

VOTO
PROCESSO: 00067.501519/2017-92
INTERESSADO: @INTERESSADOS_VIRGULA_ESPACO_MAIUSCULAS@
MARCOS PROCESSUAIS

NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração (AI)	Data da Infração	Data da Lavratura do AI	Notificação do AI	Defesa Prévia	Decisão de Primeira Instância (DC1)	Notificação da DC1	Multa aplicada em Primeira Instância	Postagem do Recurso	Realização de Diligência	Manifestação do Autuado
00067.501519/2017-92	663042181	002330/2017	31/08/2017	04/10/2017	11/10/2017	17/10/2017	09/02/2018	19/02/2018	R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)	27/02/2018	10/04/2019	14/11/2019

Infração: Deixar de responder, no prazo de dez dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC.

Enquadramento: Artigo 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565/1986 c/c artigo 39 da Resolução ANAC nº 400/2016.

Relator(a): Samara Alecrim Sardinha - Membro Julgador da ASJIN/ANAC - Portaria de Nomeação nº 3883, de 17 de dezembro de 2018.

1. INTRODUÇÃO

1.1. Trata-se de recurso interposto por TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S.A., em face da Decisão de Primeira Instância 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 Auto de Infração nº 002330/2017 descreve que:

Constatou-se que a empresa ora autuada deixou de responder, no prazo de 10 (dez) dias de seu recebimento, a reclamação registrada pela passageira Fernanda Borges de Souza Torres (protocolo nº 20170055836) junto ao sistema eletrônico de atendimento adotado pela Agência Nacional de Aviação Civil, indo de encontro ao art. 39 da Resolução nº 400/2016.

2. HISTÓRICO

2.1. Tendo sido notificada do auto de infração em 11/10/2017, a empresa autuada apresentou defesa em 17/10/2017.

2.2. Em 19/02/2018 foi emitida a Decisão Primeira Instância aplicando penalidade de multa no valor intermediário de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), dada a ausência de circunstâncias atenuantes ou de agravantes aplicáveis ao caso.

2.3. Devidamente notificada da Decisão de Primeira Instância, a interessada interpôs recurso tempestivo:

I - Afirma que no Sistema de Atendimento Stella, no qual estava registrada a reclamação da passageira Fernanda Borges de Souza Torres, constava um prazo de 20 dias para a sua resposta. Adiciona que no próprio Manual de Procedimento MPR/SAI-007-R02 está determinado que o prazo para a resposta da empresa aérea é aquele indicado no sistema ora mencionado. Em suas palavras: "...*embora o artigo 39 da Resolução 400/2016 estipule um prazo menor, deve ser observado o "prazo de resposta" do Sistema de Atendimento Stella, o qual estipula um prazo maior, demasiadamente mais permissivo, dentro do qual houve a resposta por parte da Recorrente*". Deste modo, solicita o cancelamento da penalidade imposta;

II - Solicita ainda que, em caso de manutenção da penalidade, lhe seja concedido o atenuante previsto no artigo 22, § 1º, II da Resolução nº 25/2008, o qual prevê como causa de diminuição do valor da multa a adoção voluntária de providências eficazes para evitar ou amenizar as conseqüências da infração, antes de proferida a decisão. De acordo com a empresa autuada, a passageira Fernanda Borges de Souza Torres "*foi indenizada administrativamente pela Recorrente no dia 27.09.2017, antes mesmo da Recorrente ter recebido qualquer informação ou notificação acerca da lavratura do auto de infração, que só foi lavrado no dia 04.10.2017*".

2.4. Em 10/04/2019 foi encaminhado pedido de diligência à Gerência Técnica da Gestão da Informação (GTGI) para esclarecimento da seguinte questão: "*Qual foi o prazo para resposta da empresa aérea requisitado na manifestação de número de protocolo 201700722122?*". Solicitou-se, ainda, anexar cópia na íntegra dessa manifestação ao autos.

2.5. Em 23/05/2019 a Gerência Técnica da Gestão da Informação encaminhou resposta a essa Assessoria de Julgamento - Despacho GTGI (3051180), onde se lê:

(...)

Quanto ao prazo de 20 dias indicado pela empresa no protocolo 20170072122, trata-se de uma visualização nativa do sistema e está relacionada ao prazo de trâmite da manifestação, desde o seu cadastro até a conclusão ao usuário. Por outro lado, cabe esclarecer que no início de sua implantação, o sistema discriminava, em seu histórico, tanto o prazo para tratamento das empresas de 10 dias, quanto o prazo de 20 dias previsto para conclusão da manifestação ao usuário por parte da ANAC. (3051172)

Posteriormente, passou a ser disponibilizado apenas o prazo de 10 dias, destinado ao tratamento a ser realizado pela empresa, conforme pode ser verificado no anexo (3051174). Destaca-se ainda que o encaminhamento da manifestação 20170072122, indica o prazo máximo de 10 dias para que seja apresentada resposta à solicitação do usuário (3051170).

(...)

2.6. Ademais do Despacho GTGI (3051180), foram enviados os documentos Anexo Tela 01 (3051172) e Anexo Tela 02 (3051174), onde se lê:

Anexo Tela 01 (3051172)

Os prazos do STELLA são contabilizados cronologicamente, a partir da abertura da manifestação, de forma decrescente. No primeiro momento, ao acessar o sistema para tratamento, eram disponibilizados os prazos de resposta da empresa aérea a partir de 10 dias, e o prazo total para atendimento por parte da ANAC de 20 dias. Vale lembrar que os prazos podem ser prorrogados por mais 10 dias dependendo da complexidade da demanda, e que esse prazo deve ser solicitado dentro do próprio sistema para avaliação.

