

VOTO

PROCESSO: 00065.569902/2017-68

INTERESSADO: @INTERESSADOS\_VIRGULA\_ESPACO\_MAIUSCULAS@

DECISÃO DE SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

MARCOS PROCESSUAIS

NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração (AI)	Data da Infração	Lavratura do AI	Notificação do AI	Decisão de Primeira Instância (DC1)	Notificação da DC1	Multa aplicada em Primeira Instância	Protocolo do Recurso	Aferição Tempestividade
00065.569902/2017-68	663631184	002845/2017	27/09/2017	07/12/2017	20/12/2017	02/04/2018	06/04/2018	R\$ 35.000,00	18/04/2018	23/05/2018

**Enquadramento:** Inciso III do artigo 27 do(a) Resolução 400 de 13/12/2016 c/c Alinea "u" do inciso III do artigo 302 do(a) Lei 7565 de 19/12/1986.

**Infração:** Deixar de oferecer gratuitamente a assistência material de hospedagem nos casos dispostos no art. 26.

**Proponente:** Rodrigo Camargo Cassimiro – SIAPE 1624880 (Portaria Nomeação Membro Julgador ANAC nº 845, de 13/03/2017)

**I. INTRODUÇÃO**

- Trata-se de recurso interposto pela OCEANAIR LINHAS AEREAS S/A, doravante INTERESSADA. Refere-se ao processo administrativo discriminado no quadro acima, que individualiza a materialidade infracional e retrata os marcos relevantes para o trâmite e regularidade processual.
- Os autos evidenciam que: "A empresa aérea OCEANAIR LINHAS AEREAS S/A, deixou de fornecer ao Sr. ANTÔNIO VINÍCIOS DE OLIVEIRA NASCIMENTO, bilhete ou localizador nº 2472433071701, assistência material de traslado de ida e volta devido ao cancelamento do voo ONE 6200/27SET2017, HOTRAN 09:25h".

**2. HISTÓRICO**

**ACONTECIMENTOS RELEVANTES**

- A fiscalização da ANAC em seu Relatório de Fiscalização nº 005134/2017 (SEI 1341007) detalha o fato da forma a seguir:

**I ? DOS FATOS**

**Em 27 de Setembro de 2017, o Sr. ANTÔNIO VINÍCIOS DE OLIVEIRA NASCIMENTO, bilhete ou localizador nº 2472433071701, através do atendimento presencial neste NURAC: GIG relatou a ocorrência de possível infração da empresa, sendo esta objeto deste Relatório de Fiscalização. A manifestação foi registrada na ANAC sob o número 20170070862.**

Conforme registrado na manifestação, o passageiro alega a ocorrência da seguinte infração:

**- A empresa não informou o motivo do cancelamento; se recusou a dar uma carta do cancelamento e não deram táxi para o seu retorno até sua casa.**

O passageiro relatou que seu voo foi cancelado pela empresa Avianca, voo 6200. A empresa não informou o motivo do cancelamento e se recusou a dar uma carta do cancelamento. **O passageiro não poderá chegar no horário dos seus compromissos devido o cancelamento, pois deram o táxi para o seu retorno até sua casa.**

Em resposta a manifestação, a empresa relatou que:

1 - A empresa disponibilizou declaração por escrito sobre o motivo do cancelamento do voo a todos os passageiros que a solicitaram, fato este confirmado pela Sra. Lourine Ramos Carvalho, também passageira do voo 6200, em sua manifestação registrada sob o número 20170070787.

**2 - Em atenção à opção do Sr. Antônio Vinícios de Oliveira Nascimento, foi providenciada recomodação no voo JJ 3624, operado pela congênera Latam, trecho Rio de Janeiro - Galão/Salvador, na mesma data, conforme anexo (Doc. 01).**

**3 - Quanto ao não fornecimento de transporte, cumpre ressaltar que esta informação não procede, pois, conforme demonstra o documento anexo (Doc. 02), a companhia disponibilizou toda a assistência material necessária aos passageiros do referido voo, no entanto, o Sr. Antônio Vinícios não compareceu para retirada de seu voucher.**

Vejam os que diz os Artigos 20, inciso II, § 2º e Art. 21, inciso II da Resolução 400, de 13 de dezembro de 2016.

*Art. 20. O transportador deverá informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis:*

(...)

*II - sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço.*

(...)

*§ 2º A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro.*

*Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de recomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nas seguintes casos:*

(...)

*II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço;*

(...)

**II ? DA FUNDAMENTAÇÃO NORMATIVA**

1. Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, Lei de Criação da Agência Nacional de Aviação Civil ? ANAC;

2. Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que aprova o Código Brasileiro de Aeronáutica ? CBAer;

3. Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo.

**III ? DA DECISÃO DO INSPAC**

**Em diligência a empresa Avianca no dia 05 de Dezembro de 2017, verificou-se junto o funcionário Mayque que o motivo do cancelamento do voo ONE 6200 do dia 27/09/2017 foi manutenção na origem.**

A empresa relata que:

1 - O passageiro foi acomodado no voo JJ 3624, na mesma data contratada;

**1.1 Verificou-se no VRA (Voo Regular Ativo) no Site da ANAC que o voo JJ 3624, do dia 27/09/2017 ? Hotran 18h510min decolou no horário previsto.**

2 - Relata também que disponibilizou declaração por escrito sobre o motivo do cancelamento do voo a todos os passageiros que a solicitaram, fato este confirmado pela Sra. Lourine Ramos Carvalho, também passageira do voo 6200, em sua manifestação registrada sob o número 20170070787.

