



**PARECER N°** 1151/2019/JULG ASJIN/ASJIN  
**PROCESSO N°** 00065.508079/2016-33  
**INTERESSADO:** VRG LINHAS AÉREAS S.A.

## **PROPOSTA DE DECISÃO DE SEGUNDA INSTÂNCIA – ASJIN**

**Infração:** 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.

**Enquadramento:** alínea "u" do inciso III do art. 302 da Lei nº 7.565/1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA) c/c §1º do art. 7º da Resolução ANAC 141/2010.

**Data da Infração:** 18/07/2016

**Auto de infração:** 005470/2016

**Crédito de multa:** 668113191

**Proponente:** Daniella da Silva Macedo Guerreiro - Especialista em Regulação de Aviação Civil - SIAPE 1650801

## **INTRODUÇÃO**

1. Consta Manifestação nº 077457.2016 (SEI nº 0105609) em que é informado:

(...)

Dados da Manifestação

(...)

Empresa: GLO - GOL-TRANSPORTES AEREOS LTDA

(...)

Assunto: Cancelamento de Voo

Tipo de Manifestação: Reclamação

(...)

Desc. Manifestação: ATENDIMENTO CNF: Em 18/07/2016, às 20h15, compareceram a este atendimento presencial os passageiros Daniel Duarte Costa De Avelar, CPF 067.650.316-00 e Ana Paula Da Cruz Novais, CPF 092.047.526-45, com reserva (loc QJR6GA), voo nº G3 1815, da empresa GOL e relataram ter recebido informação, no check-in, do cancelamento programado do voo. Esclareceram, ainda, que a empresa deixou de informá-los com no mínimo 72 (setenta e duas) horas de antecedência do horário previsto de partida sobre o cancelamento programado do voo. O passageiro informou que adquiriu a passagem aérea pela agência de viagem Belvitur. Encaminhamos os passageiros ao balcão de atendimento da empresa, tendo sido registrada a reclamação naquele local (protocolo nº 36863301). (JJPS)

Dados do Voo

Empresa Aérea

GOL

Número do voo

G31815

Data do voo 18/07/2016  
Origem (MG) Internacional de Belo Horizonte / Tancredo Neves -  
Confins  
Destino (SP) Internacional de São Paulo / Guarulhos - Governador  
André Franco Montoro  
Número do bilhete de passagem aérea QJR6GA

Detalhe da Manifestação  
Situação: Concluída  
(...)  
Data do Registro: 18/07/2016  
(...)

2. No Relatório de Fiscalização (RF) (SEI nº 0105606) foi informado:

(...)

**OCORRÊNCIA:**

Data: 18/07/2016

Hora: 20h15min

Local: Aeroporto Internacional Tancredo Neves

**I – DOS FATOS**

No dia 18 de julho de 2016, os passageiros Daniel Duarte Costa e Ana Paula da Cruz Novais, registraram no atendimento presencial do Nurac-CNF a manifestação de número 077457.2016 (Em anexo). Os passageiros relatam que possuíam reserva marcada para o voo G3 1815 do dia 18/07/2016 e que ao se apresentarem no Aeroporto de Confins para realizar o check-in foram informados que seu voo havia sido cancelado. Os passageiros afirmam não receberam qualquer comunicação sobre o cancelamento do voo G3 1815.

Em sua resposta ao Focus, a empresa assume que não comunicou ao passageiro, apenas a agência de viagens Belvitur, e reconhece que o passageiro só tomou conhecimento da alteração quando se apresentou para o check-in.

*“Vale ressaltar que a agência de viagens emissora do bilhete, foi notificada e é responsável por comunicar o cliente sobre qualquer alteração. Não identificamos registro de qualquer manifestação por parte da agência ou do passageiro junto à Companhia no sentido de oposição, nem solicitação de remarcação de voo para um horário mais conveniente, o que certamente seria efetuada, de acordo com a nova malha aérea, sem custos adicionais. **Por motivos alheios à nossa vontade, o Sr. Daniel somente tomou conhecimento momentos antes do embarque.** contudo foram movidos todos os esforços no atendimento e foi disponibilizada, conforme a legislação vigente, remarcação para o próximo voo operado pela GOL, sem custos adicionais, tendo o prezado cliente aceito e utilizado o bilhete na sua totalidade.” (grifo nosso).*

A legislação sobre o tema prevê na Resolução ANAC nº 141, de 9 de março de 2010 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.*

**II – DA FUNDAMENTAÇÃO NORMATIVA**

1. Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, Lei de Criação da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC;

2. Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que aprova o Código Brasileiro de Aeronáutica – CBAer;

3. Resolução nº 141, de 9 de março 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.

### **III – DA DECISÃO DO INSPAC**

Diante dos fatos e do que dispõem os artigos 7 e 8 da Resolução nº 141, de 9 de março de 2010, sugere-se a lavratura de autos de infração, capitulando-se a conduta nas disposições normativas a seguir:

1. Artigo art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei 7.565, de 19 de dezembro de 1986, c/c o §1º, do artigo 7º da Resolução nº 141, de 09 de março de 2010.

### **IV - ANEXO:**

1. Cópia da Manifestação nº 077457.2016.

3. O Auto de Infração (AI) nº 005470/2016 (SEI nº 0105620) apresenta a seguinte descrição:

#### **DESCRIÇÃO DA EMENTA**

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.

#### **HISTÓRICO**

A empresa deixou de informar aos passageiros, Daniel Duarte Costa e Ana Paula da Cruz Novais, com no mínimo de 72 (setenta e duas horas) de antecedência do horário previsto para partida, o cancelamento do voo nº 1815, na data de 18/07/2016, origem Aeroporto de Internacional Tancredo Neves - SBCF. Os passageiros souberam do cancelado do voo apenas no momento que se apresentaram para a realização do check-in em SBCF.

