

VOTO

PROCESSO: 00058.013405/2018-80

INTERESSADOS: @INTERESSADOS_VIRGULA_ESPACO_MAIUSCULAS@

RELATOR: ISAIAS DE BRITO NETO - SIAPE 1291577 - PORTARIA ANAC Nº 0644/DIRP/2016.

ANEXO

MARCOS PROCESSUAIS

NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração (AI) (SEI 1718350)	Tripulante / Aeroporto / Balção / Local / Hora / Portão de Embarque / etc. (dados para individualização)	Data da Infração	Lavratura do AI	Notificação do AI (SEI 1740258)	Defesa Prévia (SEI 1806448)	Decisão de Primeira Instância - DC1 (SEI 2952107)	Notificação da DC1 (SEI 3133155)	Protocolo/Postagem do Recurso (SEI 3148137)	Aferição Tempestividade (SEI 3158750)	Prescrição Intercorrente
00058.013405/2018-80	667712196	004330/2018	Sandra Regina Chaves, E-ticket 0474920843719	28/11/2017	13/04/2018	20/04/2018	07/05/2018	30/04/2019	05/06/2019	17/06/2019	24/06/2019	05/06/2022

Enquadramento: Parágrafo 4º do artigo 32 do(a) Resolução 400 de 13/12/2016 c/c Alínea "u" do inciso III do artigo 302 do(a) Lei 7565 de 19/12/1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica - CBAer)

Infração: infringir as Condições Gerais de Transporte, bem como as demais normas que dispõem sobre os serviços aéreos;

1. INTRODUÇÃO

1.1. Trata-se de recurso interposto por Transporte Transporte Aéreo Português - TAP, em face da decisão proferida no curso do processo em referência, originado do Auto de Infração - AI nº. 004330/2018 (SEI 1718350), lavrado em 28 de novembro de 2017.

1.2. O referido Auto de Infração assim descreve a conduta da interessada:

Descrição da ementa:

Deixar de receber protesto nos casos em que o passageiro constate a violação do conteúdo da bagagem ou sua avaria dentro do prazo de sete dias.

Histórico:

A empresa TAP - TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A deixou de receber protesto da passageira Sandra Regina Chaves, E-ticket 0474920843719, do voo 059, do dia 28.11.17, no caso em que constatou a violação do conteúdo da bagagem, conforme Relatório de Fiscalização nº 18/BSB/NURAC/GTREG/GEOP/SEI/2018, protocolo SEI nº 1575866.

2. HISTÓRICO

2.1. Relatório de Fiscalização - RF: (SEI 1575866) A Fiscalização, em seu relatório, informa:

"A passageira Sra. Sandra Regina Chaves, E-ticket 0474920843719, do voo 059, do dia 28.11.17, insatisfeita com a execução do contrato de transporte aéreo formalizou seu protesto junto ao atendimento presencial da ANAC do aeroporto de Brasília -DF (SBRR), através da manifestação Stella/ANAC nº 20170093265, onde informa que ao desembarcar no aeroporto de Brasília percebeu que sua mala estava revidada. Ao procurar a empresa TAP Air Portugal, a passageira foi informada que como a mala não estava rasgada e só faltando os cadeados, a empresa não efetuará o registro do protesto de irregularidade da passageira. ". Que, após solicitado informações à reclamada, pelo sistema Stella da ANAC, esta apresentou a seguinte resposta:

Provocado pelo sistema Stella da ANAC a empresa aérea apresentou a seguinte resposta:

"Prezados, boa tarde

Fazemos referência à manifestação de nº 20170093265 registrada pela passageira Sandra Regina Chaves, a qual teve comentários a respeito da ausência do cadeado de sua mala após o desembarque no aeroporto de Brasília, procedente do voo TP59 do dia 28/11/17 de Lisboa.

Informamos-lhe que não foi aberto processo de dano no aeroporto porque o cadeado, trata-se de um dos itens acoplados nas bagagens que não são passíveis de indenizações nem de rastreamento.

Caso a passageira detecte a falta de algum item, poderá formalizar uma reclamação dentro de 7 dias, contar da data de seu desembarque para o através do nosso 0800-727-2347 ou através do site: <https://www.flytap.com/pt/br/bsb/transporte/reclamacao>

Sendo assim, solicitamos o arquivamento da referida manifestação.

Atenciosamente

Nubia Rabello

Atendimento ao Cliente

TAP Air Portugal"

Atenciosamente" (grifou-se)

A resposta da empresa aérea confirma que "não foi aberto processo de dano no aeroporto.", (grifo nosso)

O protesto por irregularidade no transporte de bagagem, mediante ressalva lançada em documento específico ou por qualquer comunicação escrita encaminhada ao transportador, configura direito assegurado pela legislação ao passageiro, não estando sujeito à apreciação da empresa aérea o seu cabimento, seja pela gravidade do dano ou a fragilidade do objeto.

