



## VOTO

**PROCESSO: 00065.009702/2019-12**

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

### SESSÃO DE JULGAMENTO DECISÃO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

**AINI: 007551/2019**

**Data da Lavratura: 21/02/2019**

**Crédito de Multa (nº SIGEC): 670.006/20-3**

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

**Enquadramento:** alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA *c/c o caput* do art. 12 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 face da empresa **GOL LINHAS AÉREAS S.A.**, CNPJ nº. 07.575.651/0001-59, por descumprimento da alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA *c/c o caput* do art. 12 da Resolução ANAC nº. 400, de 13/12/2016, cujo Auto de Infração nº. 007551/2019 foi lavrado em 21/02/2019 (SEI! 2738445), com a seguinte descrição, abaixo, *in verbis*:

**Auto de Infração nº. 007551/2019** (SEI! 2738445)

(...)

**CÓDIGO DA EMENTA:** 04.0000400.0014

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

**HISTÓRICO:** A empresa deixou de informar ao passageiro as alterações realizadas de forma programada pelo transportador com antecedência mínima de 72 horas. O voo 1901 do dia 04/10/2017 sofreu alteração de horário do seu voo, e o passageiro Rafael Pacheco Terra Coelho foi avisado por email e mensagem via whatsapp, com apenas 18h5min horas de antecedência do horário programado. Sendo que o horário não seria cabível e não teve condições de chegar a tempo do voo.

**CAPITULAÇÃO:** Artigo 12 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: 05/10/2018 - Hora da Ocorrência: 12:36.

Nome do passageiro: Rafael Pacheco Terra

(...)

Em Relatório de Fiscalização nº. 007934/2019/GGAF, datado de 26/02/2019 (SEI! 2738449), a

fiscalização da ANAC aponta, *expressamente*, conforme abaixo, *in verbis*:

**Relatório de Fiscalização nº. 007934/2019/GGAF (SEI! 2738449 )**

(...)

**I - DOS FATOS:**

Em 05/10/2018 o passageiro Rafael Pacheco Terra registrou na ANAC a manifestação nº 20180080654, (SEI 2319498), cujo teor apresento a seguir:

*ATENDIMENTO CNF ATENDIMENTO CNF ? No dia 05 de outubro de 2018, às 12h36, compareceu a este atendimento presencial o passageiro Rafael Pacheco Terra, o mesmo adquiriu o trecho Confins ? Galeão ? Paris ? Barcelona, via agência de viagens, operado pela companhia Air France, sendo o voo inicial pela companhia Gol, no voo 1901, pelo localizador YTZPBI, previsto para partida às 11h05 na data do dia 04/10. Relata, porém, que na data do dia 03/10, por volta das 17h recebeu de sua agência de viagens uma mensagem via whatsapp e e-mail informando a alteração de horário do seu voo, passando a ser às 09h40. O reclamante relata que o horário não seria cabível e não teve condições de chegar a tempo do voo, entrou em contato com a agência de viagens que tentou encontrar junto a companhia outras opções para a resolução do problema, mas não obtiveram sucesso. Sem condições de comparecer ao aeroporto no horário redefinido, a reserva do passageiro ficou em No Show, a única solução encontrada foi adquirir uma nova reserva por outra companhia. A situação gerou transtornos, desgastes e gastos extras ao reclamante, uma vez que tinha compromissos inadiáveis no destino. Foi orientado a manifestar-se também no site do consumidor.gov. (MLM) CPF:*

...

No intuito de subsidiar o processo de fiscalização, em 12/11/2018 foi entregue o Ofício nº 207/2018/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, (SEI 2415342), ao operador aéreo, sendo solicitadas informações referente qual a contingencia apresentada ao passageiro.

Também foi citado no mesmo ofício que seria concedido o prazo de 10(dez) dias para a resposta, sendo o descumprimento passível de ensejar instauração de processo administrativo sancionador, nos termos do artigo 4º, inciso IV da Lei n 9.78499 e artigo 302, inciso III, alínea ?I?, da lei 7.da Lei nº 7.565/86.

Em 22/11/2018, operador aéreo informou através da Carta S/N, (SEI 2443126), que:

*Referência é feita ao Ofício nº 207/2018/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC por meio do qual V.Sa. solicita que a Companhia apresente informações sobre comunicação de alteração para o passageiro, Sr. Rafael Pacheco Terra, Localizador YTZPBI.*

*Nesse sentido, primeiramente, informamos que a GOL efetuou pesquisa em sua base de dados, entretanto não localizou o registro referente à reserva vinculada ao localizador YTZPBI, conforme a tela de sistema a seguir apresentada:*

*Dessa forma, para que possamos realizar novas buscas em nossa base, solicitamos que nos encaminhem documentos relativos à reserva, tal como o bilhete com reserva confirmada, ou até mesmo o Código Localizador correto*

No intuito de ser fornecido informações complementares para subsidiar o processo de fiscalização, em 22/01/2019 foi entregue o Ofício nº 232/2018/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, (SEI 2623780), ao operador aéreo,

Em 01/02/2019, operador aéreo informou através da Carta S/N, (SEI 2659807), que:

*Referência é feita ao Ofício nº 232/2018/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC por meio do qual esta D. Agência Reguladora, solicita informações sobre a manifestação em epígrafe.*

*Nesse sentido, tendo em vista a complexidade na busca dos detalhamentos solicitados, solicita-se dilação de prazo de 10 dias, a contar do deferimento, a ser concedida por esta D. Agência Reguladora.*

É o relatório.

(...)

