

PARECER Nº 299/2021/CJIN/ASJIN  
 PROCESSO Nº 00067.000835/2018-22  
 INTERESSADO: TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S.A.

MARCOS PROCESSUAIS

NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração (AI)	Interessado	Data da Infração	Lavratura do AI	Notificação do AI	Juntada de novos documentos	Ciência de nova abertura à manifestação	Defesa Prévia	Decisão de Primeira Instância (DC1)	Notificação da DC1	Multa aplicada em Primeira Instância	Recurso
00067.000835/2018-22	672081211	4828/2018	TAP	28/03/2018	29/05/2018	(não foi possível aferir)	27/12/2018	20/07/2020	29/06/2018	21/06/2021	13/07/2021	RS 20.000,00	13/07/2021

**Enquadramento:** Artigo 29 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 efetuar reembolso em até sete dias, observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea.

**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 aérea TAP Air Portugal, deixou de efetuar o reembolso em até sete dias, observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea do Sr. Jorge Santos.

3. **Do Relatório de Fiscalização:**

4. A fiscalização, em seu relato, informou que, em 05 de abril de 2018, o Sr. Jorge Santos, relatou, por meio do Registro na Internet, ocorrência de possível infração da empresa aérea TAP - TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES SA, sendo esta objeto deste Relatório de Fiscalização. A manifestação foi registrada no STELLA sob o nº 20180027737 (SEI 1697846), e o processo aberto no SEI sob o nº 00067.000578/2018-29. Conforme registrado na manifestação, o passageiro alega a ocorrência da seguinte infração: Deixar de efetuar o reembolso em até sete dias, observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea.

5. O passageiro relata que em 20/03/2018 solicitou o cancelamento, pelo site da TAP, de sua viagem com destino Lisboa/Genebra e volta Genebra/Lisboa/Brasil, com partida para o dia 02/05/2018, no valor de R\$ 2281,36, pagos com cartão de crédito da bandeira Mastercard, gerando o número de protocolo ROR21657459051. Mas, que até o dia 05/04/2018 o valor ainda não havia sido creditado em seu cartão de crédito.

6. A empresa aérea respondeu à manifestação informando que receberam o questionamento do passageiro Jorge Santos, referente à solicitação de reembolso do bilhete 0472165745905 emitido em 10 de junho de 2017, e que o cancelamento da venda foi efetuado em 05/04/18, via fechamento da fatura do cliente. Diante disso, foi encaminhado para a empresa o Ofício nº Ofício nº 42/2018/SSA/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC (SEI 1698040), solicitando informações e documentações capazes de comprovar as providências adotadas pela empresa aérea em relação ao passageiro supracitado, para o cumprimento do disposto no art. 29 da Resolução 400/2016.

7. Em resposta ao Ofício nº 42, a empresa afirmou que "Trata-se de reclamação que versa sobre reembolso de bilhete adquirido em 10/06/2017." E que "o passageiro solicitou o cancelamento da viagem e reembolso do valor pago na data de 20/03/2018.". A empresa também afirma que "realizou trâmites internos para a realização do reembolso cumprindo o prazo de 7 dias.". E afirma ainda que "em 05/04/2018 o valor foi estornado na fatura do cartão de crédito do passageiro, conforme informação recebida da administradora (doc. Anexo)."

8. É o relatório.

9. Em **Defesa Prévia**, alega que as medidas internas foram adotadas em 7 dias e que o Banco e administradora do cartão de crédito tem prazo de 30 a 90 dias para realizar o estorno, demonstrando que o estorno foi creditado na fatura do passageiro no próprio dia 05/04/2018, portanto 16 dias após a solicitação.

10. Nesse sentido, teria cumprido o prazo de 7 dias e a administradora do cartão, atendendo a seus prazos internos, lançou o valor na fatura do passageiro, ficando claro que não houve ato ilícito, mas mesmo assim o Sr. Fiscal entendeu por lavrar o presente auto de infração, o qual não merece prosperar e deve ser anulado pelos motivos que expostos a seguir:

- que a Nota Técnica nº 5(SEI/2017/GCON/SAS, emitida pela ANAC, com o intuito de esclarecer alguns pontos relativos a Resolução 400, diz que, em relação ao artigo 29, o prazo de 7 dias deve ser observado pela empresa em relação aos trâmites iniciais, aquilo que compete a empresa no processo de reembolso.