Neste sentido, cita-se o contido no art. 32 da Resolução ANAC 400, transcrito abaixo:

Art. 32. O recebimento da bagagem despachada, sem protesto por parte do passageiro, constituirá presunção de que foi entregue em bom estado.

Sobre o objeto do protesto, verifica-se previsão no § 4º do mesmo comando legal, de que o ocorrido com o passageiro é uma das situações que fundamenta o registro de irregularidade pela empresa aérea conforme transcrito abaixo:

§ 4º Nos casos em que o passageiro constate a violação do conteúdo da bagagem ou sua avaria, deverá realizar o protesto junto ao transportador em até 7 (sete) dias do seu recebimento.

Assim, constata-se que a empresa TAP Air Portugal descumpriu a legislação em vigor, ao deixar de registrar o protesto da passageira Sra. Sandra Regina Chaves, E-ticket 0474920843719, do voo 059, do dia 28.11.17.

2.2. Ao Relatório de Fiscalização foi anexada a Manifestação no Stella - Sistema de Atendimento "Fale com a ANAC" (SEI 1406557), realizada pela passageira no Aeroporto JK, em Brasília, em 28/11/2017 (data do desembarque), que assim descreveu-se a ocorrência:

Atendimento JK (SGS) A Sra. Sandra Regina Chaves comprou passagem da empresa TAP, de Amsterdam para Brasília, com conexão em Lisboa, nos voos 669/059, previsto para as 07h00/9h45min do dia 28/11/2017. E-ticket 0474920843719. Relata que ao pegar a mala, em Brasília, verificou que suas malas estavam revidadas. Procurou um funcionário da empresa e foi solicitado que verificasse todos os itens para poder reclamar, e não fez o RIB (relatório de irregularidade de bagagem). A funcionária se negou a fazer o registro por que a mala não estava rasgada e só estava faltando os cadeados. Veto então a esta Agência fazer a reclamação para constar o problema. Reclama da falta de cuidado com suas malas, de não ter sido feito o Relatório de Irregularidade de Bagagem. Etiquetas das bagagens JUTUS3/0047, TP468833/468834, CPF: 327.249.771-49

2.3. Em resposta à manifestação da passageira no Stella, a empresa aérea apresentou a seguinte resposta, em 04/12/2017 (6 dias após o desembarque):

Fazemos referência à manifestação de nº 20170093265 registrada pela passageira Sandra Regina Chaves, a qual teve comentários a respeito da ausência do cadeado de sua mala após o desembarque no aeroporto de Brasília, procedente do voo TP59 do dia 28/11/17 de Lisboa.

Informamos-lhe que não foi aberto processo de dano no aeroporto porque o cadeado, trata-se de um dos itens acoplados nas bagagens que não são passíveis de indenizações nem de rastreamento.

Caso a passageira detecte a falta de algum item, poderá formalizar uma reclamação dentro de 7

dias, a contar da data de seu desembarque para o através do nosso 0800-727-2347 ou através do site: <https://www.flytap.com/ptbr/suporte/reclamacao>

Sendo assim, solicitamos o arquivamento da referida manifestação.

Atenciosamente

Núbia Rabello

Atendimento ao Cliente TAP Air Portugal" Atenciosamente,

2.4. **Defesa Prévia**- Devidamente notificada acerca da lavratura do Auto de Infração, em 20/04/2018, como comprova o AR (SEI 1740258), a autuada protocolou Defesa Prévia, tempestivamente, em 07/05/2018 (SEI 1806448) onde, em síntese, argumentou o seguinte:

O Protesto de Irregularidade de Bagagem é aberto apenas nos casos de extravio e avaria de bagagem, ou nos casos em que o passageiro constate a falta de algum item. No momento do desembarque a senhora Sandra não havia constatado a falta de nenhum dos itens de sua bagagem e a mala não encontrava-se danificada. Segundo alega a passageira, no momento do desembarque, tudo que constatou foi a falta de um cadeado, cuja existência sequer pode ser confirmada pela empresa aérea.

A mala da Sra. Sandra não estava avariada, ao contrário, estava em perfeita condições de uso. Não havia qualquer reclamação a respeito de itens faltantes na mala. A reclamação era, única e exclusivamente, a suposta falta de um cadeado.

[...]

A falta de um cadeado, por si só, não é motivo de reclamação, de abertura de processo de indenização e reparação. É por tal motivo, não foi aberto um formulário no aeroporto que confessasse avaria na mala da passageira.

[...]

