

VOTO

PROCESSO: 00068.000726/2018-03

INTERESSADO: @INTERESSADOS\_VIRGULA\_ESPACO\_MAIUSCULAS@

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

ANEXO

MARCOS PROCESSUAIS

NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração (AI) (SEI 2001604)	Tripulante / Aeroporto / Balção / Local / Hora / Portão de Embarque / etc. (dados para individualização)	Data da Infração	Lavratura do AI	Notificação do AI (SEI 2074623)	Decisão de Primeira Instância - DCI (SEI 2151276)	Notificação da DCI (SEI 2241593)	Protocolo/Postagem do Recurso (SEI 2245753)	Aferição Tempestividade (SEI 2261818)	Prescrição Intercorrente
00068.000726/2018-03	665140182	005406/2018	Sueli Santos Alves	25/06/2018	10/07/2018	18/07/2018	31/08/2018	12/09/2018	20/09/2018	25/09/2018	12/09/2021

**Enquadramento:** Artigo 12, *Caput*, da Resolução ANAC nº 400 de 13/12/2016 *c/c* Alínea "u" do inciso III do artigo 302 da 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 pela GOL LINHAS AEREAS S.A., em face da decisão proferida no curso do processo em referência, originado do Auto de Infração - AI nº. 005406/2018, lavrado em 10 de julho de 2018.

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

*Descrição da Ementa:*

*Não informar ao passageiro as alterações realizadas de forma programada pelo transportador com antecedência mínima de 72 horas.*

*Histórico:*

*A empresa aérea Gol deixou de informar com antecedência mínima de 72 horas, a passageira Sra. Sueli Santos Alves das alterações realizadas de forma programada no voo 1205 do dia 25/06/2018..*

2. HISTÓRICO

2.1. **Relatório de Fiscalização:** (SEI 2001629) Em seu relato a fiscalização descreve que:

*Recebemos manifestação nº 20180051056 - Sistema Stella. A passageira, Sra. Sueli Santos Alves, relata que comprou passagem de Porto Alegre para Salvador, com conexão em Congonhas no horário das 17hs10min, porém, a usuária foi informada durante sua viagem para o aeroporto, que seu voo foi modificado para o horário das 17hs40min. Com esta alteração o horário estimado para Salvador que era 21h55min mudou para às 23h40min. Mudança de horário aproximadamente de 2 horas.*

*Em resposta, a empresa aérea declarou que houve a necessidade da movimentação da malha aérea e que foi disponibilizada uma opção de embarque, à passageira, nos voos GOL - G32121/G32034, trecho Porto Alegre (POA) ? Salvador (SSA) com conexão em Galeão (GIG), partindo às 18h20min com a chegada no horário das 23h40min do mesmo dia. Ressaltaram ainda, que tal mudança no itinerário, foi comunicada com a devida antecedência à agência emissora do bilhete/localizador LPLCVH, devendo a mesma notificar o passageiro.*

2.2. **Defesa Prévia** - A interessada foi notificada da autuação em 18/07/2018, conforme comprova Aviso de Recebimento - AR (SEI 2074623) e apresentou Defesa Prévia protocolada/postada na ANAC (SEI 2086105), em 03/08/2018.

2.3. **Decisão de 1ª Instância - DCI:** em 31/08/2018, a Gerência Técnica de Análise de Autos da Superintendência de Ação Fiscal - GTAA/SFI decidiu (SEI 2151276) pela aplicação da penalidade no patamar médio no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), que é o valor máximo previsto para a hipótese de infrações à Resolução ANAC nº 400/2016, considerando a inexistência da circunstâncias atenuantes prevista no art. 36, § 1º, e a inexistência da circunstância agravante prevista no § 2º do art. 36 da Resolução ANAC nº 472, de 2018.

2.4. **Recurso 2ª Instância** - Após ser regularmente notificada da DCI, em 12/09/2018, conforme comprova AR (SEI 2241593) a autuada apresentou Recurso contra a Decisão de 1ª Instância, protocolado/postado/carimbado em 20/09/2018 (SEI 2245753).

2.5. **Aferição de Tempestividade do Recurso** - Em Despacho (SEI 2261818), datado de 25/09/2018, a Secretaria da Assessoria de Julgamento de Autos de Infração de 2ª Instância - ASJIN certificou a tempestividade do Recurso.

2.6. **É o relato.**

3. PRELIMINARES

3.1. **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.

