

MARCOS PROCESSUAIS

NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração (AI)	Data da Infração	Passageiros	Número do Voo	Aeroporto	Lavratura do AI	Notificação do AI	Decisão de Primeira Instância (DC1)	Notificação da DC1	Multa aplicada em Primeira Instância	Protocolo do Recurso	Aferição Tempestividade
00071.000155/2018-40	665593189	004961/2018	05/02/2018	1. RAPHAELA ALBUQUERQUE MARINHO CAVALCANTE	5120	SBEG	07/06/2018	07/06/2018	04/10/2018	23/10/2018	R\$ 35.000,00	01/11/2018	23/10/2018
				2. JOSÉ ARTEIRO FERNANDES TAVARES FILHO							R\$ 35.000,00		
				3. JOSÉ ARTEIRO NETO							R\$ 35.000,00		
				4. MARIA AUXILIADORA SOUZA MUBARAC							R\$ 35.000,00		
				5. REBECCA SOUZA MUBARAC							R\$ 35.000,00		
				6. ALEX CAVALCANTI							R\$ 35.000,00		
				7. JOÃO GUILHERME MUBARAC CAVALCANTI							R\$ 35.000,00		
				8. ILCIANE ARAÚJO							R\$ 35.000,00		
				9. NEYDE CAVALCANTI							R\$ 35.000,00		
				10. MARIA NILZA MARINHO							R\$ 35.000,00		
				11. FLÁVIA RAQUEL MARINHO							R\$ 35.000,00		
											Onze (11) infrações penalizadas, individualmente na DC1, no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais) cada, cuja soma perfaz o valor de R\$ 385.000,00 (trezentos e oitenta e cinco mil reais)		

Enquadramento: Artigo 21 Caput do(a) Resolução 400 de 13/12/2016 c/c Alinea u do inciso III do artigo 302 do(a) Lei 7565 de 19/12/1986.

Infração: Deixar de oferecer as alternativas de recomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, nos casos previstos no art. 21, respeitada a escolha do passageiro, caso o passageiro recuse a primeira que lhe foi oferecida.

Proponente: Rodrigo Camargo Cassimiro – SIAPE 1624880 – Portaria ANAC n° 845, de 13/03/2017.

INTRODUÇÃO

1. Trata-se de processo administrativo sancionador discriminado no quadro acima, que individualiza a materialidade infracional e retrata os marcos relevantes para o trâmite e regularidade processual.

2. Os autos evidenciam - RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO GGAF N. 006141/2018 (SEI 1895592), datado de 07/06/2018 - que:

Os passageiros **Raphaela Albuquerque Marinho Cavalcante, José Arteiro Fernandes Tavares Filho, José Arteiro Neto, Maria Auxiliadora Souza Mubarak, Rebeca Souza Mubarak, Alex Cavalcanti, João Guilherme Mubarak Cavalcanti, Ilciane Araújo, Neyde Cavalcanti, Maria Nilza Marinho e Flávia Raquel Marinho**, listados no ofício n° 6/2018/MAO/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, adquiriram passagem aérea em voo direto de Manaus a Fortaleza, no voo AZ 2651, marcado para o dia 18/03/2018, e em voo direto de Fortaleza a Manaus, no voo AZ 2652, marcado para o dia 27/03/2018, pela empresa Azul Linhas Aéreas. Entretanto esses voos foram cancelados. Todos as pessoas listadas no referido ofício são integrantes da mesma família.

No dia 05/02/2018, após tomar conhecimento do cancelamento, a senhora Raphaela Albuquerque Marinho Cavalcante compareceu ao Núcleo Regional de Aviação Civil (Nurac) de Manaus para registrar reclamação (protocolo Stella n° 20180010911) contra empresa Azul Linhas Aéreas, alegando que esta se recusara a remarcar de imediato, conforme a conveniência dos clientes, os bilhetes em outro voo direto da própria empresa ou de outra companhia, a fim de respeitar as mesmas condições do contrato inicialmente celebrado. Além da Sra. Raphaela, as Sras. Maria Auxiliadora Souza Mubarak e Flávia Raquel Albuquerque Marinho também formalizaram reclamação sobre o mesmo fato no sistema Stella sob número de protocolo 20180010916 e 20180011320, respectivamente.

A fiscalização do Nurac de Manaus apurou o fato e constatou que a empresa Azul não remarcou de imediato as passagens de seus onze clientes, alegando que, por motivos operacionais, isso seria impossível, podendo apenas remarcar-las até 02 (dois) dias antes da data prevista para o voo de partida. Isso significou que os passageiros ficaram mais de 30 (trinta) dias aguardando a possibilidade de remarcação de seus bilhetes, ou seja, ficaram na incerteza de terem ou não bilhetes remarcados.

Dois dias antes da data programada para o voo, a empresa Azul remarcou todos os onze

passageiros em voo direto de ida para Fortaleza no voo G3 9217 da empresa GOL que foi realizado no dia 17/03/2018. Entretanto a viagem de volta a Manaus não foi feita em voo direto. Esta foi realizada da seguinte forma:

Os passageiros **Raphaella Albuquerque Marinho Cavalcante, Jose Arteiro Tavares Filho, Jose Arteiro Neto, Neyde Cavalcanti, Maria Nilza Marinho e Flávia Raquel Marinho** voltaram nos voos da empresa Azul AD 5120/2657 (Fortaleza/Belém/Manaus) no dia 27/03/2018, com conexão em Belém.

Os passageiros **Maria Auxiliadora Souza Mubarak, Rebecca Souza Mubarak, Alex Cavalcante e João Guilherme Mubarak Cavalcanti** voltaram no voo da empresa Gol G3 1707/1726 (Fortaleza/Brasília/Manaus), no dia 30/03/2017, com conexão em Brasília.

Aos passageiros não foi garantida a opção de voltar em voo direto pra Manaus, conforme a sua conveniência, pois os mesmos tiveram de realizar a viagem de volta em voos diversos além de terem sido submetidos a conexões em cidades diferentes.

Sugiro, portanto, que a empresa Azul seja autuada por ter deixado de oferecer a alternativa de acomodação e de execução do serviço, desrespeitando a escolha dos passageiros que desejavam retornar a Manaus em voo direto, conforme o disposto no Ar. 21, II, da Resolução nº 400 da Anac.

3. Ato contínuo, lavrou-se o auto de infração (SEI 1895450), descrevendo-se o fato assim: "A empresa Azul Linhas Aéreas não garantiu a seus onze clientes, conforme a conveniência deles, a opção de retornar a Manaus em voo direto (Fortaleza-Manaus), no dias 27/03/2018 e 30/03/2018, uma vez que seu voo originalmente contratado fora cancelado. Os passageiros tiveram de retornar a Manaus em voos diversos, por conveniência da própria empresa, submetendo-se a conexões em cidades diversas".

4. Por oportuno, destaca-se que o presente modelo de análise tem respaldo no art. 50, §2º, da Lei 9.784/1999.

HISTÓRICO

5. Respaldo pelo art. 50, § 1º, da Lei 9.784/1999 aproveita-se como parte integrante desta análise relato constante da decisão de primeira instância constante dos autos.

6. Devidamente notificada, a interessada **não apresentou Defesa Prévia**.

7. Após o transcurso *in albis* do prazo de defesa, seguiu-se à análise dos elementos dos autos pela primeira instância que, em sua decisão (DC1) - SEI 2263220, entendeu pela aplicação de penalidade e condenou a Interessada à 11 (onze) sanções de multa no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais) para cada passageiro envolvido, como sanção administrativa, patamar médio, por considerarem-se ausentes quaisquer das circunstâncias atenuantes e agravantes, cujo valor somado perfaz o total de R\$ 385.000,00 (trezentos e oitenta e cinco mil reais). Especificou ainda:

1.Da Tempestividade

Conforme relatado acima, a defesa **não** foi apresentada até a data da conclusão deste relatório.

