

VOTO**PROCESSO: 00065.041169/2018-01****INTERESSADO: @INTERESSADOS_VIRGULA_ESPACO_MAIUSCULAS@****DECISÃO DE SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA**

MARCOS PROCESSUAIS											
NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração (AI)	Data da Infração	Passageiro(a)	Lavratura do AI	Ciência do AI	Decisão de Primeira Instância (DC1)	Notificação da DC1	Multa aplicada em Primeira Instância	Protocolo do Recurso	Aferição Tempestividade
00065.041169/2018-01	667844190	005610/2018	07/11/2017	Dirce de Oliveira	03/08/2018	16/08/2018	30/04/2019	13/06/2019	R\$ 35.000,00	28/06/2019	01/07/2019

Enquadramento: Art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei 7.565 de 19 de dezembro de 1986, c/c art. 29, caput, da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016;

Infração: Deixar de efetuar o reembolso em até sete dias, observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea;

Relator: 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 AMERICAN AIRLINES INC., doravante INTERESSADA. Refere-se o recurso ao processo administrativo discriminado no quadro acima, que individualiza a materialidade infracional e retrata os marcos relevantes para o trâmite e regularidade processual.

1.2. O Auto de Infração nº 005610/2018 descreve que a empresa deixou de efetuar o reembolso em até sete dias, observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea, à passageira Dirce de Oliveira.

2. HISTÓRICO

2.1. O Relatório de Fiscalização descreve as circunstâncias da constatação da ocorrência e ratifica a materialidade infracional descrita no AI.

2.2. **Defesa do Interessado** - Após ser regularmente notificada, a Interessada apresentou defesa prévia, com as seguintes alegações no que concerne ao mérito da autuação:

I - Após o fornecimento das opções de acomodação, a passageira não enviou qualquer resposta à American. Considerando que os bilhetes emitidos possuem prazo de validade de 12 (doze) meses, a companhia manteve os bilhetes inalterados no sistema aguardando uma decisão final por parte da passageira;

II - Para surpresa da companhia, no dia 04 de outubro de 2017, foi recebida a contestação da venda por parte da passageira, diretamente com a administradora do cartão de crédito. Assim, o reembolso foi devidamente realizado pela administradora do cartão no dia 10 de novembro de 2017, conforme evidencia a carta de cancelamento recebida pela American anexada;

III - Ratifica que a decisão da passageira surpreendeu a empresa, uma vez que normalmente os pedidos de reembolso são realizados junto a companhia que por sua vez os retransmitem para as administradoras de cartão de crédito, caso este tenha sido o método de pagamento utilizado;

IV - Se no caso em tela não houve qualquer solicitação de reembolso junto à American, não pode esta ser penalizada pelo suposto descumprimento de um prazo que sequer existia;

V - Destaca a Nota Técnica nº 5(SEI)/2017/GCON/SAS, onde no que diz respeito à norma objeto desta autuação, destaca a necessária manifestação de vontade do passageiro como instrumento inicial para deflagrar o processo de devolução de montante.

VI - O Relatório de Fiscalização de forma equivocada ignora a interpretação da normativa e indica como prazo inicial da contagem a data em que a passageira tomou conhecimento do cancelamento do voo.

2.3. Pelo exposto, requereu que a presente impugnação seja julgada procedente, cancelando-se o auto de infração em referência.

2.4. **Decisão de Primeira Instância** - O setor competente, em decisão motivada, confirmou o ato infracional pela prática do disposto no art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei 7.565 de 19 de dezembro de 1986, c/c art. 29, caput, da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, por deixar de efetuar o reembolso em até sete dias, observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea, sendo aplicada sanção administrativa de multa no **valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, nos termos da Tabela de "Valores de Multa Decorrentes de Infração À Resolução" do anexo da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016. Considerou inexistentes circunstâncias atenuantes ou agravantes capazes de influir na dosimetria da sanção.