Anexo Tela 02 (3051174)

Após verificarmos que os prazos dispostos contendo os prazos para as empresas e o prazo para ANAC concluir ao usuário estavam gerando dúvidas para os interlocutores, adotamos a indicação da contagem de 10 dias concedidos às empresas aéreas, conforme disposto na Resolução 400 Resolução 400, de 13 de dezembro de 2016:

2.7. Tendo sido comunicada da juntada de novos elementos ao processo, a empresa atuada apresentou manifestação nos autos. Em sua manifestação reitera que havia no Sistema de Atendimento Stella descrição de prazo de 20 dias para resposta.

2.8. É o relato.

3. **PRELIMINARES**

3.1. Conhecimento do Recurso vez que presentes seus pressupostos de admissibilidade e tempestividade. O processo teve movimentação regular, respeitados os prazos legais, em especiais os prescricionais estabelecidos pela Lei nº 9.873, de 23 de novembro de 1999. Analisados todos os elementos constantes dos autos, em especial manifestações do interessado, atesto que lhe dada ampla oportunidade de manifestação no feito, respeitados prazos e dialética processual, de modo que preservados ampla defesa e contraditório inerentes ao certame.

3.2. 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.

3.3. **Regularidade Processual**

3.4. Considerados os marcos apontados no início desta análise, acuso regularidade processual no presente feito, eis que preservados todos os direitos constitucionais inerentes ao interessado, bem como respeitados os princípios da Administração Pública, em especial contraditório e ampla defesa. O processo teve movimentação regular, respeitados os prazos legais, em especiais os prescricionais estabelecidos pela Lei nº 9.873, de 23 de novembro de 1999. Julgo, pois, o processo apto para receber a decisão de segunda instância administrativa por parte desta Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância (ASJIN).

3.5. **Correção da Data do Fato**

3.6. Nota-se que o campo "Data da Ocorrência" no auto de infração indica o dia 05/09/2017 como sendo a data do fato. Conforme consta no Relatório de Fiscalização nº 004779/2017/GGAF, a Manifestação Stella de protocolo nº 20170055836 foi enviada à TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S.A. em 21/08/2017. Considerando que a empresa teria 10 dias para responder, então a ausência desta resposta seria considerada infração a partir do 11º dia, ou seja, a partir do dia 31/08/2017. Desta forma, retifica-se o Auto de Infração nº 002330/2017 para que nele passe a constar como a data da infração (data do fato) o dia 31/08/2017.

4. **ANÁLISE DAS ALEGAÇÕES DO INTERESSADO**

4.1. A conduta imputada à empresa atuada consiste em "deixar de responder, no prazo de dez dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC". Tendo o fato sido enquadrado no artigo 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565/1986 c/c artigo 39 da Resolução ANAC nº 400/2016, abaixo transcritos:

Lei nº 7.565/1986

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 ANAC nº 400/2016

Art. 39. O transportador deverá responder, no prazo de 10 (dez) dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC.

4.2. Em sua defesa, a TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S.A. afirma que no Sistema de Atendimento Stella, no qual estava registrada a reclamação da passageira Fernanda Borges de Souza Torres, constava um prazo de 20 dias para a sua resposta. Adiciona que no próprio Manual de Procedimento MPR/SAI-007-R02 está determinado que o prazo para a resposta da empresa aérea é aquele indicado no sistema ora mencionado. Em suas palavras: "...embora o artigo 39 da Resolução 400/2016 estipule um prazo menor, deve ser observado o "prazo de resposta" do Sistema de Atendimento Stella, o qual estipula um prazo maior, demasiadamente mais permissivo, dentro do qual houve a resposta por parte da Recorrente".

4.3. Diante das alegações apresentadas pela empresa atuada, fez-se diligência à Gerência Técnica da Gestão da Informação para esclarecimento da seguinte questão: "Qual foi o prazo para resposta da empresa aérea requisitado na manifestação de número de protocolo 201700722122?". Solicitou-se, ainda, anexar cópia na íntegra dessa manifestação ao autos.

4.4. A Gerência Técnica da Gestão da Informação, em sua resposta, informou que:

Despacho GTGI (3051180)

(...)

Quando ao prazo de 20 dias indicado pela empresa no protocolo 201700722122, **trata-se de uma visualização nativa do sistema e está relacionada ao prazo de trâmite da manifestação, desde o seu cadastro até a conclusão ao usuário.** Por outro lado, cabe esclarecer que no início de sua implantação, o sistema discriminava, em seu histórico, tanto o prazo para tratamento das empresas de 10 dias, quanto o prazo de 20 dias previsto para conclusão da manifestação ao usuário por parte da ANAC. (3051172) (g.n)

Anexo Tela 02 (3051174)

Após verificarmos que os prazos dispostos contendo os prazos para as empresas e o prazo para ANAC concluir ao usuário estavam gerando dúvidas para os interlocutores, adotamos a indicação da contagem de 10 dias concedidos às empresas aéreas, conforme disposto na Resolução 400 Resolução 400, de 13 de dezembro de 2016: (g.n)

4.5. Tem-se ainda, nos autos, cópia da Manifestação Stella de protocolo nº 20170055836 na qual consta:

Prezado (a) Senhor (a), Encaminhamos manifestação formulada por usuário dos serviços dessa empresa e recepcionada pelo canal de comunicação "Fale com a ANAC". Solicitamos a análise e o pronunciamento tempestivos, para que possamos adotar as providências cabíveis. Ressaltamos que, de acordo com o art. 39, da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, o transportador deverá responder, no prazo de 10 (dez) dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC. Atenciosamente, Agência Nacional de Aviação Civil

4.6. Isso posto, observa-se que a própria GTGI afirma que os prazos dispostos no sistema para a apresentação de resposta "...estavam gerando dúvidas para os interlocutores". Ainda de acordo com a Gerência, o "prazo de 20 dias indicado pela empresa no protocolo 20170072122, trata-se de uma visualização nativa do sistema e está relacionada ao prazo de trâmite da manifestação, desde o seu cadastro até a conclusão ao usuário". Por fim, no Despacho GTGI (3051180) está descrito que "...passou a ser disponibilizado apenas o prazo de 10 dias, destinado ao tratamento a ser realizado pela empresa, conforme pode ser verificado no anexo (3051174)".