Pois bem. A passageira deixou o aeroporto e apenas 6 dias depois de sua chegada é que procurou a empresa aérea, deste vez com a alegação de itens faltantes em sua mala. E assim foi aberto o protesto e a passageira foi indenizada no valor de R\$ 512,98, pelos itens supostamente subtraídos de sua mala (troca de emails em anexo). (grifado no original)

Fica claro, portanto, que assim que houve a reclamação sobre avaria ao conteúdo da bagagem, a TAP formalizou o protesto e indenizou a passageira. Não houve qualquer ilicitude da atitude da empresa.

2.5. Ainda, em sede de Defesa Prévia, a autuada alega a existência de diversas atenuantes a seu favor, "especialmente o fato de se tratar de um mero cadeado, que é um apêndice à bagagem do passageiro e que certamente não causou qualquer impacto na viagem e na bagagem da passageira. [...] Desta 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[...].

2.6. A autuada anexou à sua Defesa Prévia cópia dos e-mails trocados entre a TAP e a passageira dos quais se extraem os seguintes trechos:

a) SEI 1806448 fls. 13 à 15: De Alana Costa (alscosta@tap.pt), datado de 06/12/2017 (8 dias após o desembarque) fazendo referência ao contato da passageira com a empresa aérea realizado por meio do *Fale Conosco Brasil*, contato protocolado sob nº 2017/243131. Na referida resposta da TAP à menção da passageira aos itens retirados de sua mala a representante da empresa aérea solicita o envio das notas fiscais/recibos para melhor analisar o caso.

b) SEI 1806448 fls. 11 à 13: De Sandra Chaves (chavessandraregina@gmail.com), datado de 07/12/2017. Em resposta ao contato da empresa, a passageira informa o envio de algumas notas fiscais de alguns produtos (perfumes).

c) SEI 1806448 fls. 9 à 11: De Alana Costa (alscosta@tap.pt), datado de 08/12/2017. Nessa mensagem, a TAP comunica à passageira que "após análise da documentação apresentada e diante das informações concedidas, informamos que foi autorizado o reembolso referente aos itens que V.sua mencionou terem sido retirados de sua mala, no valor de 132,25 (euros), equivalente R\$ 512,98, correspondente ao câmbio do Banco Central, na data de hoje.

d) SEI 1806448 fls. 9: De Sandra Chaves (chavessandraregina@gmail.com), datado de 08/12/2017. A passageira afirma não concordar com o valor proposto pela TAP a título de indenização pelo prejuízo mas admite não ter as notas fiscais dos outros produtos que teriam sido subtraídos de sua mala.

e) SEI 1806448 fls. 7: De Alana Costa (alscosta@tap.pt), datado de 11/12/2017. A TAP lamenta ocorrido mas informa somente ser possível o reembolso mediante a apresentação de comprovantes/recibos ou notas fiscais por questões de auditoria interna.

2.7. **Decisão de 1ª Instância - DCI**: Em 30/04/2019 o competente setor de primeira instância decidiu (SEI 2952107) pela aplicação de sanção no patamar intermediário no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), sendo arbitrado o valor previsto para a hipótese da Tabela de "Valores de Multas Decorrentes de Infração À Resolução" do Anexo da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, pela prática do disposto o art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA), c/c Art. 32, §4º, da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, considerando a inexistência de circunstâncias atenuantes e agravantes previstas no art. 36, §§1º e 2º da Resolução ANAC nº 472, de 2018, nos seguintes termos:

A própria autuada admite, em sua defesa, que o protesto é aberto apenas nos casos de extravio de bagagem ou nos casos em que o passageiro constate a falta de algum item. Assim, a falta de um cadeado caracteriza claramente a falta de um item que acompanhava a bagagem. Sua existência ou não, não pode ser pretexto para que a abertura do protesto não seja realizado, visto que o protesto é justamente o instrumento necessário para se apurar e se buscar comprovar a irregularidade ou não, neste caso a existência ou não do cadeado e seu extravio. Além disso, não cabe à empresa aérea fazer juízo de valor da idoneidade de qualquer passageiro sequer, até que se prove o contrário.

Em relação, ao prazo esperado de 6 dias para que a passageira procurasse a empresa para realizar a reclamação, cabe ressaltar que a passageira estava dentro do prazo estabelecido pela legislação para tal reclamação, ou seja, esta poderia realizar o protesto junto ao transportador em até 7 (sete) dias do recebimento da bagagem.

Importante frisar, ainda a reclamação da passageira procedia, uma vez que recebeu indenização de R\$ 512,00 pelos itens supostamente subtraídos de sua mala.

