre o artigo 8º, inciso I, alínea “b”. Defende que o passageiro sequer menciona a existência de um voo específico e que este não estava satisfeito e sua real pretensão era a manutenção do horário original contratado, o que não era mais possível. Destaca, por fim, que a Recorrente cumpriu regularmente com a Resolução ANAC n.º 141, tendo acomodado o passageiro na primeira oportunidade.

III - Pediu, por fim:

a) Que seja concedido efeito suspensivo;

b) Que seja reconhecida a nulidade do Auto de Infração n.º 004041/2016;

c) Alternativamente, que seja decretada a nulidade da infração.

1.10. Ato contínuo os autos foram distribuídos para análise (1705536).

1.11. 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 n.º 9.873, de 23 de novembro de 1999.

2.4. Julgo, pois, o(s) processo(s) apto(s) 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 n.º 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 (0450803).

A infração é retratada pelo **art. 8º da Resolução ANAC n.º 141, de 09 de março de 2010**, legislação vigente à época do fato, que dispõe, *in verbis*:

*Art. 8º Em caso de cancelamento de voo ou interrupção do serviço, o transportador deverá oferecer as seguintes alternativas ao passageiro:*

*I - a reacomodação:*

*a) em voo próprio ou de terceiro que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade;*

*b) em voo próprio a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro;*

*II - o reembolso:*

*a) integral, assegurado o retorno ao aeroporto de origem em caso de interrupção;*

*b) do trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado aproveitar ao passageiro;*

*III - a conclusão do serviço por outra modalidade de transporte, em caso de interrupção.”*

(grifos nossos)

3.2. A análise do fragmento acima explicita a obrigação imposta ao transportador aéreo quanto a ofertar as alternativas previstas em norma, **cabendo exclusivamente ao passageiro** decidir por aquela que melhor atenda à sua necessidade. Trata-se, pois, de dever da transportadora, e não mera liberalidade, de modo que a opção constitui um direito assegurado pela legislação ao passageiro, não cabendo à empresa transportadora decidir pela melhor alternativa.

3.3. Na situação descrita nos autos, cabia à autuada oferecer ao passageiro **Ailton Geraldo da Silva**, localizador n.º **KEZLWA**, todas as opções listadas no dispositivo, o que não fez. Tal fato configura infração às Condições Gerais de Transporte, ficando a empresa de transporte aéreo, conforme disposto no art. 302, inciso III, alínea “u”, da Lei n.º 7.565, de 19 de dezembro de 1986 (CBA), sujeita a aplicação de sanção administrativa de multa:

“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;*”

3.4. Logo, conforme relatos da fiscalização, documentação acostada aos autos, em especial o relatório de fiscalização, conclui-se que a ocorrência por parte da interessada se coaduna à infração descrita acima. Materialidade presente no caso.

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

3.6. O argumento principal da Recorrente se baseia no fato de não ter oferecido o voo em congêneres, tendo em vista que o seu próprio era o próximo voo a ir ao destino pretendido pelo passageiro. Verifica-se que o caput do artigo 8º da Resolução 141/2010, vigente à época dos fatos, é claro no sentido de que é obrigação/dever da empresa aérea oferecer todas as opções constantes na legislação, de acomodação, o que não aconteceu no fato concreto. A empresa alega ainda que o passageiro preterido não menciona a existência de um voo específico. Ora, o passageiro tinha direito à realização do contrato pela empresa aérea, já que sua parte estava cumprida, restando, assim, a contraprestação da Recorrente, portanto, devendo esta cumprir com a legislação em análise.

3.7. Quanto ao mérito, ainda, destaco que o entendimento da Agência acerca da exegese do artigo 8º em comento é que a regra do caput é geral, devendo ser aplicada sem exceção em todos os casos, cabendo a escolha da alternativa ao passageiro, tal como defendido em sede de primeira instância. Assim, dado que a autuada não demonstrou nos autos ter dado todas as alternativas obrigatórias conforme determinado pela Resolução 141/2010, temos que, à luz do artigo 36 da Lei 9.784/1999, falhou em fazer prova de seu alegado, de modo que tal argumento de defesa não merece prosperar.

3.8. 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 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, ficou demonstrado que há penalidade anteriormente aplicada à Autuada nessa situação, a exemplo daquelas consubstanciadas nos créditos registrados sob os números 660911172 com data de vencimento no mencionado período. 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:**

- **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 multas no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) cada, que consistem os créditos de multa dispostos no quadro abaixo, pelas infrações descritas nos AI também abaixo discriminados, que deram início aos presentes processos administrativos sancionadores:

NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração	Conduta	Sanção aplicada em segunda instância
00065.076546/2016-52	663081182	004041/2016	Deixar de oferecer ao passageiro, em caso de cancelamento de voo ou de interrupção do serviço, as alternativas previstas no art. 8º, incisos I, II e III, da Resolução 141, de 09/03/2010, no dia 17/03/2016, ao passageiro <b>Ailton Geraldo da Silva</b> , com reserva/bilhete nº <b>KEZLWA</b> , do voo nº <b>4178</b> , de <b>SBCF para SBRF, cancelado, de 10/03/2016</b> . Mencionado voo possuía conexão de nº 2730, de SBRF para SBMO.	R\$ 7.000,00 (sete mil reais)

- 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 11/09/2018, às 15:44, 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 **2034372** e o código CRC **9FB69592**.

Referência: Processo nº 00065.076546/2016-52

SEI nº 2034372