



## VOTO

**PROCESSO: 00065.010003/2019-15**

**INTERESSADO: @INTERESSADOS\_VIRGULA\_ESPACO\_MAIUSCULAS@**

### SESSÃO DE JULGAMENTO DECISÃO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

**AINI: 007612/2019**

**Data da Lavratura: 24/02/2019**

**Nº SIGEC: 670.657/20-6**

**Infração:** *Deixar de efetuar o reembolso em até sete dias, observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea.*

**Enquadramento:** alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA c/c o *caput* do art. 29 da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016.

**Relator:** 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 **TAP - TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES S/A.**, CNPJ nº. 33.136.896/0001-90, por descumprimento da linha "u" do inciso III do art. 302 do CBA c/c o *caput* do art. 29 da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, cujo Auto de Infração nº. 007612/2019 foi lavrado em 24/02/2019 (SEI! 2743439), com a seguinte descrição, abaixo, *in verbis*:

**Auto de Infração nº. 007612/2019** (SEI! 2743439)

(...)

**CÓDIGO DA EMENTA:** 04.0000400.0060

**DESCRIÇÃO DA EMENTA:** Deixar de efetuar o reembolso em até sete dias, observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea.

**HISTÓRICO:** A empresa não comprovou ter indenizado a passageira pelo extravio de seu carrinho de bebê. A empresa aérea TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES SA, deixou de efetuar o reembolso em até sete dias, observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea, do Sr. Eduardo Hamilton Carvalho Silveira, bilhete ou localizador nº RWBPCY.

**CAPITULAÇÃO:** Artigo 29 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 do protesto: 28/12/2018 - Data da Ocorrência: 28/12/2018 - Nome do passageiro: Eduardo Hamilton Carvalho Silveira.

(...)

A fiscalização desta ANAC, em Relatório de Ocorrência nº. 007985/2019/GGAF, datado de 24/02/2019 (SEI! 2743471), oportunidade em que, *expressamente*, aponta, conforme abaixo, *in verbis*:

**Relatório de Ocorrência nº. 007985/2019/GGAF** (SEI! 2743471)

(...)

## DESCRIÇÃO:

### I - DOS FATOS

Em 28 de dezembro de 2018, o Sr. Eduardo Hamilton Carvalho Silveira, bilhete ou localizador nº RWBPCY, através da Web Service relatou a ocorrência de possível infração da empresa, sendo esta objeto deste Relatório de Fiscalização. A manifestação foi registrada na ANAC sob o número 201800107844.

Processo SEI: 00058.002913/2019-13

Conforme registrado na manifestação, o passageiro alega a ocorrência da seguinte infração:

- A empresa aérea *não efetuou o reembolso*.

1. Em sua manifestação o passageiro relata que, comprou uma passagem pela TAP, reserva RWBPCY, 3 adultos e 1 bebê, com a tarifa DISCOUNT (sem reembolso), para o dia 18 de março, Bolonha x Lisboa x Salvador. Saiu às 12:05 de Bolonha, chegaria às 14:00 em Lisboa e partiria para Salvador às 18:30, chegando em Salvador às 22:10. Ocorre que a TAP trocou o horário do voo, modificando a saída de Bolonha para as 20:20, com chegada em Lisboa às 22:00, e saída para Salvador, no outro dia, às 18:30. Desta forma, conhecendo a resolução 400/2017 da ANAC, foi na TAP em Salvador e disse que optaria pelo reembolso integral, como a lei lhe proporciona. No entanto, "Os funcionários me disseram que só me reembolsariam se ele pagasse uma taxa de 40,00 dólares por bilhete, o que contraria a aludida resolução. Portanto, suplica a esta Agência que entra em contato com a TAP e faça valer a sua resolução. CPF: 010.132.425-13

1. Foi encaminhado para a empresa o Ofício nº 28/2019/GIG/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, solicitando informações sobre a solução dada à reclamação formalizada pela pelo Sr. Eduardo Hamilton Carvalho Silveira, bilhete ou localizador nº RWBPCY, informando se os bilhetes constantes do localizador em referência foram reembolsados diante da alteração contratual de seu voo efetuada pelo transportador, conforme previsto no §1º do artigo 12 da Resolução ANAC Nº 400/2016

1. Em resposta ao ofício empresa relata que o passageiro adquiriu três bilhetes sendo o bilhete de nº 047-5154111799 em sua titularidade e os bilhetes de NO 047-5154111796 e 047-515411178na titularidade de Isabela Silveira e Walberlenia Jatobá, respectivamente, todos para realizar viagem no trecho de Bolonha/Itália para Salvador/Brasil, na data de 18/03/2019.

A compra se deu por intermédio da Agência de Viagens ALMUNDO BRASILVIAGENS E TURISMO (?Agência?), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 23.557.013/0001-61, com sede em Av. Nações Unidas, 11.857. 7º andar São Paulo, SP - CEP: 04578-000.

A Agência de Viagem, como admitido por esta mesma Agência Reguladora em seu sítio eletrônico, é responsável pelo procedimento de reembolso, já que comercializou os bilhetes ao passageiro.

Em 15/01/2019, a Agência de Viagem requereu o reembolso das passagens junto ao sistema BSP- IATA, sistema utilizado para comunicação, emissão de bilhetes e compensação de créditos e débitos entre companhias aéreas e agências de viagem. A informação pode ser extraída do campo - Data of Application - dos formulários de - Refund Application / Authority? (Doc. 01, Doc02 e Doc. 03).