Ainda, a autuada requer que seja concedido o desconto de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da multa, esta calculada pelo valor médio do enquadramento. Cabe ressaltar, no entanto, no processo administrativo sancionador é oferecido ao interessado oportunidade de requerer o desconto sobre o valor da multa cominada, no prazo da defesa, em momento prévio a uma decisão final. Tal procedimento, não desvirtuando da observância do devido processo legal, tem como consequência a conclusão do processo sem a análise de mérito da questão, auxiliando a eleição da melhor solução para os interesses públicos. Dessa maneira, vislumbra-se uma incongruência nos procedimentos da autuada, ao tempo em que o requerimento é efetuado com intuito de atenuar a penalidade (eventualmente) cominada. Ocorre que, ou ao interessado é concedido o desconto de 50% sobre o valor da multa média a ser aplicada (mediante requerimento no prazo da defesa), ou faz ele jus a apreciação de mérito da questão. No presente caso, e também por uma questão atinente à preclusão lógica, o interessado apresentou defesa com fundamentos de mérito, motivo pelo qual o processo segue seu curso ordinário e deve ser negado a concessão de desconto pleiteada, uma vez que seu deferimento teria o efeito tipicamente observado nos casos de incidência de um motivo atenuante de penalidade, finalidade diversa da pretendida pela norma. Nessa esteira, a preclusão lógica é a extinção da faculdade de praticar um determinado ato processual em virtude da não compatibilidade de um ato com outro já realizado. Portanto, o requerimento de desconto de 50% é indeferido e o processo segue seu curso normal.

Desta forma, ultrapassadas as questões acima relatadas, não há que se falar em arquivamento do processo, uma vez que a autuada não apresentou nenhum argumento e comprovação capazes de afastar a caracterização da preterição.

2.8. **Recurso 2ª Instância** - Após ser regularmente notificada da DCI, em 05/06/2019, conforme comprova AR (SEI 3133155) a autuada apresentou Recurso contra a Decisão de 1ª Instância, protocolado/postado/carimbado em 17/06/2019 (SEI 3148137), no qual requereu:

a) **Efeito Suspensivo** - Com base no artigo 38, § 1º da Resolução 472/2018, requer a Recorrente seja atribuído efeito suspensivo ao presente Recurso, ante ao fundado receio de incerta reparação decorrente da execução;

b) **Inexistência da Infração**

i) *Aplica-se à hipótese o artigo 32, § 4º da Resolução 400 de 13/12/2016 que prevê que nos casos em que o passageiro constate a violação do conteúdo da bagagem deve realizar o protesto junto ao transportador em até 7 (sete) dias do seu recebimento.*

ii) *Desta forma, desde logo percebe-se que não há qualquer violação ao artigo em comento, pois, dentro do prazo supracitado, a passageira essa buscou a Recorrente, informou a existência de itens faltantes em sua mala, a Recorrente iniciou o protesto e a passageira foi indenizada no valor de R\$ 512,00 (quinhentos e doze reais) pelos itens, supostamente, subtraídos da sua bagagem.*

iii) *Veja Nobre Julgador que, não só realizou o protesto pela suposta violação da bagagem, como em atenção ao inciso III do parágrafo quinto do art. 32 da Resolução 400/2016, a TAP, ora Recorrente, indenizou a passageira, ante a suposta violação da sua bagagem.*

iv) *Segundo consta do Auto de Infração ora combatido, contudo, deveria a TAP ter iniciado o protesto, apenas, com a informação de que o cadeado havia sido retirado da bagagem, e independente da passageira ter sido amplamente orientada a verificar se outros itens haviam sido extravaviados para o início do procedimento;*

v) *Veja Nobre Julgador, O PROTESTO FOI ABERTO, baseado na reclamação da passageira, dentro do prazo estabelecido pela ANAC, logo é desarrazoada a multa arbitrada.*

vi) *Ora o fato em discussão jamais poderia representar a configuração de uma infração a norma por um todo, visto que, ainda que considerado que em um primeiro momento não foi feito o protesto, esse foi feito imediatamente após a constatação, pela passageira, da violação de sua bagagem. A mens legis do comando legal foi atendida pela TAP.*

vii) *Ora, definitivamente, NÃO SE FALA AQUI NA AUSÊNCIA DE ABERTURA DO PROTESTO E DA COMPENSAÇÃO, a qual foi oferecida pela Recorrente, mas sim, ao que tudo indica, uma*

questão relativa ao momento de abertura do protesto, que foi feito alguns dias após o recebimento da bagagem, em razão da existência de uma orientação dos funcionários da Recorrente de que seria prudente a passageira verificar a integridade dos itens de sua bagagem antes de efetuar o protesto.

viii) Como muito esclarecido na peça de defesa e neste recurso, ainda no aeroporto, a TAP orientou a passageira a abrir sua bagagem, verificar se havia algum item faltante, e caso houvesse o protesto seria imediatamente registrado, todavia, a passageira preferiu retornar a sua residência e fazer a verificação em seu domicílio, sem que fosse criado qualquer óbice pela Recorrente, que inclusive já a indenizou.

