

PARECER N° 210/2021/CJIN/ASJIN  
 PROCESSO N° 00065.042725/2018-58  
 INTERESSADO: TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S.A.

Brasília, 18 de junho de 2021.

**MARCOS PROCESSUAIS**

NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração (AI)	CIA AÉREA	Data da Infração	Lavratura do AI	Notificação do AI	Defesa Prévia	Decisão de Primeira Instância (DC1)	Notificação da DC1	Multa aplicada em Primeira Instância	Protocolo do Recurso	Aferição Tempestividade
00065.042725/2018-58	670400200	005737/2018	TAP	24/03/2018	31/10/2017	12/09/2018	02/10/2018	29/06/2020	29/07/2020	RS\$35.000,00	07/08/20120	12/08/2020

**Enquadramento:** Artigo 12 Caput da Resolução nº 400, de 13/12/2016 c/c Alínea "u" do inciso III do artigo 302 da Lei 7565 de 19/12/1986.

**Infração:** deixar de informar ao passageiro as alterações realizadas de forma programada pelo transportador com antecedência mínima de 72 horas.

**Proponente:** Eduardo Viana Barbosa – SIAPE 1624783 (Portaria Nomeação Membro Julgador ANAC nº 1381, DIRP/2016).

**INTRODUÇÃO**

1. **HISTÓRICO**

2. **Do auto de Infração:** A empresa TAP deixou de informar, com antecedência mínima de 72 horas, o cancelamento programado do voo 104 do dia 27/03/2018 à passageira Maria Isa Alves Lima.

3. **Do Relatório de Fiscalização:**

4. No dia 27 de março de 2017, a passageira Maria Isa Alves Lima compareceu a este Núcleo Regional de Aviação Civil de Confins/MG (NURAC-CNF) para registrar a manifestação de número 20180025317 (SEI 1668527):

*"Atendimento-CNF em 27 de março de 2018, às 14:15 horas compareceu a este atendimento presencial a passageira Maria Isa Alves Lima, com reserva/bilhete do voo 104, localizador JHZZAW da Cia TAP, relatou que o voo foi cancelado sem aviso prévio a passageira. A mesma chegou ao aeroporto de origem às 12:00 hs, com o voo previsto às 16:55 horas. A mesma foi buscar informação do voo e o único funcionário presente informou que poderia fazer o check in só com três horas de antecedência, dada as três horas ela se encaminhou ao check in e não havia nenhuma movimentação, sendo assim buscou novamente informações e só então teve a confirmação do cancelamento do voo. A passageira recebeu por email por volta das 05:02 horas da manhã, com check in aberto para o dia seguinte (28/03/2018) sem maiores esclarecimentos. A situação gerou vários transtornos e desgastes a reclamante que perdeu o compromisso no destino. (LDMP)"*

5. Foi encaminhado à companhia o Ofício nº 109/2018/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC (SEI 1815770) solicitando:

*"Com o objetivo de instruir processo de fiscalização da ANAC, pedimos a Vossa Senhoria que nos informe a data e a forma com que a passageira Maria Isa Alves Lima, que possuía reserva no voo TP104 CNF/LIS de 27/03/2018, foi comunicada do cancelamento programado do voo. Gentileza informar ainda a data em que a empresa efetuou o cancelamento programado do voo."*

6. A TAP encaminhou carta resposta (SEI 1938944) informando:

7. "A TAP, assim como qualquer companhia aérea, está sujeita a mudanças em sua malha aérea. Quando há essas alterações, a empresa, através do call center, entra em contato com os passageiros e com as agência de viagem para comunicar as modificações feitas.

8. *Isa Alves Lima, a alteração do voo aconteceu no dia 29/12/2017 e no dia 31/12/2017 a passageira recebeu, através de uma mensagem automática do sistema, a informação de que seu voo havia sofrido uma alteração, conforme documento em anexo."*

9. Foi encaminhado a TAP o Ofício nº 137/2018/CNF/NURAC/GTRE

10. *No caso da passageira ManaG/GEOP/SFI-ANAC (SEI 1972757):*

*"Com o objetivo de instruir processo de fiscalização da ANAC, foi encaminhado o Ofício 109/2018 à empresa TAP, solicitando informações sobre a data e a forma com que a passageira Maria Isa Alves Lima, que possuía reserva no voo TP104 CNF/LIS de 27/03/2018, foi comunicada do cancelamento programado do voo. A companhia encaminhou resposta (SEI 1938944) afirmando que: "No caso da passageira Mana Isa Alves Lima, a alteração do voo aconteceu no dia 29/12/2017 e no dia 31/12/2017 a passageira recebeu, através de uma mensagem automática do sistema, a informação de que seu voo havia sofrido uma alteração, conforme documento em anexo". Não restou claro à fiscalização o meio pelo qual a mensagem automática foi encaminhada à passageira, se por email, telefone ou outro meio, bem como se a TAP possui comprovação de que a mensagem foi efetivamente recebida e lida. Gentileza esclarecer essas circunstâncias para o prosseguimento do processo, encaminhando eventuais comprovantes que julgar adequados. Caso a comprovação seja o anexo fornecido pela empresa na página 2 de sua resposta, peço que os códigos sejam traduzidos para melhor compreensão da fiscalização."*

