



## VOTO

**PROCESSO: 00065.551651/2017-65**

**INTERESSADO: AMERICAN AIRLINES INC.**

### SESSÃO DE JULGAMENTO DECISÃO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

**AINI: 003047/2018**

**Data da Lavratura: 05/01/2018**

**Crédito de Multa (nº SIGEC): 664.028/18-1**

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

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

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

## 1. INTRODUÇÃO

Trata-se de processo administrativo instaurado sob o número em referência, em face da empresa **AMERICAN AIRLINES INC.**, CNPJ nº. 36.212.637/00001-99, por descumprimento da alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA *c/c* o *caput* do art. 12 da Resolução ANAC nº. 400, de 13/12/2016, cujo Auto de Infração nº. 003047/2018 foi lavrado, em 05/01/2018 (SEI! 1406417), com a seguinte descrição, abaixo, *in verbis*:

**Auto de Infração nº. 003047/2018** (SEI! 1406417)

(...)

**CÓDIGO DA EMENTA:** 04.0000400.0014

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

**HISTÓRICO:** A empresa deixou de informar, com antecedência mínima de 72 horas, os passageiros acerca do cancelamento do voo JJ8420 do dia 13/09/2017. Os passageiros possuíam o localizador P45JRS e seguiriam de SBCF para KMIA e destino final KMCO. O voo em questão foi adquirido da empresa LATAM e era operado pela empresa AMERICAN AIRLINES. Os passageiros foram informados do cancelamento ao se apresentarem para o check-in.

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

#### **DADOS COMPLEMENTARES:**

Data da Ocorrência: 13/09/2017 - Hora da Ocorrência: 18:27

Nome do passageiro: Marcos Alexandre de Almeida

Nome do passageiro: Ludmila Alcântara Alves Amaral

Nome do passageiro: Eli Alves Amaral

Nome do passageiro: Rosângela Alcântara Alves Amaral

Nome do passageiro: Cristiano Pinheiro Meireles

Nome do passageiro: Emiliana Alcântara Alves Amaral

Nome do passageiro: Pedro De Alcântara Meireles

Nome do passageiro: Helena De Alcântara Meireles

(...)

Em Relatório de Fiscalização nº. 85/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI/2017, datado de 15/12/2017 (SEI! 1317797), a fiscalização da ANAC aponta, *expressamente*, conforme abaixo *in verbis*:

**Relatório de Fiscalização nº. 85/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI/2017** (SEI! 1317797)

(...)

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

Em 13 (treze) de setembro de 2017, o passageiro Marcos Alexandre de Almeida compareceu ao atendimento presencial da ANAC no Aeroporto Internacional Tancredo Neves e registrou uma reclamação contra a empresa AMERICAN AIRLINES, que recebeu o número 20170065405 (SEI 1060758).

Na manifestação o passageiro informa que tinha uma reserva para o voo JJ8420 do dia 13/09/2017, localizador P45JRS, de SBCF para KMIA e destino final KMCO. O voo em questão foi adquirido da empresa LATAM e era operado pela empresa AMERICAN AIRLINES. Informa também que ao chegar no aeroporto para realizar o *check in* foi informado que o voo estava cancelado desde a semana anterior. Cabe registro que estavam na mesma situação os passageiros: Ludmila Alcântara Alves Amaral; Eli Alves Amaral; Rosângela Alcântara Alves Amaral; Cristiano Pinheiro Meireles; Emiliana Alcântara Alves Amaral; Pedro De Alcântara Meireles e Helena De Alcântara Meireles.

Com objetivo de apurar os fatos relatados, foi encaminhado a empresa American Airlines o Ofício nº 241(SEI)/2017/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC recebido pela empresa em 16/11/2017 (SEI 1265257). Em atenção ao questionamento a Companhia protocolou nessa Agência uma Carta (SEI 1266591) através da qual informa que no período de 3 a 16 de setembro de 2017 vários voos foram cancelados devido ao Furacão Irma ocorrido na costa do Estado da Flórida/EUA. Informa também que o caso em questão trata-se de contrato firmado com a empresa LATAM, embora o voo seja operado pela AMERICAN, e que a presente reclamação seria devida a empresa LATAM bem como aviso prévio aos passageiros. Registra ainda que reacomodou os passageiros em outro voo e forneceu alimentação além do traslado dos envolvidos, tal qual descrito a seguir:

*"Em resposta à manifestação do Sr. Marcos Alexandre de Almeida, Ludmila Alcântara Alves Amaral, Eli Alves Amaral, Rosângela Alcântara Alves Amaral, Cristiano Pinheiro Meireles, Emiliana Alcântara Alves Amaral, Pedro de Alcântara Meireles e Helena de Alcântara Meireles, informo que neste período compreendido entre 3 a 16 de setembro de 2017 aproximadamente, devido ao furacão Irma ocorrido na costa do estado da Flórida/EUA, os vôos foram cancelados e retomaram às atividades gradativamente. Os passageiros que se apresentaram ao aeroporto e tiveram alternativas de vôos por outros lugares, foram atendidos de acordo com a disponibilidade e necessidades dos passageiros. Infelizmente devido a condições meteorológicas, não podemos precisar a saída e chegada dos vôos e realmente causa transtornos atodos. Em se tratando de um contrato firmado entre a empresa LATAM embora o vôo era operado por uma aeronave da American Airlines, seria devido esta reclamação à LATAM como também o aviso antecipado caso houvesse cantata dos mesmos na reserva. Quanto à condição de saúde de um dos passageiros e de crianças, damos prioridade de atendimento aos mesmos, foi o que ocorreu com a reacomodação via GRU. É sempre providenciado alimentação e transporte de acordo com as necessidades e/ou suas solicitações."*

(...)

#### **III – DA DECISÃO DO FISCAL**

Considerando que cabe ao transportador a comunicação do cancelamento programado com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas;

Considerando que a empresa aérea não comunicou aos passageiros acerca do cancelamento programado com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, contrariando assim o que dispõe o art. 12 da Resolução nº 400 de 13/12/2017;

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

(...)

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

- a) *E-mail* contendo relatos sobre a Manifestação do Passageiro, datado de 13/09/2017 (SEI! 1060758);
- b) Documentos de alguns passageiros e Código para *check in* dos Passageiros (SEI! 1060759); e
- c) Documentos de alguns passageiros e *Tickets* de Passagens (SEI! 1060760).

A fiscalização desta ANAC, buscando a apuração dos fatos relatados, encaminhou à empresa interessada o Ofício nº 241(SEI)/2017/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, de 15/11/2017 (SEI! 1250149), o qual foi recebido em 16/11/2017 (às 22h38min) (SEI! 1265257). A empresa interessada, *em resposta à Manifestação nº 20170065405* (SEI! 1266591), informa, conforme abaixo, *in verbis*:

**Carta Resposta, datada de 16/11/2017**

(...)

Em resposta à manifestação do Sr. Marcos Alexandre de Almeida, Ludmila Alcântara Alves Amaral, Eli Alves Amaral, Rosângela Alcântara Alves Amaral, Cristiano Pinheiro Meireles, Emiliana Alcântara Alves Amaral; Pedro de Alcântara Meireles e Helena de Alcântara Meireles informo que neste período compreendido entre 3 a 16 de setembro de 2017 aproximadamente, devido ao furacão Irmã ocorrido na costa do estado da Flórida/EUA, os vôos foram cancelados e retomaram às atividades gradativamente. Os passageiros que se apresentaram ao aeroporto e tiveram alternativas de vôos por outros lugares, foram atendidos de acordo com a disponibilidade e necessidades dos passageiros. Infelizmente devido a condições meteorológicas, não podemos precisar a saída e chegada dos vôos e realmente causa transtornos a todos. Em se tratando de um contrato firmado entre a empresa LATAM embora o voo era operado por uma aeronave da American Airlines, seria devido esta reclamação à LATAM como também o aviso antecipado caso houvesse contato dos mesmos na reserva. Quanto à condição de saúde de um dos passageiros e de crianças, damos prioridade de atendimento aos mesmos, foi o que ocorreu com a reacomodação via GRU. É sempre providenciado alimentação e transporte de acordo com as necessidades e/ou suas solicitações.

(...)