4. FUNDAMENTAÇÃO - MÉRITO E ANÁLISE DAS ALEGAÇÕES DO INTERESSADO

4.1. **Da materialidade infracional e fundamentação da penalidade** - A GOL foi autuada por "Não informar ao passageiro as alterações realizadas de forma programada pelo transportador com antecedência mínima de 72 horas.", e a conduta fora capitulada na Alínea "u" do inciso III do artigo 302 da Lei 7565 de 19/12/1986, isto é, "infringir as Condições Gerais de Transporte, bem como as demais normas que dispõem sobre os serviços aéreos;", *c/c* o artigo 12 *Caput* da Resolução nº 400 de 13/12/2016 *c/c*, a saber:

*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;*

4.2. O art. 12, *caput*, da Resolução ANAC nº 400 de 13/12/2016 traz a delimitação infracional disposta no CBAer, da seguinte forma:

*art. 12. As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.*

4.3. Da análise dos dispositivos supra, é possível extrair que o transportador tem o dever de informar as alterações programadas quando há mudança no horário e itinerário originalmente contratado, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

4.4. **Dos argumentos recursais:** Em sua peça, a recorrente argumenta, em resumo, o seguinte:

4.5. *Em que pesem as alegações proferidas por essa D. Agência na r. decisão de 1ª Instância, verifica-se que o seu entendimento não deve prosperar. Nesse sentido, a decisão ora impugnada concluiu*

que a Companhia deixou de informar a passageira Sra. Sueli sobre o cancelamento do voo G3 1205, do dia 25 de Junho de 2018, com 72 horas de antecedência. Entretanto, o r. Julgador ignorou o fato da mensagem ter sido transmitida com sucesso para o e-mail cadastrado na reserva, não havendo como se concluir que a informação não tenha sido enviada, uma vez que a mensagem foi encaminhada para o contato indicado pela Agência de Viagens contratada para a aquisição das passagens. Não obstante, não foi possível enviarmos alertas via URA Ativa à Passageira visto que o contato cadastrado em sua reserva era um número de atendimento automático da própria Agência. Dessa forma, reiteramos que a GOL devidamente comunicou a Sra. Sueli, esgotando todos os meios registrados em sua reserva para lhe dar ciência da referida alteração em seu voo, não havendo o que se falar na aplicação de qualquer penalidade em desfavor da Companhia. A r. decisão impugnada entende que a Recorrente responde solidariamente por seus prepostos pelas infrações por eles cometidas no exercício das respectivas funções, entretanto, não se atentou para o fato da Recorrente ter enviado diversas notificações para o único meio de contato inserido na reserva. Não há legislação ou regulamentação que obrigue a Recorrente a entrar em contato com seus passageiros, utilizando outros meios de contato, que não os inseridos na reserva, até mesmo por que seria impossível descobrir telefone ou e-mail que não lhe fora informado. Por fim, não há que se falar que a Recorrente deixou de informar o cancelamento do voo à passageira, muito pelo contrário, uma vez que a documentação apresentada pela Recorrente corrobora a alegação de que a GOL realizou diversas notificações sendo medida de justiça que se proceda à reforma da decisão de primeira instância proferida, com o consequente arquivamento do processo administrativo em epígrafe.

4.6. Acerca da alegada aquisição da passagem através de agência de viagens, convém ressaltar que o contrato de transporte gera direitos e obrigações para as partes, visando, ao final, o equilíbrio da relação contratual. Sendo assim, o passageiro deve cumprir as suas obrigações discriminadas por normatização aeronáutica, como, por exemplo, obedecer ao horário de comparecimento para embarque, enquanto à empresa aérea cabe transportar o passageiro com segurança e dentro das condições contratuais acordadas.

4.7. A empresa transportadora tem como dever o cumprimento de data e hora de voo previamente estabelecido. Nos casos de haver qualquer modificação nos ditames deste contrato, posterior ao seu estabelecimento, cria-se a obrigação da parte que deseja a alteração a comunicação prévia para que se estabeleçam novos critérios de cumprimento das bases contratuais que satisfaça ambas as partes.

4.8. A Resolução ANAC 400/2016 determina que tais alterações, quando efetuadas pelo transportador, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas. Assim, cabe à empresa aérea o fornecimento ao passageiro de todas as informações necessárias relativas ao transporte que sofreu alteração nas condições contratadas, bem como zelar pela efetiva ciência dos passageiros das novas condições e minimizar possíveis danos resultantes da modificação do voo contratado.

4.9. Desta forma, tem-se que a responsabilidade de informar ao passageiro sobre a alteração do horário do voo é da própria empresa aérea, que tem por dever legal empregar todos os esforços para informar ao passageiro a ocorrência de uma alteração no voo, onde na ausência desta comunicação fica caracterizado o descumprimento do contrato de transporte aéreo estabelecido entre as partes, que tem como característica a segurança, a rapidez e o cumprimento do horário, onde este constitui uma parte essencial da execução do mesmo.