### III - DA CONCLUSÃO

Considerando que a empresa aérea não comunicou ao passageiro Rafael Pacheco Terra acerca alteração de horário dos voos nº1901/0443, trechos CNF/GIG/CDG, por meios próprios ou através de seus prepostos, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, contrariando assim o que dispõe o art. 12 da Resolução nº 400 de 13/12/2017;

Sugere-se a lavratura de auto de infração pelo descumprimento do artigo 12, da Resolução nº 400, de 13/12/2016, com capitulação no artigo 302, inciso III, alínea "u", do CBAer c/c artigo 12, da Resolução nº 400, de 13/12/2016.

(...)

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

- a) RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 17/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI/2019, de 14/02/2019; Manifestação do Passageiro, datada de 25/10/2018 (Sistema STELLA); Reserva do Passageiro; Ofício nº 207/2018/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, de 09/11/2018; Recebimento do Ofício nº 207/2018/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, em 12/11/2018; Ofício nº 232/2018/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, de 30/12/2018 e Recebimento do Ofício nº 232/2018/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, em 22/01/2019 (SEI! 2738450);
- b) Resposta da Empresa, em 22/11/2018, ao Ofício nº. 207/2018/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC (SEI! 2738591); e
- c) Resposta da Empresa, em 01/02/2019, ao Ofício nº. 232/2018/BSB/NURAC/GTREG/CEOP/SFI-ANAC (SEI! 2738592).

A empresa interessada, *devidamente notificada quanto ao referido Auto de Infração*, em 12/03/2019 (SEI! 2838589), apresenta a sua defesa, em 01/04/2019 (SEI! 2870250), oportunidade em que alega que: (i) "[...] a incorrência da conduta imputada no Auto de Infração [...]"; (ii) "[...] dispõe de diversas ferramentas para se comunicar com seus clientes, como contatos telefônicos, envio de e-mails, SMS, avisos realizados na reserva do passageiro por meio de seu website e etc"; (iii) "[...] em consulta à reserva do Passageiro, observa-se que as mesmas proveem do mesmo localizador de código SLNQPT, que fora gerado pela Agência de viagens Flytour, que utilizou sistema mundial para emissão de passagens denominado GDS."; (iv) "[o] voo permaneceu com código UM, que significa que não foi confirmado pela Companhia aérea. Em 17/09/2018, o sistema da GOL enviou mensagem por meio do Sistema GDS para informar que a reserva não estava confirmada, [...]"; (v) "[...] enviou mensagem eletrônica para confirmar que a passagem sequer foi confirmada, e muito menos seria passível de alteração, pois não se pode alterar bilhete inexistente."; (vi) "[...] a Companhia não gerou bilhete válido para o Passageiro e, portanto, não poderia efetuar nenhuma alteração ou até mesmo comunicação"; e (vii) "[...] a aplicação de qualquer pena de multa em desfavor da Companhia no presente processo administrativo violaria sobremaneira o princípio da razoabilidade, já que estaria sendo a COL punida por ter deixado de comunicar o Passageiro sobre alteração de bilhete que não foi confirmado". Anexa à sua defesa documentos de representação.

O setor competente, *em decisão motivada*, datada de 30/04/2020 (SEI! 3161466), 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. 12 da Resolução ANAC nº. 400, de 13/12/2016, aplicando, sem a existência de quaisquer das condições atenuantes (incisos do §1º do art. 22 da *então* Resolução ANAC nº. 25/08) e, *também*, sem condições agravantes (incisos do §2º do art. 22 da *então* Resolução ANAC nº. 25/08), *ao final*, multa no

*patamar médio* previsto na norma, no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais).

No presente processo, verifica-se notificação de decisão, datada de 15/05/2020 (SEI! 4340667), a qual foi recebida pela interessada, em 30/07/2020 (SEI! 4595970), oportunidade em que apresenta o seu recurso, em 10/08/2020 (SEI! 4635170 e 4635169), alegando, *expressamente, entre outras coisas*, que: (i) reitera os argumentos apresenta dos *em sede de defesa* (SEI! 2870250); (ii) "[...] o r. julgador ignorou o fato do voo ter permanecido com código UM, que significa que não foi confirmado pela Companhia aérea Recorrente e que, no dia 17/09/2018, o sistema da GOL enviou mensagem por meio do Sistema GDS para informar que a reserva não estava confirmada, conforme comprovado documentalmente na oportunidade da defesa"; (iii) "[...] enviou mensagem eletrônica para informar à Agência que a passagem sequer foi confirmada, e muito menos seria passível de alteração, pois não se pode alterar bilhete inexistente. Ou seja, a Recorrente nunca gerou um bilhete valido para o Passageiro e, portanto, não poderia efetuar nenhuma alteração ou até mesmo comunicação."; (iv) "[a] r. decisão impugnada entendeu que não há prova inequívoca acostada aos autos acerca das alegações da Recorrente, no entanto este entendimento não deve prosperar, na medida em que a documentação apresentada com a defesa foi extraída do sistema da Recorrente e é suficientemente hábil para demonstrar que não houve emissão de reserva válida"; (v) "[...] o Auto de infração que fora lavrado baseia-se única e tão somente na reclamação realizada pelo Passageiro, o que não constitui elemento de prova suficiente para imputar penalidade à Recorrente, nos termos do Enunciado nº 09/JR/ANAC-2009 da Junta Recursal desta D. Agência Reguladora."; e (vi) "[...] não há que se falar que a Recorrente deixou de informar o cancelamento do voo ao passageiro, pois este não tinha uma reserva confirmada válida, sendo medida de justiça que se proceda à reforma da decisão de primeira instancia proferida, com o consequente arquivamento do processo administrativo em epígrafe".

Em 12/08/2020, o presente processo é declarado tempestivo e encaminhado à relatoria (SEI! 4642054), sendo atribuído a este Relator em 08/10/2020, às 18h30min.