3 - Ainda que, quanto ao não fornecimento de transporte, cumpre ressaltar que esta informação não procede, pois, conforme demonstra o documento anexo (Doc. 02), a companhia disponibilizou toda a assistência material necessária aos passageiros do referido voo, no entanto, o Sr. Antônio Vinícios não compareceu para retirada de seu voucher.

Vejam os que diz o Artigo 27, inciso III, § 3º, da Resolução 400, de 13 de dezembro de 2016.

*Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:*

*I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;*

*II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e*

*III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.*

*§ 1º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem, garantido o traslado de ida e volta. (g.n)*

**Resalta-se que O PASSAGEIRO RELATA EXPRESSAMENTE que não deram o táxi para o seu retorno até sua casa, LOGO, CONSTATA-SE QUE A EMPRESA NÃO garantiu o traslado de ida e volta, direito do passageiro devido ao cancelamento de seu voo ONE 6200 (Hotran 09:25h).**

Deixa forma, considerando que a empresa não garantiu o traslado de ida e volta ao reclamante, que expressamente reclamou de tal situação, verifica-se infração no inciso III, § 1º, do Art. 27 da Resolução 400 de 13 de dezembro de 2016.

Partindo da caracterização da situação descrita neste relatório como um evento de não fornecimento de assistência material, considerando os fatos expostos, e com fulcro no que dispõe o art. 27, inciso III, § 1º, da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, combinado

2.2. Anexaram-se os seguintes documentos:

a) Manifestação do passageiro Atônio Vinícios de Oliveira no STELLA (SEI 1341015)	b) Resposta da Interessada no Stella (SEI 1341015)																														
<p style="text-align: center;"><b>Solicitação</b></p> <p>Número do Protocolo: 20170070862</p> <p>Solicitante: <b>ANTÔNIO VINÍCIOS DE OLIVEIRA NASCIMENTO</b> CPF: 041.068.615-85</p> <p>Tipo Solicitante: Brasileiro</p> <p>Tipo de Manifestação: <b>2. Reclamação - Empresa Aérea / Cancelamento / Cancelamento sem prévio aviso /</b></p> <p>Data de cadastro: <b>27/09/2017 11:22:00</b></p> <p>Responsável pelo Registro: <b>WebService</b></p> <p>Etapa Atual: <b>NURAC RIO DE JANEIRO - GIG</b></p> <p>Prazo de Resposta de Etapa: 8 dias</p> <p>Urgente: Não</p> <p>01. Descrição da Manifestação: <b>ATENIMENTO NURAC-GIG - O PASSAGEIRO RELATA QUE SEU VOO FOI CANCELADO PELA EMPRESA AVIANCA, VOO 6200. A EMPRESA NÃO INFORMOU O MOTIVO DO CANCELAMENTO E SE RECUSOU A DAR UMA CARTA DO CANCELAMENTO. O PASSAGEIRO NÃO PODERÁ CHEGAR NO HORÁRIO DOS SEUS COMPROMISSOS DEVIDO O CANCELAMENTO. (NÃO DERAM O TÁXI PARA O SEU RETORNO ATE SUA CASA), CPF: 041.068.615-85</b></p> <p>15. Forma de aquisição do bilhete: Site da companhia aérea</p> <p>09. Número do voo: 6200</p> <p>11. Localizador ou e-ticket: 2472433071701</p> <p>14. Aeroporto de Ocorrência: <b>26 - RJ - Internacional do Rio de Janeiro / Galeão - Antonio Carlos Jobim</b></p> <p>10. Data do voo: 27/09/2017</p> <p>16. Sigilo de Dados?: Não</p> <p>17. Protocolo de atendimento da empresa aérea: 11111111</p> <p>07. Tipo de voo: Nacional</p> <p style="text-align: center;"><b>Histórico da Descrição da Solução</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Histórico da Descrição da Solução</b></p> <p>Data: 11/10/2017 19:02:34 - Usuário: Alexandre Palma Gonçalves - Etapa: GTGI</p> <p>Data: 11/10/2017 16:04:55 - Usuário: Sibelle David Costa - Etapa: ONE - OCEANAIR</p> <p>Prezados Senhores,</p> <p>Em atenção à manifestação registrada pelo Sr. Antônio Vinícios De Oliveira Nascimento, cumpre esclarecer que o voo 6200, trecho Rio de Janeiro - Galeão/Salvador, do dia 27/09/2017, foi cancelado em razão de manutenção não programada no equipamento previsto para operar o trecho.</p> <p>Os prepostos da companhia comunicaram aos passageiros o motivo do cancelamento do voo, disponibilizando-lhes as opções de reacomodação nos próximos voos com assentos disponíveis, remarcação do trecho para data de conveniência do passageiro ou reembolso do valor pago pelo bilhete.</p> <p>Importante mencionar que a empresa disponibilizou declaração por escrito sobre o motivo do cancelamento do voo a todos os passageiros que a solicitaram, fato este confirmado pela Sra. Lourrine Ramos Carvalho, também passageira do voo 6200, em sua manifestação registrada sob o número 20170070787.</p> <p>Sendo o que restava para o momento, a AVIANCA reitera protestos de elevada estima e consideração, colocando-se à disposição para esclarecimentos suplementares, se necessários.</p> <p>Data: 27/09/2017 11:32:00 - Usuário: JULIANE VIEIRA DE SOUSA - Etapa: CallCenter_BackOffice</p> <p style="text-align: center;"><b>Encaminhamentos</b></p> <table border="1"><thead><tr><th>Data da Ação</th><th>Nome da Etapa</th><th>Operação Realizada</th><th>Usuário</th><th>Situação</th></tr></thead><tbody><tr><td>27/09/2017 11:22:00</td><td>CallCenter_Atendente</td><td></td><td>WebService</td><td>Nova</td></tr><tr><td>27/09/2017 11:22:00</td><td>CallCenter_Atendente</td><td></td><td>WebService</td><td>Nova</td></tr><tr><td>27/09/2017 11:32:00</td><td>CallCenter_BackOffice</td><td></td><td>JULIANE VIEIRA DE SOUSA</td><td>Nova</td></tr><tr><td>11/10/2017 16:04:55</td><td>ONE - OCEANAIR</td><td>Encaminhou para GTGI</td><td>Sibelle David Costa</td><td>Aguardando Tratamento</td></tr><tr><td>11/10/2017 19:02:34</td><td>GTGI</td><td>Encaminhou para NURAC RIO DE JANEIRO - GIG</td><td>Alexandre Palma Gonçalves</td><td>Aguardando Tratamento</td></tr></tbody></table>	Data da Ação	Nome da Etapa	Operação Realizada	Usuário	Situação	27/09/2017 11:22:00	CallCenter_Atendente		WebService	Nova	27/09/2017 11:22:00	CallCenter_Atendente		WebService	Nova	27/09/2017 11:32:00	CallCenter_BackOffice		JULIANE VIEIRA DE SOUSA	Nova	11/10/2017 16:04:55	ONE - OCEANAIR	Encaminhou para GTGI	Sibelle David Costa	Aguardando Tratamento	11/10/2017 19:02:34	GTGI	Encaminhou para NURAC RIO DE JANEIRO - GIG	Alexandre Palma Gonçalves	Aguardando Tratamento
Data da Ação	Nome da Etapa	Operação Realizada	Usuário	Situação																											
27/09/2017 11:22:00	CallCenter_Atendente		WebService	Nova																											
27/09/2017 11:22:00	CallCenter_Atendente		WebService	Nova																											
27/09/2017 11:32:00	CallCenter_BackOffice		JULIANE VIEIRA DE SOUSA	Nova																											
11/10/2017 16:04:55	ONE - OCEANAIR	Encaminhou para GTGI	Sibelle David Costa	Aguardando Tratamento																											
11/10/2017 19:02:34	GTGI	Encaminhou para NURAC RIO DE JANEIRO - GIG	Alexandre Palma Gonçalves	Aguardando Tratamento																											