4.10. Por essa razão, não é possível à empresa autuada atribuir a responsabilidade da ausência de comunicação com os passageiros à agência de viagens que lhes vendeu o bilhete de passagens. A regulamentação desta Agência define que o ente responsável pela prestação do serviço é o operador aéreo, que responde também pelas infrações cometidas por qualquer um de seus prepostos ou agentes. Tal determinação se encontra expressa no artigo 40 da Resolução ANAC 400/2016, que traz: "Art. 40. O transportador deverá assegurar o cumprimento desta norma por seus prepostos".

## 5. DA DOSIMETRIA DA SANÇÃO

5.1. Por todo o exposto nesta decisão e tudo o que consta nos autos do presente processo, se considera configurada a infração descrita no Artigo 12, *Caput*, da Resolução ANAC nº 400 de 13/12/2016 c/c Alínea "u" do inciso III do artigo 302 da Lei 7565 de 19/12/1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica - CBAer).

5.2. A Resolução ANAC nº 472 de 2018 entrou em vigor em 04/12/2018 e revogou a Resolução ANAC nº 25 de 2008 e a Instrução Normativa nº 08 de 2008 e, dentre outras disposições, estabeleceu em seu Art. 82 que as novas disposições aplicam-se a todos os processos em curso, sem prejuízo dos atos já praticados e da aplicação das normas vigentes à época dos fatos, inclusive no que concerne às sanções aplicáveis.

5.3. A sobredita Resolução nº 472, de 2018, estabeleceu em seu artigo 34 que a sanção de multa será expressa em moeda corrente, calculada a partir do valor intermediário (grifo meu) constante das tabelas aprovadas em anexo àquela Resolução, salvo existência de previsão de sanção constante de legislação específica.

5.4. Para a infração cometida por pessoa jurídica, a previsão da Resolução ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016, para infrações a seus dispositivos, é a de aplicação de multa no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) no patamar mínimo, R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais) no patamar intermediário; e R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) no patamar máximo.

5.5. **Circunstâncias atenuantes:** Em relação às circunstâncias atenuantes, há que se observar que à época da DC1 o autuado não fazia jus à atenuante prevista no inciso III, do §1º, do art. 22, da Resolução ANAC nº 25, de 2008, ou seja, inexistência de penalidades no último ano, uma vez que não havia aplicação de penalidades em definitivo ao mesmo autuado nos 12 (doze) meses anteriores à data do fato gerador da infração.

5.6. Não se observa, da mesma forma, a presença das demais circunstâncias atenuantes previstas nos incisos I e II do §1º, do art. 22, da Resolução ANAC nº 25, de 2008, ou daquelas que se encontram atualmente nos incisos I e II do §1º do art. 36 da Resolução ANAC nº 472/2018.

5.7. **Circunstâncias agravantes:** Quanto à existência de circunstância agravante, não se vê, nos autos, qualquer elemento que configure hipótese prevista no § 2º do art. 36 da Resolução ANAC nº 472, de 2018, incluindo a interpretação fixada pela Diretoria Colegiada da ANAC na Súmula Administrativa nº 002/2019, publicada no Diário Oficial da União de 30/5/2019.

5.8. **SANÇÃO A SER APLICADA EM DEFINITIVO** Dada a ausência de atenuantes e agravantes aplicáveis ao caso, sugere-se que a penalidade a ser aplicada seja quantificada em R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), que é o valor intermediário previsto para a infração cometida.

5.9.

## 6. CONCLUSÃO

6.1. Pelo exposto, VOTO por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, **MANTENDO** a multa aplicada pelo competente setor de primeira instância administrativa no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), conforme individualizações no quadro abaixo:

NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração (AI)	Tripulante / Aeroporto / Balção / Local / Hora / Portão de Embarque / etc. (dados para individualização)	Data da Infração	Infração	Enquadramento	SANÇÃO A SER APLICADA EM DEFINITIVO
					Não informar ao passageiro as alterações realizadas de forma programada pelo	Artigo 12, <i>Caput</i> , da Resolução ANAC nº 400 de 13/12/2016 c/c	

00068.000726/2018-03	665140182	005406/2018	Sueli Santos Alves	15/10/2018	transportador com antecedência mínima de 72 horas, infringindo as Condições Gerais de Transporte, bem como as demais normas que dispõem sobre os serviços aéreos;	Alínea "u" do inciso III do artigo 302 do Lei 7565 de 19/12/1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica - CBAer).	R\$ <b>35.000,00</b> (trinta e cinco mil reais)
----------------------	-----------	-------------	--------------------	------------	---	--	---

6.2. É como Voto.