11. Em resposta ao Ofício 137, a TAP encaminhou a seguinte resposta (SEI 2075538):

*"A mensagem foi encaminhada para o email que consta na reserva da passageira (doc. 01) marri14out@yahoo.com.br. E por se tratar de mensagem automática, a TAP não possui comprovante de entrega do e-mail, apenas a confirmação de disparo do email. Por fim, resta esclarecer as informações contidas no anexo 2 em relação a tela do Amadeus: na linha 23 consta a informação da mensagem automática, que foi enviada no dia 31/12/2017."*

12. A empresa anexou *print* do sistema em que aparece o email da passageira.
13. Haja vista que o meio de comunicação utilizado pela TAP, o email, não garantiu que a passageira tivesse tomado efetivamente conhecimento da alteração do voo, e não tendo a empresa buscado outras formas de comunicação, sugere-se a lavratura de auto de infração, capitulando-se a conduta nas disposições normativas a seguir:
14. Artigo 302, inciso III, alínea "u", da Lei 7.565, de 19 de dezembro de 1986, combinado com o art. 12º da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.
15. Em **Defesa Prévia**, alega que o Auto de Infração nº 005737/2018 foi lavrado sob a alegação de que: "a empresa TAP deixou de informar, com antecedência mínima de 12 horas, o cancelamento programado do voo 104 do dia 27/03/2018 à passageira Maria Isa Alves Lima. Destarte, a autuada estaria descumprindo o disposto no caput do artigo 12 da Resolução 400/2016, que assim dispõe:

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.

16. Ocorre que **NÃO HÁ QUALQUER INFRAÇÃO A SER INVESTIGADA E PUNIDA**. Não há fundamentos neste Auto de Infração que justifiquem a sua subsistência. **Não há violação dos dispositivos que fundamentam este Auto de Infração**, como adiante restará demonstrado.

17. Antes de qualquer colocação, cabe mencionar que os bilhetes aéreos foram adquiridos através do sítio eletrônico da TAP, quando foi informado pela passageira o seu e-mail.

18. Conforme consta no histórico da reserva, a seguir colacionado, o voo TP104, foi cancelado no dia 29/12/2017, sendo os passageiros realocados para outro voo e notificados sobre essa alteração através dos e-mails cadastrados na reserva no dia 31/12/2017.

19. Nesta hipótese, **a inclusão da informação do cancelamento de um voo GERA UMA MENSAGEM AUTOMÁTICA PARA O PASSAGEIRO**. O referido e-mail fora enviado, também, por intermédio do sistema AMADEUS. Trata-se de um disparo de e-mails automático e, por tal razão, não há cópia do referido e-mail.

20. Repete-se que **todos os passageiros foram informados da alteração do voo**. Tanto é que, dentre os cerca de 200 (duzentos) passageiros que embarcariam, apenas a passageira reclamou a suposta ausência de informação.

21. Muito provavelmente, **a passageira não se atentou ao e-mail enviado**, e por isso fora a única do voo que compareceu no aeroporto.

22. Portanto, não há que se falar em uma falha na prestação no serviço, ou mesmo um descumprimento da Resolução 400/2016. **A autuada procedeu de forma correta, não houve qualquer abuso ou ilegalidade, vez que não só recomendou a passageira, como informou previamente da alteração.**

23. Termos em que, pede deferimento.

24. A **Decisão de Primeira Instância (DC1)** condenou a interessada à sanção de multa no valor de no valor de **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, levando-se em conta as circunstâncias previstas nos diversos incisos do § 1º e § 2º do artigo 32 da Resolução nº. 472/2018.

#### 25. **Do Recurso**

26. Em sede Recursal, solicita o efeito suspensivo ao Recurso, vez que, em que pese não se constitua mais regra decorrente do advento da Resolução ANAC 472/2018, a não atribuição do competente efeito suspensivo, autoriza – ainda que provisoriamente – a execução do crédito da multa em face da companhia aérea, acompanhada das providências imediatamente anteriores à execução, tal qual a mais gravosa delas: a inscrição do débito em dívida ativa, que constitui constrangimento excessivo, visto que impede a companhia aérea de realizar homologações, concessões, transferências de propriedades de aeronaves, e demais providências atinentes ao exercício da sua própria atividade.

27. Colocando, assim, em risco as atividades da própria companhia, podendo causar graves prejuízos. Nesse diapasão, cabe a previsão do art. 61 da Lei n. 9.784/1999, como autoriza o §1º, do art. 38 da Resolução 472/2018:

*§ 1º O recurso não terá efeito suspensivo, ressalvada a possibilidade prevista no parágrafo único do art. 61 da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.*

28. Bem como o Artigo nº 38:

*Art. 38 § 1º O recurso não terá efeito suspensivo, ressalvada a possibilidade prevista no parágrafo único do art. 61 da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.*

29.

30. Portanto, faz-se necessária a concessão do efeito suspensivo ora pleiteado, por expressa previsão legal no Código Brasileiro de Aeronáutica, §2º, artigo 292, além de constituir grave risco às operações ordinárias da empresa, como exposto acima.

31. Ainda, aduz, o artigo 12 da Resolução 400 de 13/12/2016 não define uma forma para como devem ser oferecidas as alternativas de acomodação ou de reembolso, sendo, apenas, definido, apenas, que a escolha deve ser feita a critério do passageiro.

