

**VOTO**
**PROCESSO: 00067.501931/2017-11**
**INTERESSADO: OCEANAIR LINHAS AÉREAS S.A.**
**Enquadramento:** Artigo 8 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.

**Conduta:** *Negar ou cobrar pela correção de erro no preenchimento do nome, sobrenome ou agnome solicitado pelo passageiro até a realização do check in.*
**Multa aplicada:** R\$ 35.000,00

**Proponente:** Isaias de Brito Neto - SIAPE 1291577 - Portaria ANAC nº 0644/DIRP/2016.

**ANEXO**

MARCOS PROCESSUAIS											
NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração - AI (SEI 1362986)	Data da Infração	Data da Lavratura do AI	Notificação do AI	Defesa do Interessado (SEI 1493972)	Decisão de Primeira Instância - DC1 (SEI 1771902)	Notificação da DC1 (SEI 1906161)	Recurso Postado (SEI 1920906)	Aferição da Tempestividade (SEI 2221527)	Prescrição Intercorrente
00067.501931/2017-11	664219185	002936/2017	16/08/2017	18/12/2017	11/01/2018	31/01/2018	07/05/2018	04/06/2018	<b>14/06/2018</b>	13/09/2018	04/06/2021

**1. RELATÓRIO**

1.1. Trata-se de recurso interposto por **OCEANAIR LINHAS AEREAS S/A**, em face da Decisão proferida no curso do processo administrativo sancionador, discriminado no quadro acima, que individualiza a materialidade infracional e retrata os marcos relevantes para o trâmite e regularidade processual.

1.2. **Auto de Infração - AI** - Descreve o auto de infração:

*No dia 16/08/2017, às 20:59, o transportador Oceanair Linhas Aéreas S.A. negou a correção de erro no preenchimento do nome da passageira Erisvania Ferreira Dutra na reserva de localizador R54CZX, solicitada pela passageira antes da realização do check-in dos respectivos voos, contrariando o disposto no caput do art. 8º da Resolução da ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016.*

1.3. **Relatório fiscalização - RF** nº 005174/2017 (SEI 1363055)- em seu RF a fiscalização da ANAC descreveu o fato da seguinte maneira:

*Após o recebimento da manifestação de número de protocolo 20170054293, registrada por Erisvania Ferreira Dutra por meio do sistema de atendimento Stella ±Fale com a ANAC em 17/08/2017, verificou-se depois de apuração das alegações da solicitante que, em 16/08/2017, o transportador Oceanair Linhas Aéreas S.A. (Avianca) não corrigiu o erro no preenchimento do nome da passageira Erisvania Ferreira Dutra na reserva de localizador R54CZX, para voos nos dias 07/09/2017 e 10/09/2017, contrariando o disposto no caput do art. 8º da Resolução da ANAC nº 400, de 13 de dezembro de 2016. A referida passageira teve seu nome registrado com erro por quem adquiriu a reserva, como "Vania" em vez de "Erisvania". Em 16/08/2017, entre as 20:35 e as 20:59, a passageira teve atendimento da Avianca por meio da modalidade "Chat Online" disponibilizada no site do transportador na internet, registrado sob nº 2017081600657050, conforme transcrição apresentada pela passageira anexada a sua manifestação no Fale com a ANAC (e anexada a este relatório de fiscalização), ocasião em que solicitou a correção. No entanto, o atendente do "Chat Online" da Avianca não corrigiu o erro. Na resposta registrada no sistema Stella ±Fale com a ANAC, o transportador afirma que a correção havia sido "acatada e realizada através de inserção no campo texto livre" da reserva "em procedimento que, de acordo com a Avianca, é uma das formas para atendimento de solicitação de correção de nome, quando realizada em aeroporto. Porém, além de não apresentar comprovante de que assim realizou a correção quando solicitada pela passageira, também em nenhum momento do atendimento do "Chat Online" o atendente do transportador informou que o nome da passageira havia sido corrigido. Ao contrário, o atendente assegurou à solicitante que tal correção não poderia ser feita, alegando restrições legais. As restrições legais apontadas pelo atendente e que impediriam a correção do nome da solicitante são, no entanto, inexistentes. Nesse cenário, a Avianca não atendeu ao disposto no art. 8º da Resolução nº 400/2016, ao não corrigir o erro no preenchimento do nome da passageira, mesmo havendo sido atendidas as condições constantes nos parágrafos do referido artigo. DA LEGISLAÇÃO A Resolução nº 400/2016, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo, estabelece em seu art. 8º que "o erro no preenchimento do nome, sobrenome ou agnome do passageiro deverá ser corrigido pelo transportador sem ônus ao passageiro" (caput), e, em relação a voos domésticos, que "cabará ao passageiro solicitar a correção até o momento do check-in (§ 1º) e que "a correção do nome não altera o caráter pessoal e intransferível da passagem aérea (§ 2º). O Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei Federal nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, art. 302, inciso III, alínea "u" estabelece como infração "infringir as Condições Gerais de Transporte, bem como as demais normas que dispõem sobre os serviços aéreos". Considerando a ocorrência descrita acima, verifica-se que a empresa aérea cometeu infração. DA AUTUAÇÃO Ante o exposto, lavrou-se auto de infração capitulado no caput do art. 8º da Resolução nº 400/2016, combinado com a alínea "u" do inciso III do art. 302 da Lei Federal nº 7.565/1986.*

