



**RELATORA: MARIANA CORREIA MOURENTE MIGUEL - SIAPE 1609312 - PORTARIA N° 845, DE 10/4/2014**

1. Trata-se de recurso interposto por AMERICAN AIRLINES INC., em face da decisão proferida no curso do processo administrativo em epígrafe, conforme registrado no Sistema Eletrônico de Informações - SEI desta Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, da qual restou aplicada sanção de multa, consubstanciada no crédito registrado no Sistema Integrado de Gestão de Créditos - SIGEC sob o número 669177203.

2. Em 7/6/2017, a passageira Hemina Mattar Vieira de Alvarenga registrou a reclamação 20170025604 junto à ANAC (0759002), narrando que, ao comparecer ao aeroporto para *check-in* e embarque, foi informada do cancelamento do voo 992 da American Airlines e lhe foi oferecida reacomodação em voo em data que não atendia seus interesses, uma vez que viajava para participar de um congresso. A passageira solicitou reacomodação em voo da Delta Airlines, porém isto foi negado pela empresa, que a orientou a solicitar o reembolso caso não desejasse a reacomodação oferecida.

3. A fiscalização juntou aos autos:

3.1. Bilhete 0012124250990 da passageira Hemina Alvarenga para voo AA 992 de Confins a Miami em 7/6/2017 (0759007);

3.2. Cópia do passaporte de Hemina Mattar Vieira de Alvarenga (0759007);

3.3. Reserva para os passageiros Luciana Drumond, Levimar Araújo, Graziella Sanches e Marco Aurélio Reis no voo DL 6919 de 7/6/2017 de Confins para Galeão (0759011).

4. Em 15/6/2017, a fiscalização expediu o Ofício 108 (0759042), solicitando informações sobre o cancelamento do voo 992 de 7/6/2017. O Ofício foi recebido pelo Interessado em 17/6/2017 (0778893).

5. A manifestação da passageira foi respondida por mensagem eletrônica em 21/6/2017 (1336508), por meio da qual a empresa informa que o Aeroporto de Miami teria fechado por condições meteorológicas adversas nos dias 6 e 7/6/2017, reabrindo somente na noite de 8/6/2017, provocando o cancelamento do voo AA 992. Argumenta que teria envidado esforços para reacomodar a passageira em voos de suas parceiras, porém todos estavam lotados ou cancelados. Alega que não seria possível reacomodar a passageira em voo da Delta por não existir parceria e porque a Delta voa para Atlanta saindo de Guarulhos. Acrescenta que orientou a passageira a solicitar o reembolso caso a reacomodação oferecida não fosse satisfatória. Declara que o fechamento do Aeroporto de Miami teria sido imprevisível.

6. O Auto de Infração nº 002927/2017 (1359182), que deu origem ao presente processo, foi lavrado em 16/12/2017, capitulando a conduta do Interessado na alínea "u" do inciso III do art. 302 da Lei nº 7.565, de 1986 - Código Brasileiro de Aeronáutica, c/c art. 28 da Resolução ANAC nº 400, de 2016, descrevendo o seguinte:

Descrição da ementa: Deixar de realizar a reacomodação gratuitamente, nos termos do caput do art. 28, em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade, ou em voo próprio a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.

Histórico: A empresa América Airlines deixou de reacomodar em voo para o mesmo destino, na primeira oportunidade, a passageira sob a reserva EOCE2W, voo 992, da data de 07/06/2017, após ocorrer o cancelamento do referido voo.

Dados complementares:

Data da Ocorrência: 07/06/2017 - Hora da Ocorrência: 21:25 - Aeroporto de origem: SBCF - Número do Voo: 992

7. No Relatório de Fiscalização 91 (1336509), a fiscalização registra que a única alternativa ofertada pela empresa aérea teria sido o reembolso. Aponta que o voo da Delta no qual a passageira desejava ser acomodada partiu de Confins, com conexão no Rio de Janeiro e Atlanta e destino a San Diego. Frisa ainda que a norma não prevê que a reacomodação em voo de terceiros seja feita somente com empresas parceiras.
8. Notificado da lavratura do Auto de Infração em 26/12/2019 (1546573), o Interessado não apresentou defesa no prazo concedido, conforme Despacho NURAC/BHZ (1546911).
9. Em 30/11/2019, a autoridade competente, após apontar a presença de defesa, decidiu pela aplicação, sem atenuantes e sem agravantes, de multa no valor de R\$ 14.000,00 (quatorze mil reais) - 2763852.
10. Cientificado da decisão por meio do Ofício 105 (3904192), o Interessado apresentou pedido de vista em 22/1/2020 (3955993), sendo atendido em 24/1/2020, conforme Certidão ASJIN (3956001). O Interessado apresentou recurso nesta Agência em 3/2/2020 (3990751).
11. Em suas razões, o Interessado narra que o voo AA 992 de 7/6/2017 foi cancelado por condições meteorológicas adversas em Miami, onde a passageira Hemina Mattar Vieira de Alvarenga faria conexão com destino final a San Diego, e que ofereceu reacomodação em outro voo em 8/6/2017, que não foi aceita pela passageira, e ainda a opção de reembolso do bilhete. Alega ausência de provas, uma vez que não há nos autos documentos que comprovem a existência de assentos disponíveis no voo desejado pela passageira. Alega violação dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade na fixação dos valores de multa, uma vez que o cancelamento teria sido provocado por condições meteorológicas, alheias ao controle da empresa. Subsidiariamente, requer redução do valor da multa ao patamar mínimo.
12. Tempestividade do recurso aferida em 3/3/2020, conforme Despacho ASJIN (4091331).  
É o relatório.