2.Do Número de Infrações

Conforme disposto expressamente no Auto de Infração que deu origem ao presente processo administrativo, foi constatado que a empresa deixou de oferecer as alternativas de acomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, em decorrência de cancelamento de voo, a 11 (onze) passageiros, listadas a seguir:

- 1 RAPHAELA ALBUQUERQUE MARINHO CAVALCANTE
- 2 JOSÉ ARTEIRO FERNANDES TAVARES FILHO
- 3 JOSÉ ARTEIRO NETO
- 4 MARIA AUXILIADORA SOUZA MUBARAC
- 5 REBECCA SOUZA MUBARAC
- 6 ALEX CAVALCANTI
- 7 JOÃO GUILHERME MUBARAC CAVALCANTI
- 8 ILCIANE ARAÚJO
- 9 NEYDE CAVALCANTI
- 10 MARIA NILZA MARINHO
- 11 FLÁVIA RAQUEL MARINHO

Cumpra acrescentar que a redação atual da Resolução ANAC nº. 25/2008, que dispõe sobre o processo administrativo para a apuração de infrações e aplicação de penalidades, no âmbito da competência da ANAC, dada pela Resolução ANAC nº. 306, de 25/02/2014 (com vigência a partir de 30/03/2014), assim dispõe em seu art. 10:

Art. 10. Constatada, pelo agente da autoridade de aviação civil, a existência de indícios da prática de infração, será lavrado Auto de Infração e instaurado processo administrativo. (Redação dada pela Resolução nº 306, de 25.2.2014)

§ 1º Havendo indícios da prática de uma única infração referente ao transporte aéreo público regular, da qual resulte a apresentação de reclamação por mais de um passageiro com reserva confirmada para o voo, será lavrado o Auto de Infração e instaurado o respectivo processo administrativo, sendo este instruído com todas as reclamações apresentadas. (Redação dada pela Resolução nº 306, de 25.2.2014)

§ 2º Havendo indícios da prática de duas ou mais infrações relacionadas a um mesmo contexto probatório ou cuja prova de uma possa influir na prova de outra(s), será lavrado um único Auto de Infração, para a apuração conjunta dos fatos conexos, mediante a individualização objetiva de todas as condutas a serem perquiridas e das normas infringidas. (Redação dada pela Resolução nº 306, de 25.2.2014)

§ 3º Na hipótese do parágrafo anterior, a apuração conjunta dos fatos não implicará a utilização de critério de dosimetria distinto do estabelecido no Título III para a imposição de penalidades, devendo os atos decisórios que cominar em sanções, aplicá-las, de forma individualizada, pela prática de cada uma das infrações cometidas. (Redação dada pela Resolução nº 306, de 25.2.2014) (grifos nossos).

Os trechos acima destacados aplicam-se ao caso em análise, de maneira que esta Decisão deve destacar as sanções de forma individualizada, pela prática de cada uma das infrações cometidas.

3.Do Mérito

3.1.Fato

A empresa Azul Linhas Aéreas não garantiu a seus onze clientes, conforme a conveniência deles, a opção de retornar a Manaus em voo direto (Fortaleza-Manaus), no dias 27/03/2018 e 30/03/2018, uma vez que seu voo originalmente contratado fora cancelado. Os passageiros tiveram de retornar a Manaus em voos diversos, por conveniência da própria empresa, submetendo-se a conexões em cidades diversas.

Data da Ocorrência: 05/02/2018 - Hora da Ocorrência: 14:02 - Número do Voo: 5120 - Aeroporto de origem: SBEG

Nome do passageiro: RAPHAELA ALBUQUERQUE MARINHO CAVALCANTE

Nome do passageiro: JOSÉ ARTEIRO FERNANDES TAVARES FILHO

Nome do passageiro: JOSÉ ARTEIRO NETO

Nome do passageiro: MARIA AUXILIADORA SOUZA MUBARAC

Nome do passageiro: REBECCA SOUZA MUBARAC

Nome do passageiro: ALEX CAVALCANTI

Nome do passageiro: JOÃO GUILHERME MUBARAC CAVALCANTI

Nome do passageiro: ILCIANE ARAÚJO

Nome do passageiro: NEYDE CAVALCANTI

Nome do passageiro: MARIA NILZA MARINHO

Nome do passageiro: FLÁVIA RAQUEL MARINHO

3.2.Fundamentação Jurídica

O presente processo foi originado após lavratura do Auto de Infração nº **004961/2018**, que retrata

em seu bojo o fato de a autuada deixar de oferecer as alternativas de acomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, em caso de preterição, conforme previsto no Artigo 21, Caput, da Resolução 400, de 13/12/2016, e enquadra a ocorrência no CBAer:

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;

De início, cumpre assinalar que a sociedade empresária, nacional ou estrangeira, 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.

A Resolução nº 400, de 13/12/2016, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte, com normas aplicáveis aos atrasos e cancelamentos de voos e às hipóteses de preterição de passageiros, traz, *in verbis*:

Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de acomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos:

I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado;

II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço;

III - preterição de passageiro; e

IV - perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador.

[...]

Art. 28. A acomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos:

I - em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou

II - em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.

(grifos nossos)

A norma é clara no sentido de que, havendo atraso, cancelamento, preterição ou perda de voo de conexão, nos termos dos incisos acima transcritos, o transportador tem o dever de oferecer as alternativas de acomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, sendo a opção por uma das alternativas uma escolha do passageiro. O relato da própria empresa, em sua resposta à manifestação dos passageiros no sistema Stella, demonstra que ela não ofereceu as alternativas, visto que os acomodou em outro voo por imposição unilateral. Configura-se, pois, infração às normas em vigor e, portanto, sujeita-se a empresa de transporte aéreo à aplicação de sanção administrativa.

3.3. Defesa

A empresa não exerceu o direito de defesa até a data da conclusão deste relatório, não tendo se manifestado nos autos após notificada da infração que lhe foi imputada, o que se deu em 07/06/2018, conforme Comprovante de Recebimento do AI – SEI nº 1904047.

Importante observar que a ausência de defesa da interessada não prejudica o processo administrativo sancionador em curso, na medida em que, como podemos observar, a mesma foi regularmente notificada quanto ao seu ato infracional, sendo que, até a presente data, teve à sua inteira disposição o acesso aos autos do processo, de forma que, em qualquer tempo, pudesse vir a ter ciência de seu trâmite.

Cumpre ressaltar que, visando à busca da Verdade Real, esta própria dos procedimentos administrativos sancionadores, procurou-se considerar todos os atos, documentos e declarações constantes dos autos na presente data.

Observa-se nos autos manifestações anteriores da empresa, em resposta a manifestações dos passageiros no sistema Stella, em que ela argumenta o que segue:

A política da AZUL é atender seus seus clientes da melhor maneira possível, por meio de um serviço personalizado, com qualidade, eficiência, presteza e principalmente segurança. Informamos que devido ajuste na malha aérea os voos AD2651 de MAO-FOR, 18/03/2018, e AD2652 de FOR-MAO no dia 27/03/2018, foram cancelados. Esclarecemos que a Azul prestou a devida assistência conforme resolução 400 da ANAC, na qual prevê que o cliente seja informado sobre a alteração ou cancelamento no prazo de até 72hs com antecedência do voo. Verificamos as melhores opções para recomendar a cliente, a mesma foi recomendada nos voos AD2718/2656/5119 de MAO-STM-BEL-FOR no dia 18/13/2018 e AD5120/2657 de FOR-BEL-MAO no 27/03/2018. Realizamos contato telefônico com a cliente no dia 12/02/2018 para prestar os devidos esclarecimentos referente ao ocorrido, foram passadas as opções de voo, cliente ficou de verificar e retornar o contato.

Verifica-se com o exposto que a própria empresa julgou o que seria a melhor opção para os passageiros, não lhes dando todas as opções do art. 21 da Resolução 400/2016. Ressalta-se que, pela norma, essa deveria ter sido uma escolha do passageiro, não cabendo à empresa julgar quais seriam as melhores opções. Ela somente entrou em contato com os clientes após acomodação unilateral. Ademais, apenas a acomodação foi mencionada, não sendo ofertadas as demais alternativas previstas na norma. Nem mesmo a acomodação foi ofertada em sua plenitude, visto que a forma que atenderia aos passageiros foi recusada.

Pode-se, então, concluir que é, sim, passível de aplicação da providência administrativa de multa por descumprimento das Condições Gerais de Transporte (parte inicial da alínea “u” do inciso III do artigo 302 do CBA), quando a empresa transportadora deixa de cumprir com o disposto no art. 21, da Resolução ANAC nº 400/2016.

Assim sendo, o fato, denunciado pelos passageiros, atestado pela Fiscalização e comprovado nos autos é que, realmente, a empresa deixou de oferecer aos passageiros, após o cancelamento de seu voo, as alternativas previstas no art. 21 da Resolução ANAC nº 400/2016, de modo que se encontra caracterizada a infração administrativa.

