



## VOTO

**PROCESSO: 00065.011061/2019-66**

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

### SESSÃO DE JULGAMENTO DECISÃO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

**AINI: 007703/2019**

**Data da Lavratura: 28/02/2019**

**Nº SIGEC: 670.658/20-4**

**Infração:** *Deixar de indenizar o passageiro em até sete dias caso a bagagem não seja localizada nos prazos dispostos.*

**Enquadramento:** alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA c/c o §3º do art. 32 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 alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA c/c o §3º do art. 32 da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, cujo Auto de Infração nº. 007703/2019 foi lavrado em 28/02/2019 (SEI! 2763185), com a seguinte descrição, abaixo, *in verbis*:

**Auto de Infração nº. 007703/2019** (SEI! 2763185)

(...)

**CÓDIGO DA EMENTA:** 04.0000400.0050

**DESCRIÇÃO DA EMENTA:** Deixar de indenizar o passageiro em até sete dias caso a bagagem não seja localizada nos prazos dispostos.

**HISTÓRICO:** A empresa não comprovou ter indenizado a passageira pelo extravio de seu carrinho de bebê.

**CAPITULAÇÃO:** Paragrafo 3 do artigo 32 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:** Aeroporto de destino: SBGL

Data do protesto: 15/02/2019 - Data da Ocorrência: 25/12/2018 - Nome do passageiro: SILVIA LEAL SOARES.

(...)

A fiscalização desta ANAC, em Relatório de Ocorrência nº. 008071/2019/GGAF, datado de 28/02/2019 (SEI! 2763258), oportunidade em que, *expressamente*, aponta, conforme abaixo, *in verbis*:

**Relatório de Ocorrência nº. 008071/2019/GGAF** (SEI! 2763258)

(...)

## DESCRIÇÃO:

Em 15/02/2019 a Srª SILVIA LEAL SOARES, localizador NGN99A, registrou através do site da ANAC a manifestação nº 20190017375 (processo SEI nº 00058.007794/2019-95). A senhora Silvia relata ter viajado, no dia 24 de dezembro de 2018, de Copenhagen para o Rio de Janeiro com a TAP, voos TP 753 e TP 73. Ao desembarcar no Galeão constatou que seu carrinho de bebê não havia chegado (estava acompanhada de 2 crianças pequenas). A passageira registrou o extravio junto à empresa, RIB nº GIGTP54556. Em 28/12/2018 a passageira registrou reclamação através do site da TAP (registro 2018477421), porém sem obter retorno sobre o status do processo de extravio. Telefonou ainda duas vezes para a empresa, sem sucesso. Em 04/01/2019 iniciou chat com a empresa, via Facebook, sem que lhe fosse apresentada qualquer solução até a data de registro de sua manifestação junto à ANAC.

No dia 12/01/2019 a passageira comprou novo carrinho, idêntico ao extraviado, pelo valor de R\$ 1.438,99, e uma vez mais tentou contato com a TAP por telefone, tendo-lhe sido informado que fariam contato para que fossem dadas as devidas tratativas, o que novamente não ocorreu. Por fim, em 03/02/2019, a passageira recebeu e-mail da TAP confirmando o extravio do carrinho, e orientando-a a registrar nova reclamação no site para dar início as tratativas para a indenização. No entanto, a passageira vem tentando, desde então, efetuar o registro por meio daquele canal, sem sucesso.

No dia 22/02/2019, a empresa TAP respondeu, através do sistema STELLA, informando que: *Fazemos referência a manifestação de nº 20190017375, registrada pela passageira Silva Leal Soares, a qual tece comentários a respeito do reembolso do carrinho de bebê comprado no Rio de Janeiro devido o dano ocasionado no carrinho transportado pela TAP após o desembarque no dia 24/12/18, procedente do voo TP73 de Lisboa para o Rio de Janeiro. Informamos-lhe que a passageira Silvia reside na Dinamarca e já retornou a seu país de origem, contudo, a equipe do atendimento ao cliente da TAP na Europa fez contato por e-mail com o esposo da passageira, fazendo referência ao protocolo 2018/477421, para pedir a nota fiscal/comprovante da compra do carrinho, juntamente com os dados bancários para proceder com o reembolso à passageira. (segue email em anexo).*

Verificamos anexos à manifestação nº20190017375:

1. E-mail, datado de 03/02/2019, gerado automaticamente pelo sistema, para a Srª Silvia, informando que *Todas as bagagens semelhantes à descrição e detalhes fornecidos por si foram verificadas. Nenhum carrinho foi encontrado até a data dos 21 dias legalmente regulamentados. Deverá contatar o Fale conosco através [www.flytap.com/talk-to-us](http://www.flytap.com/talk-to-us) para apresentar reclamação. TAP Portugal.*