Em 28/01/2019, a TAP processou o reembolso dos bilhetes adquiridos pelo passageiro(informação constante do campo "Date of Approval"(Doc. 01, Doc. 02 e Doc. 03), bem como, do Doc. 04, no valor integral, isto é, no correspondente a R\$ 817,00 (oitocentos e dezessete reais) cada um (informação constante do campo "refundtopassenger" - Doc. 01, Doc. 02 e Doc. 03).

O processamento do reembolso se deu por meio do sistema BSP-LATA, **segundo regras do BSP-IATA o crédito relativo ao reembolso dos bilhetes foi efetivado em favor da Agência de Viagem na fatura de 11/02/2019.**

-

*Vejamos o que diz o Art. 29, da Resolução 400, de 13 de dezembro de 2016.*

Art. 29. O prazo para o reembolso será de 7 (sete) dias, a contar da data da solicitação feita pelo passageiro, devendo ser observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea.

(...)

## II - DA FUNDAMENTAÇÃO NORMATIVA

1. Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, Lei de Criação da Agência Nacional de Aviação Civil ? ANAC;
2. Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que aprova o Código Brasileiro de Aeronáutica ? CBAer;
3. Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo.

## III - DA DECISÃO DO INSPAC

No dia 16/02/2019, em sua manifestação Stella nº 20190017824, o passageiro alega que solicitou junto a empresa TAP o reembolso dos bilhetes nº 047-5154111799, 047-5154111796 e 047-515411178, devido a alteração dos horários dos voos originalmente contratado.

Não consta na manifestação do passageiro a data em que ele efetivamente solicitou o reembolso, no entanto, a empresa alega que o *reembolso foi solicitado pela Agência de Viagem em 15/01/2018* e em 28/01/2019, processou o reembolso dos bilhetes adquiridos pelo passageiro conforme documentos Anexos.

*Segundo consta nos documentos anexos, foi processado o reembolso total em favor dos passageiros.*

Desta forma, constata-se que o reembolso somente foi processado pela empresa no dia 28/01/2019, excedendo assim o prazo de 07 (sete) dias, a contar da data da solicitação feita pelo passageiro (15/01/2019), previsto no Art. 29, da Resolução 400, de 13 de dezembro de 2016.

Pelo exposto, verifica-se, que a empresa não cumpriu o disposto no Art. 29, da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.

Considerando os fatos expostos, e com fulcro no que dispõe o art. 29, da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, combinado com o art. 4º, da Resolução ANAC nº 25, de 25 de abril de 2008, foi lavrado o auto de infração, capitulando-se a conduta nas disposições normativas a seguir:

Pela conduta tipificada no artigo art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei nº 7.565/86 c/c o art. 29, da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.

(...)

(grifos no original)

*Em anexo ao presente processo, a fiscalização apresenta os seguintes documentos:*

- a) Manifestação do Sistema STELLA nº 20180107844 (SEI! 2743472);
- b) Ofício nº 28/2019/GIG/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, datado de 04/02/2019 (SEI! 2743473);
- c) Carta Resposta da Empresa Interessada, de 19/02/2019 (SEI! 2743474); e
- d) Envelope (SEI! 2743475).

Notificada da lavratura do referido Auto de Infração, em 25/02/2019 (SEI! 2744970), a empresa interessada apresenta a sua defesa, em 15/03/2019 (SEI! 2809636), oportunidade em que alega, *expressamente*, que: (i) os bilhetes foram adquiridos por intermédio de uma Agência de Viagens, não havendo qualquer contato direto com o passageiro; (ii) pelo sistema do BSP-IATA, a referida Agência de Viagens procedeu com a solicitação de reembolso do valor no dia 15/01/2019, iniciando, nesta data, os procedimentos junto à autuada; (iii) a solicitação, imediatamente, foi encaminhada ao departamento

responsável pelo reembolso, para efetivar o pagamento, conforme **sistema IATA no dia 28.01.2019**; (iv) entende que não pode ser penalizada pelo tempo de processamento da solicitação de reembolso; (v) o disposto no *caput* do artigo 29 da Resolução nº 400 de 13/12/2016, preocupa-se em fixar apenas um prazo razoável para pagamento, de forma que este não se postergue por tempo indeterminado, no entanto, *segundo entende*, esse prazo deve estar vinculado ao necessário trâmite decorrente da utilização do sistema BSP-IATA; (vi) com o pagamento integral do reembolso, a empresa interessada atingiu o objetivo da norma; (vii) requer a consideração da atenuante prevista no inciso II do §1º do art. 22 da *então vigente* Resolução ANAC nº 25/8; e (viii) devem ser observados os princípios da *razoabilidade e proporcionalidade*, na medida em que a bagagem foi entregue em tempo razoável.

O setor competente, *em decisão motivada*, datada de 25/08/2020 (SEI! 4677299), confirmou o ato infracional, capitulado na alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA *c/c* o *caput* do art. 29 da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, aplicando, *com a presença de uma das condições atenuantes* (inciso II do §1º do art. 36 da Resolução ANAC nº 472/18) e nenhuma das condições agravantes (incisos do §2º do art. 36 da *hoje vigente* Resolução ANAC nº 472/18), a sanção de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), que é o *valor mínimo* previsto como sanção para o ato infracional cometido.

*No presente processo*, verifica-se notificação de decisão, datada de 10/09/2020 (SEI! 4750417), a qual foi recebida pela empresa interessada, em 10/09/2020 (SEI! 4753692), oportunidade em que esta apresenta, em 16/09/2020, o seu recurso (SEI! 4779766 e 4779762), alegando, *entre outras coisas*, que: (i) requer o efeito suspensivo para o seu recurso; (ii) a inexistência da infração; (iii) aplicação da Nota Técnica nº 05(SEI)/2017/GNOS/SAS; (iv) da inaplicabilidade da multa no valor de R\$ 20.000,00; e (v) impactos da pandemia do novo coronavírus (SRAS-COV-2).