2.5. A decisão destacou que em resposta ao Sistema Stella, a empresa deixou claro que foi aberto o protocolo 660378, por meio do qual o pedido de reembolso da passageira está sendo tratado desde 29/11. afirmou que não obstante tenha anexado notificação da empresa administradora de cartões de crédito Cielo informando sobre o não reconhecimento de despesa por parte de algum portador de cartão, não consta nos autos qualquer elemento que relacione o documento à passageira sra. Dirce de Oliveira.

2.6. **Do Recurso** - Em grau recursal, a interessada reiterou a argumentação apresentada em defesa prévia, ratificando ausência do pedido de reembolso da passageira à empresa, tendo recebido tão somente a notificação da administradora do cartão de crédito. Acrescenta ainda os seguintes argumentos:

I - Embora esta Agência tenha afirmado em sua decisão de primeira instância que não é possível vincular a carta de cancelamento à passageira sra. Dice de Oliveira, a tela do sistema interno da American (anexado) demonstra cabalmente que tal documento se refere à passageira, uma vez que da referida tela depreende-se que o bilhete nº 0012144843846-47, da passageira Oliveira/Dirce, foi adquirido por meio do cartão de crédito final 3325, sendo esse o mesmo número do cartão de crédito indicado na carta de cancelamento. Na mesma tela ainda é possível verificar o código de aprovação e o valor do bilhete com dados idênticos à carta;

II - Considerando que em 10 de novembro de 2017, a administradora do cartão de crédito cancelou/estornou a compra do bilhete objeto destes autos, deve-se esclarecer que quando a American informa em sua resposta à manifestação Stella e que foi replicada pela Agência no Relatório de Fiscalização acerca do processo de reembolso iniciado em 29 de novembro de 2017, trata-se na verdade de processo interno para a contabilização da perda do bilhete. Ainda, a data de 29 de novembro foi utilizada apenas como referência, uma vez que este processo já estava em andamento. Isso porque o dia 29 de novembro de 2017 foi a data na qual a American (matriz) deu entrada do bilhete no sistema ROCs para invalidação e contabilização do bilhete como perda (protocolo 660378).

2.7. Pelo exposto, requereu: a) que seja dado provimento ao presente recurso, reformando-se a decisão de primeira instância, cancelando-se a penalidade aplicada à Recorrente, com o consequente arquivamento dos autos do presente processo administrativo; b) quanto à produção de provas, caso entendam necessário, requer-se que esta Agência expeça ofício à mencionada administradora do cartão de crédito para confirmar as informações de reembolso.

É o relato.

VOTO

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

3. PRELIMINARES

3.1. 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 autuado, 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)

3.2. **Da Regularidade processual** - Considerando as argumentações expostas e os prazos descritos no quadro que inicia a presente análise, acuso regularidade processual no presente feito, 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. **Da materialidade infracional** - A infração foi capitulada no art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei 7.565 de 19 de dezembro de 1986 que dispõe:

Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA - Lei 7.565/86

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; (Grifou-se)

4.2. A Resolução 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, *in verbis*:

Art. 29. O prazo para 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. (Grifou-se)

4.3. Depreende-se da norma que o legislador determinou como marco inicial para a contagem do prazo a solicitação feita pelo passageiro. Ou seja, o prazo de sete dias previsto na norma somente iniciará sua contagem no momento em que o passageiro manifestar junto a empresa seu interesse no reembolso do valor da passagem.

4.4. **Das razões recursais** - A autuada apresentou em defesa prévia e recurso não ter havido qualquer solicitação de reembolso junto à empresa autuada, o que impediria a contagem do marco inicial para o cumprimento do prazo previsto no normativo para o referido reembolso. Anexa aos autos notificação enviada pela administradora do cartão de crédito, afirmando que a solicitação de reembolso teria sido efetuada pela passageira diretamente à administradora, sem qualquer solicitação recebida pela empresa.

4.5. Verifica-se a partir do Relatório de Fiscalização instruído junto ao Auto de Infração, que para a presente autuação, foi considerado a informação da interessada em resposta à manifestação da passageira (SEI 1359223), para fins de contagem inicial do prazo de reembolso previsto na norma:

(...)Após análise em nossos registros, identificamos que foram oferecidas novas datas, porém posteriormente, foi solicitado o reembolso do bilhete, que está sendo processado através do protocolo 660378, desde 29/11. O crédito poderá estar disponível em até 2 ciclos de fatura.