2. E-mail, datado de 22/02/2019, do fale conosco da TAP à passageira, informando que: *(...) o transporte de passageiros e bagagem acompanhada está sujeito a regras e limitações de responsabilidade estabelecidas pelas Condições Gerais de Transporte (Passageiros e Bagagem) em vigor na TAP, as quais remetem para o Regulamento (CE) nº 889/2002, e por força dele para a Convenção de Montreal de 1999, encontrando-se disponíveis para consulta em qualquer dos nossos escritórios ou ainda no site [www.flytap.com](http://www.flytap.com). No caso em apreço, agradecemos o envio da respectiva fatura original referente à compra do carrinho de bebê, para análise, juntamente com um comprovativo bancário em seu nome, com indicação do IBAN e SWIFT.*

Do exposto, verifica-se que a empresa não comprovou o pagamento de indenização referente ao extravio da bagagem no prazo determinado pela Resolução nº 400/2016. Houve, portanto, infração ao § 3º do Art. 32 da Resolução nº400/2016 da ANAC. Art. 32. *O recebimento da bagagem despachada, sem protesto por parte do passageiro, constituirá presunção de que foi entregue em bom estado. (...) § 2º O transportador deverá restituir a bagagem extraviada, no local indicado pelo passageiro, observando os seguintes prazos: I - em até 7 (sete) dias, no caso de voo doméstico; ou II - em até 21 (vinte e um) dias, no caso do voo internacional. § 3º Caso a bagagem não seja localizada nos prazos dispostos no § 2º deste artigo, o transportador deverá indenizar o passageiro em até 7 (sete) dias.*, tendo sido lavrado o AI 007703/2019 (Processo SEI nº 00065.011061/2019-66).

(...)

**(grifos no original)**

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

- a) Manifestação do Sistema STELLA nº 20190017375 (SEI! 2763302);
- b) ANEXO 1 - *E-mail* entre a empresa e o passageiro, datado de 22/02/2019 (SEI! 2763314); e
- c) ANEXO 2 - REF DELAYED BAG GIGTP54650 (SEI! 2763321).

Notificada da lavratura do referido Auto de Infração, em 01/03/2019 (SEI! 2767968), a empresa interessada apresenta a sua defesa, em 15/03/2019 (SEI! 2809615), oportunidade em que alega, *expressamente*: (i) que indenizou a passageira pelo extravio de sua bagagem; (ii) que é parte integrante do Sistema *World Tracer*, que busca e entrega bagagens perdidas no transporte aéreo internacional, proporcionando maior rapidez e eficiência na procura das bagagens, *porventura*, extraviadas; (iii) a passageira despachou um carrinho de bebê, mas, ao desembarcar no Rio de Janeiro, não foi localizado, sendo iniciado um procedimento administrativo (GIGTP54556); (iv) a passageira não é residente no Brasil, mas, sim, na Dinamarca, e por essa razão a comunicação entre essas restou bastante dificultada, mas, mesmo assim, manteve contato frequente por *e-mail*, sempre informando o *status* das buscas, e da consequente impossibilidade de localização da bagagem; (v) que, após a verificação de impossibilidade de localização da bagagem, passou solicitou informações junto à passageira, visando efetuar o pagamento da indenização, sempre esbarrou na falta de respostas; (vi) a indenização não foi realizada com maior antecedência, porque a passageira demorou no envio das informações requeridas; (vii) que, após recebidas as informações necessárias, dentro dos 07 (sete) dias legais, procedeu com o pagamento da indenização de forma integral, no dia 04/03/2019; (viii) não é razoável que seja penalizada pelo pagamento da indenização com atraso, pois ocorreu devido a culpa da passageira ao atrasar as informações necessárias (dia 25/02/2019); (ix) que, pelo disposto no §3º do artigo 32 da Resolução ANAC nº 400 de 13/12/2016, percebe-se uma preocupação do legislador em fixar apenas um prazo razoável para pagamento, ou seja, o prazo é fixado para que o não pagamento não se postergue por tempo indeterminado, todavia, *segundo entende*, esse prazo deve estar vinculado a uma conduta proativa do passageiro; e (x) que, com o pagamento da indenização pelo extravio de bagagem, dentro do prazo fixado, atingiu o objetivo na norma; (xi) que jamais descumpriu o contrato de transporte firmado, considerando que não deixou de transportar o passageiro que efetivamente chegou ao destino almejado desde o princípio, embora a bagagem tenha sido extraviada, não poupou esforços para proceder com o pagamento da indenização; (xii) deve ser considerada uma condição atenuante, com base no artigo 22, § 1º II, da Resolução ANAC nº 25/08; e (xiii) que devem ser observados os princípios da *Razoabilidade e Proporcionalidade*.

O setor competente, *em decisão motivada*, datada de 25/08/2020 (SEI! 4681888), confirmou o ato infracional, capitulado na alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA c/c o §3º do art. 32 da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, aplicando, *sem a presença de quaisquer das condições atenuantes e/ou agravantes* (incisos dos §§1º e 2º, ambos do art. 36 da *hoje vigente* Resolução ANAC nº 472/18), a sanção de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), que é o *valor médio* previsto como sanção para o ato infracional cometido.

