



VOTO

PROCESSO: 00065.539047/2017-61

INTERESSADO: AMERICAN AIRLINES INC.

SESSÃO DE JULGAMENTO DECISÃO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

AINI: 003066/2018

Data da Lavratura: 08/01/2018

Crédito de Multa (nº SIGEC): 665.668/18-4

Infração: *Deixar de prestar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro.*

Enquadramento: alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA c/c o caput do art. 37 da Resolução ANAC nº. 400, de 13/12/2016.

Proponente: Sérgio Luís Pereira Santos - Membro Julgador (SIAPE 2438309 / Portaria ANAC nº 1.921, de 21/10/2009).

1. INTRODUÇÃO

Trata-se de processo administrativo instaurado sob o número em referência, em fase da empresa **AMERICAN AIRLINES INC.**, CNPJ nº. 36.212.637/00001-99, por descumprimento da alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA c/c o caput do art. 37 da Resolução ANAC nº. 400, de 13/12/2016, cujo Auto de Infração nº. 003066/2018 foi lavrado, em 08/01/2018 (SEI! 1408571), com a seguinte descrição, abaixo, *in verbis*:

Auto de Infração nº. 003966/2018 (SEI! 1408571)

(...)

CÓDIGO DA EMENTA: 04.0000400.0042

DESCRIÇÃO DA EMENTA: Deixar de prestar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro .

HISTÓRICO: O transportador deixou de manter atendimento presencial em situação contingencial, no dia 11/07/2017, em especial pela informação inicial dada aos passageiros de que o voo 992 do dia 10/07/2017 teria partida às 12h30 do dia 11/07/2017, ocasionando o comparecimento dos passageiros ao aeroporto de Confins, conforme relatado pelos passageiros, a partir das 9h00, sem que houvesse assistência presencial da empresa.

CAPITULAÇÃO: Artigo 37 Caput 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.

DADOS COMPLEMENTARES:

Data da Ocorrência: 11/07/2017 - Hora da Ocorrência: 09:00 - Aeroporto: SBCF.

(...)

Conforme se observa pelo referido Auto de Infração, o transportador deixou de manter atendimento

presencial em situação contingencial, no dia 11/07/2017, em especial pela informação inicial dada aos passageiros de que o voo 992 do dia 10/07/2017 teria partida às 12h30 do dia 11/07/2017, ocasionando o comparecimento dos passageiros ao aeroporto de Confins, conforme relatado pelos passageiros, a partir das 9h00, sem que houvesse assistência presencial da empresa.

Em Relatório de Fiscalização, datado de 07/08/2017 (SEI! 0935118), o agente fiscal informa, conforme abaixo, *in verbis*:

Relatório de Fiscalização (SEI! 0935118)

(...)

I- DOS FATOS

Em 10/07/2017, compareceram ao Núcleo Regional de Aviação Civil de Confins - NURAC/CNF, os passageiros abaixo listados, com reserva/bilhete do voo nº 992, da empresa aérea AMERICAN AIRLINES INC. tendo registrado manifestação em desfavor da mencionada empresa:

Manifestações Registradas Presencialmente em Confins em 11/07/2017

Passageiro	Localizador	Manifestação	SEI
Andreia Carla Rodrigues Nicole Fernanda Rodrigues Dias	XHDHHD	20170038132	0855515
Walter Paulo Santana	XZHMBQ	20170038163	0855532
Luiz Fernando Nunes Fonseca Ana Victória Araújo Carvalho	XULENV	20170038175	0855547
Thábata Leite Guimarães	MWL8J4/Q8AX2E	20170038181	0855559
Cleber Mauricio Proença Paschoal	N2XWH	20170038192	0855573
Ana Bela Gonçalves Diniz	N567228	20170038202	0855590
Rosa Elvira Benício Priscila Vasconcelos Benício de Miranda	ROUVYX	20170038220	0855608
Julmara Ribeiro Sophia Ribeiro Dinis Isabella Vitoria de Almeida Alves	AFFYRY/AOEHAB	20170038224	0855629
Nalva Ferreira Cardozo	UZNLT8	20170038229	0855639
Carlos Augusto de Alencar Fontes	WV4PGX	20170038243	0855803
Carlos Alberto Veloso Carneiro	VWJPYW.	20170038263	0855827
Acima Lenine Souza de Castro Almeida Aline Castro de Almeida Adson Miranda de	ORGXWC	20170038313	0855838

Constam das manifestações que o voo 992, de 10/07/2017, da American Airlines Inc., com origem em Confins e destino Miami, teria sido cancelado. Segundo os passageiros, houve acomodação em voo da própria companhia com previsão de decolagem para às 12h30 de 11/07/2017. Esclareceram que foram acomodados em hotel e que a empresa aérea não teria fornecido outras opções de voo.

Em todas as manifestações os passageiros reclamaram que ao chegar ao aeroporto às 09h00 do dia 11/07/2017, verificaram que o voo teria sido alterado para às 15h00, não tendo havido assistência, pois não havia no aeroporto de Confins nenhum funcionário ou responsável da América Airlines, para prestar informações a respeito do ocorrido.

Com o objetivo de esclarecer os fatos relatados pelos passageiros, foi confeccionado Ofício nº 154(SEI)/2017/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC (doc. SEI 0855379), entregue à empresa aérea em 17/07/2017 (doc. SEI 0871797). Foi solicitado que a empresa esclarecesse o motivo do cancelamento do voo nº 992, de 10/07/2017 e a alternativa oferecida a cada um dos passageiros do mencionado voo. Em continuidade, foram solicitadas a forma e horário das comunicações prestadas aos passageiros sobre o cancelamento e forma e horário das comunicações de atraso aos passageiros do voo no dia 11/07/2017. Por fim, a empresa foi questionada sobre o horário de atendimento presencial no Aeroporto de Confins no dia 11/07/2017, em face do atraso na partida do voo nº 992 naquela data.

Em resposta ao mencionado ofício, em documento recebido em 27/07/2017 (doc. SEI 0906133), a companhia aérea informou que:

(...)

No dia 10 de julho de 2017, após todos os passageiros a bordo do AA992 com destino a Miami, foi detectado uma pane na parte elétrica. Foi solicitado a presença do mecânico que após várias tentativas, juntamente com a central técnica da empresa, não foi possível, por motivos de segurança que a aeronave decolasse no horário previsto. O voo AA992 foi então atrasado e não cancelado. Ele teve o horário alterado para o dia seguinte, 11 de julho às 15:30 horas. Horário pelo qual a tripulação estava apta a voltar devido ao descanso obrigatório.

Como a pane seria sanada durante a noite, pedimos aos passageiros que fossem para os hotéis próximos para que no dia seguinte pudessem chegar ao aeroporto com mais facilidade e que entraríamos em contato com os hotéis com antecedência para informar o horário correto de abertura do check in e decolagem. Foi feito isso no dia 11 de julho às 6:30 da manhã onde os dois hotéis Supreme Choice e Hotel Confins foram comunicados que o horário de abertura do check in seria as 12 horas e que a decolagem estava prevista para as 15:30 devido ao descanso obrigatório da tripulação. Embora alguns passageiros não quiseram esperar no hotel chegaram ao aeroporto cedo, ou seja, fora do horário correto informado. Foi providenciado alimentação, acomodação e transporte para todos os passageiros. Aqueles que escolheram outras datas foi feito a mudança sem ônus algum para os mesmos.

(...)

(...)

III - DA DECISÃO DO FISCAL

Considerando-se a resposta da empresa acerca do voo 992 de 10/07/2017, com partida prevista para às 21h25, em que fora esclarecido ter o mencionado voo sofrido atraso, e não um cancelamento, e reprogramado para às 15h30 do dia 11/07/2017;

Considerando-se os passageiros do mencionado voo, conforme manifestações acima, compareceram ao aeroporto de Confins a partir das 9h00 do dia 11/07/2017, por orientação da própria companhia aérea, tendo tomado conhecimento apenas no local de que o voo fora reprogramado para às 15h30 do mesmo dia, demonstrando-se ineficiência na comunicação promovida pela empresa aérea quanto ao horário de partida da aeronave, por ter comunicado apenas o hotel em que os passageiros estavam acomodados e não os próprios passageiros, conforme carta da empresa aérea;

Considerando-se que a empresa deixou de manter atendimento presencial em situação contingencial, no dia 11/07/2017, em especial pela informação inicial dada aos passageiros de que o voo 992 do dia 10/07/2017 teria partida às 12h00 do dia 11/07/2017, ocasionando o comparecimento dos passageiros ao aeroporto de Confins, conforme relatado pelos passageiros, a

partir das 9h00, sem que houvesse assistência presencial da empresa;

Sugere a lavratura de dois Autos de Infração, capitulando-se as condutas nas seguintes disposições normativas:

1. do artigo 302, inciso III, alínea "u" da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986 c/c artigo 20, §1º da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016; e

2. do artigo 302, inciso III, alínea "u" da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986 c/c artigo 37, §2º da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.

(...)

(grifos no original)

A fiscalização, *ainda*, apresenta documentos comprobatórios, conforme listados abaixo:

- a) Ofício nº 154(SEI)/2017/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, datado de 15/07/2017 (SEI! 0855379);
- b) Diversos *e-mails* com manifestações de passageiros;
- c) Diversas confirmações de Emissão de *E-Ticket*;
- d) Diversas cópias de Bilhetes de Passagem dos passageiros;
- e) Diversos documentos de passageiros;
- f) Diversas confirmações de Reserva em nome de passageiros;
- g) Diversos extratos do Sistema STELLA, contendo diversas manifestações de passageiros; e
- h) Recebimento, em 17/07/2017, do Ofício nº 154(SEI)/2017/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC.

Com relação ao Ofício nº 154(SEI)/2017/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, este datado de 15/07/2017 e recebido em 17/07/2017 (SEI! 0855379, 0871797 e 0906133), a empresa encaminha resposta, em 27/07/2017 (SEI 0906133), oportunidade em que informa, conforme abaixo, *in verbis*:

Carta da Empresa (SEI! 0906133)

(...)

Processo nº: **00065.539047/2017-61**

No dia 10 de julho de 2017, após todos os passageiros a bordo do AA992 com destino a Miami, foi detectado uma pane na parte elétrica. Foi solicitado a presença do mecânico que após várias tentativas, juntamente com a central técnica da empresa, não foi possível, por motivos de segurança que a aeronave decolasse no horário previsto. O voo AA992 foi então atrasado e não cancelado. Ele teve o horário alterado para o dia seguinte, 11 de julho às 15:30 horas. Horário pelo qual a tripulação estava apta a voltar devido ao descanso obrigatório.

Como a pane seria sanada durante a noite, pedimos aos passageiros que fossem para os hotéis próximos para que no dia seguinte pudessem chegar ao aeroporto com mais facilidade e que entraríamos em contato com os hotéis com antecedência para informar o horário correto de abertura do check in e decolagem. Foi feito isso no dia 11 de julho às 6:30 da manhã onde os dois hotéis Supreme Choice e Hotel Confins foram comunicados que o horário de abertura do check in seria as 12 horas e que a decolagem estava prevista para as 15:30 devido ao descanso obrigatório da tripulação. Embora alguns passageiros não quiseram esperar no hotel chegaram ao aeroporto cedo, ou seja, fora do horário correto informado. Foi providenciado alimentação, acomodação e transporte para todos os passageiros. Aqueles que escolheram outras datas foi feito a mudança sem ônus algum para os mesmos.

(...)

A empresa interessada, *devidamente notificada quanto ao referido Auto de Infração*, em 12/01/2018 (SEI! 1529435), apresenta a sua defesa, em 05/02/2018 (SEI! 1500577), oportunidade em que alega que: (i) "[...] em decorrência de uma pane na parte elétrica que não pôde ser resolvida naquela

oportunidade, optou-se, por motivos de segurança, por não realizar o voo, o qual foi atrasado para o dia seguinte – 11 de julho de 2017, com partida prevista para as 15:30h; (ii) "[...] todos os passageiros afetados receberam a devida assistência material"; (iii) "[...] não há que se falar em cometimento de qualquer infração pela American"; (iv) "[o] Relatório de Fiscalização (página 114), inicialmente atesta que os próprios passageiros afirmam terem sido informados que o voo da American teria partida prevista para às 12:30h, do dia 11/07/2017, [...]. Por outro lado, ao apresentar as considerações finais, afirma-se que a informação dada aos passageiros seria de que o voo teria partida às 12:00h, [...]" de modo que "[...] a incongruência das informações, o que acaba por comprometer a lógica do raciocínio e, portanto, a conclusão da autoridade a Justificar a sugestão para lavratura do Auto de Infração em epígrafe"; (v) "[verifica-se] claramente que não houve uma efetiva atividade fiscalizatória por esta r. Agência, a fim de confirmar os fatos relatados pelos passageiros." (vi) "[como] informado [...], considerando que a pane elétrica seria resolvida durante a madrugada, e afim de minimizar os transtornos aos passageiros, os mesmos haviam sido informados de que o novo horário de partida seria devidamente comunicado aos hotéis utilizados pela American para acomodar cada um dos seus passageiros"; (vii) "[a] comunicação que o voo decolaria de Confins às 15:30h, foi devidamente realizada aos hotéis às 06:30h do dia 11/07/2017; (viii) "[considerando] o horário de partida comunicado [...], resta evidente que não havia justificativa para a presença dos passageiros às 09:00h. O atendimento da empresa foi corretamente iniciado às 12:00h do dia 11/07/2017"; (ix) "[...] não foram realizadas as necessárias diligências e verificações pelas autoridades quanto às alegações dos passageiros. Com exceção dos relatos dos passageiros, que são contraditórios, não foi apresentada por esta Agência qualquer evidência de que a American não disponibilizou o necessário atendimento aos passageiros"; (x) "[o] Relatório de Fiscalização que embasou a lavratura do Auto de Infração, além de ser contraditório, [...] não traz qualquer evidência objetiva dos fatos narrados em referida peça, razão pela qual não pode ser utilizado para subsidiar a lavratura do Auto de Infração e muito menos a aplicação de qualquer penalidade. Como é cediço, o Relatório de Fiscalização deve trazer evidências objetivas dos fatos narrados, de forma a garantir o pleno exercício de defesa dos entes regulados e subsidiar a eventual aplicação de penalidade pela agência reguladora; (xi) "[há] inclusive entendimento consolidado desta Agência a respeito da matéria, nos termos do Enunciado nº 09/JR/ANAC - 2009 [...]"; (xii) esta ANAC "[...] já reconheceu, [...] a importância da juntada de provas para subsidiar a autuação das empresas reguladas e eventual aplicação de qualquer finalidade; (xiii) "[...] o administrado tem o direito de ser considerado inocente, salvo prova em contrário"; (xiv) "[...] não podendo os entes regulados serem penalizados quando não há qualquer evidência objetiva do cometimento da alegada infração, sob pena de clara violação do princípio constitucional de presunção de inocência"; (xv) "[...] os passageiros foram devidamente acomodados em hotel e posteriormente informados a respeito do novo horário de partida no dia 11/07/2017"; (xvi) "[considerando] não existirem provas concretas de cometimento de infração que enseje a imposição de penalidade por parte desta Agência, deve o presente processo administrativo ser arquivado"; (xvii) "[...] os passageiros foram devidamente comunicados, por meio da recepção do hotel proporcionado pela própria American, de que o novo horário de partida do voo seria às 15:30h do dia 11 de julho de 2017"; (xviii) "[...] não teria a companhia obrigação de manter atendimento constante no aeroporto, uma vez que não haveria qualquer operação até as 15:30h do dia 11/07/2017"; (xix) "[...] não se tratava de uma situação de "necessidade", conforme dispõe o parágrafo 2º do artigo 37, já que todos os passageiros afetados tiveram todas suas dúvidas esclarecidas, e foram diligentemente encaminhados a acomodações disponibilizadas pela American, para que pudessem descansar e retomar ao aeroporto no dia seguinte"; (xx) não "[...] há que se falar que o atendimento não observou os horários mínimos previsto na regulamentação. Tendo em vista o horário do voo ter sido confirmado para as 15:30h do dia 11/07/2017, caberia à empresa iniciar os serviços no mínimo às 13:30h, o que foi devidamente observado, já que o atendimento foi iniciado às 12:00h. Exigir postura diversa seria obrigar a companhia aérea a manter o atendimento no aeroporto, durante toda a madrugada entre os dias 10 e 11 de julho, o que certamente não seria necessário, nos termos do parágrafo 2º do artigo 37 da Resolução nº 400/2016, tendo em vista que os passageiros foram devidamente encaminhados para acomodação oferecida pela companhia aérea, durante este período"; (xxi) "[...] a ANAC, no relatório de contribuições à consulta pública que resultou na edição da Resolução nº 400/2016, [...] expressamente entendeu que não se faz necessário atendimento presencial constante"; (xxii) "[...] disponibilizou aos passageiros meios de comunicação para que pudessem ter acesso a

informações a respeito do voo, [...]"; (xxiii) "[...] prestou toda a assistência necessária aos passageiros, [...]. Providenciou acomodação em hotel, [...] assim como voucher alimentação e transporte, tendo também se certificado que todos os passageiros fossem devidamente acomodados em voos alternativos, conforme disponibilidade, ou no próximo voo da própria companhia, com as necessárias mudanças das conexões, na medida do necessário"; (xxiv) "[...] adotou, de forma voluntária, e antes de proferida a decisão de primeira instância, providências eficazes para evitar ou amenizar as conseqüências da infração [...], razão pela qual a ocorrência da circunstância atenuante resta evidenciada, devendo a penalidade imposta ser reduzida ao seu valor mínimo"; e (xxv) "[...] requer o arquivamento do presente processo administrativo e, na hipótese de se entender pela manutenção da autuação, requer redução da multa ao seu valor mínimo".

O setor competente, *em decisão motivada*, datada de 04/10/2018 (SEI! 1868557), confirmou o ato infracional, enquadrando a referida infração na alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA *c/c o caput* do art. 37 da Resolução ANAC nº. 400, de 13/12/2016, aplicando, sem a existência quaisquer das condições atenuantes (incisos do §1º do art. 22 da então Resolução ANAC nº. 25/08), mas com uma condição agravante (inciso VI do §2º do art. 22 da então Resolução ANAC nº. 25/08), *ao final*, multa no *patamar máximo* previsto na norma, no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

No presente processo, verifica-se notificação de decisão, datada de 23/10/2018 (SEI! 2354352), a qual foi recebida pela interessada, em 26/10/2018 (SEI! 2396426), oportunidade em que apresenta o seu recurso, em 08/11/2018 (SEI! 2404670), alegando, *expressamente, entre outras coisas*, que, *com alguns novos argumentos*, reitera as suas alegações apostas *em sede de defesa* (SEI! 1500577).

Em 26/11/2018, o presente processo é encaminhado à relatoria (SEI! 2453825), sendo atribuído a este Relator em 14/02/2019, às 12h24min.

Dos Outros Atos Processuais:

- Ofício nº 154(SEI)/2017/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, datado de 15/07/2017 (SEI! 0855379);
- Diversos *e-mails* com manifestações de passageiros;
- Diversas confirmações de Emissão de *E-Ticket*;
- Diversas cópias de Bilhetes de Passagem dos passageiros;
- Diversos documentos de passageiros;
- Diversas confirmações de Reserva em nome de passageiros;
- Diversos extratos do Sistema STELLA, contendo diversas manifestações de passageiros;
- Recebimento do Ofício nº 154(SEI)/2017/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, este datado de 17/07/2017;
- Recebimento, em 17/07/2017, do Ofício nº 154(SEI)/2017/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC;
- Resposta às manifestações de passageiros, datada de 26/07/2017 (SEI! 0906133);
- Relatório de Fiscalização, datado de 07/08/2017 (SEI! 0935118);
- Auto de Infração nº. 003066/2018, de 08/01/2018 (SEI! 1408571);
- Defesa da empresa, datada de 05/02/2018 (SEI! 1500577);
- Aviso de Recebimento - AR, de 12/01/2018 (SEI! 1529435);
- Decisão de Primeira Instância, datada de 04/10/2018 (SEI! 1868557);
- Extrato SIGEC, de 23/10/2018 (SEI! 2352524);

- Despacho ASJIN, de 23/10/2018 (SEI! 2353861);
- Notificação nº 3306/2018/ASJIN-ANA, de 23/10/2018 (SEI! 2354352);
- Aviso de Recebimento - AR, de 26/10/2018 (SEI! 2396426);
- Recurso da empresa interessada, de 08/11/2018 (SEI! 2404670); e
- Despacho ASJIN, de 26/11/2018 (SEI! 2453825).

É o breve Relatório.

2. DAS PRELIMINARES

Conheço do Recurso, vez que presente seu pressuposto de admissibilidade.

Da Regularidade Processual:

A empresa interessada, *devidamente notificada quanto ao referido Auto de Infração*, em 12/01/2018 (SEI! 1529435), apresenta a sua defesa, em 05/02/2018 (SEI! 1500577). O setor competente, *em decisão motivada*, datada de 04/10/2018 (SEI! 1868557), confirmou o ato infracional, enquadrando a referida infração na alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA c/c o *caput* do art. 37 da Resolução ANAC nº. 400, de 13/12/2016, aplicando, sem a existência quaisquer das condições atenuantes (incisos do §1º do art. 22 da então Resolução ANAC nº. 25/08), mas com uma condição agravante (inciso VI do §2º do art. 22 da então Resolução ANAC nº. 25/08), *ao final*, multa no *patamar máximo* previsto na norma, no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais). *No presente processo*, verifica-se notificação de decisão, datada de 23/10/2018 (SEI! 2354352), a qual foi recebida pela interessada, em 26/10/2018 (SEI! 2396426), oportunidade em que apresenta o seu recurso, em 08/11/2018 (SEI! 2404670), alegando, *expressamente, entre outras coisas*, que, *com alguns novos argumentos*, reitera as suas alegações apostas *em sede de defesa* (SEI! 1500577). Em 26/11/2018, o presente processo é encaminhado à relatoria (SEI! 2453825), sendo atribuído a este Relator em 14/02/2019, às 12h24min.

Sendo assim, deve-se registrar que o presente processo preservou todos os direitos e interesses da empresa interessada, estando, assim, dentro dos princípios informadores da Administração Pública.

3. DA FUNDAMENTAÇÃO

Quanto à Fundamentação da Matéria – Deixar de prestar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro

A empresa interessada foi autuada por, *segundo à fiscalização, deixar de prestar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro*, contrariando a alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA c/c o *caput* do art. 37 da Resolução ANAC nº. 400, de 13/12/2016, com a seguinte descrição, *in verbis*:

Auto de Infração nº. 003966/2018 (SEI! 1408571)

(...)

CÓDIGO DA EMENTA: 04.0000400.0042

DESCRIÇÃO DA EMENTA: Deixar de prestar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro .

HISTÓRICO: O transportador deixou de manter atendimento presencial em situação contingencial, no dia 11/07/2017, em especial pela informação inicial dada aos passageiros de que o voo 992 do dia 10/07/2017 teria partida às 12h30 do dia 11/07/2017, ocasionando o comparecimento dos passageiros ao aeroporto de Confins, conforme relatado pelos passageiros, a partir das 9h00, sem que houvesse assistência presencial da empresa.

CAPITULAÇÃO: Artigo 37 Caput do(a) Resolução 400 de 13/12/2016 c/c Alínea u do inciso III do artigo 302 do(a) Lei 7565 de 19/12/1986.

DADOS COMPLEMENTARES:

Data da Ocorrência: 11/07/2017 - Hora da Ocorrência: 09:00 - Aeroporto: SBCF.

(...)

Diante da infração do processo administrativo em questão, a autuação foi realizada com fundamento na alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA, que dispõe o seguinte, *in verbis*:

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 que dispõem sobre serviços aéreos;**

(...)

(sem grifos no original)

Com relação à normatização complementar, deve-se apontar o *caput* do art. 37 da Resolução ANAC nº. 400, de 13/12/2016, conforme abaixo descrito, *in verbis*:

Resolução ANAC nº 400/16

CAPÍTULO IV - DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE AÉREO

(...)

Art. 37. **O transportador deverá prestar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro.**

§ 1º O atendimento poderá ser realizado em local apartado e devidamente identificado ou no próprio balcão de check-in, a critério do transportador.

§ 2º O atendimento referido no caput deste artigo deverá funcionar por no mínimo 2 (duas) horas antes de cada decolagem e 2 (duas) horas após cada pouso e permanecer enquanto houver operação e necessidade nos casos de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro.

Art. 38. As informações solicitadas pelo usuário deverão ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar do registro, ressalvados os prazos específicos contidos nesta Resolução.

(...)

(sem grifos no original)

*Como se pode observar, a Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, a qual dispõe sobre as **Condições Gerais de Transporte Aéreo**, no caput do seu art. 37, estabelece que "[o] transportador deverá prestar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro", o que no caso em tela não ocorreu.*

Ao se relacionar os fatos concretos, estes descritos no Auto de Infração do presente processo, com o que

determina os fragmentos legais descritos, configura-se o descumprimento da legislação em vigor pelo atuado.

4. DAS QUESTÕES DE FATO (*QUAESTIO FACTI*)

No caso em tela, em parecer, este constante do Relatório de Fiscalização, datado de 07/08/2017 (SEI! 0935118), o agente fiscal informa, conforme abaixo, *in verbis*:

Relatório de Fiscalização (SEI! 0935118)

(...)

I- DOS FATOS

Em 10/07/2017, compareceram ao Núcleo Regional de Aviação Civil de Confins - NURAC/CNF, os passageiros abaixo listados, com reserva/bilhete do voo nº 992, da empresa aérea AMERICAN AIRLINES INC. tendo registrado manifestação em desfavor da mencionada empresa:

Manifestações Registradas Presencialmente em Confins em 11/07/2017

Passageiro	Localizador	Manifestação	SEI
Andreia Carla Rodrigues Nicole Fernanda Rodrigues Dias	XHDHHD	20170038132	0855515
Walter Paulo Santana	XZHMBQ	20170038163	0855532
Luiz Fernando Nunes Fonseca Ana Victória Araújo Carvalho	XULENV	20170038175	0855547
Thábata Leite Guimarães	MWL8J4/Q8AX2E	20170038181	0855559
Cleber Mauricio Proença Paschoal	N2XWH	20170038192	0855573
Ana Bela Gonçalves Diniz	N567228	20170038202	0855590
Rosa Elvira Benício Priscila Vasconcelos Benício de Miranda	ROUVYX	20170038220	0855608
Julmara Ribeiro Sophia Ribeiro Dinis Isabella Vitoria de Almeida Alves	AFFYRY/AOEHAB	20170038224	0855629
Nalva Ferreira Cardozo	UZNLT8	20170038229	0855639
Carlos Augusto de Alencar Fontes	WV4PGX	20170038243	0855803
Carlos Alberto Veloso Carneiro	VWJPYW.	20170038263	0855827
Acima Lenine Souza de Castro Almeida Aline Castro de Almeida Adson Miranda	ORGXWC	20170038313	0855838

Constam das manifestações que o voo 992, de 10/07/2017, da American Airlines Inc., com origem em Confins e destino Miami, teria sido cancelado. Segundo os passageiros, houve acomodação em voo da própria companhia com previsão de decolagem para às 12h30 de 11/07/2017. Esclareceram que foram acomodados em hotel e que a empresa aérea não teria fornecido outras opções de voo.

Em todas as manifestações os passageiros reclamaram que ao chegar ao aeroporto às 09h00 do dia 11/07/2017, verificaram que o voo teria sido alterado para às 15h00, não tendo havido assistência, pois não havia no aeroporto de Confins nenhum funcionário ou responsável da América Airlines, para prestar informações a respeito do ocorrido.

Com o objetivo de esclarecer os fatos relatados pelos passageiros, foi confeccionado Ofício nº 154(SEI)/2017/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC (doc. SEI 0855379), entregue à empresa aérea em 17/07/2017 (doc. SEI 0871797). Foi solicitado que a empresa esclarecesse o motivo do cancelamento do voo nº 992, de 10/07/2017 e a alternativa oferecida a cada um dos passageiros do mencionado voo. Em continuidade, foram solicitadas a forma e horário das comunicações prestadas aos passageiros sobre o cancelamento e forma e horário das comunicações de atraso aos passageiros do voo no dia 11/07/2017. Por fim, a empresa foi questionada sobre o horário de atendimento presencial no Aeroporto de Confins no dia 11/07/2017, em face do atraso na partida do voo nº 992 naquela data.

Em resposta ao mencionado ofício, em documento recebido em 27/07/2017 (doc. SEI 0906133), a companhia aérea informou que:

(...)

No dia 10 de julho de 2017, após todos os passageiros a bordo do AA992 com destino a Miami, foi detectado uma pane na parte elétrica. Foi solicitado a presença do mecânico que após várias tentativas, juntamente com a central técnica da empresa, não foi possível, por motivos de segurança que a aeronave decolasse no horário previsto. O voo AA992 foi então atrasado e não cancelado. Ele teve o horário alterado para o dia seguinte, 11 de julho às 15:30 horas. Horário pelo qual a tripulação estava apta a voltar devido ao descanso obrigatório.

Como a pane seria sanada durante a noite, pedimos aos passageiros que fossem para os hotéis próximos para que no dia seguinte pudessem chegar ao aeroporto com mais facilidade e que entraríamos em contato com os hotéis com antecedência para informar o horário correto de abertura do check in e decolagem. Foi feito isso no dia 11 de julho às 6:30 da manhã onde os dois hotéis Supreme Choice e Hotel Confins foram comunicados que o horário de abertura do check in seria as 12 horas e que a decolagem estava prevista para as 15:30 devido ao descanso obrigatório da tripulação. Embora alguns passageiros não quiseram esperar no hotel chegaram ao aeroporto cedo, ou seja, fora do horário correto informado. Foi providenciado alimentação, acomodação e transporte para todos os passageiros. Aqueles que escolheram outras datas foi feito a mudança sem ônus algum para os mesmos.

(...)

(...)

III - DA DECISÃO DO FISCAL

Considerando-se a resposta da empresa acerca do voo 992 de 10/07/2017, com partida prevista para às 21h25, em que fora esclarecido ter o mencionado voo sofrido atraso, e não um cancelamento, e reprogramado para às 15h30 do dia 11/07/2017;

Considerando-se os passageiros do mencionado voo, conforme manifestações acima, compareceram ao aeroporto de Confins a partir das 9h00 do dia 11/07/2017, por orientação da própria companhia aérea, tendo tomado conhecimento apenas no local de que o voo fora reprogramado para às 15h30 do mesmo dia, demonstrando-se ineficiência na comunicação promovida pela empresa aérea quanto ao horário de partida da aeronave, por ter comunicado apenas o hotel em que os passageiros estavam acomodados e não os próprios passageiros, conforme carta da empresa aérea;

Considerando-se que a empresa deixou de manter atendimento presencial em situação contingencial, no dia 11/07/2017, em especial pela informação inicial dada aos passageiros de que o voo 992 do dia 10/07/2017 teria partida às 12h00 do dia 11/07/2017, ocasionando o comparecimento dos passageiros ao aeroporto de Confins, conforme relatado pelos passageiros, a

partir das 9h00, sem que houvesse assistência presencial da empresa;

Sugere a lavratura de dois Autos de Infração, capitulando-se as condutas nas seguintes disposições normativas:

1. do artigo 302, inciso III, alínea "u" da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986 c/c artigo 20, §1º da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016; e
2. do artigo 302, inciso III, alínea "u" da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986 c/c artigo 37, §2º da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.

(...)

(grifos no original)

Observa-se, *então*, tratar-se de infração administrativa, em contrariedade com o disposto na alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA c/c o *caput* do art. 37 da Resolução ANAC nº. 400, de 13/12/2016.

5. DAS ALEGAÇÕES DO INTERESSADO E DO ENFRENTAMENTO DOS ARGUMENTOS DE DEFESA

A empresa interessada, *devidamente notificada quanto ao referido Auto de Infração*, em 12/01/2018 (SEI! 1529435), apresenta a sua defesa, em 05/02/2018 (SEI! 1500577), oportunidade em que faz suas alegações.

Quanto aos argumentos trazidos pela empresa interessada em sede defesa, importante ressaltar que o setor técnico de decisão de primeira instância os enfrentou, *adequadamente*, oportunidade em que pode afastá-los, apresentando os necessários fundamentos de fato e de direito pertinentes ao caso em tela. *Nesse momento*, com fundamento no §1º do art. 50 da Lei nº. 9.784/99, este Relator afirma concordar com tais argumentos apresentados em decisão de primeira instância, datada de 04/10/2018 (SEI! 1868557), *em especial*, conforme apontado, *expressamente*, na referida decisão, abaixo, *in verbis*:

Decisão de Primeira Instância (SEI! 1868557)

(...)

2.3. Defesa

(...)

Não merecem prosperar os argumentos apresentados pela empresa. Note-se que tal argumentação não está acompanhada de qualquer elemento probatório capaz de desconstituir os fatos verificados pela fiscalização, constantes do relato da ação fiscal.

A finalidade buscada pelo legislador é garantir que as empresas aéreas cumpram integralmente o contrato de transporte aéreo firmado com os passageiros, garantindo-lhes o transporte ao destino contratado, mas não apenas garantindo ao passageiro o transporte ao destino, mas também na **forma e horários contratados**, sendo que, caso haja alguma alteração em relação ao horário originalmente previsto, tem o transportador o dever de observar as disposições contidas na norma em tela, bem como prestar atendimento presencial no aeroporto, na forma prevista no art. 37.

Assim, a empresa aérea, diante de uma alteração no contrato de transporte, deverá zelar **pela efetiva ciência dos passageiros das novas condições**, visando as suas anuências, bem como minimizar possíveis danos resultantes da novação contratual. Observa-se que a empresa, através de seus prepostos, deve prestar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes do atraso havido.

Conforme já apresentado, o mandamento normativo é claro e objetivo, devendo ser observado pelas empresas aéreas, as quais, na hipótese do artigo 37 da Resolução em tela, devem adotar as providências na forma ali prevista.

Quanto ao fato em análise, observa-se que **foram apresentadas as seguintes manifestações por parte dos passageiros**:

1. (SEI nº 0855515) - Protocolo: 20170038132 - Data Reclamação: 11/07/2017 09:58:00. Em 11/07/2017, às 09h44, compareceu a este atendimento presencial a passageira Andreia Carla Rodrigues acompanhada da passageira Nicole Fernanda Rodrigues Dias e relatou que os passageiros foram acomodados no voo seguinte da

própria companhia com previsão de decolagem para às 12:30hrs da data de hoje. Também foram acomodados em hotel... Passageira reclama ainda que **ao chegar ao aeroporto às 09:00 hs visualizou no painel de informações do aeroporto que o horário do voo tinha sido alterado novamente para às 15:00**. Além disso, a mesma acrescenta o transtorno com a empresa aérea, a falta de assistência, o transtorno em ter que aguardar no aeroporto com comunicação tardia por parte da empresa;

2. (SEI nº 0855535) - Protocolo: 20170038163 - Data Reclamação: 11/07/2017 10:39:00
Em 11/07/2017, às 10h29, compareceu a este atendimento presencial o passageiro Walter Paulo Santana ... relatou ter havido cancelamento do voo sem prévio aviso. Passageiro foi acomodado no voo seguinte da própria companhia com previsão de decolagem para às 12:30hrs da data de hoje. Também foi acomodado em hotel mas empresa aérea não forneceu outras opções de voo. Passageiro reclama ainda que ao chegar ao aeroporto às 09:00 hs visualizou no painel de informações do aeroporto que o horário do voo tinha sido alterado novamente para às 15:00. Além disso, o mesmo acrescenta ... a falta de assistência, o transtorno em ter que aguardar no aeroporto com comunicação tardia por parte da empresa;

3. (SEI nº 0855547) – Protocolo: 20170038175 - Data Reclamação: 11/07/2017 10:53:00
Em 11/07/2017, às 10h25, compareceu a este atendimento presencial os passageiros Luiz Fernando Nunes Fonseca e sua esposa Ana Victória Araújo Carvalho ... o embarque foi realizado às 20h40, os passageiros permaneceram dentro da aeronave até às 0h40, sem qualquer informação do que havia ocorrido. **Às 0h40, os funcionários da empresa aérea informaram que o voo do dia 10/07/2017 às 21h25 havia sido cancelado e que os passageiros embarcariam no dia 11/07 às 12h30. Ao retornarem ao aeroporto às 9h00 da manhã, conforme informações recebidas pela atendente Kátia do atendimento online da AA, no dia 11/07/2017, os passageiros verificaram no quadro de voos que o mesmo já havia sofrido um novo atraso e tem previsão para às 15h00. Ressalta-se, que não havia no aeroporto nenhum funcionário ou responsável da América Airlines, para prestar informações a respeito do ocorrido.** Em relação a conexão que será feita em Miami, a companhia aérea informou que todas as despesas com alimentação, hospedagem e transporte devem ocorrer por conta dos passageiros;

4. (SEI nº 0855559) – Protocolo: 20170038181 - Data Reclamação: 11/07/2017 11:02:00

Em 11/07/2017, às 10h52, compareceu a este atendimento presencial a passageira Thábata Leite Guimarães ... o embarque foi realizado às 20h40, os passageiros permaneceram dentro da aeronave até às 0h40, sem qualquer informação do que havia ocorrido. **Às 0h40, os funcionários da empresa aérea informaram que o voo do dia 10/07/2017 às 21h25 havia sido cancelado e que os passageiros embarcariam no dia 11/07 às 12h30.** Ao retornarem ao aeroporto às 9h00 da manhã, conforme informações recebidas pela atendente Kátia do atendimento online da AA, no dia 11/07/2017, os passageiros verificaram no quadro de voos que o mesmo já havia sofrido um novo atraso e tem previsão para às 15h00. **Ressalta-se, que não havia no aeroporto nenhum funcionário ou responsável da América Airlines, para prestar informações a respeito do ocorrido.** Em relação a conexão que será feita em Miami, a companhia aérea informou aos passageiros que todas as despesas com alimentação, hospedagem e transporte devem ocorrer por conta dos passageiro;

5. (SEI nº 0855573) - Protocolo: 20170038192 - Data Reclamação: 11/07/2017 11:12:00
Em 11/07/2017, às 10h50, compareceu a este atendimento presencial o passageiro Cleber Mauricio Proença Paschoal ... o embarque foi realizado às 20h40, o passageiro permaneceu dentro da aeronave até às 0h40, sem qualquer informação do que havia ocorrido. Às 0h40, **os funcionários da empresa aérea informaram que o voo do dia 10/07/2017 às 21h25 havia sido cancelado e que os passageiros embarcariam no dia 11/07 às 12h30.** Ao retornar ao aeroporto às 9h00 da manhã, conforme informações recebidas pela atendente Kátia do atendimento online da AA, no dia 11/07/2017, o passageiro verificou no quadro de voos que o mesmo já havia sofrido um novo atraso e tem previsão para às 15h00. Ressalta-se, que não havia no aeroporto nenhum funcionário ou responsável da América Airlines, para prestar informações a respeito do ocorrido. O passageiro relata que ... foi informado que a AA não cobrirá a despesa do hotel, alimentação e transporte;

6. (SEI nº 0855590) – Protocolo: 20170038202 - Data Reclamação: 11/07/2017 11:22:00

Em 11/07/2017, às 11h13, compareceu a este atendimento presencial a passageira Ana

Bela Gonçalves Diniz... Contudo, o embarque foi realizado às 20h40, os passageiros permaneceram dentro da aeronave até às 0h40, sem qualquer informação do que havia ocorrido. **Às 0h40, os funcionários da empresa aérea informaram que o voo havia sido cancelado e que os passageiros embarcariam no dia 11/07 às 12h30. Ao retornarem ao aeroporto às 8h30 da manhã, os passageiros verificaram no quadro de voos que o mesmo já havia sofrido um novo atraso e tem previsão para às 15h00.** Ressalta-se, que não havia no aeroporto nenhum funcionário ou responsável da América Airlines, para prestar informações a respeito do ocorrido. Em relação a conexão que será feita em Miami, a companhia aérea informou que todas as despesas com alimentação, hospedagem e transporte devem ocorrer por conta dos passageiros;

7. (SEI nº 0855608) – Protocolo: 20170038220 - Data Reclamação: 11/07/2017 11:46:00

Em 11/07/2017, às 11h13, compareceram a este atendimento presencial as passageiras Rosa Elvira Benício e sua filha Priscila Vasconcelos Benício de Miranda ... Contudo, o embarque foi realizado às 20h40, as passageiras permaneceram dentro da aeronave até às 0h40, sem qualquer informação do que havia ocorrido. Às 0h40, os funcionários da empresa aérea informaram que o voo do dia 10/07/2017 às 21h25 havia sido cancelado e que as passageiras embarcariam no dia 11/07 às 12h30. Ao retornarem ao aeroporto às 9h00 da manhã, conforme informações recebidas do atendimento online da AA, no dia 11/07/2017, as passageiras verificaram no quadro de voos que o mesmo já havia sofrido um novo atraso e tem previsão para às 15h00. Ressalta-se, que não havia no aeroporto nenhum funcionário ou responsável da América Airlines, para prestar informações a respeito do ocorrido;

8. (SEI nº 0855629) - Protocolo: 20170038224 - Data Reclamação: 11/07/2017 11:54:00
Em 11/07/2017, às 11h42, compareceu a este atendimento presencial a passageira Julmara Ribeiro acompanhada das crianças Sophia Ribeiro Dinis e Isabella Vitoria de Almeida Alves - Manifestação idêntica à dos demais passageiros do voo em tela, acrescentando a passageira que a Isabella é uma criança especial e que tem tratamento médico agendado em seu destino;

9. (SEI nº 0855639) - Protocolo: 20170038229 - Data Reclamação: 11/07/2017 12:08:00
- Solicitante: Nalva Ferreira Cardozo - Manifestação idêntica à dos demais passageiros do voo em tela;

10. (SEI nº 0855803) - Protocolo: 20170038243 - Data Reclamação: 11/07/2017 12:29:00

Em 11/07/2017, às 12h12, compareceu a este atendimento presencial o passageiro Sr. Carlos Augusto de Alencar Fontes ... o embarque foi realizado às 20h40, o passageiro permaneceu dentro da aeronave até às 0h40, **sem qualquer informação do que havia ocorrido ou assistência de comida.** Às 0h40, os funcionários da empresa aérea informaram que o voo do dia 10/07/2017 das 21h25 havia sido cancelado e que o passageiro embarcaria no dia 11/07 às 12h30. **Foi fornecido ao passageiro pela companhia aérea AA, táxi de ida até sua residência em Belo Horizonte e de volta ao aeroporto hoje dia 11/07/2017.** Ao retornar ao aeroporto às 9h00 da manhã, conforme informações recebidas do atendimento online da AA, no dia 11/07/2017, não havia no aeroporto nenhum funcionário ou responsável da América Airlines, para prestar informações a respeito do ocorrido;

11. (SEI nº 0855827) - protocolo: 20170038263 - Data Reclamação: 11/07/2017 01:13:00

Em 11/07/2017, às 12h50, compareceram a este atendimento presencial os passageiros Sr. Carlos Alberto Veloso Carneiro e sua esposa Sra. Maria Marildeth Machado Carneiro... o embarque foi realizado às 20h40, os passageiros permaneceram dentro da aeronave até às 0h40, **sem qualquer informação do que havia ocorrido ou assistência de comida.** Às 0h40, os funcionários da empresa aérea AA informaram que o voo do dia 10/07/2017 das 21h25 havia sido cancelado e que os passageiros embarcariam no dia 11/07 às 12h30. Os passageiros foram e voltaram de Van para o hotel fornecido pela empresa aérea AA. Ao retornarem ao aeroporto às 9h30 da manhã, conforme informações recebidas no atendimento do hotel, chegaram e foram para o check-in da AA, no dia 11/07/2017, onde não havia nenhum funcionário ou responsável da América Airlines, para prestar informações a respeito do ocorrido. Às 11h00, retornaram ao check-in da AA e foram informados que o voo

sairá às 15h00 com destino a Miami;

12. (SEI nº 0855838) – Protocolo: 20170038313 - Solicitantes: Acima Lenine Souza de Castro Almeida, acompanhada dos passageiros Aline Castro de Almeida, Adson Miranda de Almeida e Anny Castro de Almeida - Data Reclamação: 11/07/2017 02:06:00 - Manifestação idêntica à dos demais passageiros do voo em tela.

Ainda, por meio do Ofício nº 154(SEI)/201 7/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC (SEI nº 0871797), com objetivo de instruir processo de fiscalização nesta Agência Reguladora, originado pelos registros de manifestações de passageiros acima listados, solicitou-se á empresa as seguintes informações:

- a) motivo(s) do cancelamento do voo nº 992, de 10/07/2017;
- b) alternativas oferecidas a cada um dos passageiros do mencionado voo, especificando-se a respectiva aceitação e, caso existente, os termos firmados entre companhia e clientes após o cancelamento;
- c) forma e horário das comunicações prestadas aos passageiros sobre o cancelamento do voo nº 992 do dia 10/07/2017;
- d) forma e horário das comunicações de atraso aos passageiros do mencionado voo, no dia 11/07/2017, tendo em vista as declarações dos passageiros de que o comparecimento no Aeroporto de Confins deveria ser às 9h00, mas a previsão de partida do voo era às 15h00;
- e) o horário de atendimento presencial no Aeroporto de Confins no dia 11/07/201 7, em face do atraso na partida do voo nº 992 neste dia 11/07/2017, eis que o comparecimento dos passageiros no Aeroporto se deu às 9h00;
- f) os esclarecimentos julgados pertinentes acerca de cada manifestação que acompanha o presente ofício.

Em resposta ao Ofício supra, a empresa informou que: No dia 10/07/2017, após todos os passageiros a bordo foi detectado uma pane na parte elétrica. Não foi possível, por motivos de segurança, que a aeronave decolasse no horário previsto. O voo AA992 foi então atrasado e não cancelado. Teve o horário alterado para o dia seguinte, 11/07 às 15:30 horas, devido ao descanso obrigatório da tripulação. Como a pane seria sanada durante a noite, “pedimos aos passageiros que fossem para os hotéis próximos para que no dia seguinte pudessem chegar ao aeroporto com mais facilidade e que entraríamos em contato com os hotéis com antecedência para informar o horário correto de abertura do check in e decolagem. Foi feito isso no dia 11 de julho às 6:30 da manhã onde os dois hotéis Supreme Choice e Hotel Confins foram comunicados que o horário de abertura do check in seria as 12 horas e que a decolagem estava prevista para as 15:30 devido ao descanso obrigatório da tripulação. Embora alguns passageiros não quiseram esperar no hotel chegaram ao aeroporto cedo, ou seja, fora do horário correto informado. Foi providenciado alimentação, acomodação e transporte para todos os passageiros. Aqueles que escolheram outras datas foi feito a mudança sem ônus algum para os mesmos.

Vê-se, pois, que as 12 (doze) manifestações/reclamações apresentadas por 21 (vinte e um) passageiros, são todas no mesmo sentido.

Além das 12 manifestações, dos 21 passageiros, a Fiscalização desta Agência, ainda, “com objetivo de instruir processo de fiscalização”, encaminhou à empresa o Ofício supra, solicitando-lhe as informações ali constantes. Portanto, s.m.j., se afigura frágil e inconsistente o argumento apresentado na defesa de que “não houve uma efetiva atividade fiscalizatória por esta r. Agência, a fim de confirmar os fatos relatados pelos passageiros”, e que “não há qualquer evidência objetiva do cometimento da alegada infração”.

Da mesma forma, *data vênia*, considerando a quantidade de manifestações apresentadas na ANAC, todas no mesmo sentido, e o Ofício encaminhado à empresa solicitando maiores esclarecimentos, não parece sério o argumento de que “não foram realizadas as necessárias diligências e verificações pelas autoridades quanto às alegações dos passageiros ... não foi apresentada por esta r. Agência qualquer evidência de que a American não disponibilizou o necessário atendimento aos passageiros” e que o Relatório de Fiscalização estaria incongruente por inicialmente atestar que os próprios passageiros afirmam terem sido informados que o voo da American teria partida prevista para às 12:30h do dia 11/07/2017 e, ao apresentar as considerações finais afirma que a informação dada aos passageiros seria de que o voo teria partida às 12:00h, e que tal “incongruência das informações, o que acaba por comprometer a lógica do raciocínio”, além de ser contraditório, não trazendo qualquer evidência objetiva dos fatos narrados.

Observa-se da leitura de cada uma das 12 manifestações apresentadas pelos passageiros – acima

transcritas/citadas, que todas apresentam idênticos relatos e no mesmo sentido, de modo que é igualmente frágil a alegação de que os “relatos dos passageiros, que são contraditórios”.

Da mesma forma, pelas razões supra, não se aplica ao caso o entendimento contido no Enunciado nº 09/JR/ANAC – 2009, onde além da manifestação de 21 (vinte e um) passageiros, todas no mesmo sentido, a Fiscalização, por meio do Ofício supra, solicitou informações junto à empresa aérea quanto aos fatos apresentados pelos passageiros, bem como “f) os esclarecimentos julgados pertinentes acerca de cada manifestação que acompanha o presente ofício” – grifo nosso.

Quanto a alegação de que “a comunicação que o voo decolaria de Confins às 15:30h, foi devidamente realizada aos hotéis às 06:30h do dia 11 de julho de 2017. Ora, considerando o horário de partida comunicado pela American, resta evidente que não havia justificativa para a presença dos passageiros às 09:00h. O atendimento da American foi corretamente iniciado às 12:00h do dia 11 de julho de 2017”, observa-se que todos os 21 passageiros apresentaram reclamação no mesmo sentido, qual seja:

1. o embarque foi realizado às 20h40, os passageiros permaneceram dentro da aeronave até às 0h40, sem qualquer informação do que havia ocorrido;
2. às 0h40, os funcionários da empresa aérea informaram que o voo do dia 10/07/2017 às 21h25 havia sido cancelado e que os passageiros embarcariam no dia 11/07 às 12h30;
3. ao retornarem ao aeroporto às 9h00 da manhã, conforme informações recebidas pela atendente Kátia do atendimento online da AA, no dia 11/07/2017, os passageiros verificaram no quadro de voos que o mesmo já havia sofrido um novo atraso e tem previsão para às 15h00;
4. não havia no aeroporto nenhum funcionário ou responsável da América Airlines, para prestar informações a respeito do ocorrido;
5. a companhia aérea informou que todas as despesas com alimentação, hospedagem e transporte devem ocorrer por conta dos passageiros.

Ainda, eventual comunicação “aos hotéis às 06:30h do dia 11 de julho de 2017”, não exime a empresa de comunicar diretamente aos passageiros as informações relacionadas à alteração do horário do voo, no caso, a confirmação do horário do embarque, visto que o contrato foi firmado entre a empresa e os passageiros, de modo que cabe a esta prestar aos mesmos as devidas informações, e não repassar tais informações ao hotéis para que estes informem aos passageiros. Assim, eventual falha de comunicação entre o hotel e os passageiros, em relação à comunicação do horário do voo, é de responsabilidade do transportador, não podendo o usuário de transporte aéreo ficar prejudicado pelo fato da empresa aérea ter repassado ao hotel a responsabilidade de comunicar os passageiros quanto ao horário do voo.

Ademais, vê-se da Manifestação nº 20170038243 (SEI nº 0855803), apresentada pelo sr. Carlos Augusto de Alencar Fontes, acima transcrita que ... às 0h40, os funcionários da empresa aérea informaram que o voo do dia 10/07/2017 das 21h25 havia sido cancelado e **que o passageiro embarcaria no dia 11/07 às 12h30. Foi fornecido ao passageiro pela companhia aérea AA, táxi de ida até sua residência em Belo Horizonte e de volta ao aeroporto hoje dia 11/07/2017.** Ao retornar ao aeroporto às 9h00 da manhã, conforme informações recebidas do atendimento online da AA, no dia 11/07/2017, não havia no aeroporto nenhum funcionário ou responsável da América Airlines, para prestar informações a respeito do ocorrido”.

Portanto, mesmo na hipótese de que fosse admissível a transferência da responsabilidade de prestar informações aos passageiros do transportador aéreo para os hotéis, ainda assim, o(s) passageiro(s) que não foram para os hotéis fornecidos pela empresa evidentemente não teriam sido comunicados da alteração pelos hotéis e, também evidentemente, caso haja um passageiro sequer que não tenha sido comunicado, é obrigação da empresa manter o atendimento presencial para tratar de pedidos de informações, dúvida e reclamação do usuário, atendimento que deve-se dar, s.m.j., não apenas por no mínimo duas horas antes de cada decolagem, mas também “permanecer enquanto houver operação e necessidade”.

Assim, também não se aplica ao caso a alegação da empresa (itens 29 e 30) de que “tendo sido concluída a acomodação de todos os passageiros nos hotéis proporcionados pela própria American, não teria a companhia obrigação de manter atendimento constante no aeroporto, uma vez que não haveria qualquer operação até as 15:30h do dia 11 de julho de 2017. Da mesma forma, não se tratava de uma situação de “necessidade”... já que todos os passageiros afetados tiveram todas suas dúvidas esclarecidas...”, visto que, conforme acima, não houve a acomodação nos hotéis e esclarecimento de dúvidas de

TODOS os passageiros, conforme alega a empresa, posto que ao menos **um** dos passageiros – sr. Carlos Augusto de Alencar Fontes, não se hospedou em um dos hotéis oferecidos pela empresa, conforme consta expressamente da manifestação supra.

Ressalta-se, ainda, que além do fato das informações apresentadas pela fiscalização desta Agência Reguladora e Fiscalizadora se revestirem de fé pública, apesar de não se tratar de regra absoluta, admitindo prova em contrário, cabe ao interessado a prova dos fatos que alega, nos termos do art. 36 da lei 9.784, de 29/01/1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal:

Lei 9.784 de 29 de janeiro de 1999

Art.36 Cabe ao interessado a prova dos fatos que tenha alegado, sem prejuízo do dever atribuído ao órgão competente para a instrução e do disposto do art. 37 desta lei.

Entretanto, a interessada não logra desconstituir, nem mesmo em parte, as afirmações apresentadas pela Fiscalização desta Agência, de modo que não podemos considerar as alegações da empresa como excludente da responsabilidade do transportador.

Em relação a alegação de que “prestou toda a assistência necessária aos passageiros, conforme comprova o Relatório de Fiscalização e os relatos dos próprios passageiros (...) providenciou acomodação em hotel, conforme o caso, assim como voucher alimentação e transporte, tendo também se certificado que todos os passageiros fossem devidamente acomodados em voos alternativos...”, tais medidas tratam-se de dever do transportador, de modo que, caso não o tivesse feito teria incorrido em outro tipo infracional.

Neste tópico, ressalta-se que o Relatório de Fiscalização cita a lavratura de dois Autos de Infração, sendo um por descumprimento do art. 37, da Resolução 400/2016 – tratado no presente processo e outro por infringência ao art. 20, da citada Resolução, que resultou no Auto de Infração nº 003065/2018, que deu origem ao processo nº 00065.000785/2018-01. Entretanto, da análise dos autos, notadamente da manifestação dos passageiros, observa-se:

. os passageiros Srs. Carlos Augusto de Alencar Fontes e Carlos Alberto Veloso Carneiro e sua esposa Sra. Maria Marildeth Machado Carneiro (SEI nº 0855803 e 0855827, respectivamente) relataram que “... o embarque foi realizado às 20h40, os passageiros permaneceram dentro da aeronave até às 0h40, **sem qualquer informação do que havia ocorrido ou assistência de comida**”, antes de serem retirados da aeronave e conduzidos aos hotéis”;

. da Manifestação registrada sob protocolo 20170038224 (SEI nº 0855629) consta que a passageira Julmara Ribeiro encontrava-se acompanhada de “uma criança especial e que tem tratamento médico agendado para amanhã em seu destino”.

Assim, entende-se, “ad cautelam”, deva ser encaminhada cópia da presente Decisão ao NURAC/Confins/MG, da Gerência de Operações – GEOP/SFI, para que, caso assim entenda, a adoção de providências que considere pertinentes, visto que do Relatório de Fiscalização não é possível se identificar, com segurança, ter a empresa providenciado a assistência material aos passageiros, nos termos e na forma prevista no art. 27 da Resolução ANAC nº 400/2017, durante todo o período de espera dos passageiros, do horário original do voo até o embarque, bem como se foi prestado pela empresa o atendimento preferencial, no caso de passageiro com necessidade de assistência especial.

O fato é que a empresa aérea é responsável por prestar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro, sendo que tal atendimento presencial deverá funcionar por no mínimo 2 (duas) horas antes de cada decolagem e 2 (duas) horas após cada pouso e permanecer enquanto houver operação e necessidade, nos termos do art. 37, da Resolução ANAC nº 400/2016, o que não fez no caso em tela, conforme fartamente provado nos autos, fato este punível administrativamente, de modo que não podemos considerar as alegações da empresa como excludente da responsabilidade do transportador.

(...)

(grifos no original)

Sendo assim, observa-se que o setor de decisão de primeira instância, *exaustivamente*, afastou todos os argumentos apresentados pela empresa interessada, o que, *neste ato*, é confirmado e corroborado por este Relator.

Após notificação de decisão de primeira instância, datada de 23/10/2018 (SEI! 2354352), a qual foi recebida pela interessada, em 26/10/2018 (SEI! 2396426), esta apresenta o seu recurso, em 08/11/2018 (SEI! 2404670), alegando, *expressamente, entre outras coisas, que, com alguns novos argumentos*, reitera as suas alegações apostas *em sede de defesa* (SEI! 1500577). *Como já dito acima*, o setor de decisão de primeira instância, afastou, *motivadamente*, todas as alegações apostas pela recorrente *em sede de defesa*, não havendo, *agora*, espaço para este Relator voltar em tais alegações, na medida em que já declarou, *expressamente*, concordar com a argumentação aposta pelo referido setor.

Com relação às demais alegações apostas pela empresa interessada, *em sede de recurso*, este Relator apresenta, *a seguir*, as suas considerações, buscando afastá-las, pois não possuem o necessário poder de excluir a responsabilidade da empresa quanto ao ato infracional que lhe está sendo imputado no presente processo.

Conforme visto no processamento em curso, o agente fiscal, ao receber as reclamações, realiza as diligências necessárias, de forma a vir a comprovar a materialidade das reclamações dos passageiros. Observa-se que a fiscalização desta ANAC, antes de realizar a lavratura do Auto de Infração nº. 003066/2018, o que se deu em 08/01/2018 (SEI! 1408571), encaminha o Ofício nº 154(SEI)/2017/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, este datado de 15/07/2017, o qual foi recebido pela empresa interessada em 17/07/2017 (SEI! 0855379), como forma de averiguar os fatos. *Em resposta a este Ofício*, a empresa recorrente apresenta esclarecimentos, datados de 27/07/2017 (SEI! 0906133), oferecendo, *assim*, outros subsídios para a elaboração do Relatório de Fiscalização, datado de 07/08/2017 (SEI! 0935118). *Sendo assim*, confirmasse ter esta ANAC realizado a referida autuação não apenas como resultado das reclamações de passageiros, mas, *sim*, após realizar as necessárias comprovações de tais alegações.

O Relatório de Fiscalização, datado de 07/08/2017 (SEI! 0935118) possui todos os elementos necessários para a perfeita materialização dos fatos ocorridos em detrimento da normatização, bem como possui os fundamentos jurídicos infringidos, não se podendo falar em ocorrência de qualquer tipo de contradição, *conforme alegado*. A apuração do agente fiscal se materializou pelo referido Relatório de Fiscalização, oportunidade em que se estabeleceram os fatos e fundamentos jurídicos que caracterizaram o ato como infracional, decorrendo, *então*, no presente procedimento sancionador em desfavor da empresa recorrente.

Não só esta ANAC, mas toda a Administração Pública está vinculada ao princípio da *legalidade*, devendo agir apenas dentro da prévia previsão legal e/ou normativa. *No entanto*, ao se observar todo o processamento em curso, não se identifica qualquer tipo de mácula que possa servir para viciar quaisquer dos atos administrativos exarados. Toda a ação fiscal, *bem como todo o procedimento em curso*, se realizou, *até o momento*, observando a legislação e normatização, *específica e aplicável*, as quais, *à época do ato infracional*, se encontravam em pleno vigor, não se identificando qualquer tipo de vício, nulo e/ou anulável, nos atos exarados.

O Enunciado nº 09/JR-ANAC-2009 desta ANAC, *enquanto vigente*, serviu para recomendar a necessidade de se realizar uma ação fiscal completa, *quando diante de certa denúncia*, de forma a, *assim*, se estabelecer uma perfeita materialização do ato tido como infracional, proporcionando, *então*, a necessária higidez processual. *No caso em tela, como já apontado acima*, o agente fiscal, *diante das reclamações dos passageiros*, realizou, *sim*, as necessárias diligências e averiguações, como forma de bem embasar as suas considerações, estas apostas em seu Relatório de Fiscalização.

A *verdade real* é um princípio que deve ser perseguido pela Administração Pública, nos processos administrativos, *em especial*, nos sancionadores. Esta ANAC sempre busca a *verdade real* em seus procedimentos, pois entende-se que determinados procedimentos processuais não podem, *ou melhor*, não devem ser fundamentadores de qualquer sanção administrativa que esteja em afronta à *verdade real*. *No caso em tela*, o agente fiscal, *após apuração dos fatos narrados pelos passageiros e, ainda, depois de realização de diligência junto à recorrente*, confirmou o ato infracional que está sendo imputado à recorrente no presente processo, não cabendo a alegação de violação ao referido princípio. A *presunção de veracidade* é, *sim*, um importante atributo do servidor público, quando este se encontra no pleno exercício de suas competências decorrentes do *poder de polícia*, o que, *contudo*, pode ser "derrubada",

pelo interessado, caso este tenha provas robustas de que assim não ocorreu. *No entanto*, tais provas, desde que trazidas pelo interessado e que sejam capazes de "derrubar" a presunção do agente fiscal, devem ser robustas, não bastando a simples alegação de que os fatos narrados não condizem com a verdade.

Com base no art. 36 da Lei nº. 9.784/99, "[cabe] ao interessado a prova dos fatos que tenha alegado, sem prejuízo do dever atribuído ao órgão competente para a instrução e do disposto no art. 37 desta Lei". *Sendo assim, no caso em tela*, a empresa recorrente deve trazer aos autos todos os elementos probatórios de suas simples alegações, constituindo-se de provas robustas, as quais devem ser capazes de afastar as alegações de nossa fiscalização, *se for o caso*. A recorrente não conseguiu elementos necessários para afastar as alegações do agente fiscal.

Na verdade, o objeto do presente processo é quanto à obrigatoriedade "**[do] transportador [...] prestar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro**", *o que no caso em tela não ocorreu*. O fato da empresa recorrente ter cumprido outros mandamentos normativos não pode servir como excludente do ato infracional cometido e processado no presente processo, mas, *sim*, é o esperado pelo órgão regulador, pois, *do contrário*, o regulado poderá receber outras autuações pelo descumprimento de outras normas, *se for o caso*.

Sendo assim, deve-se apontar, *então*, que a interessada, *tanto em defesa quanto em sede recursal*, não consegue apontar qualquer excludente quanto ao ato infracional que lhe está sendo imputado no presente processo.

6. DA DOSIMETRIA DA SANÇÃO

Verificada a regularidade da ação fiscal, temos que verificar a correção do valor da multa aplicada como sanção administrativa ao ato infracional imputado.

Das Condições Atenuantes:

Ressalta-se que o CBA, em seu art. 295, dispõe que a multa será imposta de acordo com a gravidade da infração. Nesse sentido, a Resolução ANAC nº. 472, de 06/06/2018, que, *hoje, estabelece providências administrativas decorrentes do exercício das atividades de fiscalização sob competência da ANAC*, no *caput* do seu art. 36, aponta que "[na] dosimetria da aplicação de sanções serão consideradas as circunstâncias atenuantes e agravantes".

Em decisão de primeira instância não foi reconhecida a existência de qualquer condição atenuante, conforme previsto nos incisos do §1º do artigo 36 da *hoje vigente* Resolução ANAC. nº 472/18. Ocorre que, *à época dos fatos*, se encontrava vigente a Resolução ANAC. nº 25/08, a qual, *da mesma forma*, dispunha, em seu inciso III do §1º do artigo 22, conforme abaixo, *in verbis*:

Resolução ANAC nº. 25/08

Art. 22. Para efeitos de aplicação de penalidades serão consideradas as circunstâncias atenuantes e agravantes.

§1º São circunstâncias atenuantes:

I – o reconhecimento da prática da infração;

II – a adoção voluntária de providências eficazes para evitar ou amenizar as consequências da infração, antes de proferida a decisão;

III – a inexistência de aplicação de penalidades no último ano.

(...)

Pode-se concordar com esta posição, na medida em que, *em nova consulta*, realizada em 13/03/2020, às

folhas de extrato de pagamentos do SIGEC (SEI 4426685), correspondentes à empresa interessada, observa-se a presença de sanção administrativa, compreendida dentro do prazo de um ano da aplicação da sanção objeto do presente processo. Dessa forma, observa-se que tal circunstância não deve ser aplicada, configurando, *no caso em tela*, a ausência da condição atenuante prevista no inciso III do §1º do artigo 22 da *então vigente* Resolução ANAC nº. 25/08, bem como, também conforme disposto no inciso III do §1º do art. 36 da Resolução ANAC nº. 472/18, *hoje vigente*.

Das Condições Agravantes:

No caso em tela, observa-se que uma condição agravante foi aplicada pelo setor de decisão de primeira instância, conforme disposto no Inciso VI do §2º do artigo 22 da *então vigente* Resolução ANAC nº. 25/08, conforme abaixo, *in verbis*:

Resolução ANAC nº. 25/08

Art. 22. Para efeitos de aplicação de penalidades serão consideradas as circunstâncias atenuantes e agravantes.

(...)

§2º São circunstâncias agravantes:

I – a reincidência;

II – a recusa em adotar medidas para reparação dos efeitos da infração;

III – a obtenção, para si ou para outrem, de vantagens resultantes da infração;

IV – exposição ao risco da integridade física de pessoas;

V – a destruição de bens públicos;

VI – o número de reclamações de passageiros registradas em relação ao mesmo fato.

(...)

(sem grifos no original)

Nesse sentido, deve-se apontar a correção na aplicação de tal condição agravante, na medida em que, *conforme visto acima*, o agente fiscal identificou 20 (vinte) passageiros envolvidos (vide Tabela acima), em conformidade com o disposto no inciso VI do §2º do art. 22 da Resolução ANAC nº. 25/08.

Em sendo assim, observa-se não existir qualquer circunstância atenuante (incisos do §1º do art. 22 da *então vigente* Resolução ANAC nº 25/08) e existir uma condição agravante (inciso VI do §2º do art. 22 da *então vigente* Resolução ANAC nº. 25/08).

Destaca-se que, com base no ANEXO, *pessoa jurídica*, à Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, incluído pela Resolução ANAC nº 434, de 27/06/2017, o valor da sanção de multa referente à alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA poderá ser imputado em R\$ 20.000,00 (grau mínimo), R\$ 35.000,00 (grau médio) ou R\$ 50.000,00 (grau máximo).

7. DA SANÇÃO A SER APLICADA EM DEFINITIVO

Observa-se que a sanção aplicada pela decisão de primeira instância administrativa foi no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) (grau máximo).

Na medida em que não há a presença de qualquer circunstância atenuante (incisos do §1º do art. 22 da *então vigente* Resolução ANAC nº. 25/08) e há uma condição agravante (inciso VI do §2º do art. 22 da *então vigente* Resolução ANAC nº. 25/08), a sanção de multa deve ser aplicada no *patamar máximo* previsto, *ou seja*, no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), este correspondente à infração cometida pela empresa interessada.

Demonstra-se, assim, que a aplicação da penalidade à interessada no feito tem base legal, afastando as alegações apresentadas, *em sede recursal*.

8. DA CONCLUSÃO

Pelo exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, **MANTENDO** a sanção aplicada pela autoridade competente de primeira instância administrativa, **no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais)**, que é o correspondente ao *patamar máximo* atribuído à infração cometida.

É como Voto.

Rio de Janeiro, 25 de junho de 2020.

SÉRGIO LUÍS PEREIRA SANTOS
Especialista de Regulação em Aviação Civil
SIAPE 2438309



Documento assinado eletronicamente por **SERGIO LUIS PEREIRA SANTOS, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 25/06/2020, às 14:34, 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 **4426687** e o código CRC **6FE62587**.

SEI nº 4426687

 SIGEC :: SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE CRÉDITOS Atalhos do Sistema Menu Principal		Usuário: sergio.santos
Dados da consulta	Consulta	

Extrato de Lançamentos

Nome da Entidade: AMERICAN AIRLINES

Nº ANAC: 30000040096

CNPJ/CPF: 36212637000199

CADIN: Sim

Div. Ativa: Não - E

Tipo Usuário: Integral

UF: SP

End. Sede: Rua Doutor Fernandes Coelho, 64 - 9º andar

Bairro: Pinheiros

Município: São Paulo

CEP: 05423040

Créditos Inscritos no CADIN

Existem Créditos inscritos no CADIN para este Número ANAC

Receita	Nº Processo	Nº Auto Infração	Processo SEI	Data Vencimento	Data Infração	Valor Original	Data do Pagamento	Valor Pago	Valor Utilizado	Chave	Situação	Valor Débito (R\$)
2081	649561153	001749/2014	00068007570201450	25/09/2015	29/10/2014	R\$ 3 500,00	27/08/2015	3 500,00	3 500,00		PG	0,00
2081	649562151	001748/2014	00068007569201425	25/09/2015	29/10/2014	R\$ 3 500,00	27/08/2015	3 500,00	3 500,00		PG	0,00
2081	649563150	001747/2014	00068007566201491	25/09/2015	29/10/2014	R\$ 3 500,00	27/08/2015	3 500,00	3 500,00		PG	0,00
2081	649564158	001733/2014	00068007565201447	25/09/2015	29/10/2014	R\$ 3 500,00	27/08/2015	3 500,00	3 500,00		PG	0,00
2081	649565156	001756/2014	00068007583201429	25/09/2015	29/10/2014	R\$ 3 500,00	27/08/2015	3 500,00	3 500,00		PG	0,00
2081	649566154	001755/2014	00068007582201484	25/09/2015	29/10/2014	R\$ 3 500,00	27/08/2015	3 500,00	3 500,00		PG	0,00
2081	649567152	001754/2014	00068007581201430	25/09/2015	29/10/2014	R\$ 3 500,00	27/08/2015	3 500,00	3 500,00		PG	0,00
2081	649568150	001753/2014	00068007579201461	25/09/2015	29/10/2014	R\$ 3 500,00	27/08/2015	3 500,00	3 500,00		PG	0,00
2081	649569159	001752/2014	00068007577201471	25/09/2015	29/10/2014	R\$ 3 500,00	27/08/2015	3 500,00	3 500,00		PG	0,00
2081	649570152	001751/2014	00068007574201438	25/09/2015	29/10/2014	R\$ 3 500,00	27/08/2015	3 500,00	3 500,00		PG	0,00
2081	649571150	00163/2014	00058009351201424	25/09/2015	24/11/2013	R\$ 3 500,00	27/08/2015	3 500,00	3 500,00		PG	0,00
2081	649632156	000086/2015	00058006968201579	25/09/2015	23/01/2015	R\$ 1 750,00	27/08/2015	1 750,00	1 750,00		PG	0,00
2081	649809154	5547/2013	00065055984201334	15/09/2015	12/06/2012	R\$ 8 750,00	28/08/2015	8 750,00	8 750,00		PG	0,00
2081	650818159	000322/2015	00067001373201518	20/11/2015	04/03/2015	R\$ 3 500,00	16/10/2015	3 500,00	3 500,00		PG	0,00
2081	651493156	05542/2013	00065055967201305	24/12/2015	12/06/2012	R\$ 3 500,00	18/12/2015	3 500,00	3 500,00		PG	0,00
2081	651494154	05544/2013	00065055971201365	24/12/2015	12/06/2012	R\$ 8 750,00	18/12/2015	8 750,00	8 750,00		PG	0,00
2081	651495152	05545/2013	00065055974201307	24/12/2015	12/06/2012	R\$ 8 750,00	18/12/2015	8 750,00	8 750,00		PG	0,00
2081	651497159	05549/2013	00065055988201312	24/12/2015	12/06/2012	R\$ 8 750,00	18/12/2015	8 750,00	8 750,00		PG	0,00
2081	653106167	001234/2012	00058055627201284	08/04/2016	01/12/2011	R\$ 3 500,00	04/04/2016	3 500,00	3 500,00		PG	0,00
2081	653107165	001236/2012	00058055620201262	08/04/2016	31/03/2012	R\$ 3 500,00	04/04/2016	3 500,00	3 500,00		PG	0,00
2081	653126161	001695/2015	00058079662201531	08/04/2016	13/03/2015	R\$ 3 500,00	04/04/2016	3 500,00	3 500,00		PG	0,00
2081	653918161	001566/2015	00058071166201530	03/06/2016	04/06/2015	R\$ 3 500,00		0,00	0,00		CAN	0,00
2081	653919160	001566/2015	00058071166201530	03/06/2016	04/06/2015	R\$ 3 500,00		0,00	0,00		CAN	0,00
2081	654811163	000776/2015	00058025862201574	07/07/2016	18/03/2015	R\$ 7 000,00	29/07/2016	7 508,20	7 508,20		PG	0,00
2081	656644168	000501/2012	00058022817201215	16/09/2016	03/01/2012	R\$ 4 000,00	16/09/2016	4 000,00	4 000,00		PG	0,00
2081	656920160	001748/2015	00066037742201511	30/09/2016	15/07/2015	R\$ 7 000,00	29/12/2016	8 616,29	8 616,29		PG	0,00
2081	656986162	001372/2015	00058059065201591	06/10/2016	21/05/2015	R\$ 3 500,00		0,00	0,00		PG	0,00
2081	657180168	001749/2015	00066037741201576	14/10/2016	15/07/2015	R\$ 8 750,00	06/10/2016	8 750,00	8 750,00		PGO	0,00
2081	657325168	000766/2015	00058025792201554	21/10/2016	18/12/2014	R\$ 7 000,00	20/10/2016	7 000,00	7 000,00		PG	0,00
2081	657327164	000765/2015	00058025788201596	21/10/2016	16/02/2015	R\$ 7 000,00	20/10/2016	7 000,00	7 000,00		PG	0,00
2081	657512169	001010/2015	00065064961201582	06/01/2017	25/03/2015	R\$ 14 000,00	26/12/2016	14 000,00	14 000,00		PG	0,00
2081	657538162	001557/2015	00066031590201542	06/01/2017	17/07/2015	R\$ 3 500,00		0,00	0,00		PG	0,00
2081	659528176	001566/2015	00058.071166/2015	26/05/2017	04/06/2015	R\$ 14 000,00	23/08/2017	17 165,40	17 165,40		PG	0,00
2081	659859175	000218/2017	00058.503315/2017	23/06/2017	01/02/2017	R\$ 3 500,00	14/06/2017	3 500,00	3 500,00		PGO	0,00
2081	660049172	000169/2013	00058009140201319	10/01/2019	13/12/2012	R\$ 7 000,00		0,00	0,00		DA	8 885,13
2081	660119177	000154/2013	00058008913201331	17/07/2017	13/12/2012	R\$ 7 000,00		0,00	0,00		RE2	0,00
2081	660123175	000152/2013	00058008906201330	10/01/2019	13/12/2012	R\$ 7 000,00		0,00	0,00		DA	8 885,13
2081	660126170	000148/2013	00058008888201396	04/01/2019	13/12/2012	R\$ 7 000,00		0,00	0,00		DA	8 885,13
2081	660130178	000153/2013	00058008909201373	25/04/2019	13/12/2012	R\$ 7 000,00	25/04/2019	7 000,00	7 000,00		PG	0,00
2081	660135179	000174/2013	00058009153201380	25/04/2019	13/12/2012	R\$ 7 000,00	25/04/2019	7 000,00	7 000,00		PG	0,00
2081	660139171	000180/2013	00058009174201303	17/07/2017	13/12/2012	R\$ 7 000,00		0,00	0,00		RE2	0,00
2081	660144178	000177/2013	00058009163201315	29/07/2019	13/12/2012	R\$ 7 000,00	10/07/2019	7 000,00	7 000,00		PG	0,00
2081	660148170	000151/2013	00058008904201341	17/07/2017	13/12/2012	R\$ 7 000,00		0,00	0,00		RE2	0,00
2081	660153177	000142/2013	00058008872201383	10/01/2019	13/12/2012	R\$ 7 000,00		0,00	0,00		DA	8 885,13
2081	660459175	000165/2013	00058008936201346	04/08/2017	13/12/2012	R\$ 7 000,00		0,00	0,00		DA	9 527,95
2081	660571170	002434/2015	00066002160201602	18/08/2017	05/10/2015	R\$ 3 500,00	10/08/2017	3 500,00	3 500,00		PGO	0,00
2081	660623177	000182/2013	00058009178201383	28/12/2018	13/12/2012	R\$ 7 000,00		0,00	0,00		DA	8 923,14
2081	660636179	000184/2013	00058009183201396	04/01/2019	13/12/2012	R\$ 7 000,00		0,00	0,00		DA	8 885,13
2081	660650174	002035/2015	00065133372201551	25/08/2017	27/08/2015	R\$ 7 000,00		0,00	0,00		RE2	0,00
2081	660676178	000183/2013	00058009180201352	04/01/2019	13/12/2012	R\$ 7 000,00		0,00	0,00		DA	8 885,13
2081	662036171	000831/2017	00065518218201718	12/01/2018	24/12/2016	R\$ 3 500,00	10/01/2018	3 500,00	3 500,00		PGO	0,00
2081	662202170	001235/2012	00058.055624/2012	01/04/2019	13/07/2012	R\$ 3 500,00	26/03/2019	3 500,00	3 500,00		PGO	0,00
2081	662707182	001767/2017	00058.524125/2017	05/03/2018	30/06/2017	R\$ 3 500,00	05/03/2018	3 500,00	3 500,00		PGO	0,00
2081	662774189	004465/2016	00065085530201631	19/11/2018	22/05/2016	R\$ 7 000,00	25/10/2018	7 000,00	7 000,00		PG	0,00
2081	662816188	001237/2015	00067003109201519	09/03/2018	19/05/2015	R\$ 8 750,00	08/03/2018	8 750,00	8 750,00		PGO	0,00
2081	662964184	001390/2017	00058.519559/2017	22/03/2018	31/05/2017	R\$ 17 500,00		0,00	0,00		CAO	0,00
2081	662968187	000248/2017	00065.506676/2017	11/05/2018	09/02/2017	R\$ 7 000,00		0,00	0,00		PG	0,00
2081	663010183	002842/2017	00065569227201777	23/03/2018	16/09/2017	R\$ 35 000,00		0,00	0,00		DA	46 250,29

2081	663046184	005566/2016	00065509555201633	30/03/2018	05/05/2016	R\$ 7 000,00		0,00	0,00	PG	0,00
2081	663151187	000279/2017	00066503390201767	13/04/2018	23/02/2016	R\$ 3 500,00	12/03/2018	3 500,00	3 500,00	PG0	0,00
2081	663815185	000446/2017	00065505826201762	01/06/2018	19/03/2017	R\$ 3 500,00	04/05/2018	3 500,00	3 500,00	PG	0,00
2081	664028181	003047/2018	00065551651201765	22/06/2018	13/09/2017	R\$ 35 000,00		0,00	0,00	RE2	0,00
2081	664099180	001390/2017	00058.519559/2017	25/06/2018	31/05/2017	R\$ 17 500,00		0,00	0,00	CA0	0,00
2081	664179182	001020/2017	00065513923201729	05/07/2018	15/03/2017	R\$ 10 000,00	15/06/2018	10 000,00	10 000,00	PG	0,00
2081	664189180	004208/2018	00065017553201884	05/07/2018	20/04/2017	R\$ 17 500,00	15/06/2018	17 500,00	17 500,00	PG0	0,00
2081	664211180	004207/2018	00065017549201816	06/07/2018	13/05/2017	R\$ 17 500,00	05/07/2018	17 500,00	17 500,00	PG0	0,00
2081	664244186	002400/2015	00065173243201504	06/07/2018	02/12/2015	R\$ 3 500,00		0,00	0,00	CA0	0,00
2081	664742181	003986/2018	00065013742201888	07/09/2018	21/01/2018	R\$ 35 000,00		0,00	0,00	RE2	0,00
2081	664765180	005062/2018	00058021410201866	07/09/2018	28/05/2018	R\$ 1 750,00	14/08/2018	1 750,00	1 750,00	PG0	0,00
2081	664766189	005063/2018	00058021411201819	07/09/2018	14/05/2018	R\$ 1 750,00	14/08/2018	1 750,00	1 750,00	PG0	0,00
2081	664774180	004457/2018	00065020461201881	10/09/2018	05/09/2017	R\$ 17 500,00	14/08/2018	17 500,00	17 500,00	PG0	0,00
2081	664946187	005000/2018	00065030329201888	28/09/2018	14/09/2017	R\$ 17 500,00	06/09/2018	17 500,00	17 500,00	PG0	0,00
2081	665001185	002187/2015	00067006170201518	13/05/2019	07/07/2015	R\$ 7 000,00		0,00	0,00	CP CD	8 743,47
2081	665003181	002401/2015	00065173265201566	05/10/2018	02/12/2015	R\$ 17 500,00		0,00	0,00	RE2	0,00
2081	665090182	004688/2018	00058017384201871	12/10/2018	24/11/2017	R\$ 35 000,00	25/09/2018	35 000,00	35 000,00	PG0	0,00
2081	665320180	005064/2018	00058021412201855	08/11/2018	28/05/2018	R\$ 1 750,00	15/10/2018	1 750,00	1 750,00	PG0	0,00
2081	665322187	005056/2018	00058021402201810	08/11/2018	13/04/2018	R\$ 1 750,00		0,00	0,00	CA0	0,00
2081	665345186	005707/2018	00065042397201890	09/11/2018	04/07/2018	R\$ 17 500,00	15/10/2018	17 500,00	17 500,00	PG0	0,00
2081	665354185	005585/2016	00065510675201683	04/07/2019	24/06/2016	R\$ 7 000,00	27/06/2019	7 000,00	7 000,00	PG	0,00
2081	665453183	002400/2015	00065173243201504	19/11/2018	02/12/2015	R\$ 7 000,00	25/10/2018	7 000,00	7 000,00	PG	0,00
2081	665462182	002843/2017	00065569238201757	22/11/2018	21/11/2017	R\$ 35 000,00		0,00	0,00	CAN	0,00
2081	665596183	003065/2018	00065000785201801	30/11/2018	11/07/2017	R\$ 50 000,00		0,00	0,00	RE2	0,00
2081	665611180	005613/2018	00065041176201802	30/11/2018	14/09/2017	R\$ 35 000,00		0,00	0,00	RE2	0,00
2081	665668184	003066/2018	00065539047201761	07/12/2018	11/07/2017	R\$ 50 000,00		0,00	0,00	RE2	0,00
2081	665670186	001390/2017	00058.519559/2017	07/12/2018	31/05/2017	R\$ 17 500,00	05/12/2018	17 500,00	17 500,00	PG0	0,00
2081	666130180	005056/2018	00058021402201810	25/01/2019	13/04/2018	R\$ 1 750,00	24/01/2019	1 750,00	1 750,00	PG0	0,00
2081	666227187	000021/2016	00066002679201682	20/12/2019	10/12/2015	R\$ 7 000,00	05/12/2019	7 000,00	7 000,00	PG	0,00
2081	666229183	000020/2016	00066002684201695	20/12/2019	10/12/2015	R\$ 7 000,00	05/12/2019	7 000,00	7 000,00	PG	0,00
2081	666463196	005713/2018	00065042478201890	08/03/2019	14/02/2018	R\$ 2 000,00	18/02/2019	2 000,00	2 000,00	PG	0,00
2081	666476198	004229/2018	00065017912201801	08/03/2019	09/04/2018	R\$ 3 500,00	07/03/2019	3 500,00	3 500,00	PG	0,00
2081	666511190	000451/2017	00058502161201724	15/03/2019	21/11/2016	R\$ 7 000,00	18/07/2019	8 577,11	8 577,11	PG	0,00
2081	667050194	005715/2018	00065042497201816	17/05/2019	20/06/2018	R\$ 70 000,00		0,00	0,00	RE2N	87 434,76
2081	667062198	005744/2016	00058509885201618	17/05/2019	02/08/2016	R\$ 7 000,00	25/04/2019	7 000,00	7 000,00	PG	0,00
2081	667064194	005848/2016	00058511875201642	17/05/2019	08/09/2016	R\$ 7 000,00	25/04/2019	7 000,00	7 000,00	PG	0,00
2081	667076198	005848/2018	00065044611201842	20/05/2019	16/04/2018	R\$ 35 000,00		0,00	0,00	CP CD	43 717,38
2081	667101192	005711/2018	00065042444201803	23/05/2019	30/12/2017	R\$ 35 000,00	25/04/2019	35 000,00	35 000,00	PG	0,00
2081	667135197	000176/2017	00066502133201716	24/05/2019	30/01/2017	R\$ 3 500,00	25/04/2019	3 500,00	3 500,00	PG0	0,00
2081	667441190	000423/2017	00066505645201726	28/06/2019	05/02/2016	R\$ 7 000,00		0,00	0,00	CP CD	8 710,65
2081	667479198	006252/2018	00065051761201811	04/07/2019	28/06/2018	R\$ 52 500,00		0,00	0,00	CA0	0,00
2081	667643190	006246/2018	00065051731201804	12/07/2019	28/06/2018	R\$ 52 500,00		0,00	0,00	CA0	0,00
2081	667714192	007453/2019	00065008610201915	19/07/2019	02/10/2018	R\$ 17 500,00	27/06/2019	17 500,00	17 500,00	PG0	0,00
2081	667722193	004315/2018	00066009545201854	19/07/2019	12/09/2017	R\$ 35 000,00		0,00	0,00	CA0	0,00
2081	667730194	005200/2016	00058504551201658	19/07/2019	16/08/2016	R\$ 3 500,00	10/07/2019	3 500,00	3 500,00	PG0	0,00
2081	667789194	000376/2017	00065520100201679	19/07/2019	28/02/2017	R\$ 5 000,00	10/07/2019	5 000,00	5 000,00	PG	0,00
2081	667801197	000510/2017	00065512538201764	19/07/2019	06/03/2017	R\$ 7 000,00	10/07/2019	7 000,00	7 000,00	PG	0,00
2081	667837198	005353/2016	00066503141201691	26/07/2019	14/08/2016	R\$ 3 500,00	27/06/2019	3 500,00	3 500,00	PG0	0,00
2081	667844190	005610/2018	00065041169201801	26/07/2019	07/11/2017	R\$ 35 000,00		0,00	0,00	CAN	0,00
2081	667946193	000919/2017	00065522860201700	02/08/2019	18/04/2017	R\$ 5 000,00	10/07/2019	5 000,00	5 000,00	PG	0,00
2081	668069190	005269/2016	00065506225201696	16/08/2019	16/08/2015	R\$ 3 500,00		0,00	0,00	CA0	0,00
2081	668071192	006649/2018	00065060031201801	16/08/2019	05/03/2018	R\$ 20 000,00	12/08/2019	20 000,00	20 000,00	PG	0,00
2081	668076193	006652/2018	00065060044201871	16/08/2019	19/11/2018	R\$ 1 750,00	12/08/2019	1 750,00	1 750,00	PG0	0,00
2081	668081190	007823/2019	00058009393201970	16/08/2019	17/10/2018	R\$ 20 000,00	12/08/2019	20 000,00	20 000,00	PG	0,00
2081	668271195	006102/2018	00071000245201831	30/08/2019	20/04/2018	R\$ 17 500,00	12/08/2019	17 500,00	17 500,00	PG0	0,00
2081	668367193	001310/2017	00065514755201799	06/09/2019	09/12/2016	R\$ 7 000,00	30/08/2019	7 000,00	7 000,00	PG	0,00
2081	668758190	005269/2016	00065506225201696	08/11/2019	16/08/2015	R\$ 3 500,00	10/10/2019	3 500,00	3 500,00	PG0	0,00
2081	668825190	000174/2017	00066502132201763	28/11/2019	29/01/2017	R\$ 4 000,00		0,00	0,00	CAN	0,00
Totais em 13/03/2020 (em reais):						1 330 250,00		590 867,00	590 867,00		514 929,62

Legenda do Campo Situação

AD3 - RECURSO ADMITIDO EM 3ª INSTÂNCIA
AD3N - RECURSO ADMITIDO EM 3ª INSTÂNCIA SEM EFEITO SUSPENSIVO
CA - CANCELADO
CAN - CANCELADO
CAN-P - CANCELADO POR PRESCRIÇÃO
CD - CADIN
CP - CRÉDITO À PROCURADORIA
DA - DÍVIDA ATIVA
DC1 - DECIDIDO EM 1ª INSTÂNCIA, MAS AINDA AGUARDANDO CIÊNCIA
DC2 - DECIDIDO EM 2ª INSTÂNCIA, MAS AGUARDANDO CIÊNCIA
DC3 - DECIDIDO EM 3ª INSTÂNCIA, MAS AGUARDANDO CIÊNCIA
DG2 - DILIGÊNCIAS POR INICIATIVA DA 2ª INSTÂNCIA
DG3 - DILIGÊNCIAS POR INICIATIVA DA 3ª INSTÂNCIA
EF - EXECUÇÃO FISCAL
GDE - GARANTIA DA EXECUÇÃO POR DEPÓSITO JUDICIAL
GPE - GARANTIA DA EXECUÇÃO POR PENHORA REGULAR E SUFICIENTE
IN3 - RECURSO NÃO FOI ADMITIDO A 3ª INSTÂNCIA
INR - REVISÃO A PEDIDO OU POR INICIATIVA DA ANAC NÃO FOI ADMITIDA
IT2 - PUNIDO PQ RECURSO EM 2ª FOI INTEMPESTIVO
IT3 - PUNIDO PQ RECURSO EM 3ª INSTÂNCIA FOI INTEMPESTIVO
ITD - RECURSO EM 2ª INSTÂNCIA INTEMPESTIVO, MAS AINDA AGUARDANDO CIÊNCIA DO INFRATOR
ITDN - RECURSO EM 2ª INSTÂNCIA INTEMPESTIVO, MAS AINDA AGUARDANDO CIÊNCIA DO INFRATOR, SEM EFEITO SUSPENSIVO

PG - QUITADO
PGDJ - QUITADO DEPÓSITO JUDICIAL CONVERTIDO EM REI
PP - PARCELADO PELA PROCURADORIA
PU - PUNIDO
PU1 - PUNIDO 1ª INSTÂNCIA
PU2 - PUNIDO 2ª INSTÂNCIA
PU3 - PUNIDO 3ª INSTÂNCIA
RAN - PROCESSO EM REVISÃO POR INICIATIVA DA ANAC
RANS - PROCESSO EM REVISÃO POR INICIATIVA DA ANAC S
RE - RECURSO
RE2 - RECURSO DE 2ª INSTÂNCIA
RE2N - RECURSO DE 2ª INSTÂNCIA SEM EFEITO SUSPENSIVO
RE3 - RECURSO DE 3ª INSTÂNCIA
RE3N - RECURSO DE 3ª INSTÂNCIA SEM EFEITO SUSPENSIVO
REN - RECURSO SEM EFEITO SUSPENSIVO
RS - RECURSO SUPERIOR
RSN - RECURSO SUPERIOR SEM EFEITO SUSPENSIVO
RVS - PROCESSO EM REVISÃO POR INICIATIVA DO INTERE
RVSN - PROCESSO EM REVISÃO POR INICIATIVA DO INTERE
RVT - REVISTO
SDE - SUSPENSÃO DA EXIGIBILIDADE POR DEPÓSITO JUDIC
SDJ - SUSPENSÃO DA EXIGIBILIDADE POR DECISÃO JUDICI

ITT - RECURSO EM 3ª INSTÂNCIA INTEMPESTIVO, MAS AINDA AGUARDANDO CIÊNCIA DO INFRATOR
PC - PARCELADO

SUS-P - SUSPENSO POR PRESCRIÇÃO
SUS-PEX - SUSPENSO POR PRESCRIÇÃO - PARCELAMENTO

Registro 151 até 266 de 266 registros

➡ Páginas: 1 [2] [Ir] [Reg] []

Tela Inicial Imprimir Exportar Excel



VOTO

PROCESSO: 00065.539047/2017-61

INTERESSADO: AMERICAN AIRLINES INC.

Considerando o disposto no art. 43 da Resolução ANAC nº 472, de 06 de junho de 2018, art. 13 da Instrução Normativa ANAC nº 135, de 28 de fevereiro de 2019 e art. 8º da Portaria nº 1.244/ASJIN, de 23 de abril de 2019, profiro meu voto nos seguintes termos:

Acompanho o voto do Relator, Voto JULG ASJIN (SEI nº 4426687), apresentado na 511ª Sessão de Julgamento da ASJIN, o qual se manifestou por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, **MANTENDO** a sanção aplicada pela autoridade competente de primeira instância administrativa, **no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais)**, que é o correspondente ao *patamar máximo* atribuído à infração cometida.

É como voto.

Rio de Janeiro, 18 de agosto de 2020.

DANIELLA DA SILVA MACEDO GUERREIRO

(Especialista em Regulação de Aviação Civil da ANAC - SIAPE 1650801 - Membro Julgador - Portaria ANAC nº 2.752, de 11/08/2017)



Documento assinado eletronicamente por **Daniella da Silva Macedo Guerreiro, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 18/08/2020, às 09:48, 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 **4660053** e o código CRC **45EABF96**.

SEI nº 4660053

VOTO

PROCESSO: 00065.539047/2017-61

INTERESSADO: AMERICAN AIRLINES INC.

Considerando o disposto no art. 43 da Resolução ANAC nº 472, de 06 de junho de 2018, art. 13 da Instrução Normativa ANAC nº 135, de 28 de fevereiro de 2019 e art. 8º da Portaria nº 1.244/ASJIN, de 23 de abril de 2019, profiro meu voto nos seguintes termos:

Acompanho o voto do Relator, Voto JULG ASJIN (SEI nº 4426687), o qual concluiu por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, **MANTENDO** a sanção aplicada pela autoridade competente de primeira instância administrativa, **no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais)**, que é o correspondente ao *patamar máximo* atribuído à infração descrita no AI nº 003066/2018, qual seja, "*Deixar de prestar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro*".

É como voto.

Rio de Janeiro, 18 de agosto de 2020.

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



Documento assinado eletronicamente por **Cassio Castro Dias da Silva, Presidente de Turma**, em 18/08/2020, às 09:58, 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/sei/autenticidade>, informando o código verificador **4664332** e o código CRC **6ECE09E3**.

SEI nº 4664332



CERTIDÃO

Brasília, 18 de agosto de 2020

CERTIDÃO DE JULGAMENTO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA **511ª SESSÃO DE JULGAMENTO DA ASJIN**

Processo: 00065.539047/2017-61

Interessado: AMERICAN AIRLINES INC.

Auto de Infração: 003066/2018

Crédito de multa: 665.668/18-4

Membros Julgadores ASJIN:

- Cássio Castro Dias da Silva - SIAPE 1467237 - Portarias ANAC nº 751/2017 e nº 1.518/2018 - Presidente da Sessão Recursal
- Sérgio Luís Pereira Santos - SIAPE 2438309 - Portaria ANAC nº 1.921, de 21/10/2009 - Relator
- Daniella da Silva Macedo Guerreiro - SIAPE 1650801 - Portaria ANAC nº 2.752, de 11/08/2017 - 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**, decidiu por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, **MANTENDO** a sanção aplicada pela autoridade competente de primeira instância administrativa, **no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais)**, que é o correspondente ao *patamar máximo* atribuído à infração descrita no AI nº 003066/2018, qual seja, "*Deixar de prestar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro*", nos termos do voto do Relator.

Os Membros Julgadores votaram com o Relator.



Documento assinado eletronicamente por **Cassio Castro Dias da Silva, Presidente de Turma**, em 19/08/2020, às 17:13, 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 **Daniella da Silva Macedo Guerreiro, Especialista**



em **Regulação de Aviação Civil**, em 19/08/2020, às 17:19, 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 **SERGIO LUIS PEREIRA SANTOS, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 19/08/2020, às 18:15, 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 **4673470** e o código CRC **C131F4BA**.