**c) Ofício solicitando informações à Interessada acerca da reacomodação e do fornecimento de assistência material ao passageiro Atônio Vinícios de Oliveira em razão do cancelamento de seu voo (SEI 1341017)**



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL  
Aeroporto Internacional Galeão - Antônio Carlos Jobim, Av. 20 de Janeiro, s/nº - Ilha do Governador - desembarque doméstico - TPS-1, Rio de Janeiro/RJ, CEP 21942-900  
- https://www.anac.gov.br

Ofício nº 286(SEI)/2017/GIG/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC

Rio de Janeiro, 02 de novembro de 2017.

Ao (À) Senhor(a) Representante da OCEANAIR

Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro/ GALEÃO

Assunto: **Solicitação de Informações**

Prezado(a) Senhor(a)

- Como é de conhecimento de Vossa Senhoria, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), criada pela Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, e regulamentada pelo Decreto nº 5.731, de 20 de março de 2006, tem por competência regular e fiscalizar as atividades da aviação civil brasileira.
- Neste contexto, solicito-vos informar a este Núcleo Regional no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento deste, a solução dada a reclamação formalizada pelo Sr. ANTÔNIO VINÍCIOS DE OLIVEIRA NASCIMENTO, bilhete ou localizador nº 2472433071701, informando qual foi a reacomodação fornecida em razão do cancelamento do voo ONE 6200, do dia 27/09/2017 (empresa/voo/data/horário), e, ainda, informar se foi fornecida qualquer assistência material (anexando comprovação), uma vez que o reclamante alega de que a empresa não forneceu taxiado para a sua residência, atentando ao disposto na RESOLUÇÃO Nº 400, ANAC de 13 de dezembro de 2016.
- Outrossim, informo-vos que a resposta deverá ser encaminhada ao Núcleo Regional de Aviação Civil - NURAC-GIG/ANAC - Terminal de Passageiros nº 2 - Desembarque Doméstico, fazendo referência ao protocolo nº 00065.562274/2017-90.
- O não atendimento ao presente Ofício poderá sujeitar a empresa às sanções previstas em legislação específica, com base no artigo 302, Inciso III, alínea "1" da Lei nº 7.565/1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica).

d) Resposta ao ofício - a Interessada afirma ter reacomodado o passageiro Atônio Vinícios de Oliveira no voo JJ 3624 da Latam e ter fornecido toda assistência material aos passageiros do voo cancelado, inclusive de transporte (SEI 1341022)





Além disso, o Artigo 27, inciso III, § 3º, da Resolução 400, de 13 de dezembro de 2016 estabelece que:

Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e

III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.

