

VOTO
PROCESSO: 00065.042326/2018-97
INTERESSADO: @INTERESSADOS_VIRGULA_ESPACO_MAIUSCULAS@
DECISÃO DE SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

MARCOS PROCESSUAIS										
NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração (AI)	Data da Infração	Lavatura 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
00065.042326/2018-97	666617195	005696/2018	26/04/2018	10/08/2018	17/08/2018	04/09/2018	19/12/2018	20/02/2019	R\$ 35.000,00	27/02/2019

Enquadramento: Art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei 7565 de 19/12/1986 c/c art. 21 da Resolução nº 400 de 13/12/2016.

Infração: Deixar de oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, no caso de preterição de passageiro.

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

1. RELATÓRIO
1.1. Introdução

1.2. Trata-se de recurso interposto pela **AZUL - LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.**, 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.

1.3. O AI descreve que:

O operador aéreo supracitado deixou de oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, ao passageiro sob a reserva LGY2YA, preterido, de modo não voluntário, do voo 2558, CNF-BSB, de 26/04/2018.

1.4. Relatório de Fiscalização

1.5. A fiscalização descreveu no RF nº 89/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI/2018 que em 26/04/2018 o passageiro Sr. Laudimir de Magalhães Pinto registrou na ANAC a manifestação nº 20180033808 (SEI 1766225) na qual relata que "Em 26/04/2018, às 12h20, compareceu a este atendimento presencial o passageiro Laudimir de Magalhães Pinto cpf (...), com reserva/bilhete LGY2YA do voo nº 2558 (CNF-BSB), decolagem prevista às 12h15 da empresa Azul e relatou que a empresa deixou de aceitar seu embarque no mencionado voo sem qualquer justificativa. Passageiro compareceu no balcão para atendimento mas, foi surpreendido com a informação de que sua reserva tinha sido cancelada. De imediato, passageiro entrou em contato com a agência emissora do bilhete mas, foi informado que não tinha nenhum problema em sua reserva e que, o erro era no sistema da empresa aérea. Passageiro teve que adquirir novo bilhete (CF5ERQ AD-2428 decolagem prevista às 17h35 da data de hoje) e aguarda esclarecimentos de como solucionar seu problema."

1.6. Ainda que na data de 27/04/2018, a empresa AZUL registrou no Sistema STELLA da ANAC (SEI 1767293) as seguintes informações: "(...) Verificamos que o cliente adquiriu o bilhete LGY2YA no dia 03/04/2018, através da agência de viagens "Flytour" a qual é responsável por passar todas as informações pertinentes à reserva. Constatamos que houve cancelamento do bilhete através da agência, sendo assim, realizamos contato telefônico com o cliente no dia 27/04/2018 orientamos que contate a agência emissora para maiores esclarecimentos."

1.7. No intuito obter mais informações foi encaminhado à AZUL o Ofício nº 91/2018/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC (SEI 1771250) e resposta a empresa protocolou na ANAC Carta (SEI 1873526), datada de 30/05/2018, informando que: "A referida reserva, identificada pelo código localizador "LGY2YA", foi adquirida pelo Sr. Laudimir junto à agência consolidado Baluarte por intermédio da agência consolidada Flytour, no dia 03/04/2018. A agência consolidada Flytour dispõe de um portal próprio para que seus parceiros realizem a emissão diretamente junto com as companhias aéreas e junto a AZUL sendo que os responsáveis pela emissão ficam registrados no sistema de reservas da AZUL. (...) Ressalte-se que em compras realizadas por agências de viagens, quaisquer solicitações de alteração ou cancelamento por parte dos passageiros devem ser realizadas diretamente para agência, sendo vetado a Azul realizar alterações nessas reservas. No caso em tela, no dia 10/04/2018, novamente através do portal de agências de viagens, gerenciado pela agência Flytour e disponibilizado para agência Baluarte, houve o cancelamento da reserva por parte do agente Daniel.Baluarte", sendo aplicadas as tarifas vigentes. (...) Portanto, tendo em vista que a passagem não foi cancelada pela AZUL, mas sim pela agência de viagem contratada pelo passageiro, a AZUL jamais poderá ser responsabilizada por eventual cancelamento equivocado por parte da agência."