*No presente processo*, verifica-se notificação de decisão, datada de 08/09/2020 (SEI! 4744470), a qual foi recebida pela empresa interessada, em 09/09/2020 (SEI! 4749797), oportunidade em que esta apresenta, em 16/09/2020, o seu recurso (SEI! 4778401 e 4778397), alegando, *entre outras coisas*, que: (i) requer o efeito suspensivo para o seu recurso; (ii) o referido AI "[...] fora [...] lavrado pela não indenização, e não, por não ter o mesmo sido efetuado no prazo de 7 (sete) dias a contar do prazo disposto no § 3º do artigo 32 da Resolução 400/2016, de modo que, para além do pagamento ter sido feito dentro do prazo de 7 (sete) dias, **apresentando-se a comprovação do pagamento da indenização não se observa a infração expressamente descrita no Auto de Infração**" (grifos no original); (iii) a empresa realizou o pagamento à passageira; (iv) a passageira só encaminhou as informações necessárias para o reembolso no dia 25/02/2019, sendo realizado em 04/03/2019, ou seja, *segundo entende*, dentro do prazo previsto; (v) "[...] registrou o ocorrido através do protocolo PIR GIGTP54556, **e iniciou todo o trâmite de processo para localização da bagagem**" (grifos no original); (vi) "[...] **a comunicação restou um pouco prejudicada, pelo que a maioria dos contatos eram feitos por e-mail, e boa parte dos e-mails**

**demoravam a ser respondidos pela Sra. Sílvia. Mas por certo, a TAP sempre manteve a passageira informada de todo o trâmite para localização da bagagem extraviada" (grifos no original)**; (vii) o valor da sanção aplicada fere o princípio da *razoabilidade*; (viii) devem ser aplicadas ao caso em tela as condições atenuantes previstas em normatização; e (ix) impactos da pandemia do novo coronavírus (SARS-COV-2).

Por despacho da ASJIN, de 12/10/2020 (SEI! 4883244), 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 20190017375 (SEI! 2763302);
- ANEXO 1 - *E-mail* entre a empresa e o passageiro, datado de 22/02/2019 (SEI! 2763314);
- ANEXO 2 - REF DELAYED BAG GIGTP54650 (SEI! 2763321);
- Auto de Infração nº. 007703/2019, de 28/02/2019 (SEI! 2763185);
- Relatório de Ocorrência nº. 008071/2019/GGAF, datado de 28/02/2019 (SEI! 2763258);
- Cópia do Auto de Infração nº. 007703/2019, de 28/02/2019 (SEI! 2767968);
- Despacho NURAC/GIG, de 07/03/2019 (SEI! 2763370);
- Defesa da empresa interessada, de 15/03/2019 (SEI! 2809615);
- Despacho ASJIN, de 12/04/2019 (SEI! 2913357);
- Decisão de Primeira Instância, datada de 08/09/2020 (SEI! 4681888);
- Extrato SIGEC, de 08/09/2020 (SEI! 4744020);
- Ofício nº 8956/2020/ASJIN-ANAC, de 08/09/2020 (SEI! 4744470);
- Certidão de Intimação Cumprida, de 09/09/2020 (SEI! 4749797);
- Contrato Social da empresa (SEI! 4778385);
- Documento para representação (SEI! 4778389);
- *E-mail* entre a empresa e o passageiro, datado de 25/02/2019 (SEI! 4778392);
- Outros documentos (SEI! 4778394);
- Comprovante de Pagamento, datado de 03/04/2019 (SEI! 4778395);
- Recurso da Empresa interessada, de 16/09/2020 (SEI! 4778397);
- Recibo Eletrônico de Protocolo, de 16/09/2020 (SEI! 4778401); e
- Despacho ASJIN, de 12/10/2020 (SEI! 4883244).

### **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 01/03/2019 (SEI! 2767968), a empresa interessada apresenta a sua defesa, em 15/03/2019 (SEI! 2809615). O setor competente, *em decisão motivada*, datada de 25/08/2020 (SEI! 4681888), confirmou o ato infracional, capitulado na alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA c/c o §3º do art. 32 da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, aplicando, *sem a presença de quaisquer das condições atenuantes e/ou agravantes* (incisos dos §§1º e 2º, ambos do art. 36 da *hoje vigente* Resolução ANAC nº 472/18), a sanção de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), que é o *valor médio* previsto como sanção para o ato infracional cometido. *No presente processo*, verifica-se notificação de decisão, datada de 08/09/2020 (SEI! 4744470), a qual foi recebida pela empresa interessada, em 09/09/2020 (SEI! 4749797), oportunidade em que esta apresenta, em 16/09/2020, o seu recurso (SEI! 4778401 e 4778397). *Por despacho da ASJIN*, de 12/10/2020 (SEI! 4883244), 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 indenizar o passageiro em até sete dias caso a bagagem não seja localizada nos prazos dispostos.***

A empresa interessada foi autuada por *deixar de indenizar o passageiro em até sete dias caso a bagagem não seja localizada nos prazos dispostos*, em afronta à alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA c/c o §3º do art. 32 da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, cujo Auto de Infração nº. 007703/2019,

de 28/02/2019 (SEI! 2763185), lavrado com a seguinte descrição, *in verbis*:

**Auto de Infração nº. 007703/2019** (SEI! 2763185)

(...)