*Por despacho da ASJIN*, de 12/10/2020 (SEI! 4883246), o presente processo foi encaminhado à Relatoria, sendo atribuído a este Relator no dia 08/12/2020, às 10h13min.

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

- Manifestação do Sistema STELLA nº 20180107844 (SEI! 2743472);
- Ofício nº 28/2019/GIG/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, datado de 04/02/2019 (SEI! 2743473);
- Carta Resposta da Empresa Interessada, de 19/02/2019 (SEI! 2743474);
- Envelope (SEI! 2743475);
- Relatório de Ocorrência nº. 007985/2019/GGAF, datado de 24/02/2019 (SEI! 2743471);
- Auto de Infração nº. 007612/2019, de 24/02/2019 (SEI! 2743439);
- Cópia do Auto de Infração nº. 007612/2019, de 24/02/2019 (SEI! 2744970);
- Despacho NURAC/GIG, de 25/02/2019 (SEI! 2746531);
- Defesa da empresa interessada, de 15/03/2019 (SEI! 2809636);
- Despacho ASJIN, de 12/04/2019 (SEI! 2913359);
- Decisão de Primeira Instância, datada de 25/08/2020 (SEI! 4677299);
- Extrato SIGEC, de 08/09/2020 (SEI! 4743340);
- Despacho ASJIN, de 09/09/2020 (SEI! 4743353);
- Ofício nº 9035/2020/ASJIN-ANAC, de 10/09/2020 (SEI! 4750417);
- Certidão de Intimação Cumprida, de 10/09/2020 (SEI! 4753692);
- Despacho GOP, de 11/09/2020 (SEI! 4756472);
- Recurso da Empresa interessada, de 16/09/2020 (SEI! 4779762);

- Contrato Social da Empresa (SEI! 4779763);
- Documentos para Representação (SEI! 4779764);
- Recibo Eletrônico de Protocolo, de 16/09/2020 (SEI! 4779766); e
- Despacho ASJIN, de 12/10/2020 (SEI! 4883246).

**É o breve Relatório.**

## 2. DAS PRELIMINARES

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

Observa-se que o referido recurso interposto pela 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:**

Notificada da lavratura do referido Auto de Infração, em 25/02/2019 (SEI! 2744970), a empresa interessada apresenta a sua defesa, em 15/03/2019 (SEI! 2809636). O setor competente, *em decisão motivada*, datada de 25/08/2020 (SEI! 4677299), confirmou o ato infracional, capitulado na alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA *c/c* o *caput* do art. 29 da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, aplicando, *com a presença de uma das condições atenuantes* (inciso II do §1º do art. 36 da Resolução

ANAC nº 472/18) e nenhuma das condições agravantes (incisos do §2º do art. 36 da *hoje vigente* Resolução ANAC nº 472/18), a sanção de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), que é o *valor mínimo* previsto como sanção para o ato infracional cometido. *No presente processo*, verifica-se notificação de decisão, datada de 10/09/2020 (SEI! 4750417), a qual foi recebida pela empresa interessada, em 10/09/2020 (SEI! 4753692), oportunidade em que esta apresenta, em 16/09/2020, o seu recurso (SEI! 4779766 e 4779762). *Por despacho da ASJIN*, de 12/10/2020 (SEI! 4883246), o presente processo foi encaminhado à Relatoria, sendo atribuído a este Relator no dia 08/12/2020, às 10h13min.

*Sendo assim*, aponto que o presente processo preservou os interesses da Administração Pública, bem como os direitos aos princípios do *contraditório* e da *ampla defesa* do interessado.

### 3. DA FUNDAMENTAÇÃO

***Quanto à Fundamentação da Matéria – Deixar de efetuar o reembolso em até sete dias, observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea.***

A empresa interessada foi autuada por *deixar de efetuar o reembolso em até sete dias, observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea*, em afronta à alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA *c/c* o *caput* do art. 29 da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, cujo Auto de Infração nº. 007612/2019, de 24/02/2019 (SEI! 2743439) foi lavrado com a seguinte descrição, *in verbis*:

**Auto de Infração nº. 007612/2019** (SEI! 2743439)

(...)

**CÓDIGO DA EMENTA:** 04.0000400.0060

**DESCRIÇÃO DA EMENTA:** Deixar de efetuar o reembolso em até sete dias, observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea.

**HISTÓRICO:** A empresa não comprovou ter indenizado a passageira pelo extravio de seu carrinho de bebê. A empresa aérea TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES SA, deixou de efetuar o reembolso em até sete dias, observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea, do Sr. Eduardo Hamilton Carvalho Silveira, bilhete ou localizador nº RWBPCY.

**CAPITULAÇÃO:** Artigo 29 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 do protesto: 28/12/2018 - Data da Ocorrência: 28/12/2018 - Nome do passageiro: Eduardo Hamilton Carvalho Silveira.

(...)

O fato foi enquadrado na alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA *c/c* o *caput* do art. 29 da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, abaixo transcritos, *in verbis*:

**CBA**

(...)

**CAPÍTULO III - Das Infrações**

(...)

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

(...)

**III – Infrações imputáveis à concessionária ou permissionária de serviços aéreos:**

(...)

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

(...)

**(sem grifos no original)**

**Resolução ANAC nº 400/16**

(...)

**Art. 29. O prazo para o reembolso será de 7 (sete) dias, a contar da data da solicitação feita pelo passageiro, devendo ser observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea.**

Parágrafo único. Nos casos de reembolso, os valores previstos no art. 4º, § 1º, incisos II e III, desta Resolução, deverão ser integralmente restituídos.

(...)