4.7. Assim é possível constatar que havia, de fato, informações divergentes no Sistema de Atendimento Stella quanto aos prazos para a apresentação da resposta por parte da empresa aérea; o que se reforça pela afirmação da GTGI de que constavam prazos distintos no sistema e que esses prazos estavam a gerar confusão entre os usuários.

4.8. É necessário ressaltar que, embora no texto da Manifestação Stella de protocolo nº 20170055836 houvesse menção ao artigo 39 da Resolução ANAC nº 400/2016, o desencontro de informações poderia causar confusão ao interlocutor - como alegado pelo atuado em seu recurso e corroborado pela gerência responsável.

4.9. *In casu*, entendo que se configura a boa-fé da atuada por ela se guiar pelo prazo de 20 dias constante no Sistema de Atendimento Stella. A empresa, ao se deparar com um prazo maior no sistema oficial da Agência, teria a certeza de que estava em conformidade com o esperado pela ANAC caso levasse 20 dias para apresentar sua resposta; e não os 10 dias presentes na norma.

4.10. Destaco que a boa-fé objetiva é caracterizada pela atuação de acordo com determinados padrões de lisura, honestidade e correção, em que se protege a legítima confiança das partes envolvidas na relação jurídica. A boa-fé é princípio constitucional implícito, deduzido e entendido do sistema de valores adotado pela Carta Magna a partir dos postulados constitucionais da dignidade humana (art. 1º, III), da solidariedade social (art. 3º, I), da segurança jurídica (art. 5º, XXXVI) e da moralidade da Administração Pública (art. 37, *caput*).

4.11. O dever de proteção da confiança e da boa-fé, então, se ampara nos princípios da dignidade humana, da solidariedade, da moralidade e da segurança jurídica, sendo certo que as leis e atos normativos do Poder Públicos devem ser julgados em conformidade com esses princípios, obedecida a técnica da ponderação axiológica ou de valores.

4.12. O princípio da boa-fé no direito administrativo brasileiro é impulso da ordem jurídica ao assumir um papel fundamental para a legalidade, a confiança e a agilidade, dando maior estabilidade às situações jurídicas. Ele está expressamente previsto no Código Civil de 2003 nos artigos 113, 187 e 422, e no Código de Defesa do Consumidor, de 1990, nos artigos 4º, inciso III e 51, inciso IV.

4.13. A esse respeito Godoy (2004, p. 100) preconiza: "*De toda sorte, expandiu-se a boa-fé objetiva como uma exigência de eticização das relações jurídicas, a ponto, inclusive de espraiar seu campo de abrangência a outras áreas do direito privado, que não só a do contrato, e mesmo a outra áreas do direito, como por exemplo, a do direito público*". [GODOY, Claudio Luiz Bueno de. **Função social do contrato**. São Paulo: Saraiva, 2004].

4.14. Temos ainda Souza (2012, p. 8) que destaca: "*Cumprе ressaltar que, parte da doutrina, com enfoque no Direito Administrativo, entende a boa-fé como subprincípio da moralidade administrativa. Na compreensão de que é veiculada pelo princípio da moralidade do art. 37 da Constituição Federal de 1988, posição que veio, a seu entender, ser ratificada pela Lei do Processo Administrativo. Assim, o princípio da confiança ou da boa-fé nas relações administrativas é manifesto resultado de junção dos princípios da moralidade e da segurança nas relações jurídicas*". [SOUZA, Márcio Luís Dutra de. **O princípio da boa-fé na administração pública e sua repercussão na invalidação administrativa**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XV, n. 101, jun 2012].

4.15. Isso dito, se o princípio da legalidade deve guiar a ação da Administração e do administrador, estipulando as obrigações e direitos principais da relação jurídico-administrativa, a moralidade administrativa e seu consectário da boa-fé se encarregarão de preconizar deveres anexos de cooperação, informação e proteção independente de cominação expressa na lei, no regulamento ou em qualquer outra fonte normativa regedora da situação apresentada.

4.16. É bem verdade que ao administrado é devido se relacionar com a Administração Pública com retidão e lisura. Porém, à Administração também é devido agir com boa-fé para com o administrado. É direito do cidadão ter segurança nas ações do administrador público, quem deverá ponderar os diferentes interesses e considerar a realidade de quem se destina seu ato.

4.17. Por tal razão, se a empresa atuada recebeu - ainda que por erro do sistema - a orientação de que poderia levar até 20 dias para apresentar sua resposta à Manifestação Stella de protocolo nº 20170055836, ela agiu de boa-fé. Assim, em que pese a norma determinar que o prazo para a resposta é de 10 dias, a situação fática levou o ente regulado a acreditar que, naquela situação, ele teria um prazo alongado para sua ação.

4.18. Por conseguinte, tendo em conta que o Sistema de Atendimento Stella apresentava um prazo de 20 dias para a empresa aérea responder às manifestações - fato esse atestado pela própria Gerência Técnica da Gestão da Informação e alegado pela TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S.A. em seu recurso - concluo que a empresa atuada agiu de boa-fé ao seguir os comandos do sistema de atendimento da ANAC. Assim, nos termos do inciso IV do artigo 44 da Resolução ANAC nº 472/2018, declaro a nulidade do auto de infração com a anulação de todos os atos subsequentes.