1.8. Defesa do Interessado

I- Requer que os Autos de Infração nº 005694/2018, 005696/2018 e 005697/2018 sejam ser cumulados em um único Auto de Infração, tendo em vista tratar-se de indícios de infrações relacionadas a um mesmo contexto probatório;

II - Alega que o passageiro adquiriu sua reserva através de agência de viagem Flytour em 03/04/2018. Assim, da mesma forma que a reserva foi adquirida pela agência via portal, no dia 10/04/2018, a referida agência solicitou o cancelamento da reserva pelo mesmo portal, ocasião em que foram cobradas as taxas de cancelamento, não restando qualquer valor na reserva, a não ser a taxa de embarque. No dia 26/04, data programada para o trecho de ida, a agência de viagem contactou a AZUL (áudio 01) solicitando informações sobre o status da reserva, momento em que foi informada sobre o cancelamento solicitado pela própria agência no dia 10/04/2018. No mesmo dia, a

agência de viagens realizou mais 2 (dois) contatos com a AZUL (áudio 2 e 3) referentes a presente reserva. Entretanto, após várias simulações, a agência não tomou qualquer providência em relação à reserva do passageiro. Dessa forma, o presente caso jamais poderá ser enquadrado como preterição e, conseqüentemente, o dever de fornecer a compensação financeira e ofertar as alternativas devem ser completamente afastado.

III - Assim, não havendo que se falar em infração, requer que os autos de infração sejam imediatamente arquivados.

1.9. **Decisão de Primeira Instância**

1.10. O setor competente, em motivada de Decisão de Primeira Instância, afastou os argumentos de defesa prévia e confirmou o ato infracional, aplicando multa no **patamar médio**, no valor de **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, por entender que não havia circunstâncias atenuantes e agravantes que podiam influir na dosimetria da sanção, pela prática do disposto no do artigo 302, inciso III, alínea "u" da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, combinado com o art. 21 da Resolução nº 400 de 13 de dezembro de 2016.

1.11. **Recurso**

I - Requer a concessão de efeito suspensivo ao recurso por expressa previsão legal no §2º do art. 292 do CBA, art. 61 da Lei n. 9.784/1999 e §1º do art. 38 da Resolução n. 472/2018 além de constituir grave risco às operações ordinárias da empresa;

II - Alega a necessidade de unificação dos autos de infração nº 5694/2018, 5696/2018 e 5697/2018, o que não impactará na apuração de condutas individualizadas, porém, assegura coerência e segurança jurídica aos atos administrativos prestados aos administrados. Não há dúvidas que a prova da inocorrência de preterição pode e irá, inexoravelmente, afetar a validade, existência e eficácia do auto de infração que trate da conduta capitulada no art. 21 da Res. 400/2016. Segue afirmando que jamais ocorreu a preterição do passageiro e, assim, não há que se falar em cumprimento do artigo 21 da Resolução ANAC nº 400/16.

1.12. Diante do exposto, requer: (i) concessão do efeito suspensivo, (ii) unificação dos autos de infração 5694/2018; 5696/2018 e 5697/2018; (iii) que seja reconhecida a ausência de materialidade da infração constante do auto n.º 5694/2018, tendo em vista que não houve prática de preterição, bem como das infrações constantes dos autos nº 5696/2018 (alternativas do art. 21 da resolução 400/2016) e 5697/2018 (pagamento de compensação financeira).

1.13. **É o relatório.**

2. **PRELIMINARES**

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

Art. 38. Da decisão administrativa que aplicar sanção pecuniária, caberá recurso a ser interposto no prazo de 10 (dez) dias, contados da data da ciência da decisão pelo atuado, no endereço físico ou eletrônico indicado.