ix) Por oportuno, vale lembrar que a TAP, ora Recorrente, em momento algum se opôs a iniciar o protesto pelo extravio de itens, ou a esse colocou impedimentos, tendo apenas solicitado que antes de qualquer procedimento era prudente que a passageira efetuasse a verificação de toda a sua bagagem.

x) O PROTESTO FOI ABERTO PELA TAP E A PASSAGEIRA FOI INDENIZADA PELA SUPOSTA VIOLAÇÃO!

xi) Vale registrar que, por muitas oportunidades, a violação da bagagem, ou de cadeados, se dá pela autoridade policial de um país, que entende pela necessidade de análise ou verificação mais criteriosa de um item observado pelo Raio-x.

c) **Inaplicabilidade da multa no valor de R\$ 35.000,00:**

i) Inicialmente, caso seja reconhecida a prática da infração, o que se admite apenas em atendimento ao Princípio da Eventualidade, deve ser aplicada a atenuante prevista no artigo 22, § 1º, II da Resolução nº 25/2008, que assim determina: "Art. 22. Para efeito de aplicação de penalidades 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;"

ii) Oportunamente, vale destacar que a Recorrente adotou todas as medidas previstas no art. 32 da Resolução 400/2017 da ANAC, ou seja, aceitou o protesto oferecido pela passageira dentro dos sete dias, analisou o pedido e procedeu com o pagamento da indenização pelos itens, supostamente, violados, conforme documentos já juntados nesses autos.

iii) Além disso, a Recorrente procedeu com todo esse atendimento a passageira, antes mesmo da Recorrente ter recebido qualquer informação ou notificação acerca da lavratura do auto de infração. [...]

iv) A aplicação de uma multa no valor de R\$ 35.000,00 (trinta 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 a gravidade dos atos supostamente praticados pela Recorrente, principalmente tendo como base o valor de um cadeado.

2.9. **Aferição de Tempestividade do Recurso** - Em Despacho ASJIN (SEI 3158750), datado de 24/06/2019, a Secretaria da Assessoria de Julgamento de Autos de Infração de 2ª Instância - ASJIN certificou a tempestividade do Recurso.

2.10. Em seguida a Secretaria da ASJIN alterou no Sistema Integrado de Gestão de Crédito - SIGEC a situação do crédito nº 66712196 para REN2 - Recurso de 2ª Instância sem Efeito Suspensivo, com base no §1º, do artigo 38, da Resolução ANAC nº 472, de 2018, isto é:

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)

Eis que chegam os autos conclusos à análise deste relator em 02/07/2019.

É o relato.

3. PRELIMINARES

3.1. **Efeito Suspensivo** - em sede recursal, a TAP requer com base no artigo 38, § 1º da Resolução 472/2018, que seja atribuído efeito suspensivo ao presente Recurso, ante ao fundado receio de incerta reparação decorrente da execução.

3.2. A respeito dos efeitos dos recursos administrativos, transcrevo abaixo a lição do autor João Trindade Cavalcante Filho, em "Processo administrativo, 3ª Edição, Editora Jus PODIVM, página 92:

"Efeitos dos recursos administrativos: em regra, o recurso tem efeito apenas devolutivo (devolve-se a matéria à apreciação da Administração); em casos de fundado receio de dano irreversível ou de difícil reparação, pode-se conceder também efeito suspensivo (suspende-se a execução da decisão recorrida até a análise do mérito recursal). Exemplo: decisão que determina a demolição de uma casa. Se o interessado apresentar recurso, normalmente esse apelo não impede a demolição, pois os recursos têm, em regra, apenas efeito devolutivo. No entanto, como se trata de decisão praticamente irreversível, a autoridade pode (a pedido ou de ofício) conceder efeito suspensivo, determinando que a decisão só seja executada após a análise do recurso."

3.3. Especificamente, em relação à inscrição do débito da autuada em Dívida Ativa e, posterior ajuizamento da respectiva Ação de Execução Fiscal, importa esclarecer que a referida inscrição ocorrerá após 75 (setenta e cinco) dias, a contar do recebimento da notificação da presente Decisão de 2ª Instância - DC2, caso ocorra a situação de inadimplência, isto é, caso a autuada não realize o pagamento do referido débito. Esse é o efeito devolutivo e não suspensivo da apresentação do Recurso em 2ª Instância no âmbito da ANAC após a edição da Resolução nº 472, de 2018.