5. CONCLUSÃO

5.1. Por tais razões, voto por CONHECER O RECURSO e DAR-LHE PROVIMENTO, ANULANDO o Auto de Infração nº 002330/2017 por comprovação, mediante elementos trazidos em recursos, de não ocorrência da infração nele descrita.

5.2. É o voto.

Samara Alecrim Sardinha
SIAPE 1649446



Documento assinado eletronicamente por **Samara Alecrim Sardinha, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 12/12/2019, às 11:12, 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 **3823302** e o código CRC **8E932502**.

SEI nº 3823302

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

- I - Aproveito na integralidade o relatório do caso, conforme voto-relator. Voto JULG ASJIN 3823302, respaldado pelo art. 50, §1º da Lei 9.784/1999, tornando-o integrante deste.
- II - Exergo a necessidade de alguns apontamentos.
- III - O histórico da ocorrência, datada de 05/09/2017, conforme auto de infração diz respeito à reclamação registrada pela passageira Fernanda Borges de Souza Torres (protocolo nº 20170055836 - SEI 3666345):

21/10/2019 STELLA - Detalhes da Solicitação

Solicitação

Número do Protocolo: **20170055836**
 Solicitante: **fernanda.borges** de souza torres CPF: 798.211.621-34
 Tipo Solicitante: **Brasileiro**

Fluxo Legado STELLA ANAC / 2. Denúncia de infrações
 Tipo de Manifestação: **contra as normas da ANAC / LEGADO (NÃO UTILIZAR)** / Bilhete Aéreo / Prazo expirado para reembolso / Canal de Entrada: Registro pela Internet

Data de cadastro: **21/08/2017 16:55:00** Motivo de Encerramento: Manifestação encerrada conforme solução da área técnica

Responsável pelo Registro: **WebService** Data de finalização: **10/10/2017 13:34:56**
 Etapa Atual: **GTGI** Bloqueio para: **Desbloqueada**
 Urgente: **Não** Situação Atual: **Finalizada**

No dia 04/08/17 embarquei de Lisboa pra Recife, no voo TP 439. Na hora que cheguei na aeronave, tinha um funcionário manuseando minha cadeira na classe executiva, ela estava quebrada, e não poderia voar na executiva, pq não tinha mais assento disponível, e a cadeira quebrada o comandante não queria comigo sentada, pois bem, eu disse e aí? temos uma opção voar na econômica assento 17 e fazemos o reembolso, aí chamaram um funcionário da tap pra resolver, o nome desse funcionário chama JAIME SILVA NUMERO TAP DELE E 208872, eu perguntei qual a garantia que eu tenho? ele me disse que assim que eu chegasse, teria um funcionário tap me aguardando pra me reembolsar a passagem, MENTIRAAAA, não tinha ninguém me aguardando, pois bem cheguei liguei no 0800 da tap fiz minha reclamação e solicitei ate então meu reembolso, quando contei a historia para o atendente da TAP, ele me disse que j estava tudo no sistema, que eles entrariam em contato rapidamente, hoje são 21/08 ELES NÃO ME DERM NENHUMA SATISFAÇÃO, EU TENHO FOTO DA Manifestação: ASSINATURA DO FUNCIONARIO NO MEU CARTÃO DE EMBARQUE FILMAGEM DA CADEIRA QUEBRADA, TENHO UM EMAIL NO DIA 07/08/17, AVISANDO O QUE ACONTECEU, EU QUERO INDENIZACAO PQ NAO PODIA VOAR NA ECONOMICA POR PROBLEMAS DE SAUDE, EU QUERO AGORA TENTAR RESOLVER ADMINISTRATIVAMENTE, EU QUERO REEMBOLSO INDENIZACAO PELO TRANSPORTO, E PQ VCS ME DERMAM UMA UNICA ALTERNATIVA SOMENTE VOAR NA ECONOMICA E REEMBOLSO, NAO TIVE OPCAO DE ESCOLHER, A TAP NAO TRABALHA COM NUMERO DE PROTOCOLO, EU LIGUEI HOJE DIA 21/08 E X NO SAC DA TAP, TODAS AS VEZES ESPEREI MAIS DE 15 MINUTOS, PRA SEMPRE SEMPRE O FUNCIONARIO DIZER QUE IRIA ME TRANSFERIR E A LIGACAO, TODAS AS VEZES LIGACAO CAIU, ISSO E UM ABSURDO UMA CAHORRADA, EU QUERO MEU REEMBOLSO DE QUASE 8000 REAIS, QUERO UMA INDENIZACAO, OS DOCUMENTOS NAO FORAM ENVIADOS AQUI PQ TENHO TUDO NO CELULAR, CASO QUEIRAM ENVIAR TODOS.

09. Número do voo: TP439
 11. Localizador ou e-ticket: 0471227282549
 14. Aeroporto de Ocorrência: 22 - PE - Internacional de Recife / Guararapes - Gilberto Freyre
 10. Data do voo: 04/08/2017
 16. Sigilo de Dados?: Não
 NURAC - Índice de Infração: Sim

16/19
21/01/2020

IV - Entretanto, a alegação de defesa se fundamenta em manifestação distinta, protocolo 201700072122, feita pela passageira Elaine Cristina da Silva, sugerindo tratar-se de referência exemplificativa. Dependendo do documento apresentado que a data de cadastro no sistema STELLA supostamente seria 01/12/2014. Vale DOC SEI 1182089:

V - Em contraste à documentação constante do sistema da ANAC, print da página do STELLA juntada ao feito, referente ao protocolo 20170072122, observa-se data distinta da reclamação efetuada pela passageira Elaine Cristina da Silva Oliveira. Enquanto a alegação em sede de defesa prévia sugere o cadastro no dia 01/12/2014, a informação no STELLA consta como 30/09/2017. Vejamos o DOC 3051170 do processo:

Solicitação

Número do Protocolo: **20170072122**
 Solicitante: **Elaine Cristina da Silva Oliveira** CPF: 038.688.926-05
 Tipo Solicitante: **Brasileiro**
 Fluxo Legado **STELLA ANAC / 2. Denúncia de**
 Tipo de Manifestação: **Infrações contra as normas da ANAC / LEGADO** Canal de Entrada: **NURAC MINAS**
 (NAC UTILIZAR) / Atendimento / Check-in / **GERAIS**
 Manifestação encerrada conforme
 Motivo de Encerramento: **solução da área técnica**
 Data de cadastro: **30/09/2017 14:28:00** Data de finalização: **18/10/2017 10:19:52**
 Responsável pelo Registro: **WebService** Bloqueio para: **Desbloqueada**
 Etapa Atual: **GTGI** Situação Atual: **Finalizada**
 Urgente: **Não**

Atendimento Confins - Em 30/09/2017, às 14h10min, compareceu a este atendimento presencial a passageira Elaine Cristina da Silva, portador do CPF: 038.688.926-05, com reserva no voo 104 da empresa TAP, com origem em origem Confins e destino final a Lisboa, com saída às 16h55min, em 28/09/2017, pelo identificador LAZ76. Relata que se apresentou no balcão de check-in da TAP aproximadamente às 15h15min e entrou na fila que possui apenas uma atendente, o que tornou o atendimento extremamente lento. A passageira reciosa com a aproximação do horário de saída do voo se dirigiu até a atendente e informou sua preocupação e a atendente disse que o check-in havia fechado cerca de sete minutos atrás e que a usuária não mais poderia embarcar. Ela tentou conversar com a atendente, explicando que já estava aguardando na fila por cerca de quarenta minutos, mas a atendente disse que não poderia fazer nada, apenas remarcar ao custo de taxas ou ligar no telefone da empresa aérea para tentar resolver. A passageira ligou e foi cobrada uma taxa com um valor exorbitante, muito acima do valor investido na passagem e por esta razão não foi aceito pela passageira, que busca até um momento uma posição e solução para o ocorrido por parte da TAP. (ECS) CPF: 038.688.926-05

15. Forma de aquisição do bilhete: **Presencial na agência de viagens**
 09. Número do voo: **104**
 11. Localizador ou e-ticket: **LAZ76**
 14. Aeroporto de Ocorrência: **13 - MG - Internacional de Belo Horizonte / Tancredo Neves - Confins**
 10. Data do voo: **28/09/2017**
 16. Sigilo de Dados?: **Não**
 18. Data do protocolo: **28/09/2017**
 NURAC - Indício de Infração: **sim**
 07. Tipo de voo: **Internacional**
 Objeto: *** Não aplicável**

Histórico da Descrição da Solução

Data: 18/10/2017 10:19:52 - Usuário: Joanne Luzia Silva Nascimento - Etapa: GTGI

1611
21/01/2020

VI - Embora o Parecer 445 (2889129) e Despacho JULG ASJIN 2891428 tenham referenciado o protocolo 20170072122 por conta do argumento trazido pela defesa, fato é que a infração apontada no presente feito diz respeito ao não cumprimento da reclamação 20170055836 dentro do prazo de 10 dias, conforme se depreende do auto de infração. Isso restou claro a partir do Despacho JULG ASJIN 3550905, que converteu mais uma vez o processo em diligência para que Gerência Técnica da Gestão da Informação (GTGI), nos termos do Parecer 445 (2889129), incluisse na resposta apresentada mediante o Despacho GTGI (3051180), uma cópia da reclamação registrada pela passageira **Fernanda Borges de Souza Torres** no sistema eletrônico de atendimento Stella sob o protocolo nº **20170055836**.

VII - O citado Despacho GTGI 3051180, de fato, afirma que quanto ao prazo de 20 dias indicado pela empresa no protocolo 20170072122, tratava-se de uma visualização nativa do sistema e está relacionada ao prazo de trâmite da manifestação, desde o seu cadastro até a conclusão ao usuário. Esclareceu também que esclarecer que no início da implantação, o sistema (STELLA) discriminava, em seu histórico, tanto o prazo para tratamento das empresas de 10 dias, quanto o prazo de 20 dias previsto para conclusão da manifestação ao usuário por parte da ANAC. Cabe, neste ponto, frisar mais uma vez, a referência a protocolo de reclamação distinto daquele apontado pelo auto de infração, conforme já demonstrado acima. Nada obstante, o mesmo Despacho GTGI 3051180 anexa e-mails da ANAC (3051160) enviados à representante da recorrente, dados de 06/06/2017, salientando a necessidade de o sistema STELLA ser acessado frequentemente para que as manifestações sejam concluídas respeitando os procedimentos e prazos previstos na Resolução 400 de 13 de Dezembro de 2016.

VIII - Isso dito, é importante desenhar uma linha temporal do caso.

- a) O AUTO DE INFRAÇÃO Nº 002330/2017, datado de 04/10/2017, objeto do presente caso, cuja ocorrência diz respeito à reclamação registrada pela passageira **Fernanda Borges de Souza Torres** (protocolo nº 20170055836 - SEI 3366345), data a ocorrência como 05/09/2017.
- b) A alegação de defesa se fundamenta em manifestação distinta, protocolo 201700072122, feita pela passageira Elaine Cristina da Silva, supostamente registrada no sistema STELLA em 01/12/2014 (print da defesa prévia). Documentação juntada pela ANAC sugere que a ocorrência referente ao protocolo 201700072122 materializou-se em data diversa, 30/09/2017.
- c) E-mails da ANAC (3051160) enviados à representante da recorrente, dados de 06/06/2017, salientando a necessidade de o sistema STELLA ser acessado frequentemente para que as manifestações sejam concluídas respeitando os procedimentos e prazos previstos na Resolução 400 de 13 de Dezembro de 2016.