**CÓDIGO DA EMENTA:** 04.0000400.0050

**DESCRIÇÃO DA EMENTA:** Deixar de indenizar o passageiro em até sete dias caso a bagagem não seja localizada nos prazos dispostos.

**HISTÓRICO:** A empresa não comprovou ter indenizado a passageira pelo extravio de seu carrinho de bebê.

**CAPITULAÇÃO:** Paragrafo 3 do artigo 32 do(a) Resolução 400 de 13/12/2016 c/c Alinea u do inciso III do artigo 302 do(a) Lei 7565 de 19/12/1986.

**DADOS COMPLEMENTARES:** Aeroporto de destino: SBGL

Data do protesto: 15/02/2019 - Data da Ocorrência: 25/12/2018 - Nome do passageiro: SILVIA LEAL SOARES.

(...)

O fato foi enquadrado na alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA c/c o §3º do art. 32 da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, baixo 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. 32. O recebimento da bagagem despachada, sem protesto por parte do passageiro, constituirá presunção de que foi entregue em bom estado.

§ 1º Constatado o extravio da bagagem, o passageiro deverá, de imediato, realizar o protesto junto ao transportador.

§ 2º **O transportador deverá restituir a bagagem extraviada, no local indicado pelo passageiro, observando os seguintes prazos:**

I - em até 7 (sete) dias, no caso de voo doméstico; ou

**II - em até 21 (vinte e um) dias, no caso do voo internacional.**

§ 3º **Caso a bagagem não seja localizada nos prazos dispostos no § 2º deste artigo, o transportador deverá indenizar o passageiro em até 7 (sete) dias.**

§ 4º Nos casos em que o passageiro constate a violação do conteúdo da bagagem ou sua avaria, deverá realizar o protesto junto ao transportador em até 7 (sete) dias do seu recebimento.

§ 5º O transportador deverá, no prazo de 7 (sete) dias contados da data do protesto, adotar uma das seguintes providências, conforme o caso:

I - reparar a avaria, quando possível;

II - substituir a bagagem avariada por outra equivalente;

III - indenizar o passageiro no caso de violação

(...)

(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. 008071/2019/GGAF, datado de 28/02/2019 (SEI! 2763258), a fiscalização, *expressamente*, aponta, conforme abaixo, *in verbis*:

**Relatório de Ocorrência nº. 008071/2019/GGAF (SEI! 2763258)**

(...)

##### **DESCRIÇÃO:**

Em 15/02/2019 a Srª SILVIA LEAL SOARES, localizador NGN99A, registrou através do site da ANAC a manifestação nº 20190017375 (processo SEI nº 00058.007794/2019-95). A senhora Silvia relata ter viajado, no dia 24 de dezembro de 2018, de Copenhagen para o Rio de Janeiro com a TAP, voos TP 753 e TP 73. Ao desembarcar no Galeão constatou que seu carrinho de bebê não havia chegado (estava acompanhada de 2 crianças pequenas). A passageira registrou o extravio junto à empresa, RIB nº GIGTP54556. Em 28/12/2018 a passageira registrou reclamação através do site da TAP (registro 2018477421), porém sem obter retorno sobre o status do processo de extravio. Telefonou ainda duas vezes para a empresa, sem sucesso. Em 04/01/2019 iniciou chat com a empresa, via Facebook, sem que lhe fosse apresentada qualquer solução até a data de registro de sua manifestação junto à ANAC.

No dia 12/01/2019 a passageira comprou novo carrinho, idêntico ao extraviado, pelo valor de R\$ 1.438,99, e uma vez mais tentou contato com a TAP por telefone, tendo-lhe sido informado que fariam contato para que fossem dadas as devidas tratativas, o que novamente não ocorreu. Por fim, em 03/02/2019, a passageira recebeu e-mail da TAP confirmando o extravio do carrinho, e orientando-a a registrar nova reclamação no site para dar início as tratativas para a indenização. No entanto, a passageira vem tentando, desde então, efetuar o registro por meio daquele canal, sem sucesso.