3.4. No entanto, cumpre alertar que, embora não ocorra a inscrição em dívida ativa até o julgamento do recurso apresentado em 2ª Instância, o efeito não suspensivo do recurso importa em acrescer ao valor do débito original juros e multa de mora, de acordo com o Parágrafo único do artigo 34 da Resolução ANAC nº 472, de 2018, desde a data de vencimento, estabelecida na Decisão de 1ª Instância, até a data do pagamento.

3.5. **Da Regularidade Processual** - Considerados os marcos apontados no início dessa análise, acuso a 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. Ressalto que o Recurso em análise foi recebido sem efeito suspensivo, à luz do §1º, do art. 38 da Resolução ANAC nº 472/2018. Julgo os processos aptos para receber a decisão de segunda instância administrativa por parte desta Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância - ASJIN.

4. FUNDAMENTAÇÃO - MÉRITO E ANÁLISE DAS ALEGAÇÕES DO INTERESSADO

4.1. **Da materialidade infracional e fundamentação da penalidade** - A empresa foi autuada por supostamente Deixar de receber protesto nos casos em que o passageiro constate a violação do conteúdo da bagagem ou sua avaria dentro do prazo de sete dias, e, por isso, infringir as Condições Gerais de Transporte, bem como as demais normas que dispõem sobre os serviços aéreos, infração capitulada na Alínea "u" do inciso III do artigo 302 do(a) Lei 7565 de 19/12/1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica - CBAer):

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;

4.2. A delimitação do objeto infracional foi dada com base no parágrafo 4º do artigo 32 da Resolução ANAC nº 400 de 13/12/2016, a saber:

Art. 32. O recebimento da bagagem despachada, sem protesto por parte do passageiro, constituirá presunção de que foi entregue em bom estado.

(...)

§ 4º Nos casos em que o passageiro constate a violação do conteúdo da bagagem ou sua avaria, deverá realizar o protesto junto ao transportador em até 7 (sete) dias do seu recebimento.

4.3. **Das alegações recursais:** Em síntese, a autuada alega que adotou todas as medidas previstas no art. 32 da Resolução 400, de 2016 da ANAC, ou seja, aceitou o protesto oferecido pela passageira dentro dos sete dias, analisou o pedido e procedeu com o pagamento da indenização pelos itens, supostamente violados, conforme documentos juntados aos autos. De acordo com o entendimento da interessada o fato em discussão jamais poderia representar a configuração de uma infração a norma por um todo, visto que, ainda que considerado que em um primeiro momento não foi feito o protesto, esse foi feito imediatamente após a constatação, pela passageira, da violação de sua bagagem.

4.4. De acordo com o Auto de Infração a empresa foi autuada por Deixar de receber protesto nos casos em que o passageiro constate a violação do conteúdo da bagagem ou sua avaria dentro do prazo de sete dias. Segundo o que foi descrito no AI, a empresa TAP - TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A deixou de receber protesto da passageira Sandra Regina Chaves, E-ticket 0474920843719, do voo 059, do dia 28.11.17, no caso em que constatou a violação do conteúdo da bagagem, conforme Relatório de Fiscalização - RF nº 18/BSB/NURAC/GTREG/GEOP/SFI/2018, protocolo SEI nº 1575866.

4.5. O referido RF foi elaborado pelo NURAC/BSB - Núcleo Regional de Aviação Civil em Brasília, em 13/04/2018, a partir da reclamação da passageira no atendimento presencial da ANAC do

Aeroporto, por meio do Stella - Sistema de Atendimento "Fale com a ANAC", em 28/11/2017, manifestação realizada no mesmo dia do desembarque. Portanto, o RF foi assinado em 13/04/2018, data posterior à troca de mensagens por correio eletrônico (e-mail) entre a Companhia Aérea e o Passageiro (mensagens datadas de 06/12 a 11/12/2017) e anexadas pelo autuado em sua Defesa Prévia. (vide itens 2.4 a 2.6 do presente parecer).

4.6. Ressalta-se que em sua manifestação, a passageira relata que ao desembarcar no aeroporto de Brasília percebeu que sua mala **estava revirada**. Procurou um funcionário da empresa e foi **solicitado que verificasse todos os itens para poder reclamar**, e a empresa não fez o RIB (relatório de irregularidade de bagagem). De acordo com o relato da passageira, a funcionária se negou a fazer o registro por que a mala não estava rasgada e só estava faltando os cadeados. A partir da negativa da empresa, a passageira veio então a esta Agência fazer a reclamação para constar o problema.