32. Por certo, em não sendo definida uma modalidade específica pela Resolução, a pronta acomodação da passageira no primeiro voo disponível, e a ausência de manifestação quanto ao desinteresse na acomodação, ou no reembolso dos bilhetes representa em uma concordância tácita. Cabe mencionar que os bilhetes aéreos foram adquiridos através do site eletrônico da TAP, quando foi informado pela passageira o e-mail mari14out@yahoo.com.br, senão vejamos informações da reserva da passageira ALVES/ MARIA.

33. Conforme consta no histórico da reserva, o voo TP104, foi cancelado no dia 29/12/2017, sendo a passageira realocada para outro voo, e notificados sobre essa alteração através dos e-mails cadastrados na reserva, quer seja o e-mail mari14out@yahoo.com.br no dia 31.12.2017.

34. Nesta hipótese, **a inclusão da informação do cancelamento de um voo GERA UMA MENSAGEM AUTOMÁTICA PARA A PASSAGEIRA**. O referido e-mail foi enviado, também, por intermédio do sistema AMADEUS. Trata-se de um disparo de e-mails automático, e por tal razão não há cópia dos referidos e-mails.

35. **Repete-se que todos os passageiros foram informados da alteração do voo, tanto é que dentre os cerca de 200 (duzentos) passageiros que embarcariam, apenas a passageira tratada no presente auto de infração reclamou a suposta ausência de informação. Muito provavelmente, a**

**passageira não se atentou ao email enviado, e por isso foi a única do voo que compareceram no aeroporto.**

36. Registra-se que essa modalidade é utilizada por todas as companhias aéreas, não só para envio desse tipo de informação, como, também, para envio do bilhete aéreo, e confirmações da compra, que por certo foram recebidas pela passageira. Pensar de forma contrária, inviabilizaria qualquer tipo de modalidade de envio de informação, pois como entendido pela decisão caberia a Recorrente enviar uma mensagem com confirmação de leitura e de compreensão, o que é, evidentemente, impossível.

37. O e-mail, utilizado pela Recorrente para informação de alteração no voo, foi informado pelo próprio grupo de passageiros no momento de realização da reserva.

38. Portanto, do mesmo modo, não há que se falar em uma falha na prestação no serviço, ou mesmo um descumprimento da Resolução 400/2016 a Recorrente procedeu de forma correta, não houve qualquer abuso ou ilegalidade, vez que não só reacomodou a passageira, como comprovadamente havia informado previamente da alteração por meio do mecanismo registrado na única reserva. Diante dos fatos e argumentos supra expostos, ante a ausência de afronta ao artigo 12 da Resolução 400 de 13/12/2016, deve ser provido o presente recurso para revogar a multa no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), aplicada à Recorrente, com o consequente arquivamento do presente processo administrativo.

39. Inicialmente, caso seja mantido o reconhecimento da prática da infração, o que se admite apenas em atendimento ao Princípio da Eventualidade, embora possa parecer a princípio um comportamento contraditório, deve ser aplicada a atenuante prevista no artigo 36, § 1º, II da Resolução nº 472/2018, que assim determina:

40.

“Art. 36. Na dosimetria da aplicação de sanções serão consideradas as circunstâncias atenuantes e agravantes. § 1º São circunstâncias atenuantes: II - a adoção voluntária de providências eficazes para evitar ou amenizar as consequências da infração antes de proferida a decisão;”

41.

42. Sem prejuízo do alegado acima, a multa aplicada à Recorrente, ainda mais no excessivo montante de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), é totalmente despropositada, além de consubstanciar ofensa direta aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, previstos implicitamente na CRFB de 1988 e expressamente no art. 2º da Lei 9.784/1999 (Lei do Processo Administrativo Federal e no art. 1º da Resolução 25/2008 da ANAC.

43. A explicação de uma multa no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais) no caso em exame contraria as diretrizes expostas pelo princípio da razoabilidade, tendo em vista que não há qualquer correspondência entre a multa aplicada e os atos supostamente praticados pela Recorrente. Uma das facetas do postulado da razoabilidade significa justamente a razoabilidade como equivalência entre a medida adotada no caso, a multa aplicada pela ANAC, e o critério que a dimensiona, ou seja, os atos supostamente praticados pela Recorrente.

44. Vale registrar, ainda, que um único caso não pode caracterizar a hipótese de reincidência administrativa, assim como não se pode utilizar auto de infração sem qualquer lastro temporal, deve haver um patamar temporal mínimo para utilização de outro Auto de Infração para caracterização de hipótese de agravamento.

45. Assim, é inconcebível a aplicação de uma multa no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), no caso em tela devendo a mesma ser revogada, ou sensivelmente reduzida, em atendimento ao postulado fundamental da razoabilidade, sob pena de impedir/inviabilizar, inclusive, a operação da Recorrente.

46. Ora. O fim objetivado pela aplicação da multa é educativo e punitivo, a fim de que o infrator não volte a cometer o ato que ensejou a abertura do processo administrativo, contudo é o caráter educativo da multa que deve prevalecer, visto que não há que se falar em infrações em número expressivo. Repete-se, que a adequação entre meios e fins, inclusive, está prevista no já citado art. 2º, parágrafo único, VI, da Lei 9.784/1999, regeadora do processo administrativo federal.