No dia 22/02/2019, a empresa TAP respondeu, através do sistema STELLA, informando que: *Fazemos referência a manifestação de nº 20190017375, registrada pela passageira Silvia Leal Soares, a qual tece comentários a respeito do reembolso do carrinho de bebê comprado no Rio de Janeiro devido o dano ocasionado no carrinho transportado pela TAP após o desembarque no dia 24/12/18, procedente do voo TP73 de Lisboa para o Rio de Janeiro. Informamos-lhe que a passageira Silvia reside na Dinamarca e já retornou a seu país de origem, contudo, a equipe do atendimento ao cliente da TAP na Europa fez contato por e-mail com o esposo da passageira, fazendo referência ao protocolo 2018/477421, para pedir a nota fiscal/comprovante da compra do carrinho, juntamente com os dados bancários para proceder com o reembolso à passageira. (segue email em anexo).*

Verificamos anexos à manifestação nº20190017375:

1. E-mail, datado de 03/02/2019, gerado automaticamente pelo sistema, para a Srª Silvia, informando que *Todas as bagagens semelhantes à descrição e detalhes fornecidos por si foram verificadas. Nenhum carrinho foi encontrado até a data dos 21 dias legalmente regulamentados. Deverá contatar o Fale conosco através [www.flytap.com/talk-to-us](http://www.flytap.com/talk-to-us) para apresentar reclamação. TAP Portugal.*

2. E-mail, datado de 22/02/2019, do fale conosco da TAP à passageira, informando que: *(...) o transporte de passageiros e bagagem acompanhada está sujeito a regras e limitações de responsabilidade estabelecidas pelas Condições Gerais de Transporte (Passageiros e Bagagem) em vigor na TAP, as quais remetem para o Regulamento (CE) nº 889/2002, e por força dele para a Convenção de Montreal de 1999, encontrando-se disponíveis para consulta em qualquer dos nossos escritórios ou ainda no site [www.flytap.com](http://www.flytap.com). No caso em apreço, agradecemos o envio da respectiva fatura original referente à compra do carrinho de bebê, para análise, juntamente com um comprovativo bancário em seu nome, com indicação do IBAN e SWIFT.*

Do exposto, verifica-se que a empresa não comprovou o pagamento de indenização referente ao

extravio da bagagem no prazo determinado pela Resolução nº 400/2016. Houve, portanto, infração ao § 3º do Art. 32 da Resolução nº400/2016 da ANAC. Art. 32. *O recebimento da bagagem despachada, sem protesto por parte do passageiro, constituirá presunção de que foi entregue em bom estado. (...) § 2º O transportador deverá restituir a bagagem extraviada, no local indicado pelo passageiro, observando os seguintes prazos: I - em até 7 (sete) dias, no caso de voo doméstico; ou II - em até 21 (vinte e um) dias, no caso do voo internacional. § 3º Caso a bagagem não seja localizada nos prazos dispostos no § 2º deste artigo, o transportador deverá indenizar o passageiro em até 7 (sete) dias.*, tendo sido lavrado o AI 007703/2019 (Processo SEI nº 00065.011061/2019-66).

(...)

**(grifos no original)**

Importante, *ainda*, ressaltar o exposto em Análise de Primeira Instância (SEI! 4681888), oportunidade em que o *então* analista técnico pode apresentar diversas considerações sobre o caso em tela, conforme abaixo, *in verbis*:

**Decisão de Primeira Instância (SEI! 4681888 )**

(...)

**RAZÕES DA DECISÃO**

(...)

**2. Do Mérito**

(...)

**2.2. Fundamentação Jurídica**

(...)

O Código Brasileiro de Aeronáutica está a indicar o cometimento de infração quando não restituída a bagagem, em bom estado, no momento do desembarque, na medida em que autoriza que em tal momento o passageiro proceda ao protesto. Nesse sentido, o parágrafo 5º do artigo 234 do Código Brasileiro de Aeronáutica assim dispõe:

*Art. 234. No contrato de transporte de bagagem, o transportador é obrigado a entregar ao passageiro a nota individual ou coletiva correspondente, em 2 (duas) vias, com a indicação do lugar e data de emissão, pontos de partida e destino, número do bilhete de passagem, quantidade, peso e valor declarado dos volumes.*

*§ 1º A execução do contrato inicia-se com a entrega ao passageiro da respectiva nota e termina com o recebimento da bagagem.*

*§ 2º Poderá o transportador verificar o conteúdo dos volumes sempre que haja valor declarado pelo passageiro.*

*§ 3º Além da bagagem registrada, é facultado ao passageiro conduzir objetos de uso pessoal, como bagagem de mão.*

*§ 4º O recebimento da bagagem, sem protesto, faz presumir o seu bom estado.*

*§ 5º Procede-se ao protesto, no caso de avaria ou atraso, na forma determinada na seção relativa ao contrato de carga (grifos nossos).*

Assim, o § 5º, do art. 234, supra, nos remete à seção relativa ao contrato de carga, para que possamos realizar o protesto, no caso de avaria ou atraso. Neste sentido, o art. 244, caput do mesmo Diploma legal, dispõe que “presume-se entregue em bom estado e de conformidade com o documento de transporte a carga que o destinatário haja recebido sem protesto”, estabelecendo, em seu § 2º, um prazo de 07 (sete) dias, a contar do recebimento, para a realização do protesto por avaria, a contar da data em que deveria ter sido entregue ao passageiro.