§ 1º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem, **garantido o traslado de ida e volta**, (g.n)

Consta-se da análise dos autos que a autuada deixou de fornecer assistência material de traslado de ida e volta ao Sr. Antonio Vinícios de Oliveira Nascimento, bilhete ou localizador nº 2472433071701.

### 2.3 Defesa

(...)

Constata-se que os argumentos da autuada não merecem prosperar pois:

Inicialmente a autuada declara que " em resposta ao Ofício nº 286(SEI)/2017/GIG/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, já apresentada a esta Agência Reguladora, tem-se a lista de serviços entregues aos passageiros do voo 6200, do dia 27/09/2017, de modo que resta comprovado que outros passageiros utilizaram a assistência material disponibilizada para aguardo de embarque em voo de acomodação" (g.n.).

**Ocorre que a lista mencionada falha em comprovar, de forma inequívoca, os fatos alegados pela empresa e por isso não devem ser levados em consideração no ato de decisão.**

Continua a autuada alegando que não há dispositivo na legislação vigente quanto a obrigatoriedade do passageiro aceitar as facilidades que lhe são ofertadas e que o Sr. Antonio Vinícios de Oliveira Nascimento não teria aceitado a assistência material que lhe estava à disposição junto aos prepostos da Defendente, razão pela qual, referido passageiro não está incluído na lista apresentada em Resposta ao Ofício supramencionado.

Sendo assim, vê-se que a própria empresa declara que o passageiro não estava incluído na lista de beneficiados pela assistência material apresentada como resposta ao ofício. **Também, não apresenta nenhuma comprovação que possa descontruir, tanto o relato da ação fiscal, quanto sua própria supracitada afirmação. Ou seja, a empresa não apresentou nenhuma prova inequívoca da veracidade dos fatos.**

Nesse sentido, importante lembrar o que estabelece o art. 19, da IN 08 de 06 de junho de 2008, in verbis:

Art. 19. Cabe ao autuado a prova dos fatos que tenha alegado em sua defesa devendo apresentar todas as razões de fato e de direito necessárias, sem prejuízo do dever atribuído ao órgão competente. (G.N)

Assim, conforme demonstrado, a autuada não apresenta qualquer elemento probatório capaz de desconstituir os fatos apurados pela Fiscalização desta Agência Reguladora, ao contrário, reconhece expressamente que o passageiro não estava incluído na lista de beneficiados pela assistência material.

### 2.4 Conclusão

**Resta claro, portanto, com base na análise dos fatos relatados no presente processo administrativo, a prática de infração administrativa pela autuada, pela violação do Art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565/1986, bem como pelo descumprimento do art. 27, inciso III da Resolução 400 de 13 de dezembro de 2016**

Não consta nos autos qualquer evidência da existência de circunstâncias capazes de influir na dosimetria da sanção.

### 1. Da Decisão

Ante o exposto, recebo os autos para julgamento, pela competência delegada pela Portaria nº 2.279, de 25 de agosto de 2016, Portaria nº 3.708, de 14 de dezembro de 2016 e Portaria 2.172, de 24 de agosto de 2016, e, ainda, conforme o inciso I do art. 289 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986 (CBA), ante a devida instrução e fundamentação ora apresentada.

### DECIDIDO:

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 do art. 27, inciso III da Resolução 400 de 13 de dezembro de 2016, por deixar de fornecer ao Sr. Antonio Vinícios de Oliveira Nascimento, bilhete ou localizador nº 2472433071701, assistência material de traslado de ida e volta devido ao cancelamento do voo ONE 6200/27SET2017, Horar 09:25h..

2.6. Com relação às **circunstâncias atenuantes e agravantes**, não se consideraram aplicáveis nenhuma delas.

2.7. **Recurso** - Em sede recursal (SEI 1733130) a empresa reitera o alegado em sede de defesa prévia e acrescenta:

a) que disponibilizou a assistência material de traslado ida e volta ao Sr. Antônio Vinícios de Oliveira;

b) que o julgador de Primeira Instância não fundamenta sua decisão, vez que, apenas transcreve o disposto na autuação e nas manifestações da Recorrente;

c) que o Princípio da Motivação determina que a autoridade administrativa deve apresentar as razões que a levaram a tomar uma decisão;

d) que a r. Decisão de Primeira Instância, limita-se a afirmar que a lista apresentada em Resposta ao Ofício nº 286(SEI)/2017/GIG/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, contendo os nomes dos passageiros que aceitaram e, conseqüentemente, compareceram ao balcão de atendimento da Recorrente para retirada de seus vouchers de assistência material, "falha em comprovar, de forma inequívoca, os fatos alegados pela empresa e por isso não devem ser levados em consideração no ato da decisão" (grifo nosso);