**(sem grifos no original)**

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 Relatório de Ocorrência nº. 007985/2019/GGAF, datado de 24/02/2019 (SEI! 2743471), oportunidade em que, *expressamente*, aponta, conforme abaixo, *in verbis*:

**Relatório de Ocorrência nº. 007985/2019/GGAF (SEI! 2743471)**

(...)

##### **DESCRIÇÃO:**

##### **I - DOS FATOS**

Em 28 de dezembro de 2018, o Sr. Eduardo Hamilton Carvalho Silveira, bilhete ou localizador nº RWBPCY, através da Web Service relatou a ocorrência de possível infração da empresa, sendo esta objeto deste Relatório de Fiscalização. A manifestação foi registrada na ANAC sob o número 201800107844.

Processo SEI: 00058.002913/2019-13

Conforme registrado na manifestação, o passageiro alega a ocorrência da seguinte infração:

- A empresa aérea *não efetuou o reembolso*.

1. Em sua manifestação o passageiro relata que, comprou uma passagem pela TAP, reserva RWBPCY, 3 adultos e 1 bebê, com a tarifa DISCOUNT (sem reembolso), para o dia 18 de março, Bolonha x Lisboa x Salvador. Sairia as 12:05 de Bolonha, chegaria às 14:00 em Lisboa e partiria pra Salvador as 18:30, chegando em Salvador as 22:10. Ocorre que a TAP trocou o horário do voo, modificando a saída de Bolonha para as 20:20, com chegada em Lisboa as 22:00, e saída para Salvador, no outro dia, as 18:30. Desta forma, conhecendo a resolução 400/2017 da ANAC, foi na TAP em Salvador e disse que optaria pelo reembolso integral, como a lei lhe proporciona. No entanto, "Os funcionários me disseram que só me reembolsariam se ele pagasse uma taxa de 40,00 dólares por bilhete, o que contraria a aludida resolução. Portanto, suplica a esta Agência que entra em contato com a TAP e faça valer a sua resolução. CPF: 010.132.425-13

1. Foi encaminhado para a empresa o Ofício nº 28/2019/GIG/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, solicitando informações sobre a solução dada à reclamação formalizada pela pelo Sr. Eduardo Hamilton Carvalho Silveira, bilhete ou localizador nº RWBPCY, informando se os bilhetes constantes do localizador em referência foram reembolsados diante da alteração contratual de seu voo efetuada pelo transportador, conforme previsto no §1º do artigo 12 da Resolução ANAC Nº 400/2016

1. Em resposta ao ofício empresa relata que o passageiro adquiriu três bilhetes sendo o bilhete de nº 047-5154111799 em sua titularidade e os bilhetes de NO 047-5154111796 e 047-515411178na titularidade de Isabela Silveira e Walberlenia Jatobá, respectivamente, todos para realizar viagem no trecho de Bolonha/Itália para Salvador/Brasil, na data de 18/03/2019.

A compra se deu por intermédio da Agência de Viagens ALMUNDO BRASILVIAGENS E TURISMO (?Agência?), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 23.557.013/0001-61, com sede em Av.

Nações Unidas, 11.857. 7o andar São Paulo, SP - CEP: 04578-000.

A Agência de Viagem, como admitido por esta mesma Agência Reguladora em seu sítio eletrônico, é responsável pelo procedimento de reembolso, já que comercializou os bilhetes ao passageiro.

Em 15/01/2019, a Agência de Viagem requereu o reembolso das passagens junto ao sistema BSP- IATA, sistema utilizado para comunicação, emissão de bilhetes e compensação de créditos e débitos entre companhias aéreas e agências de viagem. A informação pode ser extraída do campo - Data of Application - dos formulários de - Refund Application / Authority? (Doc. 01, Doc02 e Doc. 03).

Em 28/01/2019, a TAP processou o reembolso dos bilhetes adquiridos pelo passageiro(informação constante do campo "Date of Approval"(Doc. 01, Doc. 02 e Doc. 03), bem como, do Doc. 04, no valor integral, isto é, no correspondente a R\$ 817,00 (oitocentos e dezessete reais) cada um (informação constante do campo "refundtopassenger" - Doc. 01, Doc. 02 e Doc. 03).

**O processamento do reembolso se deu por meio do sistema BSP-LATA,segundo regras do BSP-IATA o crédito relativo ao reembolso dos bilhetes foi efetivado em favor da Agência de Viagem na fatura de 11/02/2019.**

-

*Vejamos o que diz o Art. 29, da Resolução 400, de 13 de dezembro de 2016.*

*Art. 29. O prazo para o reembolso será de 7 (sete) dias, a contar da data da solicitação feita pelo passageiro, devendo ser observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea.*

*(...)*

## **II - DA FUNDAMENTAÇÃO NORMATIVA**

1. Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, Lei de Criação da Agência Nacional de Aviação Civil ? ANAC;
2. Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que aprova o Código Brasileiro de Aeronáutica ? CBAer;
3. Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo.

## **III - DA DECISÃO DO INSPAC**

No dia **16/02/2019**, em sua manifestação Stella nº 20190017824, o passageiro alega que solicitou junto a empresa TAP o reembolso dos bilhetes nº 047-5154111799, 047-5154111796 e 047-515411178, devido a alteração dos horários dos voos originalmente contratado.

Não consta na manifestação do passageiro a data em que ele efetivamente solicitou o reembolso, no entanto, a empresa alega que o *reembolso foi solicitado pela Agência de Viagem em **15/01/2018** e em **28/01/2019**, processou o reembolso dos bilhetes adquiridos pelo passageiro conforme documentos Anexos.*

*Segundo consta nos documentos anexos, foi processado o reembolso total em favor dos passageiros.*

Desta forma, constata-se que o reembolso somente foi **processado** pela empresa no dia **28/01/2019**, excedendo assim o prazo de 07 (sete) dias, a contar da data da solicitação feita pelo passageiro(**15/01/2019**), previsto no Art. 29, da Resolução 400, de 13 de dezembro de 2016.