- que, sendo assim, atendendo o disposto na Resolução 400, a TAP iniciou todos os trâmites do processo de reembolso do passageiro Jorge Santos, dentro do prazo estipulado. E assim, conforme explicitado na Nota Técnica, devem ser respeitados os meios de pagamento e os eventuais intermediários que atuam na devolução dos valores aos passageiros.

- que se deve considerar que, após os trâmites iniciais da empresa, existe um prazo de cada administradora de cartão de crédito, que varia de 30 a 90 dias, para o efetivo repasse ao consumidor. Não se trata de um prazo da TAP, mas sim dos bancos e das administradoras de cartão de crédito.

- que é nítido que não há qualquer falha no processo de reembolso em cartão de crédito, mas sim que é um trâmite complexo, que depende de vários agentes e também da data de fechamento da fatura de cada passageiro.

- que nesse caso, o reembolso do valor pago foi creditado na fatura do passageiro em 16 dias, prazo absolutamente razoável e que só comprova que a TAP agiu dentro dos 7 dias, caso contrário, o estorno não teria sido feito em 16 dias e visível ao passageiro nesse prazo.

- que a TAP não possui acesso às faturas do passageiro, somente o banco pode fornecer esse documento em razão do sigilo bancário. Veja-se que o próprio texto do artigo 29 determina que o reembolso deve ocorrer em 7 dias, respeitando a forma de pagamento.

- que para pagamento em cartão de crédito, o prazo de 7 dias não é razoável e nem factível. E essa obviedade foi confirmada pela Nota Técnica supramencionada, a qual reconhece que o prazo de 7 dias é para os trâmites internos da empresa aérea.

- que por todo o exposto, considerando (i) o texto da lei, (ii) o texto da Nota Técnica e (iii) o reembolso ocorrido em 16 dias, deve ser acolhida a presente defesa e anulado o auto lavrado.

- que apenas em atenção ao princípio da eventualidade, caso não sejam acatados os argumentos acima expostos e seja mantida a autuação contra a empresa, deve-se ser analisada a relevância da infração para o arbitramento da multa. Neste caso, existem diversas atenuantes em favor da Autuada, em especial o reembolso visível ao passageiro em 16 dias, prazo mais do que razoável para reembolso em cartão de crédito.

- que a multa a ser eventualmente aplicada deve levar em consideração o princípio constitucional da razoabilidade e ser arbitrada de acordo com a gravidade da infração, que nitidamente é inexistente.

- que, dessa forma, na hipótese de não serem acatados os argumentos expostos e de ser mantida a multa, requer-se sejam aplicadas as atenuantes e que, ainda assim, seja concedido o desconto de 50% sobre o valor da multa, considerando a total conformidade e regularidade na conduta da empresa.

11. Por todo o exposto, resta claro que não houve infração praticada pela TAP, que agiu na melhor forma do direito e no estrito cumprimento da legislação aplicável, especialmente Resolução 400 da ANAC e, caso não seja acatada a anulação do auto de infração, o que se admite apenas por aumentar, requer-se que seja acolhida a presente defesa em razão de não haver, no caso concreto, descumprimento à Resolução 400, reconhecendo-se que a TAP agiu na melhor forma do Direito.

12. Na remota hipótese de não ser acatada a presente defesa e em subsistindo o presente auto de infração, requer-se que a multa seja arbitrada em valor razoável e garantindo-se o desconto de 50%, dado que a TAP não possui os dados de contato dos passageiros e certos de que esta Agência acatará as considerações da empresa e verificará a abusividade de lavratura de auto de infração neste caso, esperamos acolhimento da defesa e anulação do auto de infração.