A empresa interessada, *devidamente notificada quanto ao referido Auto de Infração*, em 12/01/2018 (SEI! 1529504), apresenta a sua defesa, em 05/02/2018 (SEI! 1500605), oportunidade em que alega que: (i) "[...] mesmo diante das informações prestadas [...], foi lavrado o Auto de Infração em epígrafe. No entanto, não há que se falar em cometimento de qualquer infração [...]"; (ii) "[...] pela simples leitura do Artigo 12, juntamente com a narrativa dos fatos enviados pela American, é evidente que não há que se falar no presente caso em infração por não comunicação aos passageiros"; (iii) "[o] cancelamento do voo JJ8420 (Operado pela American - Voo AA992) no dia 13/09/2017 não se deu de forma programada pela American, e sim em decorrência da passagem do Furacão Irma pela costa dos Estados Unidos, fato completamente imprevisível e fora do controle da companhia"; (iv) "[...] ressalta que a pontualidade e a segurança em seus voos são sempre tratadas como prioridades"; (v) "[...] as variáveis que afetam as operações, em algumas oportunidades, impossibilitam que os voos sejam operados pontualmente, principalmente quando as circunstâncias estão além do controle da companhia, como no presente caso (eventos climáticos)"; (vi) "[...] quando um voo é atrasado ou cancelado, a razão por trás da decisão [...] é sempre [...] a segurança de seus passageiros"; e (vii) "[...] cancelamento de voo em decorrência da passagem [do] Furacão Irma, [não] poderia ser enquadrado como um cancelamento programado [...], não sendo possível informar os passageiros com a antecedência (72 horas) exigida pela norma".

O setor competente, *em decisão motivada*, datada de 07/05/2018 (SEI! 1766663), confirmou o ato infracional, enquadrando a referida infração na alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA *c/c* o *caput*

do art. 12 da Resolução ANAC nº. 400, de 13/12/2016, aplicando, sem a existência quaisquer das condições atenuantes (incisos do §1º do art. 22 da então Resolução ANAC nº. 25/08) e, também, sem condições agravantes (incisos do §2º do art. 22 da então Resolução ANAC nº. 25/08), *ao final*, multa no *patamar médio* previsto na norma, no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais).

*No presente processo*, verifica-se notificação de decisão, datada de 09/05/2018 (SEI! 1795851), a qual foi recebida pela interessada, oportunidade em que apresenta o seu recurso, em 01/06/2018 (SEI! 1877466 e 1877465), alegando, *expressamente, entre outras coisas*, que: (i) reitera os argumentos apresenta dos *em sede de defesa* (SEI! 1500605); (ii) "[a] própria ANAC, no relatório de contribuições à consulta pública que resultou na edição da Resolução nº 400/2016, buscando evitar o tipo de situação observada no caso em tela, ao discorrer acerca dos cancelamentos programados, esclareceu que a normativa se aplicaria aos casos em que a empresa deliberadamente altera seu voo, seja por adequação de malha aérea ou por exigência de órgãos governamentais, e não por questões climáticas"; (iii) "[...] diante do cancelamento de seu voo em decorrência da passagem do furacão, a American cumpriu integralmente as regras estabelecidas na Resolução nº 400/2016, buscando a melhor alternativa para assistir seus passageiros diante do cenário caótico gerado pelo Furacão Irma"; (iv) "[...] a decisão utiliza notícias veiculadas à época na mídia para tentar justificar a previsibilidade de um evento climático evidentemente imprevisível"; (v) "[...] à época dos eventos não era possível determinar todos esses fatores e as companhias acabaram sendo obrigadas a cancelar diversos voos com destino ao sul dos Estados Unidos da América"; (vi) "[...] é absurdo classificar esses cancelamentos como programados, um furacão não pode de forma alguma ser classificado como um evento previsível"; (vii) "[...] é evidente que se houvesse uma alteração maior da rota do furacão, ou uma perda grande de força, as companhias de imediato reativariam os voos. As análises eram atualizadas diariamente, e era impossível prever o que ocorreria"; (viii) "[inclusive] ocorreram mudanças de rota em data extremamente próxima ao voo em questão, conforme evidencia notícia veiculada pela imprensa"; e (ix) afronta ao princípio da razoabilidade.

Em 20/08/2018, o presente processo é encaminhado à relatoria (SEI! 2139423), sendo atribuído a este Relator em 14/02/2019, às 12h24min.

Na 511ª Sessão de Julgamento da ASJIN, realizada em 18/08/2020 (SEI! 4672030), o colegiado, **por maioria**, decidiu por **NOTIFICAR** o interessado ante a possibilidade de **AGRAVAMENTO** da