Observa-se que o ato infracional encontra-se tipificado na parte inicial da alínea “u”, III, do art. 302, do CBA, reproduzida acima, o que enseja a buscar o dispositivo infringido dentro das Condições Gerais de Transporte aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros, estabelecidas pela Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016.

Assim, em adição, complementando a regulamentação da matéria, a Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, que trata sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo, dispõe em seu art. 32 que o recebimento da bagagem por parte do passageiro, sem protesto, constituirá presunção de que foi entregue em bom estado:



(...)

Conforme se vê do art. 234, § 1º, do CBA, acima transcrito, “a execução do contrato inicia-se com a entrega ao passageiro da respectiva nota e termina com o recebimento da bagagem”, constando em seu § 4º que “o recebimento da bagagem, sem protesto, faz presumir o seu bom estado”.

Assim, formalizado o protesto por extravio da bagagem, caracterizado o ato, que constitui, conforme visto, infração administrativa prevista no artigo 302, inciso III, “u”, do Código Brasileiro de Aeronáutica, caso a empresa aérea não adote as providências previstas na forma do art. 32, § 3º, da Resolução supra.

Conforme disposto, o transportador deve se responsabilizar pelo extravio/danos à bagagem do passageiro, desde que ocorridos durante o contrato de transporte, devendo ser considerada nula qualquer cláusula tendente a exonerá-lo desta responsabilidade.

Portanto, entende-se que o simples fato da bagagem não ser entregue ao passageiro, na chegada ao seu destino, com o justo protesto do passageiro, já é motivo de sanção administrativa, caso não adote a empresa as providências previstas no art. 32, § 3º, da Resolução em tela.

(...)

(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 01/03/2019 (SEI! 2767968), a empresa interessada apresenta a sua defesa, em 15/03/2019 (SEI! 2809615), 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! 4681888), em especial, no apontado na referida decisão, conforme apontado abaixo, in verbis:*

**Decisão de Primeira Instância (SEI! 4681888)**

(...)

**RAZÕES DA DECISÃO**

(...)

**2. Do Mérito**

(...)

**2.3. Da Defesa**

(...)

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

O parágrafo 3º, do art. 32, da Resolução em tela, é absolutamente claro ao dispor que “caso a bagagem não seja localizada nos prazos dispostos no § 2º deste artigo, o transportador deverá indenizar o passageiro em até 7 (sete) dias”.

Observa-se da manifestação da passageira (SEI nº 2763302), registrada no Sistema Stella sob nº 20190017375, em 15/02/2019:

“No dia **24 de dezembro de 2018** viajei de Copenhague para o Rio de Janeiro através da TAP, voos TP 753 e TP 73 ... Ocorre que, quando chegamos no Rio de Janeiro, meu

carrinho de bebê não chegou (eu estava com duas crianças pequenas). Abri um processo no próprio aeroporto do Galeão (GIPTP54556), onde recebi um código para que eu pudesse acessar o sistema procurando meu carrinho. No dia 28/12, já ansiosa por não poder ficar com duas crianças e sem carrinho, abri um processo no site da TAP, que foi solenemente ignorado pela empresa (2018/477421), telefonei para a TAP Brasil 2x e nada. No dia 04/01/2019 iniciei um chat com a TAP via facebook e estou até hoje sendo enrolada nesse canal. No dia 12/01/2019 adquiri outro carrinho, exatamente idêntico ao que foi perdido (maclaren quest) por R\$ 1.438,99 e entrei novamente em contato com a TAP por telefone, e me foi informado que alguém me telefonaria para iniciarmos a tratativa o que, obviamente, não aconteceu. No dia 03/02/2019 recebi um e-mail da TAP dizendo que meu carrinho não foi encontrado e que eu deveria registrar MAIS UMA reclamação no site para iniciarmos finalmente a tratativa, porém, desde então eu tento registrar minha reclamação no site e não consigo (detalhe que eu já tenho uma reclamação no site em aberto). Comuniquei esse fato ao atendente do messenger no face, que me disse que então alguém me telefonaria, e nada até hoje. Estou de mãos atadas, com uma nota fiscal em mãos e um prejuízo de quase R\$ 1.500,00, me desgastando diariamente através de vários canais, sem obter sucesso. Gostaria então de pedir ajuda a ANAC na solução deste problema”.

Do Relatório de Ocorrência, consta:

“No dia 22/02/2019, a empresa TAP respondeu, através do sistema STELLA, informando que: “(...) a passageira Silvia reside na Dinamarca e já retornou a seu país de origem, contudo, a equipe do atendimento ao cliente da TAP na Europa fez contato por e-mail com o esposo da passageira, fazendo referência ao protocolo 2018/477421, para pedir a nota fiscal/comprovante da compra do carrinho, juntamente com os dados bancários para proceder com o reembolso à passageira. (segue email em anexo)”.