1.4. **Manifestação da passageira no STELLA (SEI 1363188) -**

*"Meu marido adquiriu uma passagem para mim, Erisvania Dutra e meu filho Paulo Dutra, através do site da Cia Aérea Avianca para o dia 07/09/2017, Fortaleza/ Guarulhos com retorno para o dia 10/09/2017, conforme reserva nº R54CZX. Ocorre que quando da reserva feita através de Smartphone, ele errou quando digitou meu nome, colocando apenas meu apelido "Vania", ao invés do nome inteiro "Erisvania". Verificada essa falha quando recebemos a reserva via e-mail, tentamos o contato coma a Cia. Aérea, via telefone do SAC e nos foi informado que seria impossível a correção solicitada, pois só poderiam faz-la com a inclusão de apenas 3 letras no nome errado e que no nosso caso seriam a inclusão de 4 letras. Enviei uma solicitação à empresa, esclarecendo os fatos (protocolo 1514140, copia anexa) e foi ratificada a situação de impossibilidade de retificação do nome. Consultando a Resolução da ANAC 400, verifiquei em seu artigo 8º que a empresa deve proceder a retificação quando solicitada pelo passageiro, até a data do check inn e também este mesmo artigo não faz qualquer menção a quantidade de letras que devem ser incluídas ou excluídas. Com essa informação, dirigi-me à loja da Avianca no Aeroporto Internacional de Fortaleza, e lá me foi informado que tal correção não poderia ser feita, pois a passagem é intransferível e eu estaria mudando a identidade do passageiro. Ora, seria imbecilidade de minha parte fazer uma reserva para mim e para meu filho de 17 anos e deixa-lo viajar com pessoa estranha ou até inexistente "Vania Dutra". Após essa negativa, procurei o balcão do DECON E DA ANAC no mesmo aeroporto e me foi informado que a empresa aérea deveria sim proceder a alteração de nome, sem qualquer custo para o passageiro, pois assim o determina a legislação. Retornei então à*

loja da Avianca no aeroporto e em contato com a gerente e após consulta ao Depto Jurídico da empresa, a mesma me afirmou que foi autorizada a proceder a alteração e disse, após acesso ao terminal de computador, que tal alteração estava concretizada. No dia seguinte, com surpresa, recebi um e-mail da Avianca, avisando que minha solicitação havia sido negada e que eu deveria pedir reembolso dos valores pagos, porém com o desconto de taxas. Entrei em contato com o SAC e em conversa via Chat (cópia anexa) a empresa reafirmou que não poderia fazer a reificação de nome e que o reembolso teria sim custos para o passageiro. A vista do exposto, preciso urgente de uma posição da ANAC sobre se a atitude da empresa está de acordo com o disposto na Resolução 400 da ANAC, como também sobre que atitude devo tomar em relação à minha reserva, pois tenho necessidade de viajar na data da reserva e preciso saber se posso ou não aguardar. No caso de estar incorreta a atitude da empresa Aérea Avianca, quero também registrar uma reclamação contra a mesma para que abusos como esse não continuem a acontecer. Grata. CPF: 423.576.753-49"