3.4. 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 art. 302, inciso III, alínea “u”, da Lei nº 7.565/1986 c/c o art. 21, Caput, da Resolução 400, de 13/12/2016, não havendo que se falar em arquivamento do processo.

Constatada a infração, necessário se faz determinar a penalidade a ser imposta. Conforme redação vigente à época dos fatos, a Tabela de “Valores de Multas Decorrentes de Infração À Resolução” do Anexo da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, estabelece multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) no patamar mínimo, R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais) no patamar médio, e R\$ 50.000 (cinquenta mil reais) no patamar máximo para quem cometer a infração do art. 302, III, “u”, da Lei Federal nº 7.565, de 19/12/1986 c/c o art. 21, caput, da Resolução nº 400, de 13/12/2016.

O art. 22 da mesma Resolução ANAC nº 25 traz os critérios de dosimetria:

“Art. 22. Para efeito de aplicação de penalidades serão consideradas as circunstâncias atenuantes e agravantes.

§ 1º São circunstâncias atenuantes:

1 - o reconhecimento da prática da infração;

II - a adoção voluntária de providências eficazes para evitar ou amenizar as consequências da infração, antes de proferida a decisão;

III - a inexistência de aplicação de penalidades no último ano.

§ 2º São circunstâncias agravantes:

I - a reincidência;

II - a recusa em adotar medidas para reparação dos efeitos da infração;

III - a obtenção, para si ou para outrem, de vantagens resultantes da infração;

IV - exposição ao risco da integridade física de pessoas;

V - a destruição de bens públicos;

VI - o número de reclamações de passageiros registradas em relação ao mesmo fato.

§ 3º Ocorre reincidência quando houver o cometimento de nova infração, após penalização definitiva por infração anterior.

§ 4º Para efeito de reincidência não prevalece a infração anterior se entre a data de seu cometimento e a da infração posterior tiver decorrido período de tempo igual ou superior a um ano."

No caso em tela, não se verificam atenuantes, pois: a Autuada não reconheceu a prática da infração; as consequências da infração não foram amenizadas; e a Autuada recebeu penalidades no último ano, conforme consulta ao sistema Sistema Integrado de Gestão de Créditos – SIGEC da ANAC na data desta decisão.

Tampouco se verificam agravantes, pois: não foi identificada penalização definitiva por outra infração no ano anterior ao cometimento desta; não há danos resultantes da infração a reparar; não há nos autos evidências de vantagens concretas decorrentes da infração; não houve exposição de passageiros a risco; não houve destruição de bens públicos; não constam nos autos reclamações de outros passageiros pelos fatos infraçionais.

Diante da ausência de atenuantes e agravantes, as penalidades de multa devem ser aplicadas no patamar médio, conforme art. 57 da IN ANAC nº 08 de 06/06/2008.

São os Fundamentos

1. Da Decisão

Ante o exposto, recebo os autos para julgamento, pela competência delegada pela Portaria nº 2.279, de 25 de agosto de 2016, Portaria nº 3.708, de 14 de dezembro de 2016, Portaria 2.172, de 24 de agosto de 2016, Portaria nº 1.728, de 5 de junho de 2018, e, ainda, conforme o inciso I do art. 289 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986 (CBA), ante a devida instrução e fundamentação ora apresentada.

DECIDO:

1. que a empresa seja multada em **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, como sanção administrativa, conforme a Tabela de "Valores de Multas Decorrentes de Infração À Resolução" do Anexo da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, pela prática do disposto no art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565/1986 combinado com o art. 21, Caput, da Resolução 400, de 13/12/2016, por deixar de oferecer à passageira RAPHAELA ALBUQUERQUE MARINHO CAVALCANTE as alternativas previstas na norma pelo cancelamento de seu voo, nº AZ 2652, marcado para o dia 27/03/2018;

2. que a empresa seja multada em **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, como sanção administrativa, conforme a Tabela de "Valores de Multas Decorrentes de Infração À Resolução" do Anexo da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, pela prática do disposto no art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565/1986 combinado com o art. 21, Caput, da Resolução 400, de 13/12/2016, por deixar de oferecer ao passageiro JOSÉ ARTEIRO FERNANDES TAVARES FILHO as alternativas previstas na norma pelo cancelamento de seu voo, nº AZ 2652, marcado para o dia 27/03/2018;

3. que a empresa seja multada em **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, como sanção administrativa, conforme a Tabela de "Valores de Multas Decorrentes de Infração À Resolução" do Anexo da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, pela prática do disposto no art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565/1986 combinado com o art. 21, Caput, da Resolução 400, de 13/12/2016, por deixar de oferecer ao passageiro JOSÉ ARTEIRO NETO as alternativas previstas na norma pelo cancelamento de seu voo, nº AZ 2652, marcado para o dia 27/03/2018;

4. que a empresa seja multada em **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, como sanção administrativa, conforme a Tabela de "Valores de Multas Decorrentes de Infração À Resolução" do Anexo da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, pela prática do disposto no art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565/1986 combinado com o art. 21, Caput, da Resolução 400, de 13/12/2016, por deixar de oferecer à passageira MARIA AUXILIADORA SOUZA MUBARAC as alternativas previstas na norma pelo cancelamento de seu voo, nº AZ 2652, marcado para o dia 27/03/2018;

5. que a empresa seja multada em **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, como sanção administrativa, conforme a Tabela de "Valores de Multas Decorrentes de Infração À Resolução" do Anexo da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, pela prática do disposto no art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565/1986 combinado com o art. 21, Caput, da Resolução 400, de 13/12/2016, por deixar de oferecer à passageira REBECCA SOUZA MUBARAC as alternativas previstas na norma pelo cancelamento de seu voo, nº AZ 2652, marcado para o dia 27/03/2018;

6. que a empresa seja multada em **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, como sanção administrativa, conforme a Tabela de "Valores de Multas Decorrentes de Infração À Resolução" do Anexo da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, pela prática do disposto no art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565/1986 combinado com o art. 21, Caput, da Resolução 400, de 13/12/2016, por deixar de oferecer ao passageiro ALEX CAVALCANTI as alternativas previstas na norma pelo cancelamento de seu voo, nº AZ 2652, marcado para o dia 27/03/2018;

7. que a empresa seja multada em **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, como sanção administrativa, conforme a Tabela de "Valores de Multas Decorrentes de Infração À Resolução" do Anexo da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, pela prática do disposto no art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565/1986 combinado com o art. 21, Caput, da Resolução 400, de 13/12/2016, por deixar de oferecer ao passageiro JOÃO GUILHERME MUBARAC CAVALCANTI as alternativas previstas na norma pelo cancelamento de seu voo, nº AZ 2652, marcado para o dia 27/03/2018;

8. que a empresa seja multada em **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, como sanção administrativa, conforme a Tabela de "Valores de Multas Decorrentes de Infração À Resolução" do Anexo da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, pela prática do disposto no art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565/1986 combinado com o art. 21, Caput, da Resolução 400, de 13/12/2016, por deixar de oferecer à passageira ILCIANE ARAUJO as alternativas previstas na norma pelo cancelamento de seu voo, nº AZ 2652, marcado para o dia 27/03/2018;

9. que a empresa seja multada em **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, como sanção administrativa, conforme a Tabela de "Valores de Multas Decorrentes de Infração À Resolução" do Anexo da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, pela prática do disposto no art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565/1986 combinado com o art. 21, Caput, da Resolução 400, de 13/12/2016, por deixar de oferecer à passageira NEYDE CAVALCANTI as alternativas previstas na norma pelo cancelamento de seu voo, nº AZ 2652, marcado para o dia 27/03/2018;

10. que a empresa seja multada em **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, como sanção administrativa, conforme a Tabela de "Valores de Multas Decorrentes de Infração À Resolução" do Anexo da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, pela prática do disposto no art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565/1986 combinado com o art. 21, Caput, da Resolução 400, de 13/12/2016, por deixar de oferecer à passageira MARIA NILZA MARINHO as alternativas previstas na norma pelo cancelamento de seu voo, nº AZ 2652, marcado para o dia 27/03/2018;

11. que a empresa seja multada em **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, como sanção administrativa, conforme a Tabela de "Valores de Multas Decorrentes de Infração À Resolução" do Anexo da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, pela prática do disposto no art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565/1986 combinado com o art. 21, Caput, da Resolução 400, de 13/12/2016, por deixar de oferecer à passageira FLÁVIA RAQUEL MARINHO as alternativas previstas na norma pelo cancelamento de seu voo, nº AZ 2652, marcado para o dia 27/03/2018.