Pelo exposto, verifica-se, que a empresa não cumpriu o disposto no Art. 29,da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.

Considerando os fatos expostos, e com fulcro no que dispõe o art. 29, da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, combinado com o art. 4º, da Resolução ANAC nº 25, de 25 de abril de 2008, foi lavrado o auto de infração, capitulando-se a conduta nas disposições normativas a seguir:

Pela conduta tipificada no artigo art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei nº 7.565/86 c/c o art. 29, da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.



(...)

(grifos no original)

*Sendo assim, no caso em tela, ao se confrontar os aspectos fáticos com os fundamentos jurídicos disposto na legislação vigente, identifica-se a materialidade do ato tido como infracional.*

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

Notificada da lavratura do referido Auto de Infração, em 25/02/2019 (SEI! 2744970), a empresa interessada apresenta a sua defesa, em 15/03/2019 (SEI! 2809636), oportunidade em que faz as suas alegações.

*Quanto aos argumentos trazidos pela empresa interessada em sede defesa, importante ressaltar que o setor técnico de decisão de primeira instância enfrentou todos, oportunidade em que pode afastá-los, apresentados 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 25/08/2020 (SEI! 4677299), em especial, no apontado na referida decisão, conforme apontado abaixo, in verbis:*

**Decisão de Primeira Instância (SEI! 4677299)**

(...)

**RAZÕES DA DECISÃO**

(...)

**2. Do Mérito**

(...)

**2.3. Defesa**

(...)

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

Vê-se da Manifestação do passageiro, no Sistema Stella – protocolo nº 20180107844, cadastrada em **28/12/2018:**

“Comprei uma passagem pela TAP, reserva RWBPCY, **3 adultos** e 1 bebê, com a tarifa DISCOUNT (sem reembolso), para o dia 18 de março, Bolonha x Lisboa x Salvador. Sairia as 12:05 de Bolonha, chegaria às 14:00 em Lisboa e partiria pra Salvador as 18:30, chegando em Salvador as 22:10. Ocorre que a TAP trocou o horário do voo, modificando a saída de Bolonha para as 20:20, com chegada em Lisboa as 22:00, e saída para Salvador, no outro dia, as 16:30. Desta forma, conhecendo a resolução 400/2017 da ANAC, **fui na TAP em Salvador e disse que optaria pelo reembolso integral**, como a lei me proporciona. No entanto, seus funcionários me disseram que só me reembolsariam se ele pagasse uma taxa de 40,00 dólares por bilhete, o que contraria a aludida resolução. Portanto, suplico a esta Agência que entra em contato com a TAP e faça valer a sua resolução”.

Conforme detalhado no Relatório de Ocorrência, a Fiscalização desta Agência Reguladora e Fiscalizadora encaminhou à empresa o Ofício nº 28/2019/GIG/NURAC, datado de 28/01/2019 (SEI nº 2743473), solicitando informações sobre a solução dada à reclamação formalizada pelo Sr. Eduardo Hamilton Carvalho Silveira, bilhete ou localizador nº RWBPCY, informando se os bilhetes constantes do localizador em referência foram reembolsados diante da alteração contratual de seu voo efetuada pelo transportador, conforme previsto no §1º do artigo 12 da Resolução ANAC Nº 400/2016.

Em resposta ao ofício (SEI nº 2743474), a empresa informou que:

**“O passageiro adquiriu três bilhetes sendo o bilhete de Nº 047-5154111799 em sua titularidade e os bilhetes de Nº 047-5154111796 e 047-515411178 na titularidade de**

**Isabela Silveira e Walberlenia Jatoba**, respectivamente, todos para realizar viagem no trecho de Bolonha/Itália para Salvador/Brasil, na data de 18/03/2019.

A compra se deu por intermédio da Agência de Viagens ALMUNDO BRASIL VIAGENS E TURISMO LTDA ... A Agência de Viagem, como admitido por esta mesma Agência Reguladora em seu sítio eletrônico, é responsável pelo procedimento de reembolso, já que comercializou os bilhetes ao passageiro.

Em 15/01/2019, a Agência de Viagem requereu o reembolso das passagens junto ao sistema BSP- IATA, sistema utilizado para comunicação, emissão de bilhetes e compensação de créditos e débitos entre companhias aéreas e agências de viagem. A informação pode ser extraída do campo “Data of Application” dos formulários de “Refund Application/Authority” (Doc. 01, Doc. 02 e Doc. 03).

**Em 28/01/2019, a TAP processou o reembolso dos bilhetes adquiridos pelo passageiro** (informação constante do campo "Date of Approval"(Doc. 01, Doc. 02 e Doc. 03), bem como, do Doc. 04, **no valor integral, isto é, no correspondente a R\$ 817,00 (oitocentos e dezessete reais) cada um** (informação constante do campo "refund to passenger" - Doc. 01, Doc. 02 e Doc. 03).

O processamento do reembolso se deu por meio do sistema BSP-LATA, segundo regras do BSP-IATA o crédito relativo ao reembolso dos bilhetes foi efetivado em favor da Agência de Viagem na fatura de 11/02/2019.