#### **CAPITULAÇÃO**

Art. 7º, §1º, da Resolução nº 141 de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.

#### **DADOS COMPLEMENTARES**

Data do Voo: 18/07/2016 - Número do Voo: 1815 - Data da Ocorrência: 18/07/2016

Nome do passageiro: Daniel Duarte Costa De Avelar, CPF 067.650.316-00

Nome do passageiro: Ana Paula Da Cruz Novais, CPF 092.047.526-45

### **DEFESA**

4. O interessado foi devidamente notificado do AI nº 005470/2016 em 26/10/2016, constando nos autos o AI assinado no campo "Assinatura do Autuado" (SEI nº 0128576) e a informação de recebido em 26/10/2016.

5. O interessado apresentou defesa (SEI nº 0168626), que foi recebida em 10/11/2016.

6. Na defesa o interessado afirma ser de rigor o arquivamento do presente processo ante a inoccorrência da infração descrita.

7. Informa que para assegurar a efetiva comunicação da alteração de seus voos aos passageiros a GOL 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. Alega que em consulta à reserva dos Passageiros observa-se que as mesmas proveem do mesmo localizador de código QJR6GA e que o referido localizador possuía como único meio de contato registrado os contatos da agência de turismo TAV Turismo Agência de Viagens. Acrescenta que a GOL enviou por e-mail à agência uma correspondência eletrônica informando do cancelamento do voo 1815, tendo sido ela enviada no dia 01/05/2016 às 00h35min, citando planilha extraída do sistema Alerts operado pela empresa. Considera que a Companhia comunicou devidamente os Passageiros por meio do contato registrado em suas reservas, não havendo assim que se falar na aplicação de qualquer reprimenda em desfavor da GOL, tendo em vista que inexistiam outros meios de contato que pudessem ser utilizados

pela Companhia para que ela contatasse os Passageiros.

8. Argumenta que a aplicação de qualquer pena de multa em desfavor da Companhia no presente processo administrativo violaria sobremaneira o princípio da razoabilidade, já que estaria sendo a GOL punida por ter deixado de comunicar os Passageiros do cancelamento de seus voos, quando na verdade informa que utilizou todos os meios de contato registrado em suas reservas para dar-lhes ciência do referido cancelamento.

9. Salienta ainda que é de conhecimento desta Agência Reguladora que inexistente na legislação em vigor qualquer previsão de que as agências de turismo devem informar para as companhias aéreas o contato direto de seus cliente, informando ser este um antigo pleito da empresa junto à ANAC, argumentando que se houvesse qualquer instrumento legal prevendo referida obrigação, os passageiros em referência poderiam ter sido diretamente informados pela Companhia da alteração de seus voos.

10. Registra que a GOL 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 aos seus passageiros de qualquer alteração na programação de seus voos. Considera que se a Companhia, por meio do contato registrado nas reservas dos Passageiros cientificou os mesmos da alteração da programação de seus voos, imperioso se faz o arquivamento do presente processo administrativo.

11. Requer o arquivamento do processo.

## **DILIGÊNCIA**

12. Em 12/11/2018, o setor competente efetuou Diligência (SEI nº 2355111) informando ter sido observado que pelo confronto da descrição da infração do Auto de Infração com os termos do Relatório NURAC/CNF 0105606, a infração tornou-se plenamente configurada por meio de reconhecimento da prática da infração, feito pela empresa em resposta apresentada ao sistema FOCUS. No Despacho de Diligência foi informado, ainda, que não consta nos autos a referida resposta da empresa e que em que pese constar o relato da Equipe de Fiscalização, é de se examinar a implicação de tal omissão para o juízo empregado na lavratura do Auto de Infração, tendo em vista a necessidade de trazer aos autos todos os elementos necessários para a Decisão (Lei 9784/1999, Art. 29, §1º). Foi solicitado que fossem envidados esforços para que cópia da resposta apresentada pela empresa no sistema Focus fosse apresentada, caso possível, visando subsidiar posterior Decisão.

13. Consta anexo com a resposta da empresa no sistema FOCUS (SEI nº 2492417) referente à manifestação nº 077457.2016 com as seguintes informações:

(...)

Detalhe do Encaminhamento

(...)

Situação: Concluída

Descrição Encaminhamento: Atividade encaminhada ao responsável: Nova.Retransmitimos, adiante, a resposta da empresa aérea:“Foi aberto pela DRC – Diretoria de Relacionamento com o Cliente o registro nº 830321.Frente à manifestação apresentada, esclarecemos que devido à readequação na malha aérea da Companhia, houve a necessidade de modificarmos alguns voos que estavam previamente programados o que, conseqüentemente, ocasionou no remanejamento de passageiros.Vale ressaltar que a agência de viagens emissora do bilhete, foi notificada e é responsável por comunicar o cliente sobre qualquer alteração. Não identificamos registro de qualquer manifestação por parte da agência ou do passageiro junto à Companhia no sentido de oposição, nem solicitação de remarcação de voo para um horário mais conveniente, o que certamente seria efetuada, de acordo com a nova malha aérea, sem custos adicionais. Por motivos alheios à nossa vontade, o Sr. Daniel somente tomou conhecimento momentos antes do embarque, contudo foram movidos todos os esforços no atendimento e foi disponibilizada, conforme a legislação vigente, remarcação para o próximo voo operado pela GOL , sem custos adicionais, tendo o prezado cliente aceito e utilizado o bilhete na sua totalidade.Lamentamos pelo não embarque em voo inicialmente programado e que o fato tenha prejudicado de alguma forma os passageiros, sendo certo que não tivemos tal intenção e aproveitamos a oportunidade para nos desculpar por quaisquer transtornos. Cumpre-nos informar que a GOL não promove