e) que conforme exaustivamente exposto na Defesa, apresentada em impugnação ao Auto de Infração, a relação dos passageiros que utilizaram os vouchers para transporte de ida e volta ao aeroporto, já apresentada a esta Agência Reguladora e que segue novamente para apreço dos Ilustríssimos (doc. 01) comprova que os passageiros do voo 6200, trecho Rio de Janeiro – Galeão/Salvador, do dia 27/09/2017, que desejaram utilizar a assistência material ofertada, a receberam, sendo meio de prova eficaz e inequívoco, que não pode ser simplesmente desconsiderado;

f) que não há qualquer fundamento para a desconsideração do documento comprobatório apresentado, é que não se pode admitir a alegação posta na decisão proferida, havendo que ser considerada e analisada adequadamente, como comprovação dos argumentos que desconstituem a autuação lavrada

g) que o relato da manifestação não afirma que o passageiro compareceu para retirada de seu voucher e lhe foi negada a assistência material de traslado;

h) que, "tampouco, o Relatório de Fiscalização, que menciona diligência realizada junto a Recorrente no balcão de atendimento do aeroporto do Galeão, indica ter sido constatado que aos passageiros do referido voo não foi garantida a assistência, mas sim, que o passageiro Sr. Antônio não a utilizou;

i) que, "por fatos acima expostos, não é possível alcançar a lógica do Nobre Julgador de Primeira Instância para que haja aplicação de penalidade de multa à Recorrente, sendo que restou comprovada a assistência material oferecida, conforme relação juntada aos autos";

j) que, "desta forma, por qualquer ângulo que se analise a questão, não há fundamento para a Decisão de Primeira Instância, vez que, a assistência material foi ofertada aos passageiros do voo e utilizada por todos aqueles que assim desejaram";

2.8. Ante o exposto, requer:

2.9. I- declarada a nulidade da decisão proferida, por ausência de fundamentação, em atenção ao Princípio da Motivação;

2.10. II – caso não seja este o entendimento, seja conhecido e provido o presente recurso, reformando-se a decisão proferida para cancelar a penalidade aplicada, determinando-se o arquivamento do processo administrativo, vez que, como cabalmente comprovado, a Recorrente ofertou, como estabelecido pela Resolução 400/2016, traslado ida e volta ao passageiro.

2.11. Anexou novamente a lista de contingências do voo do caso em questão, contendo os nomes dos passageiros que receberam assistência material e quais receberam.

**É o relato. Passa-se ao voto.**

### VOTO

Conheço do Recurso vez que presentes seus pressupostos de admissibilidade e tempestividade, recebendo-o em efeito suspensivo (art. 16 da Res. ANAC 25/2008).

### 3. PRELIMINARES

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

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

4.1. **Da materialidade infracional** - Deixar de oferecer gratuitamente a assistência material de traslado de ida e volta devido ao cancelamento do voo ONE 6200/27SET2017, HOTRAN 09:25h - A infração **NÃO foi verificada in loco pela fiscalização**. Esta resolveu lavrar o AI sob análise **apenas com base em manifestação do passageiro, cujo relato ainda é indireto, como se pode verificar na**

**indigitada manifestação (quadro "a" do item 2.2 acima) e na ausência de provas, por parte da Interessada, de que lhe tenha sido fornecida assistência material de traslado de ida e volta.** Assim, lavrou-se o auto de infração com fundamento no Inciso III do artigo 27 do(a) Resolução 400 de 13/12/2016 c/c Alinea "u" do inciso III do artigo 302 do(a) Lei 7565 de 19/12/1986.

4.2. Salientem-se os argumentos de conclusão do Relatório de Fiscalização que fundamentou a lavratura do AI:

**Resalta-se que O PASSAGEIRO RELATA EXPRESSAMENTE que não deram o táxi para o seu retorno até sua casa, LOGO, CONSTATA-SE QUE A EMPRESA NÃO garantiu o traslado de ida e volta, direito do passageiro devido ao cancelamento de seu voo ONE 6200 (horas 09h25min).**

**Desta forma, considerando que a empresa não garantiu o traslado de ida e volta ao reclamante, que expressamente reclamou de tal situação verifica-se infração ao inciso III § 1º do Art. 27 da Resolução 400 de 13 de dezembro de 2016.**

4.3. Analisando-os, tem-se patente que a constatação infracional feita pela fiscalização fulcro não são somente no relato do passageiro. Lavrado o AI, deu-se ciência à Interessada que se defendeu.

4.4. Após apresentação de defesa Prévia, o órgão decisor de primeira instância prolatou sua decisão, condenando a Interessada à sanção de multa, no valor de R\$ 35.000,00, baseando-se, por sua vez, também na manifestação do passageiro somada a ausência de provas, por parte da Interessada, de que lhe tenha sido fornecida assistência material de traslado de ida e volta. Destacam-se a seguir excertos da DC1 contendo os fundamentos lá utilizados para confirmar a materialidade infracional:

a) **Ocorre que a lista mencionada falha em comprovar, de forma inequívoca, os fatos alegados pela empresa e por isso não devem ser levados em consideração no ato de decisão;**

b) **Também, não apresenta nenhuma comprovação que possa desconstruir, tanto o relato da ação fiscal, quanto sua própria supracitada afirmação. Ou seja, a empresa não apresentou nenhuma prova inequívoca da veracidade dos fatos;**

c) **Resta claro, portanto, com base na análise dos fatos relatados no presente processo administrativo, a prática de infração administrativa pela autuada;**

d) **...a autuada não apresenta qualquer elemento probatório capaz de desconstituir os fatos apurados pela Fiscalização desta Agência Reguladora.** ao contrário, reconhece expressamente que o passageiro não estava incluído na lista de beneficiados pela assistência material; e

e) **Resta claro, portanto, com base na análise dos fatos relatados no presente processo administrativo, a prática de infração administrativa pela autuada.**