47. Nesse diapasão, se considerarmos também o postulado da proporcionalidade a multa de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais) deve ser revogada ou substancialmente reduzida. V.1 – IMPACTOS DA PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS (SARS-COV-2) CRISE NO SETOR AÉREO GLOBAL Cabe, ainda, neste ponto trazer à baila um pequeno apontamento acerca dos impactos da pandemia do novo coronavírus (Sars-Cov-2) na economia mundial, principalmente no que toca a operação das empresas aéreas internacionais.

48. Pois bem, como é de conhecimento notório, a OMS (Organização Mundial da Saúde) declarou no dia 11.03.2020 a pandemia de Covid-19, doença causada pelo novo coronavírus (Sars-Cov-2), e, por conta desse avanço, ainda incontrolável e incurável, da doença pelo mundo, diversos países começaram a adotar planos de contingência, que incluem o fechamento de aeroportos, teatros, escolas, museus, e o aconselhamento para que seus residentes evitem, ao máximo, sair as ruas – como forma de diminuir o contágio.

49. Por certo, as empresas aéreas internacionais, como é o caso da TAP, sofrem o impacto dessa grande pandemia de uma forma ainda mais intensa<sup>2</sup>, vez que não só pelo fechamento de aeroportos e obrigatório cancelamento de voos, o tráfego de passageiros também caiu drasticamente ante ao temor natural dos passageiros de serem infectados ao viajar. Outrossim, em número inversamente proporcional a queda do tráfego de passageiros e voos, com avançar dos dias e as indefinições, diariamente milhares de passageiros solicitam o reembolso de valores de passagens aéreas e remarcação de suas reservas, e esse cenário perdurará enquanto permanecer o estágio de atenção, o que coloca em risco a existência da TAP, pela inexistência de fonte de receita. Veja Exa., ainda, que o tipo serviço oferecido pela TAP, não comporta o reestabelecimento imediato do número de voos, rotas e passageiros transportados.

50. A crise instalada pela pandemia, irá ter impacto direto na atividade da TAP, perdurará por alguns anos, e fará com que a retomada a normalidade se dê de uma forma lenta e gradual. Segundo a IATA (Associação Internacional de Transporte Aéreo)<sup>3</sup> o setor aéreo vai ter uma recuperação mais lenta que o resto da economia, e prevê que a retomada ao nível de 2019 só ocorrerá depois do ano de 2023. Inicialmente, conquanto se possa pensar em um desequilíbrio na relação entre passageiro e empresa aérea, nessa hipótese específica, o desequilíbrio pende totalmente para empresas aéreas, e já começa a ocasionar diversos pedidos de falência e recuperação judicial<sup>4</sup> de companhias aéreas pelo mundo.

51. E exatamente por conta deste cenário que a Recorrente (TAP) necessita também da conscientização desta Agência Reguladora, para que se rechace imediatamente toda e qualquer sanção administrativa que apresente algum risco a continuidade dos serviços de transporte aéreo de passageiros.

52. Ante o exposto, requer que este Auto de Infração será declarado nulo pelos fundamentos acima expostos, e que não lhe serão aplicadas penalidades administrativas, ante a clara e manifesta nulidade do Auto. Caso não seja este o entendimento de Vs. Sas., o que se admite em atendimento ao dever de argumentação, a Recorrente requer a improcedência do processo administrativo, com a revogação da penalidade aplicada ou, caso não seja este o entendimento desta E. Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância, o que se admite em atendimento ao Princípio da Eventualidade, requer a substancial redução da multa aplicada, notadamente e principalmente observando os efeitos nefastos da pandemia em toda aviação civil, com a aplicação da circunstância atenuante prevista.

53. 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.

54. **Do Parecer 830 (4997176)**

55. Ante o contexto fático, fora exaurido Parecer convertendo o presente fato de apuração em diligência:

**Da alegação de que a passageira teria sido a única a comparecer ao aeroporto, haja visto a impossibilidade de conferir a fidedignidade das alegações apresentadas no presente processo e que conforme a Decisão de Primeira Instância:**

"resta a dúvida se a mensagem automática contendo o alerta de alteração do voo teria sido efetivamente recebida e lida e, portanto, se efetivamente esta passageira fora informada no prazo mínimo de 72 (setenta e duas) horas, conforme exigido pelo artigo 12 da Resolução 400/2016."

Nesse sentido, entendo que se faz necessário elucidar a veracidade dessa alegação, a fim de corroborá-la, afastando o tipo infracional, ou a refutando, mantendo, assim o entendimento apontado em sede Primeira Instância.

Ante o impasse, proponho CONVERTER o presente Parecer em DILIGÊNCIA à CCPJ/SPO, com o seguinte questionamento:

houve outras manifestações, relativas ao mesmo voo, no sentido de questionar a falta de informação prévia pelo transportador com antecedência mínima de 72 horas?