§ 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. (Redação dada pela Resolução nº 497, de 29.11.2018)

2.2. A argumentação apresentada pela interessada pela aplicação do efeito suspensivo do referido recurso não deve prosperar, uma vez que a inscrição em Dívida Ativa é **consequência comum** a todos os atuados após a constituição do crédito de multa em processo julgado em primeira instância administrativa e essa ação pura e simples, não comprova prejuízo de difícil ou incerta reparação, prevista no parágrafo único do art. 61 da Lei nº 9.784/99.

2.3. **Da regularidade processual** - Considerando os prazos descritos no quadro acima, acuso 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.

2.4. **FUNDAMENTAÇÃO**

2.5. **Da materialidade infracional**

2.6. Diante da infração do processo administrativo em questão, a autuação foi realizada com fundamento no artigo 302, inciso III, alínea "u" da Lei 7565 de 19/12/1986 c/c artigo 24 da Resolução nº 400 de 13/12/2016, que dispõe o seguinte:

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;

Resolução nº 400/2016

rt. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de **reacomodação, 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.

2.7. Diante do exposto acima, verifica-se que a norma é clara no que diz respeito a obrigação imposta ao transportador aéreo, em caso de preterição, de ofertar as alternativas previstas no art. 21 da Resol. 400/2016, devendo a escolha ser do passageiro.

2.8. **Das razões recursais**

2.9. O ponto principal das alegações da Interessada se sustenta no argumento de que os autos de infração nº 5694/2018, 5696/2018 e 5697/2018, devem ser unificados e julgados em conjunto, o que não impactará na apuração de condutas individualizadas, porém, assegura coerência e segurança jurídica aos atos administrativos prestados aos administrados. Não há dúvidas que a prova da inocorrência de preterição pode e irá, inexoravelmente, afetar a validade, existência e eficácia do auto de infração que trate da conduta capitulada no art. 21 da Res. 400/2016. Segue afirmando que jamais ocorreu a preterição do passageiro e, assim, não há que se falar em cumprimento do artigo 21 da Resolução ANAC nº 400/16.

2.10. No que diz respeito ao pedido de unificação dos Autos de Infração n°s 5694/2018 - Proc. 00065.042314/2018-62 (preterição de passageiro), **5696/2018 - Proc. 00065.042326/2018-97 (objeto de análise - deixar de oferecer as alternativas do art. 21 da Res. 400/16)** e 5697/2018 - Proc. 00065.042333/2018-99 (deixar de pagar a compensação financeira ao passageiro preterido), embora concorde com o posicionamento da primeira instância no sentido de que mesmo estando relacionadas ao mesmo contexto probatório as infrações atuadas são autônomas e diferentes entre si, com núcleos infracionais distintos e devem cada uma implicar penalização individualizada, **não concordo** que a união da análise dos referidos processos não possa, ainda que remotamente, auxiliar a empresa. Isso porque, caso se entenda pela ausência de materialidade da conduta de preterição, inexistirá a obrigação de observância dos artigos 21 e 24 da Res. ANAC 400/2016.

2.11. **Isso colocado, faço relacionar os Processos n°s Proc. 00065.042314/2018-62, 00065.042326/2018-97 e 00065.042333/2018-99, ressaltando que dispõem sobre condutas diferentes, quais sejam, preterição de embarque (art. 302, inciso III, alínea "p" do CBA c/c art. 22 da Res. 400/16), deixar de oferecer as alternativas de acomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro (art. 302, inciso III, alínea "u" do CBA c/c art. 21 da Res. 400/16) e deixar de pagar a compensação financeira ao passageiro de forma imediata (art. 302, inciso III, alínea "u" do CBA c/c art. 24 da Res. 400/16).**