Embora a autuada alegue, na resposta ao Ofício nº 28/2019/GIG/NURAC, que “*em 15/01/2019, a Agência de Viagem requereu o reembolso das passagens junto ao sistema BSP- IATA*”, anexando print da reserva do passageiro que informa que a agência solicitou o reembolso à TAP em 15/01/2019, ratificando tal informação em sua defesa, e, ainda, do Relatório de Ocorrência conste que “*não consta na manifestação do passageiro a data em que ele efetivamente solicitou o reembolso, no entanto, a empresa alega que o reembolso foi solicitado pela Agência de Viagem em 15/01/2018 e em 28/01/2019, processou o reembolso dos bilhetes adquiridos pelo passageiro conforme documentos Anexos*”, entende-se, s.m.j., que a solicitação do passageiro se deu quando o mesmo “*fui na TAP em Salvador e disse que optaria pelo reembolso integral, como a lei me proporciona. No entanto, seus funcionários me disseram que só me reembolsariam se ele pagasse uma taxa de 40,00 dólares por bilhete, o que contraria a aludida resolução*”. Portanto, suplico a esta Agência que *entra em contato com a TAP e faça valer a sua resolução*”, conforme informa em sua Manifestação. E, não constando da manifestação a data em que o mesmo foi “*na TAP em Salvador e disse que optaria pelo reembolso integral*”, entende-se deva ser o prazo da solicitação do reembolso ser considerada por ocasião de sua manifestação junto ao Sistema Stella – protocolo nº 20180107844, **cadastrada em 28/12/2018**, eis que, certamente, tal manifestação se deu após sua ida “*na TAP em Salvador e disse que optaria pelo reembolso integral*”. Mesmo se assim não fosse, se considerando a data da solicitação como sendo a data em que “*o reembolso foi solicitado pela Agência de Viagem em 15/01/2018*”, conforme alega a empresa em sua defesa, ainda assim, o Relatório de Ocorrência delineou o lapso temporal:

“*Desta forma, constata-se que o reembolso somente foi processado pela empresa no dia 28/01/2019, excedendo assim o prazo de 07 (sete) dias, a contar da data da solicitação feita pelo passageiro(15/01/2019), previsto no Art. 29, da Resolução 400, de 13 de dezembro de 2016*”.

Portanto, mesmo se considerando a data da solicitação do reembolso como sendo a data informada pela empresa, a mesma reconhece que foi ultrapassado o prazo de sete dias expressamente previsto na norma ao afirmar:

**"Destarte, pelo sistema do BSP-IATA a supracitada Agência de Viagens procedeu com a solicitação de reembolso do valor no dia 15.01.2019.** Com o recebimento das informações acerca da solicitação a TAP, ora autuada, iniciou os procedimentos para processamento do reembolso, também, junto ao sistema BSP-IATA.

Aqui vale repetir que, tão logo a Autuada recebeu a solicitação de reembolso da Agência de Viagens, essa solicitação foi encaminhada ao departamento responsável para que o reembolso fosse processado de forma integral, sendo realizado no mesmo dia o comando para reembolso dos valores, **o qual se concluiu pelo sistema IATA no dia 28.01.2019** – destaque nosso.

Assim sendo, o fato, denunciado pelo passageiro e atestado pela Fiscalização, é que, realmente, a

empresa não observou o prazo de sete dias, a contar da solicitação, para providenciar o reembolso, de modo que se encontra caracterizada a infração administrativa. Conforme já apresentado, o mandamento normativo é claro e objetivo, devendo ser observado pelas empresas aéreas, as quais, nos casos de reembolso, devem obedecer ao prazo expressamente previsto no artigo 29 da Resolução em tela.

Quanto a solicitação de que “... tendo em vista o pagamento do reembolso integral por parte da Autuada, requer-se desde já a consideração da atenuante prevista no artigo 22, § 1º II, da resolução ANAC nº 25, de 25 de abril de 2008”, tal solicitação será analisada por ocasião da dosimetria da sanção.

(...)

**(grifos no original)**

No presente processo, verifica-se notificação de decisão, datada de 10/09/2020 (SEI! 4750417), a qual foi recebida pela empresa interessada, em 10/09/2020 (SEI! 4753692), oportunidade em que esta apresenta, em 16/09/2020, o seu recurso (SEI! 4779766 e 4779762), alegando, *entre outras coisas*, que:

(i) requer o efeito suspensivo para o seu recurso - Quanto a este requerimento da empresa, este Relator abordou a questão em preliminares a este Voto.

(ii) a inexistência da infração - Esta alegação da empresa recorrente não pode prosperar, pois, *como visto na fundamentação a este Voto*, o ato infracional ficou bem materializado pelo agente fiscal, oportunidade em que este pode, *corretamente*, apresentar todos os fundamentos de direito inerentes à matéria, o que foi confirmado pelo setor de decisão de primeira instância, bem como, *agora*, por este Relator. A empresa recorrente, *na verdade*, não comprovou *ter efetuado o referido reembolso, observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea, dentro do prazo estipulado pela normatização em vigor*. O fato da empresa ter realizado o referido reembolso ao seu passageiro não afasta a sua responsabilidade, pois deve ser, *também*, realizado dentro do prazo estipulado por norma, o que, *no caso em tela*, não ocorreu. A empresa, *em sua defesa*, alega ter acompanhado o processamento via Sistema BSP-IATA, este, *segundo entende*, próprio para o caso, realizando o referido reembolso ao final deste processamento. *No entanto*, deve-se apontar que a empresa, *na qualidade de transportadora aérea*, deve ser diligente no sentido de antever que este tipo de situação, *porventura*, possa ocorrer, realizando, *então, quem sabe*, ações que possam afastar a possibilidade do referido processamento ser terminado apenas após o prazo estipulado por normatização. Diante da possibilidade do não cumprimento da obrigação por parte da empresa transportadora, *dentro do prazo previsto*, esta deve, *de alguma forma*, buscar se antecipar, de forma que demonstre, *claramente*, não ter dito, *realmente*, a possibilidade de cumprir o mandamento normativo.