### **Dos Outros Atos Processuais:**

- Auto de Infração nº. 007551/2019, de 21/02/2019 (SEI! 2738445);
- Relatório de Fiscalização nº. 007934/2019/GGAF, datado de 26/02/2019 (SEI! 2738449);
- RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 17/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI/2019, de 14/02/2019; Manifestação do Passageiro, datada de 25/10/2018 (Sistema STELLA) (SEI! 2738450);
- Reserva do Passageiro (SEI! 2738450);
- Ofício nº 207/2018/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, de 09/11/2018 (SEI! 2738450);
- Recebimento do Ofício nº 207/2018/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, em 12/11/2018 (SEI! 2738450);
- Ofício nº 232/2018/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, de 30/12/2018 (SEI! 2738450);
- Recebimento do Ofício nº 232/2018/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, em 22/01/2019 (SEI! 2738450);
- Resposta da Empresa, em 22/11/2018, ao Ofício nº. 207/2018/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC (SEI! 2738591);
- Resposta da Empresa, em 01/02/2019, ao Ofício nº. 232/2018/BSB/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC (SEI! 2738592);
- Aviso de Recebimento - AR, datado de 12/03/2019 (SEI! 2838589);
- Defesa da Empresa, de 01/04/2019 (SEI! 2870250);
- Certidão ASJIN, de 03/04/2019 (SEI! 2870260);

- Despacho ASJIN, de 09/04/2019 (SEI! 2897602);
- Decisão de Primeira Instância, datada de 30/04/2020 (SEI! 3161466);
- Extrato SIGEC, de 14/05/2020 (SEI! 4340658);
- Despacho ASJIN, de 15/05/2020 (SEI! 4340660);
- Ofício nº 3842/2020/ASJIN-ANAC, de 15/05/2020 (SEI! 4340667);
- Despacho ASJIN, de 29/07/2020 (SEI! 4585267);
- Certidão de Intimação Cumprida, de 30/07/2020 (SEI! 4595970);
- Recurso da Empresa, de 10/08/2020 (SEI! 4635169);
- Recibo de Protocolo Eletrônico, de 10/08/2020 (SEI! 4635170); e
- Despacho ASJIN, de 12/08/2020 (SEI! 4642054).

**É o breve Relatório.**

## 2. DAS PRELIMINARES

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

### *Do Recebimento do Recurso Sem Efeito Suspensivo*

Observa-se que o recurso da empresa interessada foi recebido, pela Secretaria da ASJIN, sem efeito suspensivo, com fundamento no vigente art. 38 da Resolução ANAC nº 472/18, abaixo, *in verbis*:

#### **Resolução ANAC nº. 472/18**

(...)

Art. 38. Da decisão administrativa que aplicar sanção pecuniária, caberá recurso a ser interposto no prazo de 10 (dez) dias, contados da data da ciência da decisão pelo autuado, no endereço físico ou eletrônico indicado.

**§ 1º O recurso não terá efeito suspensivo**, ressalvada a possibilidade prevista no parágrafo único do art. 61 da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999. (Redação dada pela Resolução nº 497, de 29.11.2018)

(...)

**(grifos nossos)**

*Como visto*, a Administração Pública poderá conceder o efeito suspensivo, desde que haja "receio de prejuízo de difícil ou incerta reparação decorrente da execução", conforme apontado no parágrafo único do art. 61 da Lei nº. 9.784/99, o qual assim dispõe, *in verbis*:

#### **Lei nº. 9.784/99**

(...)

Art. 61. Salvo disposição legal em contrário, o recurso não tem efeito suspensivo.

Parágrafo único. **Havendo justo receio de prejuízo de difícil ou incerta reparação decorrente da execução, a autoridade recorrida ou a imediatamente superior poderá, de ofício ou a pedido, dar efeito suspensivo ao recurso.**

(...)

**(grifos nossos)**

*No caso em tela*, deve-se apontar que o recorrente não apresenta argumentos plausíveis para a adoção dos quesitos permissivos para a incidência da referida excludente. *Como se pode observar*, o interessado não

demonstrou no presente processo que a sua sujeição imediata à execução da sanção aplicada poderá vir, *de alguma forma*, a lhe trazer prejuízos de difícil ou incerta reparação.

### **Da Regularidade Processual:**

A empresa interessada, *devidamente notificada quanto ao referido Auto de Infração*, em 12/03/2019 (SEI! 2838589), apresenta a sua defesa, em 01/04/2019 (SEI! 2870250). O setor competente, *em decisão motivada*, datada de 30/04/2020 (SEI! 3161466), 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. 12 da Resolução ANAC nº. 400, de 13/12/2016, aplicando, sem a existência de quaisquer das condições atenuantes (incisos do §1º do art. 22 da *então* Resolução ANAC nº. 25/08) e, *também*, sem condições agravantes (incisos do §2º do art. 22 da *então* Resolução ANAC nº. 25/08), *ao final*, multa no *patamar médio* previsto na norma, no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais). *No presente processo*, verifica-se notificação de decisão, datada de 15/05/2020 (SEI! 4340667), a qual foi recebida pela interessada, em 30/07/2020 (SEI! 4595970), oportunidade em que apresenta o seu recurso, em 10/08/2020 (SEI! 4635170 e 4635169). Em 12/08/2020, o presente processo é declarado tempestivo e encaminhado à relatoria (SEI! 4642054), sendo atribuído a este Relator em 08/10/2020, às 18h30min.