4.5. A empresa alega, por seu turno, que oferecera a todos os passageiros tanto a declaração de que o voo havia sido cancelado quanto a indigitada assistência material - apresentando, como provas, aquela declaração e a lista de assistência material fornecida aos passageiros do voo cancelado, sendo que o passageiro em questão não figura em qualquer delas - mas que o citado passageiro não teria aparecido para receber.

4.6. Diante disso, tem-se não ser possível atestar a existência de materialidade infracional, pois para tanto era necessário que houvesse nos autos elemento incontestável de sua ocorrência. Todavia, como visto, a fiscalização não verificou a infração *in loco* - produzindo o ato, auto de infração, não somente com base em declaração de outrem - não havendo, desse modo, que se falar em presunção de veracidade, pois esta impede a conformidade do ato administrativo aos fatos. Tampouco há que se falar que a defesa da Interessada, por não ter comprovado sua alegação, nem trazer o nome do passageiro na lista, implicaria existência de materialidade infracional, uma vez que, além de não ser possível comprovar suas alegações, não há um contraponto probatório produzido pela fiscalização. Desse modo, não há com o que contrastar as alegações da Interessada, porquanto não há a configuração de materialidade infracional por parte da fiscalização.

4.7. Note-se que o passageiro não é parte (interessado) do processo e, destarte, suas alegações não possuem, por si só, força probante. Como não faz parte da administração, também não goza de presunção de veracidade e legitimidade. Sua manifestação serve para provocar a administração, neste caso a fiscalização desta agência, a apurar a situação e, após isso, havendo motivos, instaurar processo administrativo sancionador. O processo, por seu turno, segue a lei e o direito, sendo, dessa forma, pautado pelos princípios neles consagrados. Um deles é o da verdade material que impõe aos processos administrativos sancionadores a busca da verdade dos fatos, da verdade real, uma vez que seu fim é a aplicação de penalidade ao administrado. Por isso, devido a esse princípio, os processos administrativos sancionadores pressupõem, irremediavelmente, a existência de materialidade infracional, devidamente configurada na instrução processual pela fiscalização. O que não se dá no caso em exame.

4.8. Nesse sentido, cabe destacar o lecionado por Odete Medauar sobre princípio da verdade material: "*Esse princípio, também denominado verdade real, vinculado ao princípio da oficialidade, exprime que a Administração deve tomar decisões com base nos fatos tais como se apresentam na realidade, não se satisfazendo com a versão oferecida pelos sujeitos. Para tanto, tem o direito e o dever de carrear para o expediente todos os dados, informações, documentos a respeito da matéria tratada, sem estar jungida aos aspectos suscitados pelos sujeitos*". (odete 168)

4.9. Corroborando esse entendimento Marcelo Alexandrino Vicente Paulo: "*O denominado "princípio da verdade material", ou da "verdade real", ou, ainda, da "liberdade na prova" é, talvez, o mais característico dos processos administrativos e representa uma de suas principais diferenças em relação aos processos judiciais. No processo administrativo deve a administração procurar conhecer o fato efetivamente ocorrido. Importa saber como se deu o fato no mundo real*". (alexandrino 977)

4.10. Também ensina José dos Santos Carvalho Filho acerca do tema:

*"Pelo princípio da verdade material, o próprio administrador pode buscar as provas para chegar à sua conclusão e para que o processo administrativo sirva realmente para alcançar a verdade incontestável, e não apenas a que ressaí de um procedimento meramente formal. Devemos lembrarmos de que nos processos administrativos, diversamente do que ocorre nos processos judiciais, não há propriamente partes, mas sim interessados, e entre estes se coloca a própria Administração. Por conseguinte, o interesse da Administração em alcançar o objeto do processo e, assim, satisfazer o interesse público pela conclusão calcada na verdade real, tem prevalência sobre o interesse do particular. Por isso é que esse princípio serve também como fundamento da reformatio in pejus, como examinamos anteriormente". (José santos carvalho filho 108)*

4.11. Ainda, quanto ao assunto, aponta-se o entendimento de Marçal Justen Filho:

*O procedimento administrativo é orientado à descoberta da verdade material, como regra.*

*A distinção entre verdade material e verdade formal deve ser bem entendida, para evitar resultados absurdos. Utiliza-se a expressão verdade formal para indicar que um procedimento tem a finalidade de reconstruir os fatos relevantes atinentes a uma questão. Já a verdade material indica a necessidade de que o procedimento traduza, de modo efetivo e inafastável, a verdade sobre os fatos objetos da controvérsia.*