13. Após notificada da inclusão de documentos aos autos, a autuada apresentou manifestação (SEI nº 4605451), reiterou os exatos termos de sua defesa administrativa, na qual fica claro que não só providenciou todas as medidas internas para que fosse providenciado o reembolso junto administradora do cartão de crédito, dentro dos 7 (sete) dias, como já foram estornados os valores no cartão do passageiro no dia 05/04/2018, conforme corrobora o documento de referência "Anexo - Carta Rede (2740155)".

14. Arguiu, ainda, que nos exatos termos da 11.381 da Nota Técnica, corroborado pelo despacho de referência "SIS\_Despacho COJUG (2544927)", demonstrado pela Autuada que tomou as providências necessárias para realização do reembolso no prazo exigido, não há que se falar em infração por parte da empresa, visto que o prazo deve ser observado no tocante aos atos que lhes sejam imputáveis ou que possam por ela ser administrados, porquanto, não há que se falar na conclusão total do processo de reembolso, e sim na solicitação junto a intermediária (administradora do cartão de crédito).

15. A Autuada, reiterando a totalidade dos termos de sua defesa, confia e espera que não lhe serão aplicadas penalidades administrativas ante a ausência de infração ao artigo 29, caput da Resolução 400/2016. Caso não seja este o entendimento de Vs. Sas., o que se admite em atendimento ao dever de argumentação, requer a Autuada que eventual aplicação de penalidade pecuniária seja fixada no patamar mínimo em atendimento ao postulado da razoabilidade e proporcionalidade e considerando a circunstância atenuante prevista no artigo 36, § 1º, II, da resolução ANAC nº 472, de 06 de junho de 2018.

16. De acordo com o disposto, requer o arquivamento do presente processo administrativo ante a inoportunidade da infração relatada.

17. A **Decisão de Primeira Instância (DC1)**, após cotejo integral de todos argumentos para com os elementos dos autos entendeu que as alegações da autuada não evidenciaram elementos probatórios capazes de elidir a aplicação de penalidade e condenou a interessada à sanção de multa no valor de **R\$ 20.000,00 (vinte mil reais)**, levando-se em conta as circunstâncias previstas nos diversos incisos do § 1º e § 2º do artigo 36 da Resolução nº 472/2018.

#### 18. **Do Recurso**

19. Em sede recursal, a empresa, requer que o presente Recurso seja recebido com efeito suspensivo, em consonância ao previsto no artigo 38, § 1º da Resolução nº 472/2018 ANAC, com redação alterada pela Resolução 497/2018 da ANAC, afastando-se até o julgamento do presente recurso, a sanção pecuniária imposta na decisão recorrida, na medida em que sua execução provisória pode causar grave prejuízo à Recorrente, ante ao evidente prejuízo de difícil reparação com a instauração dos procedimentos administrativos e judiciais de cobrança da sanção administrativa.

20. Alega desproporcionalidade do valor, em razão multa aplicada em sede de Primeira Instância, haja vista 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.

21. Arguindo, ainda, que a adequação entre meios e fins, inclusive, está prevista no já citado art. 2º, parágrafo único, VI, da Lei 9.784/1999, regedora do processo administrativo federal.

22. Suscita, nesse mesmo sentido, os impactos da pandemia do Coronavírus (SARS-COV-2) na economia mundial, principalmente no que toca a operação das empresas aéreas internacionais. 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. Por certo, as empresas aéreas internacionais, como é o caso da TAP, sofrem o impacto dessa grande pandemia de uma forma ainda mais intensa, 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

23. Ante o exposto, a Recorrente requer que seja declarada a nulidade do auto de infração, ou, caso não seja este o entendimento desta E. Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância, que seja verificada a improcedência do processo administrativo, com a revogação da penalidade aplicada, ou, ainda, 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 e da circunstância atenuante.

24. Termos em que, Pede deferimento.

25. É o relato.

#### 26. **PRELIMINARES**

27. **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.