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

A empresa interessada foi autuada por, *segundo à fiscalização, não informar ao passageiro as alterações realizadas de forma programada pelo transportador com antecedência mínima de 72 horas*, contrariando a alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA c/c o *caput* do art. 12 da Resolução ANAC nº. 400, de 13/12/2016, com a seguinte descrição, *in verbis*:

**Auto de Infração nº. 007551/2019** (SEI! 2738445)

(...)

**CÓDIGO DA EMENTA:** 04.0000400.0014

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

**HISTÓRICO:** A empresa deixou de informar ao passageiro as alterações realizadas de forma programada pelo transportador com antecedência mínima de 72 horas. O voo 1901 do dia 04/10/2017 sofreu alteração de horário do seu voo, e o passageiro Rafael Pacheco Terra Coelho foi avisado por email e mensagem via whatsapp, com apenas 18h5min horas de antecedência do horário programado. Sendo que o horário não seria cabível e não teve condições de chegar a tempo do voo.

**CAPITULAÇÃO:** Artigo 12 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: 05/10/2018 - Hora da Ocorrência: 12:36.

Nome do passageiro: Rafael Pacheco Terra

(...)

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 artigo 12 da Resolução ANAC nº. 400, de 13/12/2016, conforme abaixo descrito, *in verbis*:

**Resolução ANAC nº 400/16**

(...)

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

§ 1º O transportador deverá oferecer as alternativas de acomodação e reembolso integral, devendo a escolha ser do passageiro, nos casos de:

I - informação da alteração ser prestada em prazo inferior ao do *caput* deste artigo; e

II - alteração do horário de partida ou de chegada ser superior a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e a 1 (uma) hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o horário após a alteração.

§ 2º Caso o passageiro compareça ao aeroporto em decorrência de falha na prestação da informação, o transportador deverá oferecer assistência material, bem como as seguintes alternativas à escolha do passageiro:

I - acomodação;

II - reembolso integral; e

III - execução do serviço por outra modalidade de transporte.

(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*, em seu art. 12, estabelece que as alterações realizadas de forma programada pelo transportador deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

Ao se relacionar os fatos concretos, estes descritos no Auto de Infração do presente processo, com o que determina os fragmentos legais, configura-se o descumprimento da legislação em vigor pelo autuado.

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

*No caso em tela*, em parecer, este constante do Relatório de Fiscalização nº. 007934/2019/GGAF, datado de 26/02/2019 (SEI! 2738449), a fiscalização da ANAC aponta, *expressamente*, conforme abaixo, *in verbis*:

**Relatório de Fiscalização nº. 007934/2019/GGAF (SEI! 2738449 )**

(...)

I - DOS FATOS:

Em 05/10/2018 o passageiro Rafael Pacheco Terra registrou na ANAC a manifestação nº 20180080654, (SEI 2319498), cujo teor apresento a seguir:

*ATENDIMENTO CNF ATENDIMENTO CNF ? No dia 05 de outubro de 2018, às 12h36, compareceu a este atendimento presencial o passageiro Rafael Pacheco Terra, o mesmo adquiriu o trecho Confins ? Galeão ? Paris ? Barcelona, via agência de viagens, operado pela companhia Air France, sendo o voo inicial pela companhia Gol, no voo 1901, pelo localizador YTZPBI, previsto para partida às 11h05 na data do dia 04/10.*

*Relata, porém, que na data do dia 03/10, por volta das 17h recebeu de sua agência de viagens uma mensagem via whatsapp e e-mail informando a alteração de horário do seu voo, passando a ser às 09h40. O reclamante relata que o horário não seria cabível e não teve condições de chegar a tempo do voo, entrou em contato com a agência de viagens que tentou encontrar junto a companhia outras opções para a resolução do problema, mas não obtiveram sucesso. Sem condições de comparecer ao aeroporto no horário redefinido, a reserva do passageiro ficou em No Show, a única solução encontrada foi adquirir uma nova reserva por outra companhia. A situação gerou transtornos, desgastes e gastos extras ao reclamante, uma vez que tinha compromissos inadiáveis no destino. Foi orientado a manifestar-se também no site do consumidor.gov. (MLM) CPF:*

...

No intuito de subsidiar o processo de fiscalização, em 12/11/2018 foi entregue o Ofício nº 207/2018/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, (SEI 2415342), ao operador aéreo, sendo solicitadas informações referente qual a contingência apresentada ao passageiro.

Também foi citado no mesmo ofício que seria concedido o prazo de 10(dez) dias para a resposta, sendo o descumprimento passível de ensejar instauração de processo administrativo sancionador, nos termos do artigo 4º, inciso IV da Lei n 9.784/99 e artigo 302, inciso III, alínea ?I?, da lei 7.da Lei nº 7.565/86.

Em 22/11/2018, operador aéreo informou através da Carta S/N, (SEI 2443126), que:

*Referência é feita ao Ofício nº 207/2018/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC por meio do qual V.Sa. solicita que a Companhia apresente informações sobre comunicação de alteração para o passageiro, Sr. Rafael Pacheco Terra, Localizador YTZPBI.*

*Nesse sentido, primeiramente, informamos que a GOL efetuou pesquisa em sua base de dados, entretanto não localizou o registro referente à reserva vinculada ao localizador YTZPBI, conforme a tela de sistema a seguir apresentada:*

*Dessa forma, para que possamos realizar novas buscas em nossa base, solicitamos que nos encaminhem documentos relativos à reserva, tal como o bilhete com reserva confirmada, ou até mesmo o Código Localizador correto*

No intuito de ser fornecido informações complementares para subsidiar o processo de fiscalização, em 22/01/2019 foi entregue o Ofício nº 232/2018/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, (SEI 2623780), ao operador aéreo,

Em 01/02/2019, operador aéreo informou através da Carta S/N, (SEI 2659807), que:

*Referência é feita ao Ofício nº 232/2018/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC por meio do qual esta D. Agência Reguladora, solicita informações sobre a manifestação em epígrafe.*

*Nesse sentido, tendo em vista a complexidade na busca dos detalhamentos solicitados, solicita-se dilação de prazo de 10 dias, a contar do deferimento, a ser concedida por esta D. Agência Reguladora.*

*Certos de vossa Compreensão, permanecemos à disposição para esclarecimentos adicionais e subscrevemo-nos.?*

É o relatório.