**ISAIAS DE BRITO NETO**

**SIAPE 1291577**



Documento assinado eletronicamente por **Isaias de Brito Neto, Analista Administrativo**, em 20/05/2020, às 18:23, 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/sei/autenticidade>, informando o código verificador **4347197** e o código CRC **D484F136**.

SEI nº 4347197



## VOTO

**PROCESSO: 00068.000726/2018-03**

**INTERESSADO: GOL LINHAS AEREAS S.A**

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

Acompanho o voto do relator, Voto JULG ASJIN SEI 4347197, que CONHECEU DO RECURSO e NEGOU-LHE PROVIMENTO, MANTENDO, assim, todos os efeitos da decisão prolatada pela autoridade competente da primeira instância administrativa em desfavor da GOL LINHAS AEREAS S.A, com aplicação de multa no patamar médio, no valor de **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, com base no Artigo 12, *Caput*, da Resolução ANAC nº 400 de 13/12/2016 c/c Alínea "u" do inciso III do artigo 302 do Lei 7565 de 19/12/1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica - CBAer), pela infração descrita como "*não informar ao passageiro as alterações realizadas de forma programada pelo transportador com antecedência mínima de 72 horas, infringindo as Condições Gerais de Transporte, bem como as demais normas que dispõem sobre os serviços aéreos.*"

**Eduardo Viana**  
**SIAPE - 1624783**

**Membro Julgador - Portaria ANAC nº 1381/DIRP/2016**



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Viana Barbosa, Analista Administrativo**, em 19/05/2020, 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](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **4353854** e o código CRC **718497A1**.

SEI nº 4353854

VOTO

PROCESSO: 00068.000726/2018-03

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:

Acompanho o voto do relator, Voto JULG ASJIN SEI4347197, para votar por CONHECER DO RECURSO e NEGAR-LHE PROVIMENTO, MANTENDO todos os efeitos da decisão prolatada pela autoridade competente da primeira instância administrativa em desfavor da GOL LINHAS AEREAS S.A, com aplicação de multa no patamar médio, no valor de **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, com base no Artigo 12, *Caput*, da Resolução ANAC nº 400 de 13/12/2016 c/c Alínea "u" do inciso III do artigo 302 do Lei 7565 de 19/12/1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica - CBAer), pela infração descrita como "*não informar ao passageiro as alterações realizadas de forma programada pelo transportador com antecedência mínima de 72 horas, infringindo as Condições Gerais de Transporte, bem como as demais normas que dispõem sobre os serviços aéreos.*"

**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 nº 3.403, de 17 de novembro de 2016; (3) por meio da Portaria nº 2.828, de 20 de outubro de 2016; (4) Portaria nº 2.829 - da mesma data da anterior, e; (5) Portaria nº 3.059, de 30 de setembro de 2019



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Kruchak Barros, Presidente de Turma**, em 19/05/2020, às 15:22, 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/sei/autenticidade>, informando o código verificador **4354160** e o código CRC **E53496ED**.

SEI nº 4354160



## CERTIDÃO

### CERTIDÃO DE JULGAMENTO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

#### 509ª SESSÃO DE JULGAMENTO DA ASJIN

**Processo:** 00068.000726/2018-03

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

**Auto de Infração:** 005406/2018

**Crédito de multa:** 665140182

#### **Membros Julgadores ASJIN:**

- Bruno Kruchak Barros - SIAPE 1629380 - Portaria nº 2026/2016 - Presidente Turma Recursal – BSB
- Isaias de Brito Neto - SIAPE 1291577 - Portaria ANAC nº 0644/DIRP/2016 - Relator
- Eduardo Viana - SIAPE - 1624783 - Portaria ANAC nº 1381/DIRP/2016 - 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 **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, **MANTENDO** a decisão de primeira instância em desfavor do INTERESSADO, para aplicar a multa de **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, conforme o Artigo 12, *Caput*, da Resolução ANAC nº 400 de 13/12/2016 c/c Alínea "u" do inciso III do artigo 302 do Lei 7565 de 19/12/1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica - CBAer), pela infração descrita como "*não informar ao passageiro as alterações realizadas de forma programada pelo transportador com antecedência mínima de 72 horas, infringindo as Condições Gerais de Transporte, bem como as demais normas que dispõem sobre os serviços aéreos.*"

Os Membros Julgadores votaram com o Relator.



Documento assinado eletronicamente por **Isaias de Brito Neto, Analista Administrativo**, em 26/05/2020, às 16:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º,

eletrônica do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

---



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Kruchak Barros, Presidente de Turma**, em 26/05/2020, às 20:46, 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 27/05/2020, às 18:35, 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/sei/autenticidade>, informando o código verificador **4362270** e o código CRC **657B0311**.

---