4.7. Em resposta à manifestação da passageira no Stella, a empresa aérea assim respondeu, em 04/12/2017 (**6 dias após o desembarque**) que *não foi aberto processo de dano no aeroporto porque o cadeado, trata-se de um dos itens acoplados nas bagagens que não são passíveis de indenizações nem de rastreamento. Caso a passageira detecte a falta de algum item, poderá formalizar uma reclamação dentro de 7 dias, a contar da data de seu desembarque para o através do nosso 0800-727-2347 ou através do site: <https://www.flytap.com/ptbr/suporte/reclamacao>.*

4.8. Observa-se que a empresa confirma que não fez o registro do Protesto por entender que a falta do cadeado não ensejaria a avaria da mala, no entanto, afirma em sua resposta inicial que, *Caso a passageira detecte a falta de algum item, poderia formalizar uma reclamação dentro de 7 dias, contar da data de seu desembarque através do telefone 0800-727-2347 ou através do site: <https://www.flytap.com/ptbr/suporte/reclamacao> mas dentro do prazo de 7 dias.* Essa mesma informação, isto é, caso a passageira detectasse a ausência de algum item ela poderia formalizar a reclamação, foi confirmada pela passageira por ocasião de sua manifestação do STELLA.

4.9. Retomando as alegações em seu recurso, a autuada reitera o já afirmado em sede de primeira instância, que o protesto da passageira foi protocolado quando esta verificou ausente os seus pertences e que foi devidamente indenizada no valor de R\$ 512,00 (quinhentos e doze reais), pelos itens supostamente faltantes e, em que pese em um primeiro momento não ter sido aberto o protesto, esse teria sido feito após a constatação, pela passageira, de violação à sua bagagem, sendo, em todo o caso, dentro dos 7 (sete dias) de que trata a norma.

4.10. Cumpre ressaltar que a empresa foi autuada por *deixar de receber protesto nos casos em que o passageiro constate a violação do conteúdo da bagagem ou sua avaria dentro do prazo de sete dias. O §4º, do artigo 32, da Resolução ANAC nº 400, de 2016 garante ao passageiro o direito de protestar perante ao transportador em até 7 (sete) dias após o desembarque nos casos em que o passageiro constate a violação do conteúdo da bagagem ou sua avaria.* Em sua manifestação no STELLA o passageiro afirma que a mala estava revirada e confirma a informação prestada pela empresa que caso detectasse a ausência de algum item, a passageira poderia realizar o protesto.

4.11. A autuada argumenta também que *por muitas oportunidades, a violação da bagagem, ou de cadeados, se dá pela autoridade policial de um país, que entende pela necessidade de análise ou verificação mais criteriosa de um item observado pelo Raio-x.*

4.12. Analisando a reclamação da passageira no STELLA, comparando a resposta da empresa, analisando também a troca de mensagens entre os interessados, bem como a Defesa Prévia da autuada não é possível confirmar a avaria da bagagem pela suposta ausência de um cadeado, então não há que se falar conduta infracional por avaria da bagagem.

4.13. Com relação à violação da bagagem, no momento de sua reclamação no STELLA a passageira não especifica quais itens faltantes em sua mala, conforme orientação da empresa aérea. No momento do atendimento inicial, a passageira poderia *verificar todos os itens para poder reclamar*. Consta-se que essa mesma orientação foi confirmada pela passageira. Posteriormente, a passageira exerce seu direito de protestar dentro do prazo de 7 (sete) dias previstos no §4º, do artigo 32, da Resolução ANAC nº 400, de 2016, utilizando os canais de comunicação disponibilizados pela companhia aérea, "<https://www.flytap.com/ptbr/suporte/reclamacao>" e e-mail "alscosta@tap.pt".

4.14. Isso posto, assiste razão à autuada quando afirma em seu recurso tratar-se de *uma questão relativa ao momento de abertura do protesto, que foi feito alguns dias após o recebimento da bagagem, após a passageira verificar a integridade dos itens de sua bagagem antes de efetuar o protesto.* Como dito anteriormente, quando comparamos a reclamação da passageira no STELLA com as diversas manifestações da empresa no próprio STELLA e nas mensagens trocadas com a passageira, não é possível afirmar que a empresa se opôs a iniciar o protesto pelo extravio de itens, ou a esse colocou impedimentos, mas é possível inferir que antes de realizar o protesto a autuada teria orientado a passageira a verificar a ausência de itens em sua bagagem.