(...)

### III - DA CONCLUSÃO

Considerando que a empresa aérea não comunicou ao passageiro Rafael Pacheco Terra acerca alteração de horário dos voos nº1901/0443, trechos CNF/GIG/CDG, por meios próprios ou através de seus prepostos, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, contrariando assim o que dispõe o art. 12 da Resolução nº 400 de 13/12/2017;

Sugere-se a lavratura de auto de infração pelo descumprimento do artigo 12, da Resolução nº

400, de 13/12/2016, com capitulação no artigo 302, inciso III, alínea "u", do CBAer c/c artigo 12, da Resolução nº 400, de 13/12/2016.

(...)

Conforme verificado acima, a fiscalização desta ANAC, buscando a apuração dos fatos relatados, encaminhou à empresa interessada, em 12/11/2018, o Ofício nº 207/2018/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC (SEI! 2415342), o qual foi recebido em 12/11/2018, oportunidade em que esta, em resposta à *Manifestação do Passageiro*, esta datada de 25/10/2018 (Sistema STELLA), apresenta as suas considerações, em 22/11/2018, conforme Carta Resposta (SEI! 2443126). Identifica-se, ainda, que a fiscalização desta ANAC, de forma a melhor materializar o processamento em curso, encaminhou o Ofício nº 232/2018/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC (SEI! 2623780), o qual foi recebido pela empresa interessada, em 01/02/2019, oportunidade em que pode apresentar, por meio da Carta Resposta s/nº (SEI! 2738592), outras considerações.

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. 12 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 12/03/2019 (SEI! 2838589), apresenta a sua defesa, em 01/04/2019 (SEI! 2870250), 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 30/04/2020 (SEI! 3161466), em especial, conforme apontado, expressamente, na referida decisão, abaixo, *in verbis*:

### Decisão de Primeira Instância (SEI! 3161466)

(...)

#### 2.3. Da Defesa

(...)

Os argumentos da autuada **não merecem prosperar**.

O principal argumento da empresa é sua alegação de que a reserva do passageiro não estava confirmada, logo não haveria a necessidade de confirmar alteração do voo. Porém não é possível verificar a veracidade de tal afirmação com o elemento apresentado na defesa. Trata-se de página de sistema interno da empresa com dados relativos à reserva SLNQPT. Segundo o documento, a reserva, de fato, referia-se ao passageiro Rafael Pacheco Terra, mas constava como confirmada, uma vez que a primeira informação referente à reserva é "Booking: Confirmd; Payment: complete". São apresentados outros dados referentes à reserva e o custo que ela teve para o passageiro, mas, em nenhum momento, é indicado que ela não estava confirmada. Ou seja, o elemento apresentado pela empresa demonstra o oposto do que ela se propunha a comprovar.

A fiscalização anexou aos autos cópia do bilhete do passageiro que comprova que ele tinha reserva confirmada para o voo nº 1901 do dia 04/10/2017, o qual partiria às 11:05 e seria "Operado por GOL LINHAS AÉREAS". Logo, mais uma vez fica demonstrado que o passageiro possuía reserva confirmada, esta foi alterada e ele não foi informado sobre a alteração de forma tempestiva.

Não se questiona no presente processo se a empresa possui ou não os meios necessários para efetuar comunicações necessárias aos passageiros. O questionado é se uma alteração específica, qual seja a alteração do voo nº 1901 do dia 04/10/2017, foi comunicada ao passageiro Rafael Pacheco Terra. Não importa se a empresa possui diversas ferramentas para se comunicar com seus clientes, como afirma, se tais ferramentas não foram utilizadas no presente caso para assegurar o

cumprimento da norma. O fato é que, em relação à comunicação questionada no presente processo, a empresa não trouxe qualquer comprovação de a ter realizado no prazo exigido pela norma. A Lei nº 9.784/99, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, em seu art. 36, dispõe a redação que segue:

*“Art. 36 Cabe ao interessado a prova dos fatos que tenha alegado...”*

É, inclusive, possível aferir de suas alegações na defesa que tal comunicação não foi realizada, vez que afirma que *“a Companhia não gerou bilhete válido para o Passageiro e, portanto, não poderia efetuar nenhuma alteração ou até mesmo comunicação”*. Ficou comprovado por todo o exposto que foi gerado bilhete válido, logo também havia a necessidade de comunicar alterações nele, mas a empresa não efetuou tal comunicação. Ainda que a reserva não tivesse sido comunicada, tal fato também deveria ser comunicado ao cliente, mas a empresa não trouxe comprovação nem da ausência de reserva nem de sua comunicação.

É importante mencionar que a autuada foi questionada por duas vezes a respeito do ocorrido, através dos Ofícios nº 207 e nº 232/2018/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, mas não apresentou as informações solicitadas a qualquer das oportunidades conferidas por esta Agência para esclarecimentos. Apesar de no primeiro ofício ter sido apresentado localizador supostamente inválido, desde então foram fornecidos os dados do passageiro e do voo, o que permitia que a empresa tivesse localizado as informações questionadas.