56. Desse, resultou **Despacho COJUG 5871164** com as seguintes informações:

Ressalta-se ainda que as manifestações de passageiros, à época dos fatos, eram recebidas no sistema STELLA, consoante notícia no sítio eletrônico da ANAC - <https://www.anac.gov.br/noticias/2017/anac-adota-novo-sistema-para-atendimento-a-demandas-da-sociedade-sistema-de-atendimento-este-nao-gerido-por-esta-coordenadoria-de-julgamento>. De tal sorte que, para resposta da diligência enviada, utilizou-se os processos, sistemas e bancos de dados da COJUG, não sendo encontrados, consoante explanado acima, outros processos relativos ao contexto fático em análise.

5. No entanto, destaca-se que **é irrelevante** para plena caracterização da infração relativa a deixar de informar a passageira Maria Isa Alves Lima com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas acerca do cancelamento programado do voo TP 104, de 27/03/2018, o questionamento levantado no Parecer SEI nº **4997176**. Constatando a ANAC que a autuada deixara de atender a obrigação prescrita no art. 12, caput, da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, em relação a uma passageira, **o fato de ter alegadamente avisado os demais não descaracteriza a infração**. Destaca-se, ainda, que **o fato de não existir outras manifestações registradas pelos demais passageiros do citado voo no sistema STELLA não necessariamente significa que foram todos satisfatoriamente avisados no prazo estipulado pela norma**. Ademais, independentemente de todos os outros passageiros terem sido avisados, o fato é que, **para a passageira em questão**, não houve comprovação de que a empresa tenha utilizado meios efetivos para comunicar o cancelamento do voo.

6. Nesse sentido, no tocante à caracterização da infração, cumpre ressaltar que a única prova anexada aos autos pela autuada (SEI nº **2075538**) apresenta em sua linha 7 o e-mail da passageira e, em sua linha 023, o seguinte registro: "RF-MODIFY FLIGHTSCHEDULE SERVICE CR-LISTP0107 64491335 RC 998WS 31DEC0533Z". Já, de início, constata-se uma razoável dúvida em assumir que tal elemento probatório caracterizaria claramente ter sido enviado um e-mail automaticamente para a citada passageira, em 31/12/2017, acerca do cancelamento programado do voo em análise. No entanto, admitindo-se que isto indicaria ter sido enviado o e-mail automático para a passageira, consoante perfeitamente avertido pelo NURAC de Belo Horizonte em seu Relatório SEI nº **2078712**, **o meio utilizado pela empresa aérea não garantiu que a passageira fosse notificada do cancelamento programado do voo e não se buscou ainda meio alternativo para que isto ocorresse, o que caracteriza claramente um descumprimento da obrigação prescrita no art. 12, caput, da Resolução ANAC nº 400/2016**. Na linha 8 da folha 02 do Anexo SEI nº **2075538** consta o telefone celular da passageira, provavelmente cedido durante a compra de seu bilhete aéreo, de tal sorte que, para esgotar todos os meios necessários para avisar a passageira a fim de caracterizar que efetivamente tentou a autuada comunicá-la, consoante interpretação teleológica da norma, necessariamente deveria ter sido, em adição ao suposto e-mail automático, enviado aviso a este telefone celular registrado em sua reserva.

57. É o relato.

58. **PRELIMINARES**

59. **Da Regularidade Processual** - Considerados os marcos apontados no início dessa análise, acuso regularidade processual nos presentes feitos. Foram preservados todos os direitos constitucionais inerentes ao interessado, bem como respeitados os princípios da Administração Pública, em especial contraditório e ampla defesa. Julgo os processos aptos para receber a decisão de segunda instância administrativa por parte desta Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância - ASJIN.

60. **FUNDAMENTAÇÃO - MÉRITO E ANÁLISE DAS ALEGAÇÕES DO INTERESSADO**

61. **Da materialidade infracional** - A peça da DC1, devidamente motivada e fundamentada pelo decisor competente, confirmou, de forma clara e objetiva, a materialidade infracional imputada ao interessado pela fiscalização. Restou comprovado, de fato, com base nos autos do processo, que a interessada deixou de informar ao passageiro as alterações realizadas de forma programada pelo transportador com antecedência mínima de 72 horas, infração capitulada na alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA, que dispõe in verbis:

*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; (sem grifo no original)*

62. A Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte aéreo, aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional, traz em seu Artigo 12, a obrigatoriedade de informar ao passageiro as alterações de voo, dentro do prazo estipulado pela norma:

*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*

63. No caso em tela, verifica-se que conforme apurado pela Fiscalização desta Agência Reguladora e Fiscalizadora, ela descumpriu a legislação aeronáutica.

64. Destarte, com fulcro no § 1º do art. 50 da Lei 9.784/1999, que abre a possibilidade de que a motivação da decisão de recurso administrativo consista em declaração de concordância com

fundamentos da Decisão anterior, **naquilo que couber aos casos específicos**, este relator ora endossa os argumentos trazidos por aquele decisor em sede de primeira instância para a confirmação da prática infracional, bem como fundamentação e a motivação da penalidade aplicada, declarando concordância, **nos demais aspectos**, a fim de que passem a fazer parte integrante do presente relatório.

65. **Das alegações do Interessado:**

66. Novamente, cabe suscitar a dúvida quanto à análise do ato Infracional aqui discutido, qual seja, a devida comunicação à passageira.