2.12. Quanto aos argumentos de mérito, destaco o que segue.

2.13. É certo que a preterição se consuma no momento em que o passageiro com reserva confirmada e bilhete emitido é impedido de embarcar no voo originalmente contratado, sem que tenha sido voluntário a seguir em outro voo mediante aceitação de compensação oferecida pela empresa aérea (art. 22 da Resolução n° 400/2016). Destarte, uma vez acontecido este fato, nasce à empresa aérea a obrigação do fornecimento das alternativas previstas no art. 21 da Res. 400/2016, bem como do pagamento, de forma imediata, da compensação financeira prevista nos incisos I e II do art. 24 (conforme a natureza do voo) da referida Resolução n° 400/2016.

2.14. É dizer que existe uma sequência a ser seguida quando da observância das regras referida Resolução. A decisão no processo administrativo sancionador que imputa à atuada a não observância do art. 21 da Resolução n° 400/2016 - deixar de oferecer as alternativas de acomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro - somente deve ocorrer quando já confirmados um dos 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.

2.15. Dessa forma, analisando os autos, verifica-se que não existe comprovação da materialidade infracional da preterição do passageiro Sr. Laudimir de Magalhães Pinto, com reserva/bilhete LGY2YA do voo n° 2558 (CNF-BSB), portanto, **neste caso, não há que se falar em oferecer as alternativas de acomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte.**

2.16. **Da dosimetria da sanção**

2.17. Por se tratar de arquivamento entendendo prejudicada a aferição da dosimetria diante da natureza dessa análise.

3. CONCLUSÃO

3.1. Pelo exposto na integralidade desta análise, voto por conhecer e **DAR PROVIMENTO** ao recurso, **ANULAR a Decisão Primeira Instância**, em desfavor da **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.**, por ausência de materialidade do caso, **CANCELAR** a multa aplicada que constitui o **crédito n° 666617195** e **ARQUIVAR** o presente processo.

3.2. **Ainda, faço relacionar os Processos n°s 00065.042314/2018-62, 00065.042326/2018-97 e 00065.042333/2018-99.**

3.3. É o voto.



Documento assinado eletronicamente por **Thais Toledo Alves, Analista Administrativo**, em 23/05/2019, às 16:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto n° 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sistemas.anac.gov.br/sci/autenticidade>, informando o código verificador **2894759** e o código CRC **39A66B29**.



CERTIDÃO

Brasília, 23 de maio de 2019.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA 497ª SESSÃO DE JULGAMENTO DA ASJIN

Processo: 00065.042326/2018-97

Interessado: AZUL - LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.

Auto de Infração: 005696/2018

Crédito de multa: 666617195

Membros Julgadores ASJIN:

- Bruno Kruchak Barros - SIAPE 1629380 - Portaria nº 2026/2016 - Presidente da Sessão Recursal
- **Thaís Toledo Alves** - SIAPE 1579629 - Portaria Anac nº 453, de 08/02/2017- **Relatora**
- Samara Alecrim Sardinha - SIAPE 1649446 - Portaria ANAC nº 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, votou por **DAR PROVIMENTO** ao recurso, **ANULAR a Decisão Primeira Instância**, em desfavor da **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.**, por ausência de materialidade do caso, **CANCELAR** a multa aplicada que constitui o **crédito nº 666617195** e **ARQUIVAR** o presente processo.

Ainda, faz-se necessário relacionar os Processos nºs 00065.042314/2018-62, 00065.042326/2018-97 e 00065.042333/2018-99.

Os Membros Julgadores votaram com a Relatora.



Documento assinado eletronicamente por **Samara Alecrim Sardinha, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 23/05/2019, às 14:49, 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 **Thais Toledo Alves, Analista Administrativo**, em 23/05/2019, às 16:38, 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 **Bruno Kruchak Barros, Presidente de Turma**, em 23/05/2019, às 19:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sistemas.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **3043287** e o código CRC **4AAF74**.

Referência: Processo nº 00065.042326/2018-97

SEI nº 3043287