Ultrapassadas as questões acima relatadas, observa-se que a empresa não apresentou argumento capaz de afastar sua responsabilidade pela prática da infração que lhe fora imputada, eis que caracterizada a infração administrativa, não havendo que se falar em arquivamento do presente Auto de Infração. Pode-se, então, concluir que é, sim, passível de aplicação da providência administrativa de multa por descumprimento ao disposto Artigo 12, Caput, da Resolução 400, de 13/12/2016, não havendo que se falar em ausência de razoabilidade nessa ação.

(...)

**(grifos no original)**

Após notificação de decisão de primeira instância, datada de em 30/07/2020 (SEI! 4595970), a empresa apresenta o seu recurso, em 10/08/2020 (SEI! 4635170 e 4635169), alegando, *expressamente, entre outras coisas*, que:

(i) reitera os argumentos apresenta dos *em sede de defesa* (SEI! 2870250) - A empresa interessada, *em sede recursal*, reitera os seus argumentos de defesa, os quais, *no entanto*, já foram afastados pela decisão de primeira instância (SEI! 3161466) e, *após verificação deste Relator*, não se identificou que os argumentos apresentados pela recorrente, *à época*, foram necessários para demonstrar qualquer tipo de mácula ao processamento ora em curso.

(ii) "[...] o r. julgador ignorou o fato do voo ter permanecido com código UM, que significa que não foi confirmado pela Companhia aérea Recorrente e que, no dia 17/09/2018, o sistema da GOL enviou mensagem por meio do Sistema GDS para informar que a reserva não estava confirmada, conforme comprovado documentalmente na oportunidade da defesa" - *Da mesma forma que o afirmado pelo setor de decisão de primeira instância*, este Relator entende que o documento apresentado pela empresa interessada, *em sede de defesa*, não afasta a sua responsabilização administrativa quanto ao ato infracional que lhe está sendo imputado no presente processo, pois não comprova a alegada "reserva não confirmada" em favor do referido passageiro naquele voo. No referido documento observa-se o código SLNQPT, além das informações: *Booking: Confirmed* e *Payment: Complete*, em nome do Mr. PACHECO TERRA, Rafael. Importante ressaltar que a empresa recorrente, *em nenhum momento, ou seja, tanto nas diligências realizadas pelo agente fiscal quanto durante o processamento*, conseguiu apresentar qualquer prova de que a reserva do passageiro não havia sido confirmada, bem como de que o havia comunicado sobre as modificações/alterações nas condições contratadas pelo referido passageiro. Ressalta-se que a empresa oferece ao presente processamento documento que, *salvo engano*, não possui elementos suficientes que possam vir a corroborar com as suas simples alegações, estas em total contraposição à manifestação oferecida pelo passageiro e as verificações realizadas pelo agente fiscal.

(iii) "[...] enviou mensagem eletrônica para informar à Agência que a passagem sequer foi confirmada, e muito menos seria passível de alteração, pois não se pode alterar bilhete inexistente. Ou seja, a Recorrente nunca gerou um bilhete válido para o Passageiro e, portanto, não poderia efetuar nenhuma alteração ou até mesmo comunicação." - *Independentemente*, da relação contratual entre passageiro e empresa transportadora ter sido intermediada por terceiros, *como no caso em tela*, quando diante de quaisquer detalhes importantes, condições especiais e/ou alterações/modificações nos termos do contrato, a empresa de transporte deverá ser diligente no sentido de buscar, *efetivamente*, comunicar ao seu passageiro quanto aos contornos de seu contrato de transporte, não podendo repassar esta sua responsabilidade para terceiros, envolvidos ou não, *direta ou indiretamente*, na relação contratual. Apesar da relação contratual, *no caso em tela*, ter ocorrido mediante a intermediação de uma agência de viagens (terceiro), a empresa transportadora deve se antecipar aos possíveis "problemas" que possam advir da execução do contrato de transporte aéreo, mantendo contato estreito com o seu passageiro, como forma de garantir que este esteja, *sempre*, atualizado sobre todas as questões relativas ao contrato firmado.

(iv) "[a] r. decisão impugnada entendeu que não há prova inequívoca acostada aos autos acerca das alegações da Recorrente, no entanto este entendimento não deve prosperar, na medida em que a documentação apresentada com a defesa foi extraída do sistema da Recorrente e é suficientemente hábil para demonstrar que não houve emissão de reserva válida" - *Conforme apontado pelo setor de decisão de primeira instância*, esta alegação não se sustenta, pois o documento apresentado pela empresa interessada, mesmo sem entrar no mérito de ser pertencente ao sistema interno da empresa recorrente, *na verdade*, não apresenta os dados mínimos para que corrobore o entendimento no sentido de que, *realmente*, a reserva não foi confirmada, *pelo contrário*, aponta em sentido diverso. *Sendo assim*, apesar de ser um documento produzido pela própria empresa recorrente, não se trata deste o fato de não ser considerado para afastar a sua responsabilização, mas, *sim*, o fato de constar os termos: *Booking: Confirmed* e *Payment: Complete*, em nome do Mr. PACHECO TERRA, Rafael.