67. Conforme **Relatório de Fiscalização**, não resta claro se a mensagem fora devidamente lida. Algo que não se pode exigir do regulado, posto que é impossível de se atestar, especialmente se esse se desse **por e-mail, telefone**:

Não restou claro à fiscalização o meio pelo qual a mensagem automática foi encaminhada à passageira, se por e-mail, telefone ou outro meio, bem como se a TAP possui comprovação de que a mensagem foi efetivamente recebida e lida. (SEI 2078712)

68. Da mesma forma, se baliza a DC1 SEI 3937413 ao afirmar que

o procedimento utilizado pela empresa aérea para os casos de alteração programada de voo, ressalte-se que não se trata de uma forma eficaz de comunicação, **tendo em vista que, ao não exigir alguma forma de resposta por parte da passageira confirmando a leitura do e-mail**, resta a dúvida se a mensagem automática contendo o alerta de alteração do voo teria sido efetivamente recebida e lida e, portanto, se efetivamente esta passageira fora informada no prazo mínimo de 72 (setenta e duas) horas, conforme exigido pelo artigo 12 da Resolução 400/2016.

69. criaria um pressuposto não previsto em norma e que condicionaria obrigatoriedade em "informar ao passageiro as alterações de contrato, por força de cancelamento programado" ao ateste individualizado de cada Localizador. E, assim, a partir de uma "**dúvida se a mensagem automática contendo o alerta de alteração do voo teria sido efetivamente recebida e lida**".

70. Ainda se aventa que, ante a "não confirmação de leitura", deveria a Recorrente buscar outros meios de comunicação junto aos passageiros, conforme item 12 do Despacho COJUG 5871164:

consoante interpretação teleológica da norma, necessariamente deveria ter sido, em adição ao suposto e-mail automático, enviado aviso a este telefone celular registrado em sua reserva.

71. A norma impõe a obrigatoriedade em se informar ao passageiro as alterações e isso se dá pelos meios informados quando da firma do contrato acordado com o passageiro.

72. **Em tese**, subsume-se que teria sido enviado por e-mail, conforme se depreende abaixo:

```
PDR * READ MODE *
SAOTPO100/6070NC/GS 31JUL18/1809Z
RFP/RLC-JHQZAW
--- TST RLR DCS ---
RF/SAOTPO8AA/SAOTPO8AA AV/GS 16APR18/0839Z JHQZAW
SAOTPO8AA/9999WS/28NOV17
RF /DCS-SYNCLUS
1 ALVES/MARIAISAMRS (ADT)
2 TP 104 O 27MAR 2 CNFLIS FLNN
3 TP 104 O 28MAR 3 CNFLIS FLNN
4 TP 103 T 17APR 2 LISCNF FLNN
5 TP 103 T 16APR 1 LISCNF FLNN
6 AP TAP BOOKING
7 APE MARR14OUT@YAHOO.COM.BR -> EMAIL DA PASSAGEIRA
8 APM 5531987075484
9 TK 0K28NOV/SAOTPO8AA//EITP
10 SSR PCTC TP HN/ LUIZ LIMA/BR553199759974
11 SSR CTCE TP HN1 MARR14OUT//YAHOO.COM.BR
12 SSR CTCM TP HN1 5531987075484
13 SSR DOCS TP HK1 P/BRA/FP813516/BRA/14OCI73/F/09MAY26/ALVES
LIMA/MARIA ISA/S3-
14 SSR DOCS TP HK1 P/BRA/FP813516/BRA/14OCI73/F/09MAY26/ALVES
)>
```

73. Ante esse cenário, fora elaborado Parecer nº 4997176, a fim de que se avertisse possíveis casos similares, para corroborar ou não, em que o mesmo fato teria ocorrido.

74. Em resposta, a COJUG/GTAG/SFI, sob 3 do Despacho COJUG 5871164

No tocante especificamente ao questionamento enviado, após consulta realizada ao [link](#) de precedentes da ASJN, bem como ao perfil COJUG nos sistemas SEI e GFT, **não foram encontrados outros processos administrativos sancionadores instaurados a partir da lavratura de Auto de Infração relativo a deixar de avisar com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas o cancelamento programado do voo TP 104, de 27/03/2018, comercializado e operado pela atuada.**

75. Lúcida e indubitável a afirmação daquela Coordenação ao afirmar que

**é irrelevante** para plena caracterização da infração relativa a deixar de informar a passageira Maria Isa Alves Lima com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas acerca do cancelamento programado do voo TP 104, de 27/03/2018, o questionamento levantado no Parecer SEI nº **4997176**. Constatando a ANAC que a atuada deixara de atender a obrigação prescrita no art. 12, caput, da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, em relação a uma passageira, **o fato de ter alegadamente avisado os demais não descaracteriza a infração**. Destaca-se, ainda, que **o fato de não existir outras manifestações registradas pelos demais passageiros do citado voo no sistema STELLA não necessariamente significa que foram todos satisfatoriamente avisados no prazo estipulado pela norma**. Ademais, independentemente de todos os outros passageiros terem sido avisados, o fato é que, **para a passageira em questão**, não houve comprovação de que a empresa tenha utilizado meios efetivos para comunicar o cancelamento do voo.