mudança de forma proposita, não atrasa, nem toma nenhuma medida movida pela intenção de prejudicar seus clientes. Porém, em certas ocasiões, precisamos adequar horários à malha aérea da companhia, e em todos os casos trabalhamos para minimizar o impacto aos passageiros. Agradecemos pela reclamação apresentada e informamos que ela serve como referencial para melhoria dos nossos serviços. No mais, renovamos nosso protesto de elevada estima e consideração contando com a sua habitual compreensão e permanecemos à disposição através da Diretoria de Relacionamento com o Cliente através do número 08007040465 ou para informações pela nossa página [www.voegol.com.br](http://www.voegol.com.br)." Atenciosamente.

(...)

14. Despacho de encaminhamento da resposta da empresa no sistema FOCUS (SEI nº 2492532).

15. Despacho de retorno de diligência (SEI nº 2507920) para análise da manifestação da unidade diligenciada. No referido Despacho foi alertado ao demandante para observância do disposto no art. 31, parágrafo único, da Resolução nº 472, de 6 de junho de 2018.

### **DECISÃO DE PRIMEIRA INSTÂNCIA**

16. O setor competente, em decisão de 31/05/2019 (SEI nº 2592508), concluiu que, com base na análise dos fatos relatados no presente processo administrativo, a prática de infração administrativa pela atuada acarretou em violação do disposto no art. 302, III, alínea "u" da Lei nº 7.565/1986 – CBA c/c Art. 7º, §1º, da Resolução nº 141 de 09/03/2010, não havendo que se falar em arquivamento do processo. Diante da ausência de circunstâncias atenuantes e/ou agravantes, a penalidade de multa foi aplicada no patamar médio, conforme art. 36, § 3º, da Resolução ANAC nº 472/2018. Decidiu:

- *"que a empresa seja multada em R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), como sanção administrativa, conforme a Tabela de Infrações do Anexo I da Resolução ANAC n.º 400, de 13 de dezembro de 2016, por infração ao disposto no art. 302, III, alínea "u" da Lei nº 7.565/1986 – CBA c/c Art. 7º, §1º, da Resolução nº 141 de 09/03/2010, por deixar de informar à passageira Ana Paula da Cruz Novais, com no mínimo de 72 (setenta e duas horas) de antecedência do horário previsto para partida, o cancelamento do voo nº 1815, na data de 18/07/2016, origem Aeroporto de Internacional Tancredo Neves - SBCF. A passageira soube do cancelado do voo apenas no momento que se apresentou para a realização do check-in em SBCF.*
- *que a empresa seja multada em R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), como sanção administrativa, conforme a Tabela de Infrações do Anexo I da Resolução ANAC n.º 400, de 13 de dezembro de 2016, por infração ao disposto no art. 302, III, alínea "u" da Lei nº 7.565/1986 – CBA c/c Art. 7º, §1º, da Resolução nº 141 de 09/03/2010, por deixar de informar ao passageiro Daniel Duarte Costa, com no mínimo de 72 (setenta e duas horas) de antecedência do horário previsto para partida, o cancelamento do voo nº 1815, na data de 18/07/2016, origem Aeroporto Internacional Tancredo Neves - SBCF. O passageiro soube do cancelado do voo apenas no momento que se apresentou para a realização do check-in em SBCF."*

### **RECURSO**

17. O interessado foi notificado a respeito da decisão de primeira instância em 12/07/2019, conforme demonstrado em AR (SEI nº 3271115).

18. O interessado apresentou recurso, que foi recebido em 23/07/2019 (SEI nº 3269736).

19. Requer que o Recurso seja recebido com efeito suspensivo, em consonância ao previsto no artigo 38, § 1º da Resolução nº 472/2018 ANAC, com redação alterada pela Resolução 497/2018 da

ANAC, afastando-se até o julgamento do recurso, a sanção pecuniária imposta na decisão recorrida, alegando que sua execução provisória pode causar grave prejuízo à Recorrente, na medida em que poderá ser inscrita na Dívida ativa e ter restrições enquanto Concessionária de Serviço Público.

20. Preliminarmente, dispõe sobre a dosimetria da sanção informando que na data dos fatos, conforme correta capitulação do Auto de Infração que inaugurou o processo administrativo em epígrafe, vigorava a Resolução nº 141/10, portanto, o descumprimento aos dispositivos desta Resolução configurava infração às Condições Gerais de Transporte, nos termos da alínea “u”, do inciso III, do art. 302 da Lei nº 7.565/86, assim sendo, sujeitando-se a aplicação de penalidade de multa nos valores elencados no Anexo II da Resolução nº 25/08. Destaca que a antiga regulamentação previa os seguintes valores de multa: R\$ 4.000,00; R\$ 7.000,00; e R\$ 10.000,00. Acrescenta que em que pese a Resolução nº 141/10 tenha sido revogada com a publicação da Resolução nº 400/16, tratando-se de lei material, é evidente o erro cometido pelo Nobre Julgador de Primeira Instância ao aplicar a penalidade de multa no valor de R\$35.000,00 (trinta e cinco mil reais) a cada uma das supostas infrações cometidas pela Recorrente. Considerando a regulamentação vigente à época dos fatos, bem como, que não há circunstâncias atenuantes ou agravantes que possam influenciar na dosimetria da sanção, pugna-se para que esta Assessoria de Julgamento de Autos de Infração em 2ª Instância proceda com a reforma da decisão, a fim de corrigir os valores arbitrados em Primeira Instância.