Documento assinado eletronicamente por **Mariana Correia Mourente Miguel, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 28/04/2020, às 15:32, 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 **4288815** e o código CRC **4B3EA20E**.



## VOTO

**PROCESSO: 00065.532266/2017-19**

**INTERESSADO: AMERICAN AIRLINES INC**

**RELATORA: MARIANA CORREIA MOURENTE MIGUEL - SIAPE 1609312 - PORTARIA Nº 845, DE 10/4/2014**

### 1. PRELIMINARES

#### *Da regularidade processual*

1.1. O interessado foi regularmente notificado quanto à infração imputada (1546573), não apresentando defesa (1546911). Foi também regularmente notificado quanto à decisão de primeira instância (3904192), apresentando o seu tempestivo recurso (3990751), conforme Despacho ASJIN (4091331).

1.2. Desta forma, aponto a regularidade processual do presente processo, a qual preservou todos os direitos constitucionais inerentes ao interessado, bem como respeitou, também, os princípios da Administração Pública, em especial contraditório e ampla defesa, estando, assim, pronto para, agora, receber uma decisão de segunda instância administrativa por parte desta Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância - ASJIN.

### 2. FUNDAMENTAÇÃO

2.1. Diante da infração do processo administrativo em questão, a autuação foi realizada com fundamento na alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA, Lei nº 7.565, de 1986, que dispõe o seguinte:

CBA

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;

2.2. De acordo com a tabela constante do Anexo II da Resolução ANAC nº 25, de 2008, o valor de multa correspondente a esta infração pode ser fixado em R\$ 20.000,00 (patamar mínimo), R\$ 35.000,00 (patamar médio) ou R\$ 50.000,00 (patamar máximo), conforme a presença ou ausência de condições atenuantes e agravantes.

2.3. A Resolução ANAC nº 400, de 2016, dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo, estabelecendo requisitos aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional.

2.4. Em seu art. 28, a Resolução ANAC nº 400, de 2016, estipula o seguinte sobre acomodação:

Res. 400/16

Capítulo II DO DESPACHO DO PASSAGEIRO E EXECUÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

(...)

#### Seção IV Da Reacomodação

Art. 28 A reacomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos:

I - em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou

II - em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro.

(...)

2.5. Diante do exposto acima, verifica-se que a norma é clara quanto à obrigação do transportador de reacomodar o passageiro em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade, condicionada à existência de assentos disponíveis. Conforme os autos, o Interessado não reacomodou a passageira Hemina Mattar Vieira de Alvarenga em voo de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade, após o cancelamento de seu voo originalmente contratado - AA 992 de 7/6/2017. Assim, o fato exposto se enquadra ao descrito no referido dispositivo.

2.6. Em sede recursal (3990751), o Interessado narra que o voo AA 992 de 7/6/2017 foi cancelado por condições meteorológicas adversas em Miami, onde a passageira Hemina Mattar Vieira de Alvarenga faria conexão com destino final a San Diego, e que ofereceu reacomodação em outro voo em 8/6/2017, que não foi aceita pela passageira, e ainda a opção de reembolso do bilhete. Alega ausência de provas, uma vez que não há nos autos documentos que comprovem a existência de assentos disponíveis no voo desejado pela passageira. Alega violação dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade na fixação dos valores de multa, uma vez que o cancelamento teria sido provocado por condições meteorológicas, alheias ao controle da empresa. Subsidiariamente, requer redução do valor da multa ao patamar mínimo.

2.7. Observa-se que a norma não faz distinção entre cancelamentos programados e cancelamentos por motivo de caso fortuito ou força maior no que tange à obrigação da empresa em reacomodar o passageiro. Assim, é irrelevante o fato de o voo AA 992 de 7/6/2017 ter sido cancelado por condições meteorológicas adversas em Miami.