Verificamos anexos à manifestação nº 20190017375:

1 - E-mail, datado de **03/02/2019**, gerado automaticamente pelo sistema, para a Srª Silvia, informando que “Todas as bagagens semelhantes à descrição e detalhes fornecidos por si foram verificadas. Nenhum carrinho foi encontrado até a data dos 21 dias legalmente regulamentados. Deverá contatar o Fale conosco através [www.flytap.com/talk-to-us](http://www.flytap.com/talk-to-us) para apresentar reclamação. TAP Portugal”.

2 - E-mail, datado de **22/02/2019**, do fale conosco da TAP à passageira, informando que: “(...) No caso em apreço, agradecemos o envio da respectiva fatura original referente à compra do carrinho de bebê, para análise, juntamente com um comprovativo bancário em seu nome, com indicação do IBAN e SWIFT.

Do exposto, verifica-se que a empresa não comprovou o pagamento de indenização referente ao extravio da bagagem no prazo determinado pela Resolução nº 400/2016...”.

Conforme consta dos autos, no dia 15/02/2019, a passageira registrou manifestação no Sistema Stella informando que, por ocasião do voo TP 753/TP 73, do dia 24/12/2018, no desembarque, seu carrinho de bebê não havia chegado, tendo aberto reclamação junto à empresa no próprio aeroporto do Galeão (GIPTP54556), tendo posteriormente aberto um processo no site da TAP, bem como telefonado para a empresa, sem solução.

Do Anexo 1 Manifestação Stella (SEI nº 2763314), consta e-mail da empresa, encaminhado à passageira, em **22/02/2019**, informando que: “(...) No caso em apreço, agradecemos o envio da respectiva fatura original referente à compra do carrinho de bebê, para análise, juntamente com um comprovativo bancário em seu nome, com indicação do IBAN e SWIFT”.

Assim, extraviada a bagagem em voo do dia **24/12/2018**, com o oportuno protesto da passageira, a mesma deveria ter sido restituída, no local indicado pelo passageiro, no prazo de até 21 (vinte e um) dias, no caso do voo internacional (art. 32, II) e, assim não ocorrendo, nos termos do § 3º, do referido artigo, o transportador deveria ter providenciado a indenização correspondente em até 7 (sete) dias, o que não ocorreu, sendo a própria empresa informa, em **22/02/2019**, que agradece “o envio da respectiva fatura original referente à compra do carrinho de bebê, **para análise...**” – destaque nosso, de modo que até aquela data – 22/02/2019, ainda não havia providenciado a indenização correspondente ao carrinho de bebê extraviado.

Ressalta-se, ainda, que, embora a empresa alegue em sua defesa que “o valor foi reembolsado no dia 04.03.2019”, não consta dos autos comprovante do depósito bancário referente a alegada indenização. Ainda, mesmo que o tivesse comprovado, tal indenização não teria sido

providenciada no prazo regulamentar, de 7 dias, previsto na norma.

Portanto, não podemos considerar as alegações da empresa como excludente da responsabilidade do transportador, de modo que a alegação de excludente de responsabilidade não pode prosperar, conforme descrito na fundamentação.

Quanto a solicitação de que “ ... tendo em vista o pagamento de indenização voluntária 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 08/09/2020 (SEI! 4744470), a qual foi recebida pela empresa interessada, em 09/09/2020 (SEI! 4749797), oportunidade em que esta apresenta, em 16/09/2020, o seu recurso (SEI! 4778401 e 4778397), alegando, *entre outras coisas*, que:

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

(ii) o referido AI “[...] fora [...] lavrado pela não indenização, e não, por não ter o mesmo sido efetuado no prazo de 7 (sete) dias a contar do prazo disposto no § 3º do artigo 32 da Resolução 400/2016, de modo que, para além do pagamento ter sido feito dentro do prazo de 7 (sete) dias, **apresentando-se a comprovação do pagamento da indenização não se observa a infração expressamente descrita no Auto de Infração**” (grifos no original) - Esta alegação da empresa recorrente não pode ser acatada, 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 realizado o pagamento referente à perda da bagagem do passageiro, *dentro do prazo estipulado pela normatização em vigor*.

(iii) a empresa realizou o pagamento à passageira - O fato da empresa ter realizado o referido pagamento a sua passageira não afasta a sua responsabilidade, pois deve ser, *também*, realizado dentro do prazo estipulado por norma, o que, *no caso em tela*, não ocorreu.

(iv) a passageira só encaminhou as informações necessárias para o reembolso no dia 25/02/2019, sendo realizado em 04/03/2019, ou seja, *segundo entende*, dentro do prazo previsto - A empresa, *em sua defesa*, alega não ter recebido os dados necessários de sua passageira, de forma que viesse a providenciar o pagamento dentro do prazo estabelecido pela norma. *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 falta de informações necessárias para o perfeito cumprimento da norma. Diante da possibilidade do não cumprimento da obrigação por parte da empresa transportadora, esta deve, *de alguma forma*, buscar se antecipar, de forma que demonstre, *claramente*, não ter dito, *realmente*, a possibilidade de cumprir o mandamento normativo.