21. Com relação mérito, informa que a decisão concluiu que a Recorrente deixou de informar aos passageiros sobre o cancelamento do voo G3 1815, do dia 18 de julho de 2016, com 72 horas de antecedência. Alega que, entretanto, o julgador ignorou o fato de que o localizador QJR6GA possuía apenas um único meio de contato registrado, sendo este o da agência de turismo TAV Turismo Agência de Viagens. Acrescenta que, conforme documentação apresentada juntamente com a defesa da Recorrente, restou comprovada que a Recorrente comunicou, inclusive com antecedência superior ao previsto na regulamentação vigente à época dos fatos, sobre o cancelamento programado do voo G3 1815. Reitera que é de conhecimento desta Agência Reguladora que não há previsão legal obrigando as agências de turismo a informarem para as Companhias aéreas ao menos um número de contato direto com o cliente. Frisa que este é um pleito antigo da Companhia junto à ANAC, pois, se houvesse exigência legal sobre referida obrigatoriedade, os passageiros em comento poderiam ter sido diretamente informados a respeito da alteração de seus voos, vez que informa que a Recorrente dispõe de diversas ferramentas para se comunicar com seus clientes, por exemplo, contato telefônico, envio de e-mails, SMS, entre outros. Argumenta que não há que se falar que a Recorrente deixou de informar o cancelamento do voo aos passageiros, muito pelo contrário, uma vez que informa que a documentação apresentada na impugnação à autuação comprova que a GOL realizou a comunicação sobre cancelamento do voo, considerando ser medida de justiça que se proceda à reforma da decisão de primeira instância proferida, com o consequente arquivamento do processo administrativo em epígrafe.

22. Requer que: seja acolhida a preliminar arguida, procedendo-se a reforma da Decisão, a fim de corrigir os valores arbitrados em Primeira Instância, devendo-se considerar a data dos fatos e consequentemente a regulamentação vigente à época; caso superada a preliminar arguida o que se admite apenas “ad argumentandum”, requer que seja conhecido e provido o recurso, reformando-se a decisão proferida para cancelar a penalidade aplicada, determinando-se o arquivamento do processo administrativo, vez que considera cabalmente comprovada a ausência de fundamento para a decisão.

23. Procuração (SEI nº 3269737), Estatuto Social (SEI nº 3269738), Ata de Assembleia da Diretoria (SEI nº 3269739).

24. Recibo eletrônico de protocolo dos documentos referentes ao recurso (SEI nº 3269741).

## **OUTROS ATOS PROCESSUAIS**

25. Despacho de encaminhamento de processo (SEI nº 0175581).

26. Extrato do SIGEC (Sistema Integrado de Gestão de Créditos) (SEI nº 3215087).

27. Ofício nº 5976/2019/ASJIN-ANAC (SEI nº 3215180).

28. Despacho de aferição de tempestividade (SEI nº 3272488).

29. É o relatório.

## **PRELIMINARES**

### **30. Regularidade Processual**

30.1. Conforme exposto, por meio de Despacho (SEI nº 2355111) o setor de primeira instância efetuou diligência informando que:

(...)

4. Observa-se que pelo confronto da descrição da infração do Auto de Infração com os termos do Relatório NURAC/CNF 0105606, a infração tornou-se plenamente configurada por meio de reconhecimento da prática da infração, feito pela empresa em resposta apresentada ao sistema FOCUS.

5. Contudo, não consta nos autos a referida resposta da empresa. Em que pese constar o relato da Equipe de Fiscalização, é de se examinar a implicação de tal omissão para o juízo empregado na lavratura deste Auto de Infração, tendo em vista a necessidade de trazer aos autos todos os elementos necessários para a Decisão. (Lei 9784/1999, Art. 29, §1º).

6. Dessa forma, solicito que sejam envidados esforços para que cópia da resposta apresentada pela empresa no sistema Focus seja apresentada, caso possível, visando subsidiar posterior Decisão. Solicito, ainda, que seja conferida celeridade no trâmite do presente processo, a fim de se evitar a consumação da prescrição administrativa.

30.2. Portanto, considerando o que foi exposto no referido Despacho de diligência, foi avaliado que a infração tornou-se plenamente configurada por meio do reconhecimento da prática da infração feito pela empresa em resposta apresentada pelo sistema FOCUS. Foi informado, ainda, que a referida resposta da empresa não constava dos autos e foi citada a necessidade de trazer aos autos todos os elementos necessários para a Decisão. Além disso, foi solicitada a apresentação da referida resposta da empresa no sistema FOCUS, para subsidiar a Decisão.

30.3. Diante do exposto, nos termos em que foi feita a diligência, é possível considerar que foi avaliado que a juntada da resposta da empresa no sistema FOCUS aos autos configurava elemento probatório apto a influenciar a decisão administrativa.

30.4. Posteriormente, foi juntada a resposta da empresa no sistema FOCUS (SEI nº 2492417). Na sequência, tal documento foi encaminhado por meio de Despacho (SEI nº 2492532).

30.5. Mais tarde, através de Despacho (SEI nº 2507920) a Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância (ASJIN) encaminhou o retorno da diligência à instância competente para análise da manifestação da unidade diligenciada. Ademais, a ASJIN alertou ao demandante para observância do disposto no art. 31, parágrafo único, da Resolução nº 472, de 6 de junho de 2018. Neste sentido, segue o estabelecido no dispositivo citado da norma:

Resolução ANAC nº 472/2018

Art. 31. A autoridade competente para julgamento em primeira instância poderá, em momento anterior à decisão, determinar a efetivação de diligências para complementação da instrução, com vistas à elucidação da matéria objeto de apuração.