*A distinção apresenta relação direta com a natureza disponível ou não dos direitos e interesses em consideração. Sempre que os interesses e direitos examinados apresentarem natureza disponível, caberá a seus titulares promover todas as medidas necessárias à sua defesa. Então, o resultado obtido no processo será qualificado como uma verdade formal. Haverá limites à atuação do julgador para interferir sobre a produção da prova já que caberá precipuamente à parte adotar as providências necessárias à defesa dos interesses próprios.*

*A existência de interesses e direitos indisponíveis afasta a aplicação desse entendimento. A descoberta da verdade deixa de ser uma questão relacionada ao interesse da parte, eis que a própria função do julgador compreende promover a reconstrução dos fatos.*

*No entanto, a distinção nunca poderia resultar na concepção de que a ausência de busca da verdade material autorizaria o reconhecimento de versões falsas ou a consagração da mentira.*

*É essencial destacar que o procedimento administrativo é orientado à busca da verdade material. Isso significa que a autoridade administrativa dispõe de poderes para promover diligências e adotar medidas orientadas a revelar a verdade sobre os fatos controvertidos. Não lhe cabe uma função passiva no tocante à produção de provas ou realização de diligências.*

4.12. Ademais, cita-se jurisprudência do STJ que confirma a aplicabilidade do princípio da verdade material aos processos administrativos: "*Não bastasse a invocação do princípio da razoabilidade, poderia ainda ser invocado o princípio da verdade material como forma de dirimir a pretensão mandamental e refutar a equivocada premissa da juntada intempestiva do termo de acordo. Por força do princípio da verdade material, plenamente aplicável no âmbito do processo administrativo enquanto garantia da indisponibilidade do interesse público (...)" (RMS 12.105/PR, 2ª T., rel. Min. Franciulli Netto, j. 03.03.2005, DJ 20.06.2005). (marçal 193/194)*

4.13. Desta feita, visto inexistirem elementos com força probante nos autos, incluído af relato fiscalizatório que pudesse gozar do princípio da veracidade, impossível é alcançar a verdade dos fatos tais como se deram na realidade. Assim, como o princípio da verdade material, ao qual está jungido o processo administrativo sancionador, impõe a tomada de decisão plenamente calcada por essa verdade dos fatos (realmente ocorridos, de maneira incontestada) no mundo real, não se pode concluir pela materialidade infracional no caso em tela. Consequentemente não há possibilidade de se decidir pela aplicação de sanção sem ferir o princípio da legalidade e outros relacionados, como do devido processo legal e mesmo o da finalidade.

4.14. Não bastasse a ausência de materialidade infracional, nota-se, ainda, inconsistência na

tipificação do fato descrito no AI, porquanto não é possível nele atestar a presença dos elementos formadores do tipo infracional. Esses elementos estão prescritos como a seguir:

- Art. 21, inciso II da Resolução 400, de 13 de dezembro de 2016

*Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de acomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos:*

(...)

**II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço:**

(...)

- Art. 26, inciso I da Resolução 400, de 13 de dezembro de 2016

*Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:*

**I - cancelamento do voo:**

- Artigo 27, inciso III, § 3º, da Resolução 400, de 13 de dezembro de 2016.

*Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:*

*I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;*

*II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e*

**III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.**

**§ 1º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem garantido o traslado de ida e volta.**

(...)

**§ 3º O transportador poderá deixar de oferecer assistência material quando o passageiro optar pela acomodação em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro ou pelo reembolso integral da passagem aérea. (g.n)**

4.15. Daí extraí-se que, para se configurar a tipificação infracional indicada no AI - traslado de ida e volta - é necessário, primeiramente, que haja cancelamento de voo. Segundo, em sequência ao cancelamento, exige-se tempo de espera superior a quatro horas - decorrente da escolha do passageiro de acomodação em outro voo para mesma data. Cumpridos esses requisitos, impõe-se a **exigência de pernoite** para o fornecimento de serviço de hospedagem conjugado com o serviço de traslado de ida e volta. Por fim, a norma prevê uma exceção **ao fornecimento do serviço de hospedagem**, a situação em que o passageiro reside na localidade do aeroporto, hipótese em que se mantém a obrigação de traslado de ida e volta, mas para a residência do passageiro. Neste caso, nítido está que a norma substitui a hospedagem pela residência do passageiro no local do aeroporto, de forma, que a exigência de pernoite permanece como requisito para que se obrigue a empresa a oferecer o serviço de traslado.

4.16. Não havendo pernoite, inexistia a obrigação de hospedagem, donde decorreria a obrigação de traslado de ida e volta para o local da hospedagem. Nessa situação - inexistência de obrigação de hospedagem, pela ausência de pernoite - não há que se falar na faculdade conferida pela norma, à empresa, de deixar de oferecer serviço de hospedagem pelo fato de o passageiro residir na localidade do aeroporto, donde decorreria a obrigação de traslado de ida e volta para sua residência. Não havendo, consequentemente, que se falar neste também.

4.17. No presente caso, constata-se não ter havido pernoite, vez que o voo original cancelado, **ONE 6200, de 27/09/2017, estava com partida prevista para às 09:25h e o voo de acomodação, JJ 3624, conforme atestado pela fiscalização em consulta no VRA (Voo Regular Ativo) no Site da ANAC, partiu no mesmo dia 27/09/2017 às 18h50min (horário previsto)**, Apresenta-se, destarte, incabível a subsunção do fato à norma.