(v) "[...] o Auto de infração que fora lavrado baseia-se única e tão somente na reclamação realizada pelo Passageiro, o que não constitui elemento de prova suficiente para imputar penalidade à Recorrente, nos termos do Enunciado nº 09/JR/ANAC-2009 da Junta Recursal desta D. Agência Reguladora" - *Sim*, a possível reclamação de um passageiro, quanto ao serviço prestado por uma determinada transportadora, serve como motivador da ação fiscal, pois não pode ser o único elemento de prova constante de um processo administrativo sancionador em desfavor da empresa. A fiscalização desta ANAC, *quando diante de uma manifestação de um passageiro*, quanto à algum problema ocorrido durante a prestação do serviço, deverá se certificar de todos os elementos, como forma de, *assim*, vir a comprovar o relatado pelo passageiro. *No caso em tela*, verifica-se que o setor de fiscalização implementou todos os esforços no sentido de elucidar os fatos da referida ocorrência tida como infracional, oportunidade em que, *inclusive*, buscou as informações necessárias junto à empresa transportadora. *Conforme verificado acima*, a fiscalização desta ANAC, buscando a apuração dos fatos relatados, encaminhou à empresa interessada, em 12/11/2018, o Ofício nº 207/2018/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC (SEI! 2415342), o qual foi recebido em 12/11/2018, oportunidade em que esta, *em resposta à Manifestação do Passageiro*, *esta datada de 25/10/2018* (Sistema STELLA), apresenta as suas considerações, em 22/11/2018, conforme Carta Resposta (SEI! 2443126). Identifica-se, *ainda*, que a fiscalização desta ANAC, *de forma a melhor materializar o processamento em curso*, encaminhou o Ofício nº 232/2018/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC (SEI! 2623780), o qual foi recebido pela empresa interessada, em 01/02/2019, oportunidade em que pode apresentar, por meio da Carta Resposta s/nº (SEI! 2738592), outras considerações. *Sendo assim*, a alegação da recorrente, no sentido de que esta ANAC não buscou apurar os fatos relatados na manifestação do passageiro, não se sustenta, pois, *conforme visto*, a fiscalização realizou, *adequadamente*, ação fiscal necessária, materializando, *plenamente*, o ato tido como infracional, este objeto do presente processo.

(vi) "[...] não há que se falar que a Recorrente deixou de informar o cancelamento do voo ao passageiro, pois este não tinha uma reserva confirmada válida, sendo medida de justiça que se proceda à reforma da decisão de primeira instância proferida, com o consequente arquivamento do processo administrativo em epígrafe" - Esta alegação, *conforme visto acima*, já foi, *exaustivamente*, afastada pelo setor de decisão de primeira instância (SEI! 3161466), bem como, *neste ato*, por este Relator.

*Sendo assim*, deve-se apontar 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 A SER APLICADA EM DEFINITIVO

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 n.º 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. n.º 472/18. Ocorre que, *à época dos fatos*, se encontrava vigente a Resolução ANAC. n.º 25/08, a qual, *da mesma forma*, dispunha, em seus incisos do §1º do artigo 22, conforme abaixo, *in verbis*:

#### **Resolução ANAC n.º 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.

(...)

Quanto à circunstância atenuante prevista no inciso I do §1º do art. 22 da *então vigente* Resolução ANAC n.º 25/08, bem como, previsto no inciso I do §1º do art. 36, §1º da *hoje vigente* Resolução ANAC n.º 472/2018 ("reconhecimento da prática da infração"), o ente regulado deve reconhecer não só a prática do ato, mas também o fato de que essa conduta infringiu norma de competência da Autoridade de Aviação Civil, *ou seja*, o autuado deve reconhecer, *expressamente*, o cometimento da conduta infracional.

*Segundo entendimento desta ASJIN*, inexistente a possibilidade da concessão deste tipo de condição atenuante (inciso I), quando o interessado, *durante o processamento em seu desfavor*, apresenta argumento contraditório ao necessário "reconhecimento da prática da infração", como, *por exemplo*: (i) alegação de algum tipo de excludente de sua responsabilidade pelo cometimento do ato infracional; (ii) arguição de inexistência de razoabilidade para a manutenção da sanção aplicada; (iii) requerimento no sentido de afastar a sanção aplicada; e ou (iv) requerimento de anulação do auto de infração e, *consequentemente*, o arquivamento do processo sancionador.

Cumpra mencionar a Súmula Administrativa aprovada pela Diretoria desta Agência, conforme Decisão n.º 73, de 24/05/2019, publicada na Seção 1, página 02, do D.O.U., de 30/05/2019, conforme redação

abaixo, *in verbis*:

#### **SÚMULA ADMINISTRATIVA ANAC Nº 001/2019**

ENUNCIADO: A apresentação pelo autuado de argumentos contraditórios ao “reconhecimento da prática da infração” é incompatível com a aplicação da atenuante prevista no art. 22, § 1º, inciso I, da Resolução nº 25, de 25 de abril de 2008, e no art. 36, § 1º, inciso I, da Resolução nº 472, de 6 de junho de 2018, a menos que se trate de explanação do contexto fático no qual ocorreu a infração ou de questões preliminares processuais.

*No caso em tela*, a empresa interessada não reconheceu o cometimento do ato infracional que lhe está sendo imputado no presente processo, podendo-se, *então*, considerar que não houve por parte da empresa a materialização da condição atenuante prevista no inciso I do §1º do art. 22 da *então vigente* Resolução ANAC nº 25/08, bem como, previsto no inciso I do §1º do art. 36 da Resolução ANAC nº. 472/18, *hoje vigente*.

Com relação à aplicação da condição atenuante prevista no inciso II do mesmo dispositivo, com base no fundamento de que a mesma adotou, *voluntariamente*, providências eficazes para evitar ou amenizar as consequências da infração antes de proferida a decisão, não pode prosperar. *Nesse sentido*, há o entendimento nesta ASJIN de que o simples cumprimento, *em momento posterior à autuação*, das obrigações previstas na normatização, *por si só*, não pode ser considerado como uma providência voluntária, nem eficaz, de forma que venha, *de alguma forma*, a amenizar as consequências do ato infracional já consumado. Este tipo de condição atenuante só poderá ser aplicada no caso em que no correspondente processo sancionador constar a necessária materialização de que as ações da empresa interessada tenha, *comprovadamente*, atendido a todos os requisitos da norma, *ou seja*, tenha sido de forma voluntária, não impulsionada pela autuação, e que tenha, *também*, se demonstrado eficaz quanto às consequências da infração cometida, *o que não ocorreu no caso em tela*.