1.5. Resposta da empresa à manifestação da passageira (SEI 1363188)

"Em atenção à manifestação formulada pela Sra. Erisvania Ferreira Dutra, cumpre esclarecer que a solicitação de correção do nome, erroneamente inserido pelo marido da passageira, foi acatada e realizada através de inserção no campo "texto livre" da reserva. Entretanto, a passageira solicitou reembolso dos bilhetes após receber e-mail enviado pelo Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) em resposta ao protocolo número 1514140 registrado anteriormente, o que foi providenciado no valor integral. Para aclarar a questão, importante informar que a Avianca trabalha com duas formas distintas para atendimento das solicitações de correção de nome, quais sejam, i) a reemissão do bilhete, realizada pelo SAC, e, ii) a inserção da informação correta em campo específico na reserva, realizada pelo aeroporto. A solicitação em questão foi atendida pelo aeroporto, garantindo o embarque da passageira. Entretanto, ao entrar em contato com o SAC, a informação não foi verificada no histórico da reserva, apenas na máscara do bilhete o que gerou equívoco na informação prestada. Sendo o que restava para o momento, a AVIANCA reitera protestos de elevada estima e consideração, colocando-se à disposição para esclarecimentos suplementares, se necessários."

1.6. Defesa Prévia (SEI 1493972) - A Interessada alegou, em sede de defesa prévia que:

"A ora Defendente recebeu o Auto de Infração em epígrafe[...] No entanto, como restará cabalmente comprovado, não há fundamento para subsistência da autuação, pois a correção do nome foi realizada pela companhia. Antes de adentrar ao mérito da autuação, importante esclarecer que, conforme indicado na resposta ao registro de manifestação no sistema Stella, a Defendente utiliza duas formas distintas para atendimento às solicitações de correção de nome: 1) a reemissão do bilhetes /4) a inserção da informação correta em campo específico da reserva (campo "OSI"). Isto porque, os colaboradores da companhia nos aeroportos têm perfil de acesso ao sistema de reservas diferente dos colaboradores de óculo#7ce, com restrições operacionais relacionadas à reemissão de bilhetes. Assim, sempre que a correção do nome é realizada diretamente no aeroporto é utilizado o campo "OSI" da reserva para inserção da informação correta, bem como, da indicação de liberação para embarque. Isto posto, no caso da passageira Sra Erisvania Ferreira Dutra, como a mesma afirma em seu relato na manifestação registrada junto à esta Agência (Protocolo 20170054293), ao comparecer pessoalmente a loja da Defendente no Aeroporto de Fortaleza recebeu confirmação da gerente da companhia quanto à correção do nome na reserva, realizada através da inserção dos dados corretos em campo específico, conforme comprova o histórico da reserva em anexo (doc. 01). O Relatório de Fiscalização que instrui o Auto de Infração em análise afirma que a Defendente não apresentou comprovação da alteração informada em resposta à manifestação da passageira, alteração esta que também não foi confirmada pelo atendimento via "Chat Online" importante ressaltar que efetivamente houve falha do atendimento via "Chat Online", tanto de informação, vez que a Defendente realiza correção de nome, nos termos do disposto na Resolução 400/2016, quanto na análise dos dados da reserva da passageira, que já indicava a correção do nome e liberação para embarque. Tem-se, portanto, que o fundamento para a lavratura da autuação foi a ausência de comprovação da inserção dos dados corretos da passageira na reserva. Desta forma, tendo em vista a apresentação da comprovação da inserção da informação correta na reserva da passageira, possibilitando seu embarque sem restrição, não há fundamento para a subsistência da autuação ."

1.7. **Para fundamentar suas alegações, a autuada anexou à sua Defesa Prévia o documento por ela nomeado de Histórico da reserva (SEI 1493972 fls. 06).**

1.8. **Decisão de 1ª Instância - DC1** - O setor competente em motivada decisão de primeira instância, afastou os argumentos da defesa, confirmou ato infracional e aplicou multa, **no patamar médio**, no valor de **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**.

1.9. **Recurso 2ª Instância - RE2** - Regularmente notificada da DC1 conforme comprova o Aviso de Recebimento - AR anexado aos autos (SEI 1906161) datado de 04/06/2018, a autuada apresentou Recurso contra a DC1 postado em 14/06/2018.