8. Ato contínuo, por meio de interposição de **recurso administrativo (DOC SEI 2386964)**, insurgiu-se a empresa da decisão condenatória alegando:

A r. decisão recorrida é fundamentada pelo fato da empresa Recorrente ter, ao critério particular do Julgador da instância de piso, ter julgado o que seria melhor opção para os passageiros, não lhes dando todas as opções do art. 21 da Resolução ANAC n. 400/2016 e o II. Julgador teria tirado essa conclusão de um trecho da resposta dada pela Recorrente ao STELLA. Excelências,

pasmem, a infração foi baseada na forma de resposta dada pela Recorrente ao STELLA, nas palavras e expressões utilizadas para responder ao sistema. Não houve sequer o envio de ofício instrutório para saber detalhes dos fatos a fim de subsidiar o auto de infração com informações de ambos os lados, o que levou a um relato imparcial e equivocado como será exposto abaixo.

Preambularmente, cumpre destacar o conteúdo do artigo qual o Il. Julgador de 1ª instância capitulou a infração desta empresa aérea: o artigo 21 da Resolução ANAC n. 400/2016 que assim dispõe:

Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de recomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos:

I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado;

II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço;

III - preterição de passageiro; e

IV - perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador.

O Il. Fiscal lavrou o auto de infração, e o Julgador o chancelou, pelo fato da Recorrente não ter garantido a onze clientes, conforme a conveniência deles, a opção de retornar à Manaus/AM em voo direto (Fortaleza-Manaus), nos dias 27/03/2018 e 30/03/2018, uma vez que o voo original teria sido cancelado pela AZUL.

Ocorre que os voos dos passageiros indicados, teve a sua malha alterada de forma programada pelo transportador aéreo, ora Recorrente, com respaldo no art. 12 da Resolução ANAC n. 400/2016 e no item 4.2. do seu Contrato de Transporte Aéreo.

Por algum motivo o Il. Fiscal entendeu ter havido o descumprimento do art. 21 da Resolução ANAC n. 400/2016 que trata exclusivamente de cancelamentos e atrasos de voos em situações contingenciais. Essas situações de cancelamento e atraso não podem se confundir com a alteração do contrato de transporte aéreo por parte do transportador, de maneira programada, com antecedência, por força do disposto no artigo 25 da norma já citada que dispõe: Os casos de atraso, cancelamento de voo e interrupção do serviço previstos nesta Seção não se confundem com a alteração contratual programada realizada pelo transportador e representam situações contingenciais que ocorrem na data do voo originalmente contratado.

Apenas para esclarecer, a Seção que faz menção o artigo transcrito no parágrafo anterior é a Seção II da Resolução ANAC n. 400/2016, inaugurada pelo seu artigo 20 e que compreende também o artigo 21, até o verbete 25.

Depreende-se da leitura do relatório de fiscalização que foi sugerido a lavratura do auto de infração, pois a AZUL não teria garantido a opção de os onze passageiros retornarem em voo direto para Manaus/AM, conforme a conveniência deles, que tiveram que realizar viagem em voos diversos e conexões. Nesse ponto, vale lembrar que em momento algum a Resolução ANAC n. 400/2016 dispõe que a recomodação deve ocorrer em voo com o mesmo número de conexões do voo originalmente contratado, não existindo amparo legal, portanto, para a autuação com esse fundamento.

Além disso, nem sempre é possível acomodar todos os passageiros de um grupo em um mesmo voo por capacidade das aeronaves, seja da própria AZUL ou de congêneres, e o artigo 281, caput, da Resolução ANAC n. 400/2016 dispõe que a recomodação não se sobreporá aos contratos já firmados, de modo que não se pode retirar do voo aqueles passageiros que já têm reserva para recomodar os demais. De todo modo, será mostrado abaixo que a AZUL fez tudo que estava em seu poder para acomodar todos o grupo de onze clientes em um voo apenas.

Também há a alegação de que alguns passageiros do grupo tiveram que voltar no dia 27/03/2018 enquanto outros no dia 30/03/2018 em razão da ação da AZUL. Contudo, tal fato é uma falácia, pois, a despeito da alteração da malha dos voos de retorno, os passageiros que voltaram no dia 27/10/2018 já tinham realizado a compra desse trecho de retorno para essa data e isso também serve aos passageiros que viajaram no dia 30/03/2018, pois quando da aquisição das passagens, meses antes do evento, a volta já estava marcada para o dia 30/03/2018, como será mostrado abaixo.

Entretanto, o grande vício em se lavrar um auto de infração com base exclusivamente nas informações trazidas pelo próprio passageiro é que sempre haverá uma certa mácula contra a companhia aérea que implicará em um relato imparcial e até mentiroso, de modo distorcer o juízo desta Il. Agência, razão pela qual existe e aplica-se até hoje o Enunciado 09 da Junta Recursal da ANAC2.

A seguir a Recorrente irá expor detidamente a sequência cronológica dos fatos, assim como o outro lado do ocorrido.

Localizador: N8JTI

Os passageiros do localizador N8JTI, Raphaela, José Arteiro e José Arteiro Filho, adquiriram a passagem em 25/11/2017, ou seja, pouco menos de quatro meses para a data da viagem que era dia 18/03/2018 com volta marcada para 27/03/2018. Os voos eram diretos, sem conexão, de Manaus/AM à Fortaleza/CE.

Em 28/12/2017, isto é, faltando pouco mais de dois meses para a viagem, houve alteração de malha dos voos previa, alteração esta da qual os passageiros foram avisados via o e-mail rapha_cavalcanti@hotmail.com e por SMS no telefone registrado na reserva. Aliás, que houve o aviso é inquestionável tanto que a Sra. Raphaela diz em sua reclamação que compareceu ao aeroporto após essa alteração, e a própria reclamação realizada na ANAC ocorreu no início de fevereiro de 2018, com mais de um mês antes da viagem originalmente marcada.

Desde já, verifica-se que a Recorrente não incidiu na capitulação trazida pelo Il. Fiscal do art. 21 da Resolução ANAC 400 de 2016, pois não se tratou de alteração contingencial, a qual o artigo e toda a Seção II da mencionada Resolução fazem alusão.

Não houve cancelamento de voo, mas sim alteração programada por parte do transportador, aplicando-se o disposto no art. 12 da Resolução 400 da ANAC, situação essa que vem prevista no art. 4.2. do contrato de transporte aéreo da AZUL. Demonstra-se aqui, mais uma vez, o equívoco na capitulação jurídica havida pelo Il. Fiscal que foi induzido ao erro pelas declarações contaminadas dos passageiros insatisfeitos com a mudança realizada pela companhia aérea.

O que houve no caso em questão foi que a Sra. Raphaela não concordou com nenhuma das opções de recomodação que a AZUL dispunha, mas igualmente não queria o reembolso, a cliente queria insistentemente viajar na data em que comprou, com todo o grupo de onze pessoas e em um voo sem conexões. Ora, a Resolução 400/2016 não prevê em momento algum que o transportador aéreo deve fretar um voo para cumprir a data em que aquele trecho deixou de existir, não se tratou aqui de manutenção, overbooking ou qualquer outro fenômeno que pudesse ensejar a realização posterior do voo, mas sim de alteração de malha aérea da empresa, a AZUL não iria mais operar o trecho adquirido pela passageira.

Alterada a malha, a empresa comunicou aos passageiros do localizador supracitado que, supostamente representados pela Sra. Raphaela, persistiam em voar da exata forma que adquiriram os trechos. A Recorrente ofertou mais de uma opção de recomodação para a Sra. Raphaela e para arcar com eventuais despesas de hospedagem se necessário, mas a mesma se manteve irredutível, buscando compelir a empresa – como se fosse possível – a manter o voo originalmente adquirido e da forma como havia sido adquirido.

O §1º do art. 12 da Resolução 400 da ANAC dispõe que o transportador deve oferecer alternativas de recomodação e reembolso integral do valor, devendo a escolha ser do próprio passageiro. O artigo não diz, contudo, que o passageiro pode escolher uma data, um trecho com ou sem conexões, e que o transportador aéreo deva atender.