#### 28. **FUNDAMENTAÇÃO - MÉRITO E ANÁLISE DAS ALEGAÇÕES DO INTERESSADO**

29. **Da fundamentação da matéria e da materialidade infracional** - O presente processo foi originado após lavratura do Auto de Infração nº **004828/2018**, que retrata em seu bojo o fato de a autuada deixar de efetuar o reembolso em até 7 (sete) dias após a solicitação do passageiro, observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea, transgredindo, pois, o disposto no art. 302, inciso III, alínea "u" do Código Brasileiro de Aeronáutica, Lei nº 7.565/1986, *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)*

30. 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 29, a obrigatoriedade de ressarcir o passageiro no caso em questão:

**Art. 29. O prazo para o reembolso será de 7 (sete) dias, a contar da data da solicitação feita pelo passageiro, devendo ser observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea.**

Parágrafo único. Nos casos de reembolso, os valores previstos no art. 4º, § 1º, incisos II e III, desta Resolução, deverão ser integralmente restituídos.

(destaque nosso).

31. Então, com base no aspecto que trata da **DOSIMETRIA DAS SANÇÕES APLICÁVEIS AO CASO**, vislumbro a necessidade de correção da aferição adota em sede de Decisão de Primeira Instância.

32. Cumpre observar que, em análise fora considerada **CIRCUNSTÂNCIA ATENUANTE**, com base no Inciso II, do § 1º, do Art. 36, da Resolução ANAC nº 472/2018, que assim dispõe:

*"Art. 36. Na dosimetria da aplicação de sanções serão consideradas as circunstâncias atenuantes e agravantes.*

*§ 1º São circunstâncias atenuantes:*

*I - 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;*

33. Porém, entendo que para ser considerada uma providência eficaz para evitar ou amenizar as consequências da infração, essa não pode ser a própria a medida decorrente da norma infringida, ou seja o reembolso propriamente dito.

34. Nesses termos, afasta-se essa circunstância atenuante como causa de diminuição do valor da sanção.

35. Dada a **inexistência de circunstâncias atenuantes** e ausência de agravantes aplicáveis ao caso, sugere-se que a penalidade a ser aplicada seja quantificada em R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais) – que é o valor de multa no patamar **médio** referente à infração, previsto para a hipótese de sanção relativa ao descumprimento do Artigo 29 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.

36. Assim, ante a ausência de circunstâncias atenuantes e ausência de agravantes vislumbro a possibilidade de **AGRAVAMENTO** da sanção aplicada sede de Decisão de Primeira Instância.

37. **CONCLUSÃO**

38. Observada as circunstâncias em tela, proponho **AGRAVAR** o valor da penalidade da multa no patamar médio, isto é, **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**.

39. Dessa forma, deverá a Interessada ser **NOTIFICADA** para, querendo, apresentar **RECURSO** antes às alegações aqui apresentadas.

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

**Submeta 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 18/10/2021, às 15:46, 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 **6350397** e o código CRC **EE8309F3**.



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL  
CJIN - CJIN

**DECISÃO MONOCRÁTICA DE 2ª INSTÂNCIA Nº 240/2021**

PROCESSO Nº 00067.000835/2018-22

INTERESSADO: TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S.A.

Brasília, 11 de janeiro de 2022.

1. Trata-se de recurso em desfavor de decisão que confirmou a conduta descrita pelo Auto de Infração nº **004828/2018**, que retrata em seu bojo o fato de a autuada deixar de efetuar o reembolso em até 7 (sete) dias após a solicitação do passageiro, observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea com aplicação de multa.

2. Recurso conhecido e recebido sem efeito suspensivo, vez que apresentado na vigência do art. 38 da Resolução ANAC nº 472, de 2018. Não se enxerga "justo receio de prejuízo de difícil ou incerta reparação decorrente da execução" do art. 61, p. un., da Lei 9.784/1999 que justifique a aplicação do efeito suspensivo. Encaminhamento à eventual cobrança apenas depois de concluído o litígio administrativo.

3. De acordo com a proposta de decisão (SEI nº 6350397).

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:

- por **NOTIFICAR** a interessada para, querendo, apresentar RECURSO antes às alegações aqui apresentadas, haja vista a possibilidade de **AGRAVAMENTO** do valor da multa aplicada na **DECISÃO DE PRIMEIRA INSTÂNCIA**, em desfavor da TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S.A para o patamar médio, isto é, **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**.

À Secretária.

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 11/01/2022, às 15:26, 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 **6350703** e o código CRC **D641B5FD**.