(...)

Considerando que a empresa American Airlines não demonstrou ter cumprido o prazo de reembolso estabelecido no art. 29 da Resolução 400; considerando que a passageira tomou conhecimento do cancelamento em 13/09/2017 e que a empresa indicou apenas que o reembolso "está sendo processado através do protocolo 660378, desde 29/11", ou seja, 78 (setenta e oito) dias após a tomada de conhecimento acerca do cancelamento pela passageira.

4.6. Cumpre informar inicialmente o equívoco da fiscalização em sua contagem do prazo de reembolso, uma vez que esta não se iniciaria a partir da tomada de conhecimento acerca do cancelamento pela passageira, e sim e tão somente a partir da solicitação feita pela passageira, conforme depreende-se do inteiro teor disposto no art. 29 da Resolução ANAC nº 400/2016.

4.7. Além disso, as referidas informações fornecidas pela empresa à época da resposta à manifestação da passageira no sistema Stella estão incompletas e são incapazes de atestar o cometimento da infração. Não obstante informar tratamento de reembolso desde 29/11, a autuada não esclarece por quem fora solicitada o reembolso (que poderia ter sido requerida pelo próprio setor interno da empresa ou pela administradora do cartão de crédito), além de não constar qualquer informação da data de solicitação e nem a data do efetivo reembolso realizada pela autuada. Ademais, na mesma manifestação, a empresa informa que o crédito poderá estar disponível em até 2 ciclos da fatura, o que pode ser indicativo de que o reembolso já teria sido concluído e seria percebido pela passageira através do prazo interno fornecido pela operadora de cartão de crédito.

4.8. Destaca-se ainda que, do relato integral da manifestação da passageira reproduzido pela Fiscalização, também não é possível atestar qualquer informação de solicitação de reembolso efetuado por esta, conforme consta no Relatório de Fiscalização, *in verbis*:

Em 13/09/2017 a passageira Dirce de Oliveira registrou, através do atendimento telefônico da ANAC, a manifestação nº 20170064886, SEI 1359223, cujo teor apresento a seguir:

Cancelamento de voo - A senhora Dirce relata que a empresa aérea realizou o cancelamento do voo na data 14/09/2017. Relata que não consegue entrar em contato com a empresa e não foi informada sobre o cancelamento, verificou o cancelamento através do site, porém a empresa não ofereceu nenhum tipo de informação. Devido a este ocorrido e as opções de acomodação não foi oferecida, menciona o descaso e mau atendimento por parte da companhia. Diante do exposto, aguarda resposta dessa Agência.

4.9. Conforme já aqui exposto, a norma disposta no art. 29 da Resolução ANAC nº 400/2016 é clara no sentido de que o prazo para reembolso de 7 (dias) conta-se a partir da solicitação feita pelo passageiro(a). Deve haver portanto manifestação de vontade clara do passageiro como instrumento e marco inicial para deflagrar o processo de devolução de montante e a exigência de seu cumprimento no prazo previsto na norma.

4.10. Não estando claro nos autos qualquer manifestação da passageira de solicitação de reembolso, a data de sua solicitação e nem mesmo a data do efetivo estorno fora do prazo mencionado na norma, contados a partir do pedido da passageira, entendo haver carência de elementos que sustentem a presente autuação, não podendo subsistir a materialidade infracional.

5. CONCLUSÃO

5.1. Pelo exposto na integralidade desta análise, voto por conhecer e **DAR PROVIMENTO** ao recurso, anulando-se assim a decisão prolatada pelo competente órgão decisório de primeira instância administrativa, e **CANCELANDO** a sanção pecuniária aplicada.

5.2. É o voto.



Documento assinado eletronicamente por **Thais Toledo Alves, Presidente de Turma, Substituto**, em 23/09/2019, às 17:46, 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 **3509012** e o código CRC **0BE7DE66**.

