

**VOTO**
**PROCESSO: 00066.016623/2018-77**
**INTERESSADO: @INTERESSADOS\_VIRGULA\_ESPACO\_MAIUSCULAS@**
**DECISÃO DE SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA**

MARCOS PROCESSUAIS										
NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração (AI)	Data da Infração	Lavratura do AI	Notificação do AI	Protocolo da Defesa Prévia	Decisão de Primeira Instância (DC1)	Notificação da DC1	Multa aplicada em Primeira Instância	Protocolo do Recurso
00066.016623/2018-77	666.013.184	005317/2018	21/10/2017	03/07/2018	17/06/2018	não consta dos autos	19/11/2018	06/12/2018	R\$ 35.000,00	17/12/2018

**Enquadramento:** Art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei nº 7.565/86 c/c art. 29 da Resolução nº 400, de 13/12/2017.

**Infração:** Deixar de efetuar o reembolso no prazo de 7 (sete) dias, a contar da data da solicitação feita pelo passageiro.

**Relator(a):** Thaís Toledo Alves – SIAPE 1579629 (Portaria Nomeação Membro Julgador ANAC nº 453, de 08/02/2017).

**1. INTRODUÇÃO**

1.1. Trata-se de recurso interposto pela **KLM CIA REAL HOLANDESA DE AVIAÇÃO**, em face da Decisão proferida no curso do processo administrativo sancionador, discriminado no quadro acima, que individualiza a materialidade infracional e retrata os marcos relevantes para o trâmite e regularidade processual.

1.2. O AI descreve que:

A Sra. Heloísa Aparecida Gobbo, CPF: 027.029.928-97 adquiriu passagem para o voo KL 792 no dia 12/12/2017, com e-ticket: 0742410450902, tendo posteriormente solicitado cancelamento e reembolso da passagem no dia 21/10/2017. O pedido de cancelamento e reembolso foi registrado pela empresa supracitada que, entretanto, somente aprovou o reembolso em 31/10/2017 encaminhando a solicitação de reembolso à operadora de cartão de crédito em 06/11/2017, ultrapassando prazo máximo de 7 dias, determinado pelo Art. 29 da Resolução Anac nº 400, conforme detalhado no Relatório de Fiscalização 006326/2018, em anexo.

**2. HISTÓRICO**

2.1. **Relatório de Fiscalização** - A fiscalização desta Agência elaborou o RF nº 006326/2018 (SEI 1977600) onde descreve as circunstâncias da constatação da ocorrência.

2.2. **Defesa do Interessado** - Devidamente notificada acerca do AI nº 005317/2018 a Interessada não apresentou defesa prévia.

2.3. **Decisão de Primeira Instância** - O setor competente, em motivada de Decisão de Primeira Instância (SEI 2426543), ante a ausência de defesa prévia, confirmou o ato infracional, enquadrando a referida infração no art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565/1986 c/c art. 29 e Anexo I da Resolução nº 400/2016, aplicando multa no patamar **médio**, no valor de **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, por entender que, na época dos fatos, não havia circunstâncias atenuantes e agravantes que poderiam influir na dosimetria da sanção.

2.4. **Do Recurso** - Em grau recursal, a autuada relata as circunstâncias nas quais se deu o cometimento da infração e reconhece que desrespeitou o prazo regulamentar para encaminhar a solicitação de reembolso à administradora do cartão de crédito, conforme relata na carta encaminhada pela empresa à ANAC (SEI 1977601). Assim, requer o benefício de desconto de 50% sobre o valor médio da multa e caso não seja admitido, a recorrente pleiteia a incidência de duas atenuantes: reconhecimento da prática da infração (carta da empresa) e adoção de providências para amenizar ou evitar as consequências da infração antes de proferida a decisão (providências tomadas para que atrasos similares não se repitam).

2.5. **É o relato. Passa-se ao voto.**

**VOTO**

Conheço do Recurso vez que presentes seus pressupostos de admissibilidade e tempestividade.