No relatório de fiscalização foi dito que aos passageiros não foi garantida a opção de voltar em voo direto pra Manaus, conforme a sua conveniência, pois os mesmos tiveram de realizar a viagem de volta em voos diversos além de terem sido submetidos a conexões em cidades diferentes. Com o devido respeito, em que parte da Resolução 400/2016 consta a obrigação do transportador em recomodar todos os passageiros de uma viagem em uma mesma aeronave, que, por sinal, estavam em localizadores distintos? Aliás, sabe-se que a recomodação depende também de disponibilidade de malha aérea das empresas e aqui incluindo as congêneres e também espaço nessas aeronaves.

Após bastante debate com a Sra. Raphaela, passageira e membro da família que capitaneou todas as reclamações, a GOL apurou e avisou à AZUL sobre a disponibilidade dos onze lugares no seu voo que partia, contudo, um dia antes do originalmente contratado, como, aliás, restou incontestado no relatório de fiscalização.

O retorno dos passageiros se deu no voo da AZUL AD5120/AD2657, no dia 27/03, isto é, na mesma data para a qual o voo adquirido originalmente estava marcado, adicionando uma conexão. Na prática, o voo de retorno após a alteração de malha durou apenas duas horas a mais do que o voo direto e o embarque era aproximadamente uma hora antes, razão pela qual a Sra. Raphaela reclamou primordialmente com relação ao trecho de ida e não ao de retorno.

Localizador: MFB5PQ

A passageira do localizador MFB5PQ, Sra. Maria Auxiliadora Souza Mubarc, adquiriu sua passagem em 04/11/2017, isto é, mais de quatro meses da viagem programada que a partida estava marcada para 18/03/2018, porém, a Sra. Maria Auxiliadora adquiriu o seu retorno para o dia 30/03/2018, diferentemente do caso exposto no localizador supra.

Em 28/12/2017, houve alteração de malha dos voos, alteração esta da qual a passageira foi avisada nos mesmos moldes da Sra. Raphaela, acima, tanto que a reclamação da Sra. Maria na ANAC é do início do mês de fevereiro.

A ida sofreu alteração da mesma forma como caso do localizador N8JTI e a volta teve o seu horário antecipado das 12h35 para às 4h00, permanecendo o voo ainda no dia 30/03, incluindo uma conexão em Viracopos.

No voo de ida a passageira foi acomodada com os demais para o dia 17/03/2018 com a GOL, voo G39217, e a volta permaneceu no dia 30/03/2018, porém, como a passageira reclamou do novo horário, 04h00, a Recorrente recomodou a Sra. Maria com a GOL para um voo no mesmo dia, mas com horário um pouco mais tarde.

Localizador MDK38T

Os passageiros do localizador MDK38T, Rebecca Mubaraç, Alex Cavalcanti e João Cavalcanti, adquiriram as passagens aéreas em 03/11/2017, para voar o trecho MAO-FOR em 18/03 e FOR-MAO, em 30/03/2018, voo de retorno.

Em 28/12/2017, meses antes da viagem, houve a alteração de malha nos termos do art. 12 da Resolução 400 da ANAC, os passageiros devidamente avisados por e-mail e mensagem de texto no celular, e sobreveio reclamação da um dos passageiros do localizador, a Sra. Rebecca, que não aceitava a alteração de malha, porque iria adicionar muito tempo no trajeto.

Diante da reclamação realizada em conjunto com os demais passageiros envolvidos neste auto, na ida, à conveniência do grupo, os passageiros foram acomodados no mesmo voo do dia 17/03, da GOL. Na volta, a pedido da Sra. Rebecca, a mesma foi recomodada junto com a Sra. Maria Auxiliadora, no voo da GOL que partia na mesma data do voo original.

Localizador: DD5QPG

A passageira do localizador DD5QPG, Ilciane Araújo, adquiriu em 08/11/2017 o trecho MAO-FOR para voar em 18/03 e FOR-MAO, para voar em 30/03/2018, voo de retorno.

Houve o remanejamento de malha em 28/12/2017, da qual a passageira foi comunicada da mesma forma que os demais. Em vista da reclamação do grupo de passageiros, foi possível recomoda-la também no voo da GOL, direto, MAO-FOR, em 17/03/2018, com os demais do grupo.

O trecho de retorno, ocorreu na mesma data em que o voo originalmente adquirido iria ocorrer (30/03), porém, a passageira também foi recomodada junto com as passageiras dos localizadores acima no voo da GOL (G31707/1726), mediante solicitação própria.

Localizador: JHU8U

A passageira do localizador JHU8U, Neyde Marinho, adquiriu em 30/11/2017 o trecho MAO-FOR para voar em 18/03 e FOR-MAO, para voar em 27/03/2018.

Houve o remanejamento de malha em 28/12/2017. A AZUL encaminhou a comunicação sobre a alteração da malha do voo e, em 06/02/2018, a Sra.

Neyde entrou em contato com o SAC da AZUL, apenas para entender qual mudança havia ocorrido, mas não expressou qualquer descontentamento, tanto é que a mesma não fez qualquer reclamação na ANAC.

Cumpra aqui expor mais uma vez o que dispõe o inciso II, do art. 12 da Resolução 400 de 2016:

II - alteração do horário de partida ou de chegada ser superior a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e a 1 (uma) hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o horário após a alteração.

Não há notícia, nem para a AZUL, nem para a ANAC, que a passageira não concordou com o horário da alteração da malha. Considerando que não se tratou de uma alteração contingencial, que a capitulação pelo art. 21, fixada na decisão recorrida está, portanto, equivocada, a Recorrente não poderia ser penalizada, vez que a Resolução determina que depende essencialmente da discordância da passageira e a negativa da AZUL em oferecer a recomodação ou reembolso, nos termos do caput do artigo 12 da Res. 400.

A passageira Neyde permaneceu com seu retorno no voo próprio da AZUL, no dia 27/03, sem fazer qualquer reclamação, sobre o remanejamento de malha que manteve a volta dentro do mesmo dia do voo originalmente adquirido.

Localizador: WH29NN

Os passageiros do localizador WH29NN, Maria Nilza Marinho e Flavia Marinho, adquiriram as passagens aéreas em 25/11/2017, para voar o trecho MAO-FOR em 18/03 e FOR-MAO, em 27/03/2018, voo de retorno.

Em 28/12/2017, meses antes da viagem, houve a alteração de malha nos termos do art. 12 da Resolução 400 da ANAC e as passageiras devidamente avisadas através do e-mail flaviamarinho@hotmail.com (informado no ato da reserva) e por mensagem de texto ao telefone informado, tanto que reclamaram nesta II. Agência meses antes da viagem.

Sobreveio reclamação presencial de passageira Flávia que não aceitava a alteração de malha e não queria o reembolso de valores, mas que queria um voo que a atendesse. O setor de recomodação entrou mais uma vez em contato com a Sra. Flávia para ofertar as outras opções de recomodação, fornecendo ainda diária de hospedagem caso fosse necessário, e também o cancelamento da passagem com o reembolso, porém, a passageira disse que não aceitaria nenhuma das opções e que iria ao aeroporto com a finalidade de averiguar se a AZUL foi multada pela ANAC.

Atendendo ao pedido do grupo de passageiros, as duas passageiras da reserva foram recomodadas no voo da GOL com os demais na ida, com partida no dia 17/03, voo direto, de MAO para FOR.

O retorno das passageiras foi originalmente adquirido para o dia 27/03/2018, com partida prevista para às 12h35, em voo direto de Fortaleza à Manaus. Em razão da alteração da malha aérea da AZUL – fato este perfeitamente possível de ocorrer conforme art. 12 da Resolução 400 da ANAC e item 4.2. do contrato de transporte aéreo - o novo horário do voo das passageiras ficou para a mesma data, porém, com partida programada para 11h15 de Fortaleza e com uma conexão em Belém/PA.

O relato da Sra. Flávia no NURAC é sobre o trecho de ida, o qual a passageira foi devidamente acomodada em congêneres, como exposto acima. O voo de volta das passageiras antecipou um pouco mais de uma hora, adicionando uma conexão ao voo, em razão da alteração da malha.

As passageiras fizeram o voo de retorno sem qualquer intercomência e solicitação de recomodação para este trecho.

Mais uma vez, não se nota qualquer descumprimento da Resolução 400 da ANAC, pois não se tratou de situação de contingência, de modo a ser inaplicável o art. 21 da referida norma, por força do disposto no próprio art. 25 que diferencia as situações programadas da alteração contratual por parte do transportador das não programadas ou contingenciais.