SEI nº 3509012



VOTO

PROCESSO: 00065.041169/2018-01

INTERESSADO: @INTERESSADOS_VIRGULA_ESPACO_MAIUSCULAS@

Nos termos do art. 13 da Instrução Normativa nº 135, de 28 de fevereiro de 2019, profiro meu voto nos seguintes termos:

I - Acompanho o voto do relator, Voto JULG ASJIN (SEI! 3509012), o qual **DEU PROVIMENTO ao recurso, CANCELANDO a sanção pecuniária aplicada**, anulando-se assim a decisão prolatada pelo competente órgão decisório de primeira instância administrativa, por *Deixar de realizar o embarque de passageiro com necessidade de assistência especial prioritariamente em relação a todos os demais passageiros*, ante a carência de elementos que sustentem a autuação, nos termos do voto da Relatora.

ISAIAS DE BRITO NETO

SIAPE 1291577 - Portaria ANAC nº 0644/DIRP/2016

Analista Administrativo



Documento assinado eletronicamente por **Isaias de Brito Neto, Analista Administrativo**, em 25/09/2019, às 17:02, 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 **3531551** e o código CRC **8CA5773D**.

SEI nº 3531551



VOTO

PROCESSO: 00065.041169/2018-01

INTERESSADO: AMERICAN AIRLINES INC.

Em consonância com o disposto no artigo 13 da Instrução Normativa nº 135, de 28 de fevereiro de 2019, profiro meu voto nos seguintes termos:

I - Acompanho o voto da relatora, Voto JULG ASJIN - SEI 3509012, que CONHECEU DO RECURSO E LHE DEU PROVIMENTO, CANCELANDO a sanção pecuniária aplicada, anulando-se assim a decisão prolatada pelo competente órgão decisório de primeira instância administrativa ante a carência de elementos que sustentem a autuação, nos termos do voto da Relatora..

Cássio Castro Dias da Silva

SIAPE 1467237

Presidente da Turma Recursal - Rio de Janeiro



Documento assinado eletronicamente por **Cassio Castro Dias da Silva, Presidente de Turma**, em 25/09/2019, às 17:47, 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 **3541043** e o código CRC **62C92B35**.

SEI nº 3541043



CERTIDÃO

Rio de Janeiro, 25 de setembro de 2019.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

502ª SESSÃO DE JULGAMENTO DA ASJIN

Processo (NUP): 00065.041169/2018-01

Interessado: AMERICAN AIRLINES INC.

Crédito de Multa (SIGEC): 667.844/19-0

AI/NI: 005610/2018

Membros Julgadores ASJIN:

- Cássio Castro Dias da Silva - SIAPE 1467237 - Portarias nº 751, de 07/03/2017 e 1.518, de 14/05/2018 - Presidente da Turma Recursal RJ-ASJIN
- Thaís Toledo Alves – SIAPE 1579629 - Portaria ANAC nº 453, de 08/02/2017 - Relatora
- Isaías de Brito Neto - SIAPE 1291577 - Portaria nº 0644/2016/DIRP/ANAC

Certifico que a ASJIN da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, ao apreciar o processo em epígrafe, proferiu a seguinte decisão:

A Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância, por unanimidade, **DEU PROVIMENTO ao recurso, CANCELANDO a sanção pecuniária aplicada**, anulando-se assim a decisão prolatada pelo competente órgão decisório de primeira instância administrativa, por *Deixar de realizar o embarque de passageiro com necessidade de assistência especial prioritariamente em relação a todos os demais passageiros*, ante a carência de elementos que sustentem a autuação, nos termos do voto da Relatora.

Os Membros Julgadores votaram com a Relatora.

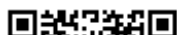
Encaminhe-se à Secretaria desta ASJIN para as providências de praxe.



Documento assinado eletronicamente por **Cassio Castro Dias da Silva, Presidente de Turma**, em 27/09/2019, às 14:41, 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 **Isaias de Brito Neto, Analista Administrativo**, em 27/09/2019, às 15:21, 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 **3549703** e o código CRC **24465587**.

Referência: Processo nº 00065.041169/2018-01

SEI nº 3549703