**3. PRELIMINARES**

3.1. **Regularidade processual** - Considerando os prazos descritos no quadro acima, acusou regularidade processual nos presentes autos visto que preservados os direitos constitucionais inerentes ao interessado, bem como respeitados os princípios da Administração Pública, em especial a ampla defesa e o contraditório. Julgo o processo apto à decisão de segunda instância administrativa por parte desta ASJIN.

**4. FUNDAMENTAÇÃO: MÉRITO E ANÁLISE DAS ALEGAÇÕES DO INTERESSADO**

4.1. **Quanto à Fundamentação da Matéria** – No que concerne ao dever da empresa aérea de efetuar o reembolso da passagem aérea, o caput do art. 29 da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, estabelece:

Resolução nº 400/2016

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.

4.2. Nesse sentido, deixar de efetuar o reembolso no prazo estipulado no artigo supra, constitui infração às condições gerais de transporte, tipificado na alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA:

CBA

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;

4.3. Conforme instrução dos autos, a infração foi verificada após manifestação registrada no Sistema Stella sob o nº 20170084364, pela usuária Sra. Heloísa Aparecida Gobbo, CPF: 027.029.928-97, que adquiriu passagem para o voo KL 792, no dia 12/12/2017, e-ticket: 0742410450902 e confirmada pela empresa, conforme Carta enviada no dia 29/03/2018, onde se constata que, apesar de ter recebido e registrado a solicitação de cancelamento e reembolso do bilhete em 21/10/2017, somente aprovou o reembolso em 31/10/2017, efetivando a solicitação à operadora de cartão de crédito no dia 06/11/2017, ou seja, a empresa aérea demorou 15 dias para efetivar a solicitação de reembolso, prazo superior ao estipulado na norma.

4.4. Ante a isso, lavrou-se o auto de infração com fundamento no art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei nº 7.565/86 c/c art. 29 da Resolução nº 400, de 13/12/2017.

#### 4.5. **Das alegações do interessado**

4.6. A autuada reconhece que desrespeitou o prazo regulamentar para efetuar o reembolso da passagem aérea e, caso tivesse "recebido e tratado" a notificação acerca do AI, teria requerido o benefício de desconto de 50% sobre o valor médio da multa. Assim, requer, nesta fase processual, o referido benefício.

4.7. Primeiramente, cabe esclarecer que a autuada foi devidamente notificada acerca do AI nº 005317/2018, via AR, no dia 17/06/2018 (SEI 2049183).

4.8. Ademais, no que concerne ao pedido do desconto de 50% (cinquenta por cento) do valor médio da penalidade, colaciona-se o art. 28 da Resolução nº 472, de 06 de junho de 2018:

Art. 28. O autuado poderá apresentar, antes da decisão administrativa de primeira instância, requerimento dirigido à autoridade competente solicitando o arbitramento sumário de multa em montante correspondente a 50% (cinquenta por cento) do valor médio da penalidade cominada à infração para imediato pagamento.

§ 1º O requerimento para o arbitramento sumário da multa implicará o reconhecimento da prática da infração e a renúncia do direito de litigar administrativamente em relação à infração.

(grifos nossos)

4.9. Portanto, o momento oportuno (e único) para o requerimento do desconto seria antes da decisão administrativa de primeira instância, que foi proferida em 19/11/2018 (SEI 2426543).

4.10. *In casu*, considerando que a Interessada apresentou o pedido do desconto de 50% (cinquenta por cento) somente agora em sede recursal - 17/12/2018 (SEI 2524024), entendo que ocorreu a preclusão temporal na medida em que, da leitura do art. 28 da referida Resolução, verifica-se que o momento para a referida solicitação não é mais oportuno. Isso posto, indefere-se o pedido do interessado.

4.11. No que tange ao requerimento de aplicação das atenuantes - reconhecimento da prática da infração e adoção voluntária de providências eficazes para evitar ou amenizar as consequências da infração antes de proferida a decisão - este assunto será abordado logo a seguir quando da análise da dosimetria da sanção.

4.12. Isto posto, conclui-se que as alegações do interessado não foram eficazes para afastar a aplicação da sanção administrativa. Resta configurada a infração apontada pelo AI.