Quanto à possível aplicação da condição atenuante prevista no inciso III do mesmo dispositivo, pode-se, *também*, concordar com esta posição, na medida em que, *em nova consulta*, realizada em 16/10/2020, às folhas de extrato de pagamentos do SIGEC, correspondentes à empresa interessada, observa-se a presença de sanções administrativas, compreendidas dentro do prazo de um ano da aplicação da sanção objeto do presente processo (*por exemplo*: Processos nºs 00068.00111/2018-79 - Data da Infração: 03/01/2018; 00068.000113/2018-68 - Data da Infração: 28/12/2017 e 00066.005562/2018-12 - Data da Infração: 19/12/2017). *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*, não poderemos aplicar quaisquer das condições agravantes, conforme disposto nos diversos incisos previstos no §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.

(...)

Deve-se apontar que, *da mesma forma*, não cabe a aplicação de qualquer das condições agravantes, conforme disposto nos incisos do §2º do art. 36 da, *hoje vigente*, Resolução ANAC nº. 472/18.

*Em sendo assim*, observa-se não existir qualquer circunstância atenuante e, *também*, nenhuma condição agravante, conforme previsto nos incisos dos §§1º e 2º, ambos do artigo 22 da *então vigente* Resolução ANAC nº. 25/08, bem como, *também*, conforme disposto nos incisos dos §§1º e 2º, ambos do art. 36 da Resolução ANAC nº. 472/18, *hoje vigente*.

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\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais) (grau médio).

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 sem nenhuma condição agravante (incisos do §2º do art. 22 da *então vigente* Resolução ANAC nº. 25/08), a sanção de multa deve ser aplicada no *patamar médio* previsto, *ou seja*, no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco 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\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, que é o correspondente ao *patamar médio* atribuído à infração cometida.

**É como Voto.**

Rio de Janeiro, 03 de novembro 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 19/04/2021, às 07:06, 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 **4901646** e o código CRC **B2862E18**.



## VOTO

**PROCESSO: 00065.009702/2019-12**

**INTERESSADO: GOL LINHAS AEREAS 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:

1. Acompanho o voto do Relator, Voto CJIN 4901646, para **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, **MANTENDO** a sanção aplicada pela autoridade competente da primeira instância administrativa, no valor de **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, em razão do ato infracional cometido e descrito no Auto de Infração – AI nº 007551/2019, pela conduta de não informar ao passageiro as alterações realizadas de forma programada pelo transportador com antecedência mínima de 72 horas, capitulada na alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA *c/c* o *caput* do art. 12 da Resolução ANAC nº 400/2016.

É como voto.

Rio de Janeiro, 27 de abril de 2021.

### **RENATA DE ALBUQUERQUE DE AZEVEDO**

Especialista em Regulação de Aviação Civil - SIAPE 1766164

Membro Julgador - Portaria ANAC nº 626, de 27/04/2010



Documento assinado eletronicamente por **Renata de Albuquerque de Azevedo, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 27/04/2021, às 23:46, 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 **5644346** e o código CRC **A9EC7B60**.

SEI nº 5644346

VOTO

PROCESSO: 00065.009702/2019-12

INTERESSADO: GOL LINHAS AEREAS 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:

I - Acompanho, na íntegra, o voto-relator, para **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, **MANTENDO** a multa aplicada pelo competente setor de primeira instância administrativa no valor de **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, em razão do ato infracional cometido e descrito no Auto de Infração – AI nº 007551/2019, pela conduta de *não informar ao passageiro as alterações realizadas de forma programada pelo transportador com antecedência mínima de 72 horas*, capitulada na alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA c/c o caput do art. 12 da Resolução ANAC nº. 400, de 13/12/2016.

*Cássio Castro Dias da Silva*  
SIAPE 1467237  
Presidente da Turma Recursal



Documento assinado eletronicamente por **Cassio Castro Dias da Silva, Presidente de Turma**, em 27/04/2021, às 14:47, 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 **5645363** e o código CRC **CE1DEEFF**.

SEI nº 5645363



## CERTIDÃO

Brasília, 27 de abril de 2021.

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

#### **519ª SESSÃO DE JULGAMENTO DA ASJIN**

**Processo:** 00065.009702/2019-12

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

**Auto de Infração:** 007551/2019

**Crédito de multa:** 670.006/20-3

**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
- Sérgio Luís Pereira Santos - SIAPE 2438309 - Portaria ANAC nº 1.921, de 21/10/2009 - Relator
- Renata de Albuquerque de Azevedo - SIAPE 1766164 - Portaria ANAC nº 626, de 27/04/2010 - Membro Julgador

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

2. A ASJIN, por unanimidade, votou por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, **MANTENDO** a multa aplicada pelo competente setor de primeira instância administrativa no valor de **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, em razão do ato infracional cometido e descrito no Auto de Infração – AI nº 007551/2019, pela conduta de *não informar ao passageiro as alterações realizadas de forma programada pelo transportador com antecedência mínima de 72 horas*, capitulada na alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA *c/c o caput* do art. 12 da Resolução ANAC nº. 400, de 13/12/2016.

3. Os Membros Julgadores seguiram o voto relator.



Documento assinado eletronicamente por **Cassio Castro Dias da Silva, Presidente de Turma**, em 29/04/2021, às 10:03, 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 30/04/2021, às 08:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

---



Documento assinado eletronicamente por **Renata de Albuquerque de Azevedo, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 30/04/2021, às 23:55, 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 **5653817** e o código CRC **93DBE0D7**.

---