IX - Primeiramente, essa linha temporal é importante para entender que na data de lavratura do auto de infração objeto do feito, e respectiva ocorrência, conforme Despacho GTGI 3051180, o sistema STELLA e autuado já haviam sido adaptados/informados no sentido de alinhamento e necessidade de observância dos procedimentos e prazos previstos na Resolução 400 de 13 de dezembro de 2016. Importante o destaque de que o normativo, publicado no Diário Oficial da União de 14 de dezembro de 2016, Seção 1, página 104, entrou em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação. Logo, na data da ocorrência e lavratura do auto, o artigo 39 caput, fundamento para a autuação já tinha eficácia e cogência.

X - Em segundo lugar, embora se avenge a boa-fé do regulado no caso em ter sido induzido ao erro de não observância do prazo por uma mensagem do sistema da ANAC, penso que o contraste do print apresentado em sede de defesa prévia, bem como a referência à manifestação distinta daquela objeto do auto de infração, 201700072122, inclusive com relação à data na qual foi inserida no sistema, levantam dúvidas quanto à aplicação do princípio da boa-fé objetiva no presente caso. Admite-se, sim, que a citação ao protocolo de reclamação 201700072122 tenha sido exemplificativa. Contudo, há grande discrepância entre a data de registro apresentada pela recorrente em defesa prévia e aquela constante do print da tela do sistema da ANAC (SEI 3051170).

XI - Assim, não acompanho o voto-relator.

XII - Por todo o contexto, objetivamente os autos demonstram:

- Em 21 de agosto de 2017, foi registrada no Stella (sistema eletrônico adotado pela ANAC para o registro de queixas por parte de usuários da aviação civil) a reclamação da Sra. **Fernanda Borges de Souza Torres**, passageira do voo TAP 439, trecho Lisboa-Recife.
- A reclamação foi recebida pela empresa aérea ora autuada no mesmo dia (21/08). No entanto, somente foi respondida em 05/09, isto é, mais de dez (10) dias após o seu recebimento. A imagem comprobatória está anexada ao processo ora autuado.
- Tal conduta transgrediu o art. 39 da Resolução nº 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil, o qual determina que as reclamações registradas pelos usuários junto à ANAC devem ser respondidas pelas empresas aéreas no prazo limite de dez (10) dias.
- Desta forma, foi lavrado o Auto de Infração nº 2330/2017, pela caracterização de infração ao art. 302, III, 'u', do Código Brasileiro de Aeronáutica.

XIII - Assim, a conduta é prevista no artigo 39, caput, da Resolução 400, de 13/12/2016 e enquadrada a ocorrência no CBAer:

Art. 302. A multa será aplicada pela prática das seguintes infrações:

(...)

III - Infrações imputáveis à concessionária ou permissionária de serviços aéreos:

(...)

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

XIV - O art. 6º da Lei nº 8.987/95 dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previstos no artigo 175 da Constituição Federal:

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

XV - A Resolução ANAC Nº 400, de 13 de dezembro de 2016, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte, aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional, traz, in verbis: "Art. 39. O transportador deverá responder, no prazo de 10 (dez) dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC".

XVI - Por isso, e considerados os apontamentos feitos acima, em especial, itens VI a XV, voto no sentido de a sanção ser mantida.

XVII - Quanto à dosimetria, embora a Resolução nº 472/2018 tenha revogado a Resolução ANAC nº 25/2008 e IN ANAC nº 08 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.

XVIII - ATENUANTES - Para o reconhecimento da circunstância atenuante prevista no artigo 22, § 1º, inciso I 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, o que não se deu nos autos do processo. Dessa forma, deve ser afastada a sua incidência. Da mesma forma, entende-se que a Interessada não demonstrou, nos autos, ter adotado voluntariamente qualquer providência eficaz para amenizar as consequências da infração. Repare-se que nenhuma medida que configure um dever pode ser fundamento para a aplicação dessa atenuante, prevista no artigo 22, § 1º, inciso II da Resolução ANAC nº 25/2008. Para a análise da circunstância atenuante prevista no artigo 22, § 1º, inciso III ("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 a partir da data da infração ora analisada. Em pesquisa no Sistema Integrado de Gestão de Créditos - SIGEC desta Agência, há penalidades aplicadas em definitivo à Autuada antes da Decisão de Primeira Instância Administrativa, não podendo ser aplicada a referida circunstância atenuante.

XIX - AGRAVANTES - Quanto à existência de circunstância agravante, não se vê, nos autos, qualquer elemento que configure as hipóteses previstas no § 2º do artigo 22 da Resolução ANAC nº 25/2008.

XX - Pelo exposto, VOTO por:

- **NEGAR PROVIMENTO ao recurso, e manter a decisão de primeira instância para que a empresa seja multada em R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, como sanção administrativa, conforme a Tabela de Infrações do art. 43 da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, pela prática do disposto no do artigo 302, inciso III, alínea "v" da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, combinado com o a Art. 39, Caput, da Resolução ANAC nº 400 de 13/12/2016, por deixar de responder, no prazo de 10 (dez) dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC.

BRUNO KRUCHAK BARROS

SIAPE 1629380

Presidente Turma Recursal – BSB

Assessor de Julgamento de Autos em Segunda Instância Substituto



Documento assinado eletronicamente por Bruno Kruchak Barros, Presidente de Turma, em 22/01/2020, às 15:09, 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 3943401 e o código CRC BE99C104.