4.18. Portanto, ante o esposado, resta claro:

a) que não foi possível confirmar a materialidade infracional por ausência de provas, incluída aí a impossibilidade de se falar em presença de veracidade do fato descrito no AI, já que a fiscalização não verificou *in loco* a infração, basendo-se, tão somente no relato indireto do passageiro e na ausência de provas contrárias por parte da Interessada, para lavrar o AI; e

b) que, mesmo que houvesse provas do não oferecimento de traslado de ida e volta ao passageiro em questão, isso, por si só, não seria suficiente para seu enquadramento no tipo infracional, porquanto o tipo pressupõe pernoite do passageiro no local, o que, como visto, não se deu no caso.

4.19. Assim, mostra-se inaplicável qualquer tipo de sanção à Interessada neste processo.

## 5. CONCLUSÃO

5.1. Pelo exposto, sugiro **DAR PROVIMENTO** ao recurso, **REFORMANDO** a Decisão de Primeira Instância Administrativa com os consequentes **CANCELAMENTO** da multa aplicada, no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), e **ARQUIVAMENTO** posterior dos autos.

5.2. É o voto.



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Camargo Cassimiro, Técnico(a) em Regulação de Aviação Civil**, em 22/04/2020, às 12:37, 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 <https://sei.anac.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **4116220** e o código CRC **FE032EFC**.

SEI nº 4116220



## VOTO

**PROCESSO: 00065.569902/2017-68**

**INTERESSADO: OCEANAIR LINHAS AEREAS S/A**

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

I - Acompanho, na íntegra, o voto do relator, Voto JULG ASJIN 4116220, para **DAR PROVIMENTO** ao recurso, **REFORMANDO** a Decisão de Primeira Instância Administrativa com os consequentes **CANCELAMENTO** da multa aplicada e **ARQUIVAMENTO** posterior dos autos por impossibilidade de subsunção, deste presente caso, do fato `a norma regulamentar.

**BRUNO KRUCHAK BARROS**

SIAPE 1629380

Presidente Turma Recursal – BSB

Assessor de Julgamento de Autos em Segunda Instância Substituto

-----  
<sup>1</sup>Nomeações e designações:

(1) a Portaria 2.026, de 9 de agosto de 2016; (2) a Portaria n° 3.403, de 17 de novembro de 2016; (3) por meio da Portaria n° 2.828, de 20 de outubro de 2016; (4) Portaria n° 2.829 - da mesma data da anterior, e; (5) Portaria n° 3.059, de 30 de setembro de 2019



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Kruchak Barros, Presidente de Turma**, em 22/04/2020, às 14:42, 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 <https://sei.anac.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **4258062** e o código CRC **939FC6FC**.

SEI nº 4258062



## VOTO

**PROCESSO: 00065.569902/2017-68**

**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- Acompanho, na íntegra, o voto do relator, Voto JULG ASJIN 4116220, para **DAR PROVIMENTO** ao recurso, **REFORMANDO** a Decisão de Primeira Instância Administrativa com os consequentes **CANCELAMENTO** da multa aplicada e **ARQUIVAMENTO** posterior dos autos.

**MARCOS DE ALMEIDA AMORIM**

SIAPE 2346625

Portaria ANAC n° 361/DIRP/2017



Documento assinado eletronicamente por **Marcos de Almeida Amorim, Técnico(a) em Regulação de Aviação Civil**, em 22/04/2020, às 10:58, 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 <https://sei.anac.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **4258977** e o código CRC **12515181**.

SEI nº 4258977



## CERTIDÃO

Brasília, 22 de abril de 2020.

### CERTIDÃO DE JULGAMENTO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA 508ª SESSÃO DE JULGAMENTO DA ASJIN

**Processo:** 00065.569902/2017-68

**Interessado:** OCEANAIR LINHAS AÉREAS S/A

**Auto de Infração:** 002845/2017

**Crédito de multa:** 663631184

**Membros Julgadores ASJIN:**

- Bruno Kruchak Barros - SIAPE 1629380 - Portaria nº 2026/2016 - Presidente Turma Recursal – BSB
- Rodrigo Camargo Cassimiro - SIAPE 1624880 - Portaria ANAC nº 845/2017 - Relator
- Marcos de Almeida Amorim - SIAPE 2346625 - Portaria ANAC nº 361/2017 - Membro Julgador

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

A ASJIN, por unanimidade, votou por **DAR PROVIMENTO** ao recurso, **REFORMANDO** a Decisão de Primeira Instância Administrativa com os consequentes **CANCELAMENTO** da multa aplicada e **ARQUIVAMENTO** posterior dos autos por impossibilidade de subsunção, deste presente caso, do fato à norma regulamentar.

Os Membros Julgadores votaram com o Relator.



Documento assinado eletronicamente por **Marcos de Almeida Amorim, Técnico(a) em Regulação de Aviação Civil**, em 27/04/2020, às 09:59, 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 **Rodrigo Camargo Cassimiro, Técnico(a) em Regulação de Aviação Civil**, em 27/04/2020, às 15:06, 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 27/04/2020, às 16:14, 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 <https://sei.anac.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **4279252** e o código CRC **0F7A7F59**.

---

**Referência:** Processo nº 00065.569902/2017-68

SEI nº 4279252