(iii) aplicação, *no caso em tela*, da Nota Técnica nº 05(SEI)/2017/GNOS/SAS - A empresa recorrente alega que “[o] prazo de sete dias deve ser observado pelas empresas aéreas no tocante aos atos que lhes sejam imputáveis no processo de devolução ou que possam ser administrados junto a eventuais intermediários”, conforme consta do item 11.38 da Nota Técnica nº 05(SEI)/2017/GNOS/SAS, *logo, segundo entende*, o referido reembolso, *no caso em tela*, foi realizado dentro do prazo previsto. *Ora*, esta argumentação, *também*, não pode prosperar, pois, *como visto acima*, mesmo sem se adentrar no mérito da aplicabilidade ou não da referida Nota Técnica ao caso em tela, deve-se apontar que o efetivo reembolso foi realizado pela empresa recorrente no dia 28/01/2019, sendo que o processamento interno foi terminado em 15/01/2019, oportunidade em que referida Agência de Viagens solicitou à recorrente que providenciasse o pagamento ao passageiro, *ou seja, como se pode observar*, após o prazo de 07 (sete) dias previsto pela normatização. Ao se consultar o calendário do ano de 2019, observa-se que o dia 15/01/2019, data em que a própria recorrente reconhece ter a Agência de Viagens lhe comunicado sobre a necessidade de se efetuar o referido reembolso, ocorreu em uma terça-feira, *por decorrência*, terminando o prazo de 07 (sete) dias para a efetivação do reembolso no dia 23/01/2019, quinta-feira. Importante ressaltar que o reembolso só foi efetivado pela empresa recorrente no dia 28/01/2019, prazo superior aos 07 (sete) dias estabelecidos, *repete-se*, mesmo ao se considerar o prazo inicial no dia 15/01/2019 e não o

dia 28/12/2018, este último data em que o referido passageiro realizou o seu requerimento pelo reembolso junto à empresa recorrente (SEI! 2743472).

(iv) da inaplicabilidade da multa no valor de R\$ 20.000,00 - É importante ressaltar que a este Relator, *no pleno exercício de suas funções administrativas*, não cabe questionar as normas, *devidamente*, estabelecidas por esta ANAC, com exceção das manifestamente ilegais, *o que não é o caso*. Deve-se ressaltar que o valor da sanção aplicada pelo setor de decisão de primeira instância faz parte de Tabela de Valores de sanções, previamente existente na normatização desta ANAC.

(v) impactos da pandemia do novo coronavírus (SRAS-COV-2) - *Sim*, atualmente o mundo vem sofrendo os efeitos de uma pandemia sem precedentes na história recente, atingindo não somente os sistemas de saúde, mas, *também*, vários aspectos econômicos e sociais, *entre tantos outros*, materializando-se, *infelizmente*, em enormes prejuízos experimentados pelas pessoas físicas e, *por decorrência*, também nas estruturas das organizações das pessoas jurídicas. Ocorre que, *contudo, salvo engano*, não há qualquer previsão legal e/ou normativa que possa vir a excluir a responsabilização administrativa do agente infrator quanto ao ato infracional que lhe está sendo imputado no presente processo. Esta ANAC está atenta aos acontecimentos e se, *porventura*, caso venha a ser estabelecido qualquer dispositivo legal e/ou normativo, no sentido requerido pela empresa recorrente, *certamente*, será aplicada no presente processo, *se for o caso*.

*Sendo assim*, deve-se apontar que o interessado, *tanto em defesa quanto em sede recursal*, não consegue apresentar 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 *então* Resolução ANAC n°. 25/08, bem como a *hoje vigente* Resolução ANAC n°. 472, de 06/06/2018, *estabelecem providências administrativas decorrentes do exercício das atividades de fiscalização sob competência da ANAC, respectivamente*, no *caput* do art. 22 e no *caput* do seu art. 36, aponta que na dosimetria "serão consideradas as circunstâncias atenuantes e agravantes".

Em decisão de primeira instância foi reconhecida uma condição atenuante (inciso II do §1º do art. 36 da *hoje vigente* Resolução ANAC n°. 472/18), *in verbis*:

#### **Resolução ANAC n°. 472/18**

(...)

#### **Seção IX - Da Gradação das Sanções**

Art. 36. Na dosimetria da aplicação de sanções 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;** e

III - a inexistência de aplicação definitiva de sanções nos 12 (doze) meses anteriores à data do cometimento da infração em julgamento.

(...)

(sem grifos no original)

Quanto à circunstância atenuante prevista no inciso I do §1º do art. 36 da *hoje vigente* Resolução ANAC nº 472/18 ("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 nº 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. 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, deve-se apontar algumas considerações. *Como se pode observar no presente processamento*, quando a fiscalização desta ANAC solicitou informações à recorrente quanto à manifestação do passageiro (SEI! 2743472), por intermédio do Ofício nº 28/2019/GIG/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, datado de 04/02/2019 (SEI! 2743473), o qual foi recebido pela recorrente no dia 07/02/2019, esta já tinha providenciado o referido reembolso ao passageiro, desde o dia 28/01/2019, sem, *contudo*, observar o prazo de 07 (sete) dias da normatização. *Sendo assim*, apesar de entender ser de difícil materialização a condição atenuante prevista no referido inciso II daquele dispositivo normativo, *no caso em tela*, este Relator deve concordar com o setor de decisão de primeira instância, no sentido de sua aplicação, pois a recorrente realizou o devido reembolso ao seu passageiro, de forma voluntária, *antes mesmo de iniciada a ação fiscal por parte desta ANAC*, apenas deixando de cumprir o prazo previsto por norma.