### 5. **DA DOSIMETRIA DA SANÇÃO**

5.1. Verificada a regularidade da ação fiscal, há que se averiguar a necessidade de correção do valor da multa aplicada como sanção administrativa ao ato infracional imputado.

5.2. Ressalto, ainda, que embora a Resolução nº 472/2018 tenha revogado a Resolução ANAC nº 25/2008 e IN ANAC nº 8, de 2008, estabeleceu em seu artigo 82 que suas disposições não prejudicam atos já praticados e da aplicação das normas vigentes à época dos fatos, inclusive no que concerne às sanções aplicáveis.

5.3. À luz do art. 36, §6º, da Resolução 472/2018, que entrou em vigor a partir de 04/12/2018, "*para fins de aferição da dosimetria deve-se considerar o contexto fático existente quando do arbitramento da sanção em primeira instância*". Significa que, uma vez que a decisão recorrida foi proferida em **19/11/2018**, ainda antes da entrada em vigor da Res. 472/2018, aplicam-se as regras de dosimetria da Res. 25/2008.

5.4. Nada obstante, o art. 80 da Resolução nº 472/2018, estabelece que as sanções previstas em seus anexos serão aplicáveis a menos que existam previsões constantes de resolução específica que regula a matéria objeto da autuação.

5.5. ***In casu*, temos a Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, que prevê especificamente os valores de multas aplicáveis nos casos de descumprimento das condições gerais de transporte aéreo: R\$ 20.000,00 (patamar mínimo), R\$ 35.000,00 (patamar intermediário) ou R\$ 50.000,00 (patamar máximo).**

#### 5.6. **Das Circunstâncias Atenuantes**

5.7. Para o reconhecimento da circunstância atenuante prevista no inciso I do § 1º do art. 22 da Resolução ANAC nº 25/2008 ("o reconhecimento da prática da infração") entende-se que o ente regulado deve reconhecer não só a prática do ato, mas também o fato de que essa conduta infringiu norma de competência da Autoridade de Aviação Civil, além de não incorrer em atitude processual contraditória para com o reconhecimento como, por exemplo, defender-se no mérito ou buscar imputar a responsabilidade pela prática da infração a outrem.

5.8. *In casu*, percebo pela instrução do feito que a Interessada reconhece que de fato praticou a infração ao afirmar categoricamente que "*(...) a empresa desrespeitou o prazo regulamentar para encaminhar a solicitação de reembolso à administradora de cartão de crédito*". **Nesses termos, entendo deve ser aplicada a referida atenuante como causa de diminuição do valor da sanção.**

5.9. No entanto, entendo que a interessada não demonstrou, nos autos, ter adotado voluntariamente qualquer providência eficaz para amenizar as consequências da infração. Registre-se que nenhuma medida que configure um dever pode ser fundamento para a aplicação dessa atenuante, prevista no inciso II do § 1º do art. 22 da Resolução ANAC nº 25/2008.

5.10. Para a análise da circunstância atenuante prevista no inciso III do § 1º do art. 22 da Resolução ANAC nº 25/2008 ("a inexistência de aplicação de penalidades no último ano"), - é necessária pesquisa para identificar a eventual existência de sanção aplicada ao ente regulado no período de um ano, encerrado em **21/10/2017** - que é a data da infração ora analisada.

5.11. Em pesquisa no Sistema Integrado de Gestão de Créditos - SIGEC dessa Agência, ora anexada a essa análise (SEI 2594400) ficou demonstrado que **não há penalidade anteriormente aplicada ao autuado nessa situação. Deve ser considerada essa circunstância atenuante como causa**

de diminuição do valor da sanção.

5.12. **Das Circunstâncias Agravantes**

5.13. Quanto à existência de circunstâncias agravantes, não se vê, nos autos, qualquer elemento que configure as hipóteses previstas no § 2º do art. 22 da Resolução ANAC nº 25/2008.

5.14. **Da sanção a ser aplicada em definitivo** - Por tudo o exposto, dada a existência de circunstâncias atenuantes e ausência de agravantes aplicáveis ao caso, entendo que deva ser reduzida a sanção aplicada pela primeira instância administrativa, para o valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), que é o valor mínimo previsto no Anexo da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.