76. Análise interpretativa similar já se daria, quando das informações de *Atraso, Cancelamento, Interrupção do Serviço e Preterição* prestadas pelo sistema de painéis ou via sonora, sendo um único passageiro afetado.

77. Logo, partir da análise dos autos, entendo que ainda restar dúvida plausível acerca da materialidade da infração e, ante a incerteza, presume-se a inocência do atuado.

78. Tal princípio não está disposto expressamente no nosso ordenamento, embora se faça presente no princípio da presunção de inocência disposto no art. 5º, inciso LVII. Ademais, visa proteger os acusados contra as arbitrariedades do Estado, não permitindo assim que seja o acusado condenado quando ainda restar dúvidas sobre a sua culpabilidade.

79. Portanto, o princípio em tela pode ser considerado uma faceta do princípio da presunção de inocência relacionado ao viés probatório desse princípio, uma vez que não sendo possível juntar provas razoáveis que possam levar a plena convicção da autoridade julgadora sobre o cometimento da conduta delituosa por parte do indivíduo, este deverá ser absolvido.

80. Nesse sentido, vale ressaltar que ao processo administrativo se aplica o princípio da verdade material ou real. Isso ocorre principalmente pela aplicação inerente do princípio da indisponibilidade do interesse público ao processo administrativo e se torna fundamental importância para o julgador administrativo, que não deve somente se ater, portanto, ao devido processo legal, ao contraditório e ampla defesa, mas a verdade real.

81. Segundo José dos Santos Carvalho Filho, Curso de Direito Constitucional Positivo. 23. ed. Ed. Malheiros (2004), grifos nossos:

*"(...) é o princípio da verdade material que autoriza o administrador a perseguir a verdade real, ou seja, aquela que resulta efetivamente dos fatos que a constituíram." (...) "no processo administrativo, porém, o próprio administrador vai à busca de documentos, comparece a locais, inspeciona bens, colhe depoimentos e, a final, adota realmente todas as providências que possam conduzi-lo a uma conclusão baseada na verdade material ou real. É o exato sentido do princípio da verdade material"."*

82. Neste contexto, é fácil a compreensão de que a anulação de um ato por parte da própria Administração Pública decorre do poder de autotutela administrativa. A Administração atua sob a direção do princípio da legalidade, de modo que, se o ato é ilegal, deve proceder à sua anulação para o fim de restaurar a legalidade malferida. Conforme Hely Lopes Meirelles, o controle administrativo deriva do poder-dever de autotutela que a Administração tem sobre seus próprios atos e agentes, e que é normalmente exercido pelas autoridades superiores.

83. Assim, por tudo exposto, constata-se haver vício material no presente processo por não restar comprovada, de forma indubitável o ato infracional, bem como refutadas as alegações recursais.

84. Sendo assim, **deve ser declarado nulo o Auto de Infração nº 005737/2018**

85. **CONCLUSÃO**

86. Ante o exposto, sugiro:

- 87. Conhecer do Recurso e, no mérito, **DAR-LHE PROVIMENTO, CANCELANDO** a multa de R\$ 35.000,00, **ANULANDO** o Auto de Infração nº **005737/2018** e, por consequência, **CANCELAR** o crédito de multa nº 670400200 por restar comprovada, de forma, indubitável a materialidade infracional, bem como refutadas as alegações recursais.
- 88. Submeta-se ao crivo do decisor.

Eduardo Viana  
SIAPE - 1624783

Membro Julgador - Portaria ANAC nº 1381/DIRP/2016



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Viana Barbosa, Analista Administrativo**, em 09/08/2021, às 15:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **6058924** e o código CRC **2E94D275**.



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL  
CJIN - CJIN

**DECISÃO MONOCRÁTICA DE 2ª INSTÂNCIA Nº 181/2021**

PROCESSO Nº 00065.042725/2018-58

INTERESSADO: TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S.A.

1. Trata-se de Recurso Administrativo interposto por TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S.A., em face da Decisão de Primeira Instância proferida no curso do processo administrativo sancionador supra, para apuração de conduta passível de aplicação de penalidade por deixar de informar ao passageiro as alterações realizadas de forma programada pelo transportador com antecedência mínima de 72 horas.

2. Recurso conhecido e recebido sem efeito suspensivo, vez que apresentado na vigência do art. 38 da Resolução ANAC nº 472, de 2018.

3. De acordo com a proposta de decisão (SEI nº 6058924).

4. Ratifico na integralidade os entendimentos da análise referenciada, adotando-os como meus e tornando-os parte integrante desta decisão, com respaldo nos termos do artigo 50, §1º da Lei nº 9.784, de 1999.

5. 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 e atribuições dispostas no art. 8º da Portaria nº 4.790/ASJIN, de 12/04/2021, monocraticamente, DECIDO:

- Conhecer do Recurso e, no mérito, **DAR-LHE PROVIMENTO, ANULAR** o Auto de Infração nº 005737/2018 e, por consequência, **CANCELAR** o crédito de multa nº 670400200 por não restar comprovada, de forma, indubitável a materialidade infracional.

À Secretaria.

Notifique-se.

Publique-se.

*Cássio Castro Dias da Silva*

SIAPE 1467237

Portarias ANAC nº 751, de 07/03/2017, e nº 1.518, de 14/05/2018


Presidente Turma Recursal



Documento assinado eletronicamente por **Cassio Castro Dias da Silva, Presidente de Turma**, em 13/09/2021, às 10:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **6059635** e o código CRC **4A52D349**.