*No mesmo sentido, em nova consulta*, esta realizada em 04/01/2021, à folha de extrato de pagamentos do SIGEC, correspondente ao interessado, observa-se a presença de sanção administrativa, compreendida dentro do prazo de um ano da aplicação da sanção objeto do presente processo (*por exemplo*, Processo nº. 00065.051446/2018-85 - SIGEC nº. 666.429/19-6 - Data da Infração: 24/08/2018; Processo nº. 00065.059403/2018-48 - SIGEC nº. 666.572/19-1 - Data da Infração: 03/10/2018 e Processo nº. 00065.065133/2018-12 - SIGEC nº. 666.798/19-8 - Data da Infração: 20/11/2018). *Dessa forma*, observa-se que tal circunstância não pode ser aplicada, configurando, *no caso em tela*, a ausência da condição atenuante prevista no inciso III do §1º do art. 36 da *hoje vigente* Resolução ANAC nº. 472/18.

### ***Das Condições Agravantes:***

*No caso em tela*, não poderemos aplicar quaisquer das condições agravantes, conforme disposto nos diversos incisos previstos no §2º do art. 36 da *hoje vigente* Resolução ANAC nº. 472/18, conforme abaixo *in verbis*:

#### **Resolução ANAC nº. 472/18**

(...)

#### **Seção IX - Da Gradação das Sanções**

Art. 36. Na dosimetria da aplicação de sanções 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 - a exposição ao risco da integridade física de pessoas ou da segurança de voo; e

V - a destruição de bens públicos.

§3º Quando inexistentes causas atenuantes ou agravantes ao caso ou quando elas se compensem deve ser aplicada a sanção no patamar médio da tabela anexa a esta Resolução.

§4º Ocorre reincidência quando houver o cometimento de nova infração no período de tempo igual ou inferior a 2 (dois) anos contados a partir do cometimento de infração anterior de natureza idêntica para a qual já tenha ocorrido a aplicação de sanção definitiva.

§5º A aplicação da sanção enquanto resultado do deferimento do requerimento do autuado ao critério de arbitramento será considerada como penalidade definitiva para efeitos de atenuantes e agravantes.

(...)

**(sem grifos no original)**

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

Observa-se, *então*, existir uma circunstância atenuante (inciso II do §1º do art. 36 da *hoje vigente* Resolução ANAC nº 472/18) e nenhuma das condições agravantes (incisos do §2º do art. 36 da *hoje vigente* Resolução ANAC nº. 472/18).

Destaca-se que, com base na alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA *c/c* o *caput* do art. 29 da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, poderá ser imputada uma sanção no valor de R\$ 20.000,00 (grau mínimo), R\$ 35.000,00 (grau médio) ou R\$ 50.000,00 (grau máximo).

Registra-se que há a presença de uma circunstância atenuante (inciso II do §1º do art. 36 da *hoje vigente* Resolução ANAC nº. 472/18) e sem nenhuma condição agravante (incisos do §2º do art. 36 da *hoje vigente* Resolução ANAC nº. 472/18).

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

## **7. DO VOTO**

*Pelo exposto*, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, **MANTENDO** a sanção aplicada pela autoridade competente da primeira instância administrativa, **no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais)**, este correspondente ao *patamar mínimo* previsto para o ato infracional cometido.

É o voto deste Relator.

Rio de Janeiro, 04 de janeiro de 2021.

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

---



Documento assinado eletronicamente por **SERGIO LUIS PEREIRA SANTOS, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 19/04/2021, às 07:14, 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 **5135385** e o código CRC **00D61E56**.

---

SEI nº 5135385



## VOTO

**PROCESSO: 00065.010003/2019-15**

**INTERESSADO: @INTERESSADOS\_VIRGULA\_ESPACO\_MAIUSCULAS@**

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 sanção aplicada pela autoridade competente da primeira instância administrativa, no valor de **R\$ 20.000,00 (vinte mil reais)**, por infração a alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA *c/c* o *caput* do art. 29 da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, conforme conduta descrita no Auto de Infração nº 007612/2019.

*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 16:02, 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 **5645673** e o código CRC **7C607A89**.

SEI nº 5645673





## VOTO

**PROCESSO: 00065.010003/2019-15**

**INTERESSADO: TAP - TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES 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 5135385, para **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, **MANTENDO** a sanção aplicada pela autoridade competente da primeira instância administrativa, no valor de **R \$ 20.000,00 (vinte mil reais)**, em razão do ato infracional cometido e descrito no Auto de Infração – AI nº 007612/2019, pela conduta de deixar de efetuar o reembolso em até sete dias, observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea, capitulada na alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA *c/c caput* do art. 29 da Resolução ANAC nº 400/2016.

É como voto.

Rio de Janeiro, 28 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 28/04/2021, às 10:25, 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 **5646523** e o código CRC **17BC8A72**.

SEI nº 5646523



## CERTIDÃO

Brasília, 27 de abril de 2021.

### CERTIDÃO DE JULGAMENTO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

#### 519ª SESSÃO DE JULGAMENTO DA ASJIN

**Processo:** 00065.010003/2019-15

**Interessado:** TAP - TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES S/A.

**Auto de Infração:** 007612/2019

**Crédito de multa:** 670.657/20-6

**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 sanção aplicada pela autoridade competente da primeira instância administrativa, no valor de **R\$ 20.000,00 (vinte mil reais)**, em razão do ato infracional cometido e descrito no Auto de Infração – AI nº 007612/2019, pela conduta de *deixar de efetuar o reembolso em até sete dias, observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea*, capitulada na alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA c/c caput do art. 29 da Resolução ANAC nº 400/2016.

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 15:11, 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 08:53, 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 01/05/2021, às 00:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **5653815** e o código CRC **43A72E50**.

---