## 6. CONCLUSÃO

6.1. Pelo exposto na integralidade desta análise, voto por conhecer e **DAR PROVIMENTO PARCIAL** ao recurso, **REDUZINDO** a multa aplicada em Primeira Instância Administrativa para o valor de **R\$ 20.000,00 (vinte mil reais)**, em desfavor da empresa **KLM CIA REAL HOLANDESA DE AVIAÇÃO**, por deixar de efetuar o reembolso no prazo de 7 (sete) dias, a contar da data da solicitação feita pelo passageiro, em desrespeito ao art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei nº 7.565, de 19/12/1986 c/c art. 29 da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.

6.2. É o voto.



Documento assinado eletronicamente por **Thais Toledo Alves, Analista Administrativo**, em 24/01/2019, às 17:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sistemas.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **2617744** e o código CRC **FAF0F13F**.

SEI nº 2617744

 **SIGEC :: SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE CRÉDITOS**  
 Atalhos do Sistema: **Menu Principal**

:: MENU PRINCIPAL

 Dados da consulta  

**Extrato de Lançamentos**

Nome da Entidade: KLM CIA REAL HOLANDESA DE AVIACAO

Nº ANAC: 30009530355

CNPJ/CPF: 33643420001117

CADIN: Não

Div. Ativa: Não

Tipo Usuário: Integral

UF: RJ

Receita	NºProcesso	Processo SEI	Data Vencimento	Data Infração	Valor Original	Data do Pagamento	Valor Pago	Valor Utilizado	Chave	Situação	Valor Débito (R\$)
2081	<a href="#">666013184</a>	00066016623201877	<a href="#">11/01/2019</a>	21/10/2017	R\$ 35 000,00		0,00	0,00		RE2N	35 000,00
<b>Total devido em 11/01/2019 (em reais):</b>											35 000,00

**Legenda do Campo Situação**

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

Registro 1 até 1 de 1 registros

Página: [1] [\[Ir\]](#) [\[Reg\]](#)

 Tela Inicial  Imprimir  Exportar Excel



## CERTIDÃO

Brasília, 24 de janeiro de 2019.

### CERTIDÃO DE JULGAMENTO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

#### 490ª SESSÃO DE JULGAMENTO DA ASJIN

**Processo:** 00066.016623/2018-77

**Interessado:** KLM CIA REAL HOLANDESA DE AVIAÇÃO

**Crédito de Multa n° ( SIGEC):** 666.013.184

**AI/NI:** 005317/2018

#### **Membros Julgadores ASJIN:**

- Bruno Kruchak Barros - SIAPE 1629380 - Portaria n° 2026/2016 - Presidente da Sessão Recursal
- **Thais Toledo Alves** - SIAPE 1579629 - Portaria ANAC n° 453/2017- **Relatora**
- Samara Alecrim Sardinha - SIAPE 1649446 - Portaria ANAC n° 3883/DIRP/2018- Membro Julgador

Certifico que a Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância – ASJIN da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão em segunda instância administrativa:

A ASJIN, **por unanimidade**, decidiu **DAR PROVIMENTO PARCIAL** ao recurso, **REDUZINDO** a multa aplicada em Primeira Instância Administrativa para o valor de **R\$ 20.000,00 (vinte mil reais)**, em desfavor da empresa **KLM CIA REAL HOLANDESA DE AVIAÇÃO**, por deixar de efetuar o reembolso no prazo de 7 (sete) dias, a contar da data da solicitação feita pelo passageiro, em desrespeito ao art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei n° 7.565, de 19/12/1986 c/c art. 29 da Resolução n° 400, de 13 de dezembro de 2016, nos termos do voto da Relatora.

Os Membros Julgadores votaram com a Relatora.



Documento assinado eletronicamente por **Thais Toledo Alves, Analista Administrativo**, em 24/01/2019, às 17:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6°, § 1°,



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Kruchak Barros, Presidente de Turma**, em 24/01/2019, às 18:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Samara Alecrim Sardinha, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 25/01/2019, às 16:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sistemas.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **2627505** e o código CRC **44D52CA7**.