SEI nº 3943401



VOTO

PROCESSO: 00067.501519/2017-92

INTERESSADO: TRANSPORTES AEREAS PORTUGUESES S.A

1. NOS TERMOS DO ART. 13 DA INSTRUÇÃO NORMATIVA N° 135, DE 28 DE FEVEREIRO DE 2019, PROFIRO MEU VOTO NOS SEGUINTE TERMOS:

1.1. Aproveito na integralidade o relatório do caso, conforme voto-relator, Voto JULG ASJIN 3823302, respaldado pelo art. 50, §1º da Lei 9.784/1999, tornando-o integrante deste.

1.2. Porém, faz-se necessário expor algumas considerações acerca do caso, antes de proferir meu voto.

1.3. A interessada, por meio da Defesa ao nup 00067.501610/2017-16, faz referência às informações expostas no sistema STELLA, do qual constaria prazo distinto para inserção de resposta como sua atribuição enquanto ente regulado por esta Agência.

1.4. Porém, em resposta à Diligência determinada pelo Parecer n° 445/2019/JULGASJIN/ASJIN (2889129), a Gerência Técnica de Gestão da Informação informa que constam duas datas para o tratamento da demanda, uma para o usuário e outra para a interessada:

o prazo de 20 dias indicado pela empresa no protocolo 20170072122, trata-se de uma visualização nativa do sistema e está relacionada ao prazo de trâmite da manifestação, desde o seu cadastro até a conclusão ao usuário. Por outro lado, cabe esclarecer que no início de sua implantação, o sistema discriminava, em seu histórico, tanto o prazo para tratamento das empresas de 10 dias, quanto o prazo de 20 dias previsto para conclusão da manifestação ao usuário por parte da ANAC. (3051172)

1.5. Ainda que se possa alegar dubiedade nas informações apostas ao sistema, o ente regulado deve ater-se exclusivamente ao normativo pertinente.

1.6. Nesse sentido, não pode alegar escusa ao regular cumprimento da norma face ao Manual de Procedimento-MPR/SIA-007-R02 TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DO SISTEMA TELLUS DE ATENDIMENTO (STELLA), e, ante o arguido, cumpre ressaltar que a Instrução Normativa Anac n° 23/2009, de 23 de junho de 2009, que estabelece a relação dos documentos oficiais e normativos da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC conceitua Manual de Procedimento como documento com a competência de detalhar rotinas e procedimentos técnicos ou administrativos para garantir padrão de execução, tão somente.

1.7. Logo, não se vislumbra que apontamentos constantes de um Manual se tornaria vinculante à luz da legislação estruturante aplicável à Anac, a saber a Lei 11.182/2008 e Resolução n° 381/2016 (aprovou o regimento interno da autarquia) seria quando o documento tivesse sido submetido a aprovado pela Diretoria Colegiada da Agência - reitera-se: o que não é verdade no presente caso.

1.8. Isso porque o art. 11, inciso V, da citada lei, define que compete à Diretoria da Agência o exercício do poder normativo da autarquia, enquanto o regimento interno (art. 9º, inciso XXII) detalhou que cabe à diretoria colegiada a "*deliberar, na esfera administrativa, quanto à interpretação da legislação e sobre os casos omissos*", desejável a oitiva da Procuradoria (art. 24, inciso IX, também do regimento interno) nestes casos.

1.9. Desse modo, a administração só pode agir se houver um comando legal nesse sentido. A obediência ao princípio da legalidade está consagrada no direito pátrio, encontrando-se comando expresso dela no *caput* do art. 37 da Constituição Federal e no *caput* do art. 2º da Lei nº 9.784/99.

1.10. Já na doutrina, Alexandre Santos de Aragão bem define esse princípio: "*O princípio da legalidade administrativa significa, então, nessa acepção, que a Administração Pública, ao contrário do particular, que pode fazer tudo o que a lei não proíba, só pode fazer aquilo que a lei esteie*" (ARAGÃO, Alexandre Santos de. Curso de direito administrativo. Rio de Janeiro: Forense, 2013. p. 62).

1.11. Ainda, Celso Antônio Bandeira de Mello o conceitua de forma similar: "*O princípio da legalidade no Brasil significa que a Administração nada pode fazer senão o que lei determina. Ao contrário dos particulares, os quais podem fazer tudo o que a lei não proíbe, a Administração só pode fazer o que a lei antecipadamente autorize*" (MELLO, Celso Antônio Bandeira de. Curso de direito administrativo. São Paulo: Malheiro Editores, 2009. p. 105).

1.12. Quanto à jurisprudência, por sua vez, observe-se o STJ, que já tratou desse princípio várias vezes, ratificando o conceito, *verbi gratia*:

ADMINISTRATIVO. SERVIDORES PÚBLICOS INATIVOS. GRATIFICAÇÃO DE ATIVIDADE TÉCNICO-ADMINISTRATIVA-GATA. DECRETO-LEI Nº 2.200/84. RECEBIMENTO INTEGRAL. AUSÊNCIA DE PREVISÃO LEGAL. ADMINISTRADOR PÚBLICO. OBEDIÊNCIA AO PRINCÍPIO DA LEGALIDADE ESTRITA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. I - O art. 5º do Decreto-lei nº 2.200/84, fixou que "Aos funcionários já aposentados a incorporação da Gratificação de Atividade Técnico-Administrativa, far-se-á na razão da metade do percentual máximo atribuído à categoria funcional em que ocorreu a aposentadoria." II - **Segundo o princípio da legalidade estrita - art. 37, caput da Constituição Federal - a Administração está, em toda a sua atividade, adstrita aos ditames da lei, não podendo dar interpretação extensiva ou restritiva, se a norma assim não dispuser. A lei funciona como balizamento mínimo e máximo na atuação estatal.** O administrador só pode efetuar o pagamento de vantagem a servidor público se houver expressa previsão legal, o que não ocorreu na hipótese dos autos em relação à percepção integral da Gratificação de Atividade Técnico-Administrativa aos inativos. III - Recurso especial conhecido e desprovido. (STJ - REsp: 907523 RJ2006/0265251-2, Relator: Ministro GILSON DIPP, Data de Julgamento: 10/05/2007, T5 - QUINTA TURMA, Data de Publicação: DJ 29/06/2007 p. 715) (grifo nosso)