 <b>SIGEC :: SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE CRÉDITOS</b> Atalhos do Sistema: <a href="#">Menu Principal</a>	Usuário: <a href="#">tarcisio.barros</a>
---	--

### Extrato de Lançamentos

Nome da Entidade: TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S.A.

Nº ANAC: 3000063622

CNPJ/CPF: 33136896000190

CADIN: Sim

Div. Ativa: **Sim - EF**

Tipo Usuário: Integral

UF: SP

Receita	Nº Processo	Nº Auto Infração	Processo SEI	Data Vencimento	Data Infração	Valor Original	Data do Pagamento	Valor Pago	Valor Utilizado	Chave	Situação	Valor Débito (R\$)
2081	<a href="#">670400200</a>	005737/2018	00065042725201858	11/09/2020	24/03/2018	R\$ 35 000,00		0,00	0,00		CAN	0,00
<b>Totais em 16/09/2021 (em reais):</b>						35 000,00		0,00	0,00			0,00

#### Legenda do Campo Situação

AD3 - RECURSO ADMITIDO EM 3ª INSTÂNCIA	PG - QUITADO
AD3N - RECURSO ADMITIDO EM 3ª INSTÂNCIA SEM EFEITO SUSPENSIVO	PGDJ - QUITADO DEPÓSITO JUDICIAL CONVERTIDO EM RE
CA - CANCELADO	PP - PARCELADO PELA PROCURADORIA
CAN - CANCELADO	PU - PUNIDO
CAN-P - PRESCRIÇÃO PUNITIVA	PU1 - PUNIDO 1ª INSTÂNCIA
CD - CADIN	PU2 - PUNIDO 2ª INSTÂNCIA
CP - CRÉDITO À PROCURADORIA	PU3 - PUNIDO 3ª INSTÂNCIA
DA - DÍVIDA ATIVA	RAN - PROCESSO EM REVISÃO POR INICIATIVA DA ANAC
DC1 - DECIDIDO EM 1ª INSTÂNCIA, MAS AINDA AGUARDANDO CIÊNCIA	RANS - PROCESSO EM REVISÃO POR INICIATIVA DA ANAC
DC2 - DECIDIDO EM 2ª INSTÂNCIA, MAS AGUARDANDO CIÊNCIA	RE - RECURSO
DC3 - DECIDIDO EM 3ª INSTÂNCIA, MAS AGUARDANDO CIÊNCIA	RE2 - RECURSO DE 2ª INSTÂNCIA
DG2 - DILIGÊNCIAS POR INICIATIVA DA 2ª INSTÂNCIA	RE2N - RECURSO DE 2ª INSTÂNCIA SEM EFEITO SUSPENSI
DG3 - DILIGÊNCIAS POR INICIATIVA DA 3ª INSTÂNCIA	RE3 - RECURSO DE 3ª INSTÂNCIA
EF - EXECUÇÃO FISCAL	RE3N - RECURSO DE 3ª INSTÂNCIA SEM EFEITO SUSPENSI
GDE - GARANTIA DA EXECUÇÃO POR DEPÓSITO JUDICIAL	REN - RECURSO SEM EFEITO SUSPENSIVO
GPE - GARANTIA DA EXECUÇÃO POR PENHORA REGULAR E SUFICIENTE	RS - RECURSO SUPERIOR
IN3 - RECURSO NÃO FOI ADMITIDO A 3ª INSTÂNCIA	RSN - RECURSO SUPERIOR SEM EFEITO SUSPENSIVO
INR - REVISÃO A PEDIDO OU POR INICIATIVA DA ANAC NÃO FOI ADMITIDA	RVS - PROCESSO EM REVISÃO POR INICIATIVA DO INTERE
IT2 - PUNIDO PQ RECURSO EM 2ª FOI INTEMPESTIVO	RVSN - PROCESSO EM REVISÃO POR INICIATIVA DO INTER
IT3 - PUNIDO PQ RECURSO EM 3ª INSTÂNCIA FOI INTEMPESTIVO	RVT - REVISTO
ITD - RECURSO EM 2ª INSTÂNCIA INTEMPESTIVO, MAS AINDA AGUARDANDO CIÊNCIA DO INFRATOR	SDE - SUSPENSÃO DA EXIGIBILIDADE POR DEPÓSITO JUDI
ITDN - RECURSO EM 2ª INSTÂNCIA INTEMPESTIVO, MAS AINDA AGUARDANDO CIÊNCIA DO INFRATOR, SEM EFEITO SUSPENSIVO	SDJ - SUSPENSÃO DA EXIGIBILIDADE POR DECISÃO JUDICI
ITT - RECURSO EM 3ª INSTÂNCIA INTEMPESTIVO, MAS AINDA AGUARDANDO CIÊNCIA DO INFRATOR	SUS-P - PRESCRIÇÃO EXECUTÓRIA
PC - PARCELADO	SUS-PEX - SUSPENSO POR PRESCRIÇÃO - PARCELAMENT

Registro 1 até 1 de 1 registros

Página: [1] [\[Ir\]](#) [\[Reg\]](#)