1.10. **Aferição de tempestividade** - Por meio do Despacho (SEI 2221527), datado de 13/09/2018, a ASJIN certificou a tempestividade do recurso.

**2. PRELIMINARES**

2.1. Considerando os prazos descritos no quadro acima, acuso regularidade processual nos presentes autos visto que preservados os direitos constitucionais inerentes ao interessado, bem como respeitadas os princípios da Administração Pública, em especial a ampla defesa e o contraditório. Assim, julgo o processo apto à decisão de segunda instância administrativa por parte desta ASJIN.

**2.2. FUNDAMENTAÇÃO**

2.2.1. **Da materialidade infracional e fundamentação da penalidade** - A empresa foi autuada por **Negar ou cobrar pela correção de erro no preenchimento do nome, sobrenome ou agnome solicitado pelo passageiro até a realização do check in.**, infração capitulada no Artigo 8 Caput do(a) Resolução 400 de 13/12/2016 c/c Alinea "u" do inciso III do artigo 302 da Lei nº 7565, de 19/12/1986.

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

(...)

III. Infrações imputáveis às concessionárias ou permissionárias de serviços aéreos:

(...)

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

2.2.2. Já a Resolução ANAC Nº 400, de 13 de dezembro de 2016, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte, aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional, estabelece o seguinte:

Art. 8º O erro no preenchimento do nome, sobrenome ou agnome do passageiro deverá ser corrigido pelo transportador sem ônus ao passageiro.

§ 1º Caberá ao passageiro solicitar a correção até o momento do check-in.

§ 2º No caso de voo internacional que envolva operadores diferentes (interline), os custos da correção podem ser repassados ao passageiro.

§ 3º Não se aplica o disposto no §2º deste artigo nos casos em que o erro decorrer de fato imputado ao transportador.

§ 4º A correção do nome não altera o caráter pessoal e intransferível da passagem aérea.

2.2.3. Dessa forma, o fato minuciosamente descrito pela fiscalização se enquadra ao descrito no referido dispositivo.

**2.3. Das razões recursais**

2.3.1. Em grau recursal a Interessada reitera o já alegado em sede de primeira instância, e acrescenta o seguinte:

[...]

No entanto, como restará cabalmente comprovado, a decisão proferida deverá ser reformada, cancelando-se a penalidade de multa aplicada, vez que não houve infração ao disposto na legislação vigente, pois, a Recorrente realizou a correção do nome da passageira através de inserção de informação no devido campo da reserva. Vejamos:

Conforme exaustivamente exposto na impugnação à autuação, bem como, informado na resposta enviada ao registro de manifestação do Sistema Eletrônico STELLA, destaca-se que a Recorrente utiliza duas formas distintas para atendimento às solicitações de correção de nome, quais sejam: i) a reemissão do bilhete; e, ii) a inserção da informação correta em campo específico da reserva (campo "OSI").

[...]

Deste modo, quando a correção do nome é realizada diretamente no aeroporto é utilizado o campo "OSI" da reserva para inserção da informação correta, bem como, da indicação de liberação para embarque.

Isto posto, no caso da passageira Sra. Erisvania Ferreira Dutra, como a mesma afirma em seu relato na manifestação registrada junto à esta Agência, através do Sistema Eletrônico STELLA, ao comparecer pessoalmente na loja da Recorrente no Aeroporto de Fortaleza, a passageira recebeu a confirmação da gerente da companhia quanto a correção do nome na reserva, realizada através da inserção dos dados corretos em campo específico, conforme histórico da reserva juntado à peça de impugnação a autuação.

O Relatório de Fiscalização que instrui o Auto de Infração que inaugurou o processo administrativo em análise, afirma que a Recorrente não apresentou comprovação da alteração informada em resposta à manifestação da passageira, alteração esta que também não foi confirmada pelo atendimento via "Chat Online".

Em impugnação a autuação, a fim de comprovar que a correção do nome foi de fato inserida no campo específico para tal, a Recorrente juntou o histórico da reserva R54CZX, em nome da Sra. Vania Dutra e Paulo Dutra, o qual consta na linha 5 a seguinte informação "OSI 06 HONRAR O NOME DA PAX ERISVANIA FERREIRA DUTRA SUPER KATIA CIENTE".