(v) “[...] registrou o ocorrido através do protocolo PIR GIGTP54556, **e iniciou todo o trâmite de processo para localização da bagagem**” (grifos no original) - *Da mesma forma*, o fato da empresa ter, *tempestivamente*, recebido o protesto do passageiro, não deve servir como excludente de sua responsabilidade quanto à não indenização da bagagem não entregue ao passageiro, dentro do prazo estipulado por norma. O objeto do presente processo é quanto à empresa ter *deixado de indenizar o passageiro em até sete dias caso a bagagem não seja localizada nos prazos disposto*, em afronta à alínea “u” do inciso III do art. 302 do CBA c/c o §3º do art. 32 da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016.

(vi) "[...] a comunicação restou um pouco prejudicada, pelo que a maioria dos contatos eram feitos por e-mail, e boa parte dos e-mails demoravam a ser respondidos pela Sra. Sílvia. Mas por certo, a TAP sempre manteve a passageira informada de todo o trâmite para localização da bagagem extraviada" (grifos no original) - *Da mesma forma*, o fato da empresa ter, *durante todo o processo*, mantido a passageira informada quanto aos procedimentos relativos à localização de sua bagagem, não pode servir como excludente de sua responsabilidade quanto à não indenização da bagagem não entregue ao passageiro, dentro do prazo estipulado por norma. Repete-se que o objeto do presente processo é quanto à empresa ter *deixado de indenizar o passageiro em até sete dias caso a bagagem não seja localizada nos prazos disposto*, em afronta à alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA c/c o §3º do art. 32 da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016.

(vii) o valor da sanção aplicada fere o princípio da *razoabilidade* - Esta alegação da empresa recorrente não pode prosperar, pois, *como visto acima*, o valor da sanção de multa foi aplicado dentro de uma tabela de valores previamente estabelecidos para atos infracionais resultantes da atividade aérea, dentre estes o ato tido como infracional objeto do presente processo. 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*.

(viii) devem ser aplicadas ao caso em tela as condições atenuantes previstas em normatização - *Quanto a esta alegação da empresa recorrente*, este Relator, no item "da dosimetria da sanção a ser aplicada em definitivo", *se for o caso*, deverá adentrar, *especificamente*, a esta questão. *No entanto*, 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*.

(ix) impactos da pandemia do novo coronavírus (SARS-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 nº. 25/08, bem como a *hoje vigente* Resolução ANAC nº. 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 não foi reconhecida nenhuma condição atenuante (incisos do §1º do art. 36 da *hoje vigente* Resolução ANAC nº. 472/18), *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.

**§ 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, 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*.

*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 n.º. 00065.051446/2018-85 - SIGEC n.º. 666.429/19-6 - Data da Infração: 24/08/2018; Processo n.º. 00065.059403/2018-48 - SIGEC n.º. 666.572/19-1 - Data da Infração: 03/10/2018 e Processo n.º. 00065.065133/2018-12 - SIGEC n.º. 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 n.º. 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 n.º. 472/18, conforme abaixo *in verbis*:

#### **Resolução ANAC n.º. 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 n.º. 472/18.

Observa-se, *então*, não existir nenhuma das circunstâncias atenuantes (incisos do §1º do art. 36 da *hoje vigente* Resolução ANAC n.º 472/18) e nenhuma das condições agravantes (incisos do §2º do art. 36 da *hoje vigente* Resolução ANAC n.º. 472/18).

Destaca-se que, com base na alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA c/c o §3º do art. 32 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 não há a presença de nenhuma circunstância atenuante (incisos 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\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, este correspondente ao *patamar médio* 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 07:13, 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 **5120575** e o código CRC **EAF4E19D**.

SEI nº 5120575



## VOTO

**PROCESSO: 00065.011061/2019-66**

**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:

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\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, por infração a alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA c/c o §3º do art. 32 da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, conforme conduta descrita no Auto de Infração nº 007703/2019.

*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 15:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **5646043** e o código CRC **9ECCC04C**.

SEI nº 5646043





## VOTO

**PROCESSO: 00065.011061/2019-66**

**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 5120575, 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 007703/2019, pela conduta de deixar de indenizar o passageiro em até sete dias caso a bagagem não seja localizada nos prazos dispostos, capitulada na alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA c/c §3º do art. 32 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 10:23, 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 **5646437** e o código CRC **4F78E48A**.

SEI nº 5646437



## CERTIDÃO

Brasília, 27 de abril de 2021.

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

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

**Processo:** 00065.011061/2019-66

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

**Auto de Infração:** 007703/2019

**Crédito de multa:** 670.658/20-4

**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\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, em razão do ato infracional cometido e descrito no Auto de Infração – AI nº 007703/2019, pela conduta de *deixar de indenizar o passageiro em até sete dias caso a bagagem não seja localizada nos prazos dispostos*, capitulada na alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA c/c §3º do art. 32 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 15:09, 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 00:22, 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 **5653814** e o código CRC **BCA217FD**.

---