2.8. Quanto à alegação de ausência de provas, entende-se que assiste razão ao Recorrente, uma vez que a norma é explícita ao determinar que a reacomodação não tem precedência sobre contratos já firmados, ou seja, não se permite à empresa preterir passageiro com reserva confirmada para reacomodar passageiros de voo cancelado. Os passageiros afetados por cancelamento devem ser reacomodados em voos com assentos disponíveis.

2.9. No caso em tela, embora a fiscalização narre, no Relatório de Fiscalização 91 (1336509), ter diligenciado sobre a existência de assentos disponíveis no voo DL 6919 de 7/6/2017, não existe nos autos documento que comprove a realização de tal diligência e a efetiva existência de assentos disponíveis no momento da solicitação da passageira reclamante. Em resposta à manifestação protocolada pela passageira junto à ANAC, a empresa menciona falta de um contrato de parceria entre a American Airlines e a Delta como empecilho para a reacomodação pretendida pela passageira. No entanto, tal argumento por si só não serve de prova de que existiam assentos disponíveis no voo.

2.10. Assim, é forçoso acolher o argumento do Interessado de que a fiscalização não logrou comprovar inequivocamente a ocorrência da infração, visto que não há provas de que o voo DL 6919 de 7/6/2017 tivesse assento disponível e tal informação é essencial para determinar se houve infração às Condições Gerais de Transporte por parte do Interessado no atendimento à passageira Hemina Mattar Vieira de Alvarenga.

### 3. CONCLUSÃO

3.1. Pelo exposto, voto por **PROVER O RECURSO, CANCELANDO** a multa aplicada pelo competente setor de primeira instância administrativa no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais).

É como voto.



Documento assinado eletronicamente por **Mariana Correia Mourente Miguel, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 28/04/2020, às 22:37, 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/sei/autenticidade>, informando o código verificador **4290566** e o código CRC **4DC6544E**.

---

SEI nº 4290566

**VOTO**

**PROCESSO: 00065.532266/2017-19**

**INTERESSADO: AMERICAN AIRLINES INC**

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

I - Acompanho, na íntegra, o voto-relator para **DAR PROVIMENTO** ao recurso ante a ausência de provas, nos autos, de que o voo DL 6919 de 7/6/2017 tivesse assento disponível e tal informação é essencial para determinar se houve infração às Condições Gerais de Transporte por parte do Interessado no atendimento à passageira Hemina Mattar Vieira de Alvarenga, essencial para caracterizar a infração do presente processo e **CANCELAR** a multa aplicada pelo competente setor de primeira instância administrativa no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), SIGEC 669177203.

**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 14/08/2020, às 13:18, 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 **4546754** e o código CRC **45ED0FB1**.

SEI nº 4546754



## VOTO

**PROCESSO: 00065.532266/2017-19**

**INTERESSADO: AMERICAN AIRLINES INC**

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 da relatora, Voto JULG ASJIN 4290566, para **DAR PROVIMENTO** ao recurso, **CANCELANDO** a multa aplicada em Primeira Instância Administrativa no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), ante a ausência de comprovação inequívoca da ocorrência da infração, nos termos do voto da relatora.

**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 14/08/2020, às 14:53, 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 **4655856** e o código CRC **831E1C98**.

SEI nº 4655856



## CERTIDÃO

Brasília, 14 de agosto de 2020.

### **CERTIDÃO DE JULGAMENTO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA**

#### **510ª SESSÃO DE JULGAMENTO DA ASJIN**

**Processo: 00065.532266/2017-19**

**Interessado: AMERICAN AIRLINES INC.**

**Auto de Infração: 002927/2017, de 16/12/2017**

**Crédito de multa: 669177203 (e demais, se enumerados nos autos)**

**Membros Julgadores ASJIN:**

- Bruno Kruchak Barros - SIAPE 1629380 - Portaria nº 2026/2016 - Presidente da Sessão Recursal
- Mariana Correia Mourente Miguel - SIAPE 1609312 - Portaria nº 845, de 10/4/2014 - Relatora
- Marcos de Almeida Amorim - SIAPE 2346625 - Portaria nº 361/DIRP/2017 - Membro Julgador

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

- A ASJIN, por unanimidade, votou por DAR PROVIMENTO ao recurso, CANCELANDO a multa aplicada em primeira instância administrativa no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), ante a ausência de comprovação inequívoca da ocorrência da infração.

2. Os Membros Julgadores seguiram o voto da relatora.



Documento assinado eletronicamente por **Mariana Correia Mourente Miguel, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 17/08/2020, às 17:01, 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 **Marcos de Almeida Amorim, Técnico(a) em Regulação de Aviação Civil**, em 18/08/2020, às 00:42, 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 18/08/2020, às 17:11, 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 **4657754** e o código CRC **15BBCC26**.

---

**Referência:** Processo nº 00065.532266/2017-19

SEI nº 4657754