Parágrafo único. Se, em decorrência das diligências efetuadas, forem acrescentados novos elementos probatórios aos autos, aptos a influenciar a decisão administrativa, o atuado será intimado para, no prazo de 20 (vinte) dias, se manifestar sobre a documentação juntada.

30.6. Assim, de acordo com o exposto no parágrafo único do art. 31 da Resolução ANAC nº 472/2018, se forem acrescentados novos elementos probatórios aos autos, aptos a influenciar a decisão

administrativa, é prevista a intimação do autuado para se manifestar sobre a documentação juntada. Porém, no caso em questão, não consta evidência de que o interessado tenha sido intimado acerca da diligência efetuada.

30.7. Na Decisão de Primeira Instância (SEI nº 2592508) foi informado que:

(...)

No caso em tela, a própria empresa reconhece em resposta apresentada à Manifestação nº 077457.2016 (Sei nº 2492417), que “por motivos alheios à nossa vontade, o Sr. Daniel somente tomou conhecimento momentos antes do embarque”. Portanto, a própria empresa reconhece que não logrou êxito em informar os passageiros sobre o cancelamento programado do voo por eles contratado.

(...)

30.8. Desta forma, verifica-se que tanto pelo que consta no Despacho (SEI nº 2355111) que efetuou a diligência, assim como, pelo que consta na Decisão de Primeira Instância foi considerado que foram acrescentados novos elementos probatórios aos autos que, possivelmente, foram aptos a influenciar a decisão administrativa.

30.9. Neste sentido, é importante observar o que está disposto no inciso VIII do parágrafo único do art. 2º da Lei nº 9.784/1999.

Lei nº 9.784/1999

Art. 2º A Administração Pública obedecerá, dentre outros, aos princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público e eficiência.

Parágrafo único. Nos processos administrativos serão observados, entre outros, os critérios de:

(...)

VIII – observância das formalidades essenciais à garantia dos direitos dos administrados;

(...)

30.10. Além disso, cabe destacar também o estabelecido no inciso III do art. 3º da LEI nº 9.784/1999.

Lei nº 9.784/1999

Art. 3º O administrado tem os seguintes direitos perante a Administração, sem prejuízo de outros que lhe sejam assegurados:

(...)

III - formular alegações e apresentar documentos antes da decisão, os quais serão objeto de consideração pelo órgão competente;

(...)

30.11. Observo que a Resolução ANAC nº 472/2018, que estabelece providências administrativas decorrentes do exercício das atividades de fiscalização sob competência da ANAC, em sua Seção V do Capítulo II, apresenta como deve proceder a comunicação dos atos e prazos do processo, sendo relevante mencionar seu artigo 22, conforme redação a seguir:

Resolução ANAC nº 472/2018

Art. 22. O autuado será intimado sobre todos os atos do PAS que resultem em imposição de obrigações positivas ou negativas, ônus, sanções ou restrição ao exercício de direitos e atividades e os atos de outra natureza, de seu interesse, especialmente sobre:

(...)

II - a juntada de elementos probatórios aos autos, aptos a influenciar na decisão da autoridade competente;

(...)

30.12. No processo em tela, verifica-se que houve diligência ao setor técnico competente, sendo anexado documento aos autos em momento posterior à notificação do Interessado quanto ao ato infracional, bem como à apresentação de sua defesa.

30.13. Em adição, observa-se que o referido documento foi objeto de análise e menção pelo órgão competente na decisão de primeira instância, por fim, confirmou-se os atos infracionais, aplicando duas penalidade no valor de R\$ 35.000,00 cada uma.

30.14. Ressalta-se que não há notícia nos autos que o Interessado foi comunicado da anexação dos novos documentos no presente processo, configurando, assim, um possível cerceamento de defesa.

30.15. Contudo, antes da decisão de primeira instância, em prestígio aos princípios do contraditório e da ampla defesa e em obediência a legislação vigente, entende-se necessário que se notifique o Interessado e conceda o prazo de 20 (vinte) dias, de forma que o mesmo apresente sua manifestação que entender necessária.

30.16. Cumpre observar que a omissão da Administração põe em risco direito básico do autuado à ampla defesa, e torna nula a decisão, exarada sem a formalidade necessária a demonstrar sua legalidade.

30.17. Assim, entende-se que o processo administrativo possui vício, onde não houve a regular comunicação do interessado sobre a inserção de documentos nos autos em momento posterior a sua defesa, vício esse passível de ser sanado por meio da notificação do interessado, de forma a se evitar qualquer prejuízo para defesa do autuado.

30.18. Dessa forma, tendo em vista o dever de a Administração anular seus próprios atos, quando eivados de vício, nos termos do disposto no artigo 53 da Lei nº 9.784/99 abaixo transcrito, sugere-se o reconhecimento da nulidade da decisão de primeira instância proferida em 31/05/2019 (SEI nº 2592508), cancelando-se a multa aplicada que constitui o crédito nº 668113191.

Lei nº 9.784/1999

Art. 53. A Administração deve anular seus próprios atos, quando eivados de vício de legalidade, e pode revogá-los por motivo de conveniência ou oportunidade, respeitados os direitos adquiridos.

30.19. Dessa forma, sugiro o retorno do expediente à Secretaria desta ASJIN, a fim de que se promova a notificação ao Autuado, conforme disposto no art. 31, parágrafo único, da Resolução ANAC nº 472/2018, assegurando-lhe o prazo regulamentar de 20 (vinte) dias, para a apresentação de manifestação a que tem direito.