Entretanto, a Decisão ora guerreada afirma que: "(...) prossegue a defesa apresentando documento de histórico de reserva (doc. 01), ou seja, uma página do sistema de Controle AMADEU como meio de comprovação da declaração de sua gerente do Aeroporto de Fortaleza, de que realmente a alteração teria sido efetuada. No entanto, tal documento apresentado trata-se apenas de um pedido para honrar o nome da PAX Erisvania Ferreira Dutra. Mas como pode ser comprovado, conforme teor da conversa via Chat Online, este pedido não foi efetivo, pois a alteração não foi efetivamente realizada."

Ora Ilustríssimos, é de bom alvitre salutar que a Resolução ANAC 400/16 não possui em sua redação qualquer especificação quanto ao modo em que a correção do erro de preenchimento do nome, sobrenome ou agnome deve ser realizada pelos operadores aéreos.

Ademais, ressalta-se que da conversa via Chat Online, ocorrida em 16/08/2017, entre a passageira e o atendente da Recorrente, é possível observar que a Sra. Erisvania já possuía pleno conhecimento sobre a retificação de seu nome, na reserva adquirida, tanto que às 20h43min, a passageira menciona que "então porque seu Departamento Jurídico me afirmou que podia e já havia sido feito?", em resposta, o atendente Lucas menciona às 20h44min que "se a senhora afirma ter uma autorização do nosso jurídico, a senhora precisa ligar em nosso SAC.". Ressalta-se que a Decisão de Primeira Instância, limita-se a afirmar que a Recorrente não apresentou argumento capaz de afastar a responsabilidade pela prática da infração que lhe fora imputada.

[...]

#### 2.4. **Questão de fato**

2.4.1. Conforme relato da fiscalização Na resposta registrada no sistema Stella ±Fale com a ANAC, o transportador afirma que a correção havia sido acatada e realizada através de inserção no campo "texto livre" da reserva, em procedimento que, de acordo com a Avianca, é uma das formas para atendimento de solicitação de correção de nome, quando realizada em aeroporto. Porém, além de não apresentar comprovante de que assim realizou a correção quando solicitada pela passageira, também em nenhum momento do atendimento do Chat Online o atendente do transportador informou que o nome da passageira havia sido corrigido ao contrário, o atendente assegurou à solicitante que tal correção não poderia ser feita, alegando restrições legais. As restrições legais apontadas pelo atendente e que impediriam a correção do nome da solicitante são, no entanto, inexistentes.

2.4.2. Em sua Defesa Prévia a autuada admite "que efetivamente houve falha do atendimento via "Chat Online", tanto de informação, vez que a Defendente realiza correção de nome, nos termos do disposto na Resolução 400/2016, quanto na análise dos dados da reserva da passageira, que já indicava a correção do nome e liberação para embarque. Tem-se, portanto, que o fundamento para a lavratura da autuação foi a ausência de comprovação da inserção dos dados corretos da passageira na reserva, no entanto para fundamentar suas alegações, **a autuada anexou à sua Defesa Prévia o documento por ela nomeado de Histórico da reserva (SEI 1493972 fls. 06).**

2.4.3. Ao analisar a Defesa Prévia apresentada pela autuada o órgão da ANAC responsável pelo julgamento em 1ª Instância assim se manifestou: "Prossegue a defesa apresentando documento de histórico de reserva (doc.01), ou seja, uma página do sistema de Controle AMADEU como meio de comprovação da declaração de sua gerente do Aeroporto de Fortaleza, de que realmente a alteração teria sido efetuada. No entanto, tal documento apresentado trata-se apenas de um pedido para honrar o nome da PAX Erisvania Ferreira Dutra. Mas como pode ser comprovado, conforme teor da conversa via Chat Online, este pedido não foi efetivo, pois a alteração não foi efetivamente realizada. Além disso, a própria autuada declara em sua defesa ter havido falha do atendimento via "Chat Online". Cabe ressaltar que a falha não ocorreu apenas no atendimento do backoffice, mas também no atendimento da loja, e no pedido, não efetivo, de honrar o nome da passageira.