4.15. Portanto, não restou configurada a infração descrita no AI por *deixar de receber protesto nos casos em que o passageiro constate a violação do conteúdo da bagagem ou sua avaria dentro do prazo de sete dias.* Ao contrário, restou comprovado que a empresa respeitou o direito da passageira de *realizar o protesto junto ao transportador em até 7 (sete) dias do seu recebimento conforme previsto parágrafo 4º do artigo 32 da Resolução ANAC nº 400 de 13/12/201 e, ainda, teria realizado o reembolso dos itens reclamados e para os quais a passageira apresentou as respectivas notas fiscais.*

4.16. Assim, com base no inciso IV, Art. 44, da Resolução ANAC nº 472, de 2018 no qual ficou estabelecido que do julgamento do recurso poderá resultar declaração de nulidade do auto de infração, com anulação de todos os atos subsequentes e comunicação do teor da decisão à fiscalização para apurar a necessidade de eventual lavratura de novo auto de infração, desde que respeitados os prazos previstos na Lei nº 9.873, de 1999, **VOTO FAVORAVELMENTE** à:

- I - Anular o AI nº 004330/2018, por ausência de materialidade da infração, ante ao atendimento da empresa ao previsto no §4º, do artigo 32, da Resolução ANAC nº 400, de 2016;
- II - Cancelar no Sistema Integrado de Gestão de Crédito - SIGEC o crédito nº 667712196, no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais); e
- III - Encaminhar os autos à GTAA/SFI para os fins previstos no Inciso IV, art. 44, da Resolução ANAC nº 472, de 2018.

ISAÍAS DE BRITO NETO
SIAPE 1291577



Documento assinado eletronicamente por **Isaias de Brito Neto**, **Analista Administrativo**, em 21/10/2019, às 19:24, 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 **3559459** e o código CRC **346E2767**.

SEI nº 3559459



VOTO

PROCESSO: 00058.013405/2018-80

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, na íntegra, o voto do relator, Voto JULG ASJIN (SEI! 3559459), o qual **DEU PROVIMENTO ao recurso, ANULANDO** o auto de infração nº 004330/2018, por ausência de materialidade da infração, cancelando o Crédito SIGEC nº 667712196 no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), e encaminhar os autos à GTAA/SFI para os fins previstos no Inciso IV, art. 44, da Resolução ANAC nº 472, de 2018, nos termos do voto do Relator.

Marcos de Almeida Amorim

SIAPE 2346625

Portaria ANAC nº 361/DIRP/2017.



Documento assinado eletronicamente por **Marcos de Almeida Amorim, Técnico(a) em Regulação de Aviação Civil**, em 23/10/2019, às 08:33, 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 **3643894** e o código CRC **D7273E20**.

SEI nº 3643894



VOTO

PROCESSO: 00058.013405/2018-80

INTERESSADO: @INTERESSADOS_VIRGULA_ESPACO_MAIUSCULAS@

Nos termos do art. 13 da Instrução Normativa n° 135, de 28 de fevereiro de 2019, profiro meu voto nos seguintes termos:

I- Concordo com o voto do relator, Voto JULG ASJIN (SEI! 3559459) , que **DEU PROVIMENTO ao recurso, ANULANDO** o auto de infração n° 004330/2018, por ausência de materialidade da infração, cancelando o Crédito SIGEC n° 667712196 no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), e determina o encaminhamento dos autos à GTAA/SFI para os fins previstos no Inciso IV, art. 44, da Resolução ANAC n° 472, de 2018, nos termos do voto do Relator.

Cássio Castro Dias da Silva
SIAPE 1467237
Presidente da Turma Recursal - RJ



Documento assinado eletronicamente por **Cassio Castro Dias da Silva, Presidente de Turma**, em 23/10/2019, às 11:28, 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 **3643936** e o código CRC **EB33346B**.

SEI nº 3643936



CERTIDÃO

Brasília, 25 de outubro de 2019.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

503ª SESSÃO DE JULGAMENTO DA ASJIN

Processo: 00058.013405/2018-80

Interessado: TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S.A.

Auto de Infração: 004330/2018

Crédito de multa: 667712196

Membros Julgadores ASJIN:

- Cássio Castro Dias da Silva - SIAPE 1467237 - Portaria nº 751, de 07/03/2017 e 1.518, de 14/05/2018 - Presidente da Sessão Recursal
- Isaias de Brito Neto - SIAPE 1291577 - Portaria ANAC nº 0644/DIRP/2016 - **Relator**
- Marcos de Almeida Amorim - SIAPE 2346625- Portaria ANAC nº 361/DIRP/2017 - Membro Julgador

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

2. A ASJIN, por unanimidade, votou por **ANULAR A DECISÃO DE PRIMEIRA INSTÂNCIA**, com encaminhamento dos autos à GTAA/SFI para os fins previstos no Inciso IV, art. 44, da Resolução ANAC nº 472, de 2018.

3. Os Membros Julgadores votaram com a Relator.



Documento assinado eletronicamente por **Marcos de Almeida Amorim, Técnico(a) em Regulação de Aviação Civil**, em 30/10/2019, às 16:10, 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 **Cassio Castro Dias da Silva, Presidente de Turma**, em 31/10/2019, às 11:48, 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 31/10/2019, às 13:24, 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 **3659293** e o código CRC **7E8FEA2C**.

Referência: Processo nº 00058.013405/2018-80

SEI nº 3659293