30.20. Sugere-se, ainda, no sentido de se facilitar a análise e consequente defesa do Autuado – em sintonia com o que dispõe artigo 3º, inciso III, da Lei nº 9.784/99 – que, no instrumento de intimação, lhe seja comunicado sobre a inserção do documento nos autos, que, no presente caso, tratou-se do documento anexado em razão da diligência promovida pelo setor técnico competente em decisão de primeira instância.

30.21. Por fim, resta destacar que as ações praticadas pela Administração no exercício do seu poder de polícia, com o intuito de apurar infrações administrativas, devem respeitar os prazos prescricionais previstos na Lei nº 9.873/99.

30.22. Sendo estas considerações, deixo de analisar o mérito da questão.

## 31. **Dosimetria da sanção**

31.1. No AI nº 005470/2016 foi informada a data do voo de 18/07/2016, referente às possíveis infrações identificadas por deixar de informar a dois passageiros sobre o cancelamento do voo no prazo mínimo de 72 horas de antecedência do horário previsto de partida. A capitulação informada no Auto de Infração foi a prevista no "Art. 7º, §1º, da Resolução nº 141 de 09/03/2010, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986".

31.2. Com relação à Resolução ANAC nº 141/2010, verifica-se que a mesma foi revogada pela Resolução ANAC nº 400/2016. Entretanto, a Resolução nº 400/2016 foi publicada em 14/12/2016 e entrou em vigor 90 dias após a sua publicação. Portanto, na data de 18/07/2016 a Resolução ANAC nº 141/2016 estava em vigor. Desta forma, mostra-se correta a capitulação disposta no Auto de Infração. Ademais, no item 2.5 referente à conclusão da Decisão de Primeira Instância (SEI nº 2592508) foi informada a violação de item da Resolução ANAC nº 141/2016, conforme apresentado a seguir.

Decisão de Primeira Instância (SEI nº 2592508)

(...)

### **2.5. Conclusão**

Resta claro, portanto, com base na análise dos fatos relatados no presente processo administrativo, a prática de infração administrativa pela autuada, pela violação do disposto no art. 302, III, alínea “u” da Lei nº 7.565/1986 – CBA c/c Art. 7º, §1º, da Resolução nº 141 de 09/03/2010, não havendo que se falar em arquivamento do processo.

(...)

31.3. Contudo, o setor de primeira instância proferiu a seguinte decisão:

### **DECIDO:**

– que a empresa seja multada em R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), como sanção administrativa, conforme a Tabela de Infrações do Anexo I da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, por infração ao disposto no art. 302, III, alínea “u” da Lei nº 7.565/1986 – CBA c/c Art. 7º, §1º, da Resolução nº 141 de 09/03/2010, por deixar de informar à passageira Ana Paula da Cruz Novais, com no mínimo de 72 (setenta e duas horas) de antecedência do horário previsto para partida, o cancelamento do voo nº 1815, na data de 18/07/2016, origem Aeroporto de Internacional Tancredo Neves - SBCF. A passageira soube do cancelado do voo apenas no momento que se apresentou para a realização do check-in em SBCF.

– que a empresa seja multada em R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), como sanção administrativa, conforme a Tabela de Infrações do Anexo I da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, por infração ao disposto no art. 302, III, alínea “u” da Lei nº 7.565/1986 – CBA c/c Art. 7º, §1º, da Resolução nº 141 de 09/03/2010, por deixar de informar ao passageiro Daniel Duarte Costa, com no mínimo de 72 (setenta e duas horas) de antecedência do horário previsto para partida, o cancelamento do voo nº 1815, na data de 18/07/2016, origem Aeroporto Internacional Tancredo Neves - SBCF. O passageiro soube do cancelado do voo apenas no momento que se apresentou para a realização do check-in em SBCF.

31.4. Do trecho acima da decisão de primeira instância é possível constatar que foi decidido que a empresa fosse multada duas vezes no valor de R\$ 35.000,00, conforme a Tabela de Infrações do Anexo I da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, por infração ao disposto no art. 302, III, alínea “u” da Lei nº 7.565/1986 – CBA c/c Art. 7º, §1º, da Resolução nº 141 de 09/03/2010. Contudo, conforme já exposto, a Resolução ANAC 400/2016 não estava em vigor à época da ocorrência do fato gerador do AI nº 005470/2016. A este respeito é importante considerar o que dispõe o Parecer nº 00154/2015/DDA/PFANAC/PGF/AGU da Procuradoria Federal junto à ANAC, conforme trechos apresentados a seguir:

(...)

### **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA**

(...)

#### **b) Interpretação e aplicabilidade de normas no tempo:**

11. Em regra, as normas legais, em sentido amplo, têm aplicabilidade imediata e geral. A admissão da retroatividade constitui exceção no ordenamento, e, a despeito de não ser vedada, deve ser adotada com parcimônia. A CR/88 no art 5º, XXXVI, da Constituição Federal de 1988, que autorizou o legislador ordinário a estabelecer a retroatividade da norma, desde que não prejudique o *direito adquirido, o ato jurídico perfeito e a coisa julgada*.

12. A vigência imediata das normas da ANAC, incluindo sua aplicabilidade aos processos administrativos em curso, fundamenta-se no próprio art. 47, I da Lei nº 11.182/2005[2]. Ou seja: a norma tem aplicação imediata e geral, incidindo sobre as atividades reguladas por

ela abrangidas. Não se trata de efeito retroativo da norma, mas, sim, de efeito imediato (regra geral). As alterações normativas buscam modular condutas futuras, principalmente em matéria de direito administrativo sancionador.

(...)

## CONCLUSÃO

(...)