1.13. Assim, não vincula esse decisor ao referido Manual quando da emissão desse VOTO, haja visto o prazo alegado pela recorrente e constante daquele.

1.14. Por conseguinte, ninguém pode alegar o desconhecimento da lei, como escusa a obediência a seus pressupostos, logo, uma empresa internacional possui capacidade e corpo técnico razoável para se prover previamente do normativo pátrio sob o qual se dispôs operar e, assim, a ignorância da lei não lhe serviria de isenção de responsabilidade:

"Desconhecimento da lei

Desconhecimento da lei (ignorantia legis): Dispõe o art. 21, caput, 1ª parte, do CP: 'O desconhecimento da lei é inescusável'. Em igual sentido, estabelece o art. 3º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro (Decreto-lei 4.657, de 4 de setembro de 1942): 'Ninguém se escusa de cumprir a lei, alegando que não a conhece'. Em princípio, o desconhecimento da lei é irrelevante no Direito Penal. Com efeito, para possibilitar a convivência de todos em sociedade, com obediência ao ordenamento jurídico, impõe-se uma ficção: a presunção legal absoluta acerca do conhecimento da lei. Considera-se ser a lei de conhecimento geral com a sua publicação no Diário Oficial. Mas a ciência da existência da lei é diferente do conhecimento do seu conteúdo. Aquela se obtém com a publicação da norma escrita; este, inerente ao conteúdo lícito ou ilícito da lei, somente se adquire com a vida em sociedade. E é justamente nesse ponto que entra em cena o instituto do erro de proibição. Há duas situações diversas: desconhecimento da lei (inaceitável) e desconhecimento do caráter ilícito do fato, capaz de afastar a culpabilidade, isentando o agente de pena. (...). Embora estabeleça o art. 21, caput, do CP, ser inescusável o desconhecimento da lei, o elevado número de complexas normas que compõem o sistema

jurídico permite a sua eficácia em duas hipóteses no campo penal: a) atenuante genérica, seja escusável ou inescusável o desconhecimento da lei (art. 65, II, do CP); e b) autoriza o perdão judicial nas contravenções penais, desde que escusável (art. 8º da Lei das Contravenções Penais – Decreto-lei 3.688/1941)." (MASSON, Cleber. Código Penal Comentado. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2017. p. 162). (grifos no original)

1.15. Assim, não se configura uma exceção regulamentar ao cumprimento da norma, configurando, por fim, infração ao normativo em comento:

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;

1.16. bem como no Art. 39 da Resolução ANAC Nº 400, de 13 de dezembro de 2016, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte, aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional, traz, *in verbis*:

"Art. 39. O transportador deverá responder, no prazo de 10 (dez) dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC".

1.17. **Por tudo o exposto, não acompanho o voto-relator e voto por:**

1.18. **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, e manter a decisão de primeira instância para que a empresa seja multada em **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, como sanção administrativa, conforme a Tabela de Infrações do art. 43 da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, 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 a Art. 39, Caput, da Resolução ANAC nº 400 de 13/12/2016, por deixar de responder, no prazo de 10 (dez) dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC.

Eduardo Viana

SIAPE - 1624783

Membro Julgador - Portaria ANAC nº 1381/DIRP/2016



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Viana Barbosa, Analista Administrativo**, em 22/01/2020, às 15:09, 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 **3946581** e o código CRC **8B04398B**.

SEI nº 3946581



CERTIDÃO

Brasília, 22 de janeiro de 2020.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

505ª SESSÃO DE JULGAMENTO DA ASJIN

Processo: 00067.501519/2017-92

Interessado: TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S.A.

Auto de Infração: 002330/2017, de 04/10/2017

Crédito de multa: 663042181 (e demais, se enumerados nos autos)

Membros Julgadores ASJIN:

- Bruno Kruchak Barros - SIAPE 1629380 - Portaria nº 2026/2016 - Presidente da Sessão Recursal
- Samara Alecrim Sardinha - SIAPE 1649446 - Portaria ANAC nº 3883, de 17 de dezembro de 2018. - Membro Julgador
- Eduardo Viana Barbosa - SIAPE 1624783 - Portaria Nomeação nº nº 1381/DIRP/2016 - 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 maioria, votou por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, **MANTENDO** a multa aplicada em Primeira Instância Administrativa no valor de **35.000,00 trinta e cinco mil reais**, em desfavor de **TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S.A.**, por, na data de 05/09/2017 deixar de responder, no prazo de dez dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC., em afronta à **LEI 7.565/1986 (CBA) ART 302 III U (Código Brasileiro de Aeronáutica – CBA)**, associado a(o) **RESOLUÇÃO 400/2016 ART 39 CAPUT** .

3. Vencido o voto relator.



Documento assinado eletronicamente por **Samara Alecrim Sardinha, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 22/01/2020, 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 **Eduardo Viana Barbosa, Analista**



Administrativo, em 22/01/2020, às 15:09, 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 22/01/2020, às 15:09, 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 **3946607** e o código CRC **D9D32DDE**.