2.4.4. A passageira registrou sua manifestação no STELLA em **17/08/2017** na qual afirmou que: "[...] procurei o balcão do DECON E DA ANAC no mesmo aeroporto e me foi informado que a empresa aérea deveria sim proceder a alteração de nome, sem qualquer custo para o passageiro, pois assim o determina a legislação. Retornei então à loja da Avianca no aeroporto e em contato com a gerente e após consulta ao Depto Jurídico da empresa, a mesma me afirmou que foi autorizada a proceder a alteração e disse, após acesso ao terminal de computador, que tal alteração estava concretizada. Ainda de acordo com a manifestação da passageira no STELLA o voo ocorreria em **07/09/2017**.

2.4.5. E m **11/10/2017**, também no STELLA, a empresa esclareceu que "a solicitação de correção do nome, erroneamente inserido pelo marido da passageira, foi acatada e realizada através de inserção no campo "texto livre" da reserva. Entretanto, a passageira solicitou reembolso dos bilhetes após receber e-mail enviado pelo Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) em resposta ao protocolo número 1514140 registrado anteriormente, o que foi providenciado no valor integral. Para aclarar a questão, importante informar que a Avianca trabalha com duas formas distintas para atendimento das solicitações de correção de nome, quais sejam, i) a reemissão do bilhete, realizada pelo SAC, e, ii) a inserção da informação correta em campo específico na reserva, realizada pelo aeroporto. A solicitação em questão foi atendida pelo aeroporto, garantindo o embarque da passageira. Entretanto, ao entrar em contato com o SAC, a informação não foi verificada no histórico da reserva, apenas na máscara do bilhete o que gerou equívoco na informação prestada.

2.4.6. Não foi possível identificar nos autos se a passageira embarcou no voo com o bilhete que continha a suposta alteração de seu nome no campo "texto livre" haja vista que a empresa afirmou que o

reembolso dos bilhetes foi "providenciado no valor integral" o que dá margem a presumir a emissão de novo bilhete.

2.4.7. O fato é que até a lavratura do AI a empresa realmente não apresentara qualquer documento que afastasse a conduta infracional que lhe fora imputada, isto é: **Negar ou cobrar pela correção de erro no preenchimento do nome, sobrenome ou agnome solicitado pelo passageiro até a realização do check in.**

2.4.8. No entanto, em sede de defesa prévia a autuada anexou aos autos o *documento de histórico de reserva (doc.01), ou seja, uma página do sistema de Controle AMADEU* documento esse que a DC1 considerou tratar-se apenas de um pedido para honrar o nome da PAX Erisvania Ferreira Dutra. Mas como pode ser comprovado, conforme teor da conversa via Chat Online, este pedido não foi efetivo, pois a alteração não foi efetivamente realizada.

Além disso, a própria autuada declara em sua defesa ter havido falha do atendimento via "Chat Online". Cabe ressaltar que a falha não ocorreu apenas no atendimento do backoffice, mas também no atendimento da loja, e no pedido, não efetivo, de honrar o nome da passageira.

2.4.9. Nesse ponto, s.m.j. este relator discorda da conclusão da DC1 de que o teor da conversa via CHAT ONLINE comprovaria a não efetivação da alteração do nome da passageira e, apesar da confusão admitida pela própria empresa, o único documento anexado aos autos foi exatamente a tela do sistema STELLA, este sim, supostamente, comprovaria a alegação da empresa de que alterou o nome da passageira no campo "texto livre".

2.4.10. Ultrapassadas as questões acima relatadas, observa-se que a empresa apresentou argumento capaz de afastar sua responsabilidade pela prática da infração que lhe fora imputada. Diante dos fatos e motivos expostos, conclui-se que as alegações da empresa possuem o condão de afastar a sanção aplicada à Empresa, tendo em conta que a confusão ou o ruído de comunicação entre o "chat online" e a passageira não caracteriza a infração administrativa de **Negar ou cobrar pela correção de erro no preenchimento do nome, sobrenome ou agnome solicitado pelo passageiro até a realização do check in.**

2.4.11. **Por todo o exposto, este relator entende que** restou configurada a conduta infracional e vota pela anulação do auto de infração.