3. 7.2.3. Quarto às alterações normativas promovidas no Anexo III da Resolução ANAC nº 25/2008 que excluem deste ou que alteram a previsão da aplicação de sanção pecuniária a determinadas condutas, deve-se aplicar a um caso concreto a previsão vigente à época dos fatos: ou a alteração superveniente da norma importa sua aplicação imediata a todos os processos ainda em curso? Em outras palavras, a revogação ou supressão da previsão de sanção pecuniária, ocorrida em data posterior aos fatos apurados, ainda que sem a alteração da obrigação na norma material, impõe o reconhecimento da extinção da aplicabilidade de multa aos casos **afetados**? Se for este o caso, o resultado final do processo, em se concluindo pela ocorrência de violação à regulamentação da Agência, seria o arquivamento (por ausência de previsão atualmente vigente na Resolução ANAC nº 25/2008) ou seria a aplicação de sanção não pecuniária (suspensão ou cassação)? **Resposta da Procuradoria Federal:** nos termos da fundamentação e resposta ao quesito anterior, recomenda-se a apuração com a potencial aplicação das penalidades vigentes à época do cometimento das infrações. A retroatividade ou não de uma sanção administrativa (considerada possibilidade rara e absolutamente excepcional) não se confunde com a simples não imposição de sanção por ter sido ela retirada do arcabouço normativo. A conduta, como regra, deve ser avaliada e punida à luz das normas vigentes no momento de sua prática, salvo hipóteses específicas existentes em outros ramos do direito.

4. 7.2.4. A alteração do valor previsto para a penalidade pecuniária influencia a dosimetria da sanção aplicada a fato praticado em data anterior à modificação? **Resposta da Procuradoria Federal:** vide fundamentação e comentários aos quesitos anteriores.

(...)

6. 7.2.6. Além disso, nas hipóteses em que não houve revogação do item, mas houve reformulação de sua redação ou da dosimetria aplicável, ou a previsão passou a constar em outra Tabela (como é o caso das previsões "suprimidas"), qual será a norma apropriada - aquela vigente à época dos fatos, a vigente à época da decisão ou, ainda, a que, dentre elas, for a mais benéfica ao autuado? **Resposta da Procuradoria Federal:** nos termos da fundamentação e resposta aos quesitos anteriores, recomenda-se a apuração com a potencial aplicação das penalidades vigentes à época do cometimento das infrações.

31.5. Destaca-se, ainda, trecho do Parecer nº 00135/2017/PROT/PFEANAC/PGF/AGU que abordou questionamentos relativos aos valores de multa aplicáveis às infrações pelo descumprimento à Resolução ANAC nº 400/2016:

(...)

## B) FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA

(...)

13. Nesse mesmo sentido, concluindo pela observância do princípio da aplicação da lei vigente ao tempo da conduta, há vários Pareceres anteriores, oriundos desta Procuradoria Federal junto à ANAC, que trataram da mudança normativa em relação à *acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial no transporte aéreo*, tais como os de nº. 00017/2015/SUB/PFANAC/PGF/AGU (NUP: 60800.048395/201107), nº. 00078/2015/PROT/PFANAC/PGF/AGU (NUP: 60800.034110/201142), nº. 00008/2015/SUB/PFANAC/PGF/AGU (NUP: 00065.003050/201236) e nº. 00015/2015/SUB/PFANAC/PGF/AGU (NUP: 60800.048398/201132), dispondo este último:

b) Interpretação e aplicabilidade de normas administrativas no tempo:

(...)

**25. Por todo o exposto, e considerando o questionamento formulado pela Junta Recursal da Agência Nacional de Aviação Civil, a Procuradoria Federal junto à ANAC entende que o feito deve prosseguir com a potencial aplicação da sanção prevista e vigente no momento em que praticada a conduta.**

14. Adequando os entendimentos acima à presente consulta, a penalidade a ser aplicada aos autos de infração lavrados a partir de 14/3/2017 deverá ser aquela prevista pela Resolução ANAC nº 25, de 2008, pelo princípio do *tempus regit actum*. Ou seja, até que entre em vigor a nova norma dispondo sobre a sistemática e dosimetria das penalidades aplicáveis às infrações às Condições Gerais de Transporte Aéreo, a sanção aplicável deverá ser aquela prevista na norma vigente à época dos fatos.

(...)

31.6. No recurso o interessado dispõe sobre a dosimetria da sanção informando que na data dos fatos, conforme correta capitulação do Auto de Infração que inaugurou o processo administrativo em epígrafe, vigorava a Resolução nº 141/10, e que portanto, o descumprimento aos dispositivos desta Resolução configurava infração às Condições Gerais de Transporte, nos termos da alínea “u”, do inciso III, do art. 302 da Lei nº 7.565/86, assim sendo, sujeitando-se a aplicação de penalidade de multa nos valores elencados no Anexo II da Resolução nº 25/08. Destaca que a antiga regulamentação previa os seguintes valores de multa: R\$ 4.000,00; R\$ 7.000,00; e R\$ 10.000,00. Acrescenta que em que pese a Resolução nº 141/10 tenha sido revogada com a publicação da Resolução nº 400/16, tratando-se de lei material, considera erro a aplicação da penalidade de multa no valor de R\$35.000,00 (trinta e cinco mil reais) a cada uma das supostas infrações cometidas pela Recorrente. Considerando a regulamentação vigente à época dos fatos, bem como, que não há circunstâncias atenuantes ou agravantes que possam influenciar na dosimetria da sanção, pugna para que esta Assessoria de Julgamento de Autos de Infração em 2ª Instância proceda com a reforma da decisão, a fim de corrigir os valores arbitrados em Primeira Instância.

31.7. Diante do exposto, considerando o que consta nos Pareceres da Procuradoria Federal junto à ANAC citados, a conduta deve ser avaliada e punida à luz da norma vigentes no momento de sua prática. Desta forma, no presente caso, a ocorrência se refere à data de 18/07/2016, portanto, em se confirmando a sanção, deve ser aplicado o valor de multa vigente na referida data. Destarte, não caberia a aplicação dos valores previstos na Resolução ANAC nº 400/2016, em virtude de tal Resolução ter sido publicada em 14/12/2016 e ter entrado em vigor 90 dias após a sua publicação.

31.8. Assim, sugere-se quando for proferida nova decisão pelo setor de primeira instância, caso decida-se novamente pela aplicação de sanção, que seja aplicado o valor de penalidade vigentes à época do cometimento das possíveis infrações.

## **CONCLUSÃO**

32. Pelo exposto, sugiro a ANULAÇÃO da decisão de primeira instância (SEI nº 2592508) CANCELANDO-SE a multa aplicada que constitui o crédito nº 668113191, retornando o processo à Secretaria desta ASJIN para que se notifique o interessado quanto à anexação de novos documentos aos autos, em razão da diligência promovida, abrindo prazo de 20 (vinte) dias para o Autuado apresentar sua manifestação, e se providencie, em seguida, o encaminhamento do processo ao setor técnico competente para a necessária decisão de primeira instância administrativa.

33. Sugere-se quando for proferida nova decisão pelo setor de primeira instância, caso decida-se novamente pela aplicação de sanção, que seja aplicado o valor de penalidade vigente à época do cometimento das possíveis infrações.

34. **É o Parecer e Proposta de Decisão.**

35. **Submete-se ao crivo do decisor.**

**DANIELLA DA SILVA MACEDO GUERREIRO**  
**ESPECIALISTA EM REGULAÇÃO DE AVIAÇÃO CIVIL**  
**SIAPE 1650801**



Documento assinado eletronicamente por **Daniella da Silva Macedo Guerreiro, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 16/09/2019, às 11:00, 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 **3488180** e o código CRC **68784012**.

**Referência:** Processo nº 00065.508079/2016-33

SEI nº 3488180



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL  
JULGAMENTO ASJIN - JULG ASJIN

**DECISÃO MONOCRÁTICA DE 2ª INSTÂNCIA Nº 1297/2019**

PROCESSO Nº 00065.508079/2016-33  
INTERESSADO: VRG LINHAS AÉREAS S.A.

Brasília, 16 de setembro de 2019.

1. Trata-se de Recurso Administrativo interposto por VRG LINHAS AÉREAS S.A., CNPJ 07575651000159, contra decisão de 1ª Instância da Superintendência de Ação Fiscal - SFI, proferida dia 31/05/2019, que aplicou multa no valor de R\$ 70.000,00 (setenta mil reais), pelo cometimento de duas infrações identificadas no Auto de Infração nº 005470/2016 pela prática de 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. A infração foi capitulada na alínea "u" do inciso III do art. 302 da Lei nº 7.565/1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA) c/c §1º do art. 7º da Resolução ANAC 141/2010.

2. Por celeridade processual e, com fundamento no artigo 50, §1º, da Lei nº 9.784/1999, ratifico os argumentos trazidos na proposta de decisão [Parecer 1151/2019/JULG ASJIN/ASJIN – SEI nº 3488180], ressaltando que embora a Resolução nº 472/2018 tenha revogado a Resolução ANAC nº 25/2008 e a IN ANAC nº 8, de 2008, também estabeleceu em seu artigo 82 que suas disposições não prejudicam atos já praticados e a aplicação das normas vigentes à época dos fatos, inclusive no que concerne às sanções aplicáveis.

3. Desta forma, importa esclarecer que as alterações normativas citadas não influenciaram o teor da presente Decisão que apenas passa a ter fundamento em novo normativo no que tange às questões procedimentais.

4. Dito isto, com base nas atribuições a mim conferidas pelas designações que constam nas Portarias ANAC nº 751, de 07/03/2017, e nº 1.518, de 14/05/2018, e com fundamento no art. 42 da Resolução ANAC nº 472, de 2018, e competências conferidas pelo artigo 30 do Regimento Interno da ANAC, Resolução nº 381, de 2016, **DECIDO:**

- pela ANULAÇÃO da decisão de primeira instância (SEI nº 2592508) CANCELANDO-SE a multa aplicada que constitui o crédito nº 668113191, retornando o processo à Secretaria desta ASJIN para que se notifique o interessado quanto à anexação de novos documentos aos autos, em razão da diligência promovida, abrindo prazo de 20 (vinte) dias para o Autuado apresentar sua manifestação, e se providencie, em seguida, o encaminhamento do processo ao setor técnico competente para a necessária decisão de primeira instância administrativa.

5. Recomendo que quando for proferida nova decisão pelo setor de primeira instância, caso decida-se novamente pela aplicação de sanção, que seja aplicado o valor de penalidade vigente à época do cometimento das possíveis infrações.

6. **Importante observar os termos do disposto na Lei nº 9.873, de 23/11/1999, a qual estabelece prazo de prescrição para o exercício de ação punitiva pela Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências.**

À Secretaria.

Notifique-se.

Publique-se

*Cássio Castro Dias da Silva*  
SIAPE 1467237  
Presidente da Turma Recursal do Rio de Janeiro



---

Documento assinado eletronicamente por **Cassio Castro Dias da Silva, Presidente de Turma**, em 20/09/2019, às 13:04, 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 **3498781** e o código CRC **B97CC3B7**.

---

Referência: Processo nº 00065.508079/2016-33

SEI nº 3498781