Exposta todas as situações dos localizadores em virtude de não ter sido possível apresentar defesa administrativa a tempo, em que pese não tenha sido expedido um só ofício pelo II. Fiscal a fim de instruir o auto de infração com a realidade dos fatos, é importante reiterar fatos que impedem o prosseguimento da penalização da Recorrente:

- 1) Todas as alterações realizadas nos voos dos passageiros que geraram o auto de infração ocorreram de forma programada e respaldadas no contrato de transporte aéreo da AZUL, assim como no permissivo do art. 12, da Resolução ANAC 400/2016.
- 2) Em virtude do exposto do item 1 acima, a capitulação da infração pelo artigo 21 da Resolução ANAC 400/2016 resta prejudicada, pois refere-se às providências a serem tomadas pelo transportador aéreo diante de situações não programadas/contingenciais.
- 3) As situações de alteração programada do voo por parte do transportador não podem ser confundidas com as situações de decorrente de contingência, por força do disposto no art. 25 da Resolução ANAC 400/2016.
- 4) Todos os casos do auto de infração combatido envolvem alteração do horário de partida superior a 30 minutos nos voos domésticos, situação prevista no inciso II, do art. 12 da Resolução ANAC 400/2016, situação que, ocorrendo, caso o passageiro não concorde com o novo horário, o transportador deve oferecer outras opções de recomodação e reembolso integral, como efetivamente ocorreu, visto que todos viajaram de GOL na ida para Fortaleza e, na volta, alguns de AZUL e outros de GOL.
- 5) Nem todos os passageiros do grupo puderam ser acomodados em um mesmo voo, pois as acomodações dependem de lugares nas aeronaves e, por força do art. 28 da Resolução ANAC 400/2016, a recomodação não pode sobrepor os contratos de transporte já firmados.
- 6) Em momento algum a Resolução ANAC 400/2016 criou a obrigação ao transportador aéreo de recomodar grupos de pessoas que estejam juntas em um mesmo voo. Inclusive, as pessoas do pretenso grupo estão divididas em vários localizadores.
- 7) A alteração programada realizada na forma do inciso II, do art. 12 da Resolução ANAC 400/2016 dispõe que se o passageiro não concordar com o novo horário após alteração, poderá solicitar a recomodação ou reembolso, ou seja, depende de discordância a ser expressada de maneira direta e indubitavelmente pelos próprios passageiros que se sentiram prejudicados. Extraí-se do Relatório de Fiscalização que as passageiras que demonstraram discordar do novo

horário foram apenas três, Sras. Raphaela, Maria Auxiliadora, Flávia Albuquerque que formalizaram reclamações na ANAC. Não cabe, portanto, ao II. Fiscal presumir um sentimento pessoal de passageiros que não reclamaram, de modo que com relação aos outros oito envolvidos não podem ser considerados para fins de uma eventual penalização.

IV - CONCLUSÃO

Ante o exposto, requer a Recorrente:

- a) seja dado imediato efeito suspensivo ao presente Recurso Administrativo.
- b) seja conhecido o presente recurso e no mérito dado provimento para arquivar o auto de infração 4961/2018.
- c) acaso não seja o entendimento desta II. Junta Recursal pelo arquivamento do auto de infração, requer-se a aplicação de circunstância atenuante prevista no inciso, II, §1º, do art. 22 da Resolução ANAC n. 25/2008 e inciso II, do §1º, do art. 58 da Instrução Normativa n. 08/2008 da ANAC.

9. É o relato.

PRELIMINARES

10. **Do Efeito Suspensivo** - Conheço do Recurso vez que presentes seus pressupostos de admissibilidade e tempestividade, recebendo-o em efeito suspensivo (art. 16 da Res. ANAC 25/2008).

11. **Da Recapitulação** - Após exame dos autos, constatou-se que o enquadramento complementar utilizado mostra-se impreciso. A infração foi capitulada no artigo 21, da Res. ANAC n. 400/2016 que se aplica apenas - nos termos do art. 25, da mesma seção da referida norma - às "*situações contingenciais que ocorrem na data do voo originalmente contratado*". Tal não se deu no caso em tela.

12. Isto porque, como se verifica, tanto das reclamações dos passageiros, quanto das respostas (e do Recurso) da Interessada, quanto do Relatório da Fiscalização, os voos, que geraram aos passageiros o direito de recomodação, não foram cancelados na data em que deveriam ocorrer. De fato, foram cancelados com bastante antecedência - estavam marcados para 18/03/2018 e 27/03/2018 enquanto as reclamações dos passageiros datam de 05/02/2018 - como se vê do relato da fiscalização:

Os passageiros Raphaela Albuquerque Marinho Cavalcante, José Arteiro Fernandes Tavares Filho, José Arteiro Neto, Maria Auxiliadora Souza Mubarc, Rebeca Souza Mubarc, Alex Cavalcanti, João Guilherme Mubarc Cavalcanti, Ilciane Araújo, Neyde Cavalcanti, Maria Nilza Marinho e Flávia Raquel Marinho, listados no ofício nº 6/2018/MAO/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, adquiriram passagem aérea em voo direto de Manaus a Fortaleza, no voo AZ 2651, marcado para o dia 18/03/2018, e em voo direto de Fortaleza a Manaus, no voo AZ 2652, marcado para o dia 27/03/2018, pela empresa Azul Linhas Aéreas. Entretanto esses voos foram cancelados. Todos as pessoas listadas no referido ofício são integrantes da mesma família.

No dia 05/02/2018, após tomar conhecimento do cancelamento, a senhora Raphaela Albuquerque Marinho Cavalcante compareceu ao Núcleo Regional de Aviação Civil (Nurac) de Manaus para registrar reclamação (protocolo Stella nº 20180010911) contra empresa Azul Linhas Aéreas, alegando que esta se recusara a remarcar de imediato, conforme a conveniência dos clientes, os bilhetes em outro voo direto da própria empresa ou de outra companhia, a fim de respeitar as mesmas condições do contrato inicialmente celebrado. Além da Sra. Raphaela, as Sras. Maria Auxiliadora Souza Mubarc e Flávia Raquel Albuquerque Marinho também formalizaram reclamação sobre o mesmo fato no sistema Stella sob número de protocolo 20180010916 e 20180011320, respectivamente.

13. A esses casos aplica-se a regra do *caput* do artigo 12, da mesma Res. 400/2016, que prescreve:

Art. 12. As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

14. Assim, por se tratar de cancelamento programado - já que excluído da hipótese do art. 25, da Res. 400/2016 - impõe-se ao regulado, nessas situações, a obrigação de informar o passageiro acerca dele com antecedência mínima de 72 horas. Neste caso, visto o relatório do fiscal, cumpriu-se essa obrigação.

15. Todavia, o §1º do mesmo art. 12 comanda, ao regulado, o oferecimento das alternativas de recomodação e de reembolso integral, ressalvando que a escolha deve ser do passageiro nos casos de a informação da alteração ser prestada em descumprimento do prazo estabelecido e de o passageiro não concordar com o horário do novo voo, desde que superior, nos horários de partida e de chegada, a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e a 1 (uma) hora nos voos internacionais, ao horário originalmente contratado, *in verbis*:

§ 1º O transportador deverá oferecer as alternativas de recomodação e reembolso integral, devendo a escolha ser do passageiro, nos casos de:

- I - informação da alteração ser prestada em prazo inferior ao do *caput* deste artigo; e
- II - alteração do horário de partida ou de chegada ser superior a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e a 1 (uma) hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o horário após a alteração.

16. Ressalte-se que os casos de recomodação, feitas à escolha do passageiro, estão regulados no art. 28 do mesmo diploma normativo:

Art. 28. *A recomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos:*

- I - em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou
- II - em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.

17. Isto posto, patente está a necessidade de correção do artigo utilizado no enquadramento deste caso ora em análise. Conforme previsto nos normativos vigentes à época da infração e da lavratura do AI, Resolução ANAC n. 25/2008 e IN n. 008/2008 e na norma ora em vigor, Resolução ANAC n. 472/2018, tal vício, por ser formal, é convalidável:

a) Res. 25/2008

Art. 9º Os vícios processuais meramente formais do AI são passíveis de convalidação.

b) In. 008/2008

Art. 7º Os vícios processuais meramente formais do AI são passíveis de convalidação.

§ 1º - Para efeito do *caput*, são considerados vícios formais, dentre outros:

I - omissão ou erro no enquadramento da infração, desde que a descrição dos fatos permita identificar a conduta punível;

(grifo nosso)

c) Res. 472/2018

Art. 19. Os vícios processuais meramente formais ou de competência presentes no auto de infração são passíveis de convalidação em qualquer fase do processo, por ato da autoridade competente para julgamento, com indicação do vício e da respectiva correção.

18. Note-se que a descrição dos fatos permitiu identificar a infração tão perfeitamente que a própria a Interessada apontou o erro nosseu Recurso. Desse modo, não se observam quaisquer prejuízos ao contraditório e à ampla defesa. Mais ainda, o valor da multa referente a nova capitulação permanece o mesmo, de maneira que não se constata prejuízos a Administração. Assim, não há que se falar em nulidade neste caso.

19. Destaque-se que o STF e o STJ já se manifestaram quanto a inexistência de nulidade quando a descrição dos fatos for suficiente para o devido exercício da defesa:

- STF: RMS 24.129/DF, 2ª Turma, DJe 30/04/2012: "*Exercício do direito de defesa. A descrição dos fatos realizada quando do indiciamento foi suficiente para o devido exercício do direito de defesa. Precedentes: MS 21.721; MS 23.490. (grifamos)*

(...)

- Excerto de julgado do STJ: "*O indiciado se defende dos fatos que lhe são imputados e não de sua classificação legal, de sorte que a posterior alteração da capitulação legal da conduta não tem o condão de inquinare de nulidade o processo. Precedentes: (MS 14.045/DF, Rel. Min.*

20. Ainda importa salientar o que o artigo 55 da Lei nº 9.874/99 prevê: *Em decisão na qual se evidencie não acarretarem lesão ao interesse público nem prejuízo a terceiros, os atos que apresentarem defeitos sanáveis poderão ser convalidados pela própria Administração.*

21. Além disso, aplicável aos processos administrativos o princípio *pas de nullité sans grief* (não há nulidade sem prejuízo), nas palavras de Marçal Justen Filho:

A nulidade deriva da incompatibilidade do ato concreto com valores jurídicos relevantes. Se certo ato concreto realiza os valores, ainda que por vias indiretas, não pode receber tratamento jurídico equivalente ao reservado para atos reprováveis. Se um ato, apesar de não ser o adequado, realizar as finalidades legítimas, não pode ser equiparado a um ato cuja prática reprovável deve ser banida.

A nulidade consiste num defeito complexo, formado pela (a) discordância formal com um modelo normativo e que é (b) instrumento de infração aos valores consagrados pelo direito. De modo que, se não houver a consumação do efeito (lesão a um interesse protegido juridicamente), não se configurará invalidade jurídica.

Além, a doutrina do direito administrativo intuiu essa necessidade, afirmando o postulado de pas de nullité sans grief (não há nulidade sem dano), (JUSTEN FILHO, Marçal. Curso de direito administrativo. 4. Ed. rev. e atual. São Paulo : Saraiva, 2009, p. 323/324.) (grifo nosso)

22. Ratifica, o STJ, esse entendimento, *verbi gratia*:

a) ADMINISTRATIVO. MANDADO DE SEGURANÇA. SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL. CASSAÇÃO DE APOSENTADORIA. PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR. INSTAURADO COM BASE EM INVESTIGAÇÃO PROVOCADA POR DENÚNCIA ANÔNIMA. ADMISSIBILIDADE. PRECEDENTES. INEXISTÊNCIA DE AFRONTA AOS PRINCÍPIOS DO CONTRADITÓRIO, DA AMPLA DEFESA E DO DEVIDO PROCESSO LEGAL. DILAÇÃO PROBATÓRIA. INADEQUAÇÃO DA VIA ELEITA. 1. Ainda que com reservas, a denúncia anônima é admitida em nosso ordenamento jurídico, sendo considerada apta a deflagrar procedimentos de averiguação, como o processo administrativo disciplinar, conforme contenham ou não elementos informativos idôneos suficientes, e desde que observadas as devidas cautelas no que diz respeito à identidade do investigado. Precedentes desta Corte. 2. As acusações que resultaram da apreensão de documentos feita pela Comissão de Sindicância, sem a presença do indiciado, não foram consideradas para a convicção acerca da responsabilização do servidor, pois restaram afastados os enquadramentos das condutas resultantes das provas produzidas na mencionada diligência. 3. **Eventual nulidade no Processo Administrativo exige a respectiva comprovação do prejuízo sofrido, o que não restou configurado na espécie, sendo, pois, aplicável o princípio pas de nullité sans grief.** Precedentes. 4. Em sede de ação mandamental, a prova do direito líquido e certo deve ser pré-constituída, não se admitindo a dilação probatória. Precedentes. 5. Segurança denegada. (STJ MS 200800293874 MS - MANDADO DE SEGURANÇA - 13348. Terceira seção. Relatora: Laurita Vaz. DJE DATA:16/09/2009);

b) ADMINISTRATIVO. SERVIDORES PÚBLICOS. DEMISSÃO. NULIDADES NO PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR. OFENSA AO DEVIDO PROCESSO LEGAL. INOCORRÊNCIA. REEXAME DE PROVAS PRODUZIDAS. IMPOSSIBILIDADE DE ANÁLISE PELO PODER JUDICIÁRIO DO MÉRITO ADMINISTRATIVO. AGRAVAMENTO DA PENA SUGERIDA PELA COMISSÃO PROCESSANTE. POSSIBILIDADE. NECESSIDADE DE FUNDAMENTAÇÃO. ART. 168 DA LEI Nº 8.112/90. EXCESSO DE PRAZO. NÃO COMPROVAÇÃO DE PREJUÍZO. INDEPENDÊNCIA DAS ESFERAS ADMINISTRATIVA E PENAL. "WRIT" IMPETRADO COMO FORMA DE INSATISFAÇÃO COM O CONCLUSIVO DESFECHO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR. ORDEM DENEGADA. 1 - Em relação ao controle jurisdicional do processo administrativo, a atuação do Poder Judiciário circunscreve-se ao campo da regularidade do procedimento, bem como à legalidade do ato demissionário, sendo-lhe defesa qualquer incursão no mérito administrativo a fim de aferir o grau de conveniência e oportunidade. II - A Lei 8.112/90, no artigo 168, autoriza a Autoridade competente a dissentir do relatório apresentado pela Comissão Processante, desde que a sanção aplicada esteja devidamente motivada. Ademais, não há vedação quanto à adoção do parecer de sua Consultoria Jurídica. Precedentes. III - A Lei nº 8112/90, ao dispor sobre o julgamento do processo administrativo disciplinar, prevê expressamente no artigo 169, § 1º que "O julgamento fora do prazo legal não implica nulidade do processo.". Consoante entendimento desta Corte o excesso de prazo não pode ser alegado como fator de nulidade do processo, mormente se não restar comprovada qualquer lesão ao direito do servidor. **IV - Aplicável o princípio do "pas de nullité sans grief", tendo em vista que eventual nulidade do processo administrativo exige a respectiva comprovação do prejuízo, o que não ocorreu no presente caso.** V - A sanção administrativa é aplicada para salvaguardar os interesses exclusivamente funcionais da Administração Pública, enquanto a sanção criminal destina-se à proteção da coletividade. Consoante entendimento desta Corte, a independência entre as instâncias penal, civil e administrativa, consagrada na doutrina e na jurisprudência, permite à Administração impor punição disciplinar ao servidor faltoso à revelia de anterior julgamento no âmbito criminal, ou em sede de ação civil, mesmo que a conduta imputada configure crime em tese. VI - Evidenciado o respeito aos princípios do devido processo legal, do contraditório e da ampla defesa, não há que se falar em nulidades do processo administrativo disciplinar, principalmente quando o "writ" é impetrado como forma derradeira de insatisfação com o conclusivo desfecho do processo administrativo disciplinar. VII - Ordem denegada. (STJ MS 200302059218 MS - MANDADO DE SEGURANÇA - 9384. Terceira Seção. Relator: Gilson Dipp. DJ DATA:16/08/2004 PG:00130);

c) ADMINISTRATIVO. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ORDINÁRIO EM MANDADO DE SEGURANÇA. PROCESSO ADMINISTRATIVO-DISCIPLINAR. VIOLAÇÃO DO CONTRADITÓRIO E DA AMPLA DEFESA NÃO VERIFICADA. AUSÊNCIA DE PROVA PRÉ-CONSTITUÍDA. 1. Trata-se de demissão da recorrente, após regular processo administrativo, em função de afirmado desvio de numerários na Contadoria da Comarca de Fundão por meio de fraudes que acarretaram o não-recolhimento aos cofres públicos de importâncias derivadas do IPTC. 2. O processo administrativo disciplinar observou o contraditório e a ampla defesa. A parte foi intimada dos atos processuais e teve oportunidade de se manifestar sobre a fundamentação que conduziu à sua demissão. 3. **Inexiste nulidade sem prejuízo. Se é assim no processo penal, com maior razão no âmbito administrativo. A recorrente teve acesso aos autos do processo administrativo disciplinar, amplo conhecimento dos fatos investigados, produziu as provas pertinentes e ofereceu defesa escrita, o que afasta qualquer alegação relativa à ofensa ao devido processo legal e à ampla defesa. Eventual nulidade no processo administrativo exige a respectiva comprovação do prejuízo sofrido, hipótese não configurada na espécie, sendo, pois, aplicável o princípio pas de nullité sans grief.** 4. Nos termos da Súmula Vinculante 5/STF, a falta de defesa técnica por advogado no processo administrativo não ofende a Constituição Federal, desde que seja concedida a oportunidade de ser efetivado o contraditório e a ampla defesa, como no caso. 5. Ausência de argumentação que desabone os atos da Comissão Processante. Não houve indício de fato que conduzisse a decisão imparcial ou atênica tomada contra a recorrente. 6. O Termo de Indiciamento e o Relatório Final da Comissão Processante foram suficientemente fundamentados, com base nas provas produzidas nos autos. 7. Recurso Ordinário não provido. (STJ RMS 32849/ES RECURSO ORDINÁRIO EM MANDADO DE SEGURANÇA 2010/0160083-1. Segunda Turma. Relator: Ministro Herman Benjamin. DJE 20/05/2011).

23. Dessa forma, impõe-se a convalidação, ao presente caso, do enquadramento das infrações do *caput* do artigo 21, da Resolução 400 de 13/12/2016 c/c alínea "u", do inciso III, do artigo 302 do(a) Lei 7565 de 19/12/1986 para o artigo 12, §1º, inciso II c/c art. 28, ambos da mesma Resolução 400/2016 c/c artigo 302, inciso III, alínea "u", da Lei 7565 de 19/12/1986.

FUNDAMENTAÇÃO - MÉRITO E ANÁLISE DAS ALEGAÇÕES DO INTERESSADO

24. **Da materialidade infracional** - Perante o acima exposto, não se procederá, por hora, com a análise de mérito.

CONCLUSÃO

25. Pelo exposto na integralidade desta análise, sugiro:

1. A convalidação do enquadramento das infrações do *caput* do artigo 21, da Resolução 400 de 13/12/2016 c/c alínea "u", do inciso III, do artigo 302 do(a) Lei 7565 de 19/12/1986 para o **artigo 12, §1º, inciso II c/c art. 28, ambos da mesma Resolução 400/2016** c/c artigo 302, inciso III, alínea "u", da Lei 7565 de 19/12/1986; e
2. Que a Interessada seja devidamente notificada para, querendo, apresentar nova manifestação.

26. **É o parecer.**

RODRIGO CAMARGO CASSIMIRO
Técnico em Regulação de Aviação Civil
SIAPE 1624880



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Camargo Cassimiro, Técnico(a) em Regulação de Aviação Civil**, em 25/09/2020, às 20:08, 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 <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **4820852** e o código CRC **B59FE328**.

Referência: Processo nº 00071.000155/2018-40

SEI nº 4820852



DESPACHO

Assunto: Sobrestamento da análise. Resolução n. 583/2020

1. A Resolução nº 583, de 1º de setembro de 2020, tem como escopo sobrestar a fase de julgamento dos processos administrativos sancionadores previstos na Resolução nº 472, de 6 de junho de 2018, em decorrência dos efeitos da pandemia da COVID-19.

2. Conforme motivações constantes do processo 00058.012708/2020-08, a Diretoria Colegiada da ANAC, no exercício da competência que lhe foi outorgada pelo art. 11, inciso V, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, tendo em vista o disposto no art. 8º, inciso XLVI, da mencionada Lei, e considerando a situação de emergência em saúde pública advinda da pandemia da COVID-19, determinou sobrestar por 180 (cento e oitenta) dias o julgamento dos processos administrativos sancionadores em curso na Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC.

Art. 1º Sobrestar por 180 (cento e oitenta) dias o julgamento dos processos administrativos sancionadores em curso na Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC.

Parágrafo único. Não está interrompida a análise do processo sancionador quando houver:

I - decisão, proferida por qualquer instância julgadora, que implique, ou recomende à Diretoria Colegiada, a aplicação de medida restritiva de direitos, cumulada ou não com sanção pecuniária, ou o arquivamento do processo;

II - risco de prescrição, com prazo igual ou inferior a 2 (dois) anos para prescrição da ação punitiva ou executória da Administração; ou

III - apresentação ou prática voluntária de atos pelos administrados após a publicação desta Resolução para continuidade do processo.

3. Em cumprimento da determinação normativa emitida pelo órgão, fica, portanto, sobrestado o presente caso, por não se enquadrar em nenhuma das hipóteses excepcionais do parágrafo único do dispositivo, devendo o processo ter seguimento a partir de 4/3/2021, salvo determinação normativa superveniente em contrário.

ASSINATURA



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Kruchak Barros, Presidente de Turma**, em 01/10/2020, às 15:36, 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 <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **4820854** e o código CRC **FEDEBBB5**.



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
CJIN - CJIN

DECISÃO MONOCRÁTICA DE 2ª INSTÂNCIA Nº 55/2021

PROCESSO Nº 00071.000155/2018-40

INTERESSADO: AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A.

Processo SEI (NUP): 00071.000155/2018-40

Auto de Infração: 004961/2018

Processo SIGEC: 665593189

1. Trata-se de recurso em face de decisão que confirmou a conduta do Auto de Infração nº **004961/2018** (SEI nº 1895450), capitulado no art. **302**, inciso **III**, alínea “**u**”, da Lei nº 7.565/1986 c/c o art. **21**, caput, da Resolução nº 400, de 13/12/2016.

2. O Parecer que analisou o caso (4820852) entendeu pela necessidade de saneamento do feito: (i) convalidação do enquadramento das infrações do *caput* do artigo 21, da Resolução 400 de 13/12/2016 c/c alínea “u”, do inciso III, do artigo 302 do(a) Lei 7565 de 19/12/1986 para o **artigo 12, §1º, inciso II c/c art. 28, ambos da mesma Resolução 400/2016** c/c artigo 302, inciso III, alínea “u”, da Lei 7565 de 19/12/1986; e (ii) que a Interessada seja devidamente notificada para, querendo, apresentar nova manifestação.

3. O encaminhamento tem respaldo na legislação. *Ex vi*: Res. 472/2018, art. 19 e o artigo 55 da Lei nº 9.874/99.

4. 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. 42, incisos, da Resolução ANAC nº 472, de 2018**, e competências ditadas pelo art. 30 do Regimento Interno da ANAC, Resolução nº 381/2016, **DECIDO**:

- **CONVALIDAR** o enquadramento das infrações do *caput* do artigo 21, da Resolução 400 de 13/12/2016 c/c alínea “u”, do inciso III, do artigo 302 do(a) Lei 7565 de 19/12/1986 para o **artigo 12, §1º, inciso II c/c art. 28, ambos da mesma Resolução 400/2016** c/c artigo 302, inciso III, alínea “u”, da Lei 7565 de 19/12/1986; e
- Ante a convalidação, **NOTIFICAR** a Interessada para, querendo, apresentar manifestação complementar ao recurso no prazo de 10 (dez) dias.
- À Secretaria.

Notifique-se. Publique-se.

BRUNO KRUCHAK BARROS

SIAPE 1629380

Presidente Turma Recursal – BSB

Assessor de Julgamento de Autos em Segunda Instância Substituto

¹Nomeações e designações:

(1) a Portaria 2.026, de 9 de agosto de 2016; (2) a Portaria nº 3.403, de 17 de novembro de 2016; (3) por meio da Portaria nº 2.828, de 20 de outubro de 2016; (4) Portaria nº 2.829 - da mesma data da anterior, e; (5) Portaria nº 3.059, de 30 de setembro de 2019



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Kruchak Barros, Presidente de Turma**, em 11/03/2021, às 19:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, §



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **5466630** e o código CRC **DA13A44B**.