### 3. CONCLUSÃO

3.1. Assim, com base no inciso IV, Art. 44, da Resolução ANAC nº 472, de 2018 no qual ficou estabelecido que do julgamento do recurso poderá resultar declaração de nulidade do auto de infração, com anulação de todos os atos subsequentes e comunicação do teor da decisão à fiscalização para apurar a necessidade de eventual lavratura de novo auto de infração, desde que respeitados os prazos previstos na Lei nº 9.873, de 1999, **VOTO FAVORAVELMENTE** à:

I - Anular o AI nº 002936/2017, por ausência de materialidade da infração, em que pese a confusão ou o ruído de comunicação entre o "chat online" e a passageira, esse fato não caracteriza a infração administrativa de **Negar ou cobrar pela correção de erro no preenchimento do nome, sobrenome ou agnome solicitado pelo passageiro até a realização do check in**, e, ainda, a apresentação pela autuada do documento *histórico de reserva (doc.01), ou seja, uma página do sistema de Controle AMADEU* documento anexado aos autos que comprovaria a alteração do nome da passageira.

II - Cancelar no Sistema Integrado de Gestão de Crédito - SIGEC o crédito nº 664219185, no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais);

III - Pelo arquivamento do feito.

É como voto.

ISAIAS DE BRITO NETO

SIAPE 1291577



Documento assinado eletronicamente por **Isaias de Brito Neto, Analista Administrativo**, em 24/11/2020, às 10:05, 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 **4829568** e o código CRC **9A29A139**.

SEI nº 4829568



## VOTO

**PROCESSO: 00067.501931/2017-11**

**INTERESSADO: OCEANAIR LINHAS AÉREAS S.A.**

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

Acompanho o voto do relator, Voto JULG ASJIN SEI 4829568, que **CONHECEU DO RECURSO E LHE DEU PROVIMENTO, ANULANDO** assim o Auto de Infração n° 002936/2017, por ausência de materialidade da infração e, em consequência **CANCELANDO** o crédito n° 664219185, no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), nos termos do voto do relator.

Eduardo Viana Barbosa – SIAPE 1624783 - Portaria Nomeação Membro Julgador ANAC n° 1381, DIRP/2016



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Viana Barbosa, Analista Administrativo**, em 24/11/2020, às 17:36, 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 **5047848** e o código CRC **1087C7F4**.

SEI nº 5047848



## VOTO

**PROCESSO: 00067.501931/2017-11**

**INTERESSADO: OCEANAIR LINHAS AÉREAS S.A.**

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 CJIN (SEI nº 4829568), o qual concluiu por **DAR PROVIMENTO** ao recurso, **ANULANDO** o AI nº 002936/2017, por ausência de materialidade da infração, e pelo **CANCELAMENTO** no Sistema Integrado de Gestão de Crédito - SIGEC do crédito nº 664219185, no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), nos termos do voto do Relator.

É como voto.

Rio de Janeiro, 24 de novembro 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 24/11/2020, às 14:52, 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 **5047850** e o código CRC **CB1B0488**.

SEI nº 5047850



## CERTIDÃO

Brasília, 24 de novembro de 2020.

### CERTIDÃO DE JULGAMENTO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

#### 515ª SESSÃO DE JULGAMENTO DA ASJIN

**Processo:** 00067.501931/2017-11

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

**Auto de Infração:** 002936/2017

**Crédito de multa:** 664219185

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

- Cássio Castro Dias da Silva - SIAPE 1467237 - Portarias ANAC nº 751, de 07/03/2017, e nº 1.518, de 14/05/2018 - Presidente Turma Recursal – RJ
- Eduardo Viana Barbosa - SIAPE 1624783 - Portaria Nomeação nº nº 1381/DIRP/2016 - Membro Julgador
- Isaias de Brito Neto - SIAPE 1291577 - Portaria ANAC nº 0644/DIRP/2016. - Membro relator

0.1. 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:

0.2. A ASJIN, por unanimidade, votou por conhecer do Recurso e, no mérito, **DAR-LHE PROVIMENTO, CANCELANDO** a multa de R\$ 35.000,00, **ANULANDO** o Auto de Infração nº 002936/2017 e, por consequência, **CANCELAR** o crédito de multa nº 664219185, por ausência de materialidade infracional.

0.3. Os Membros Julgadores seguiram o voto relator.



Documento assinado eletronicamente por **Isaias de Brito Neto, Analista Administrativo**, em 24/11/2020, às 18:16, 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 **Cassio Castro Dias da Silva, Presidente de Turma**, em 24/11/2020, às 19:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Viana Barbosa, Analista Administrativo**, em 27/11/2020, às 13:28, 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 **5052095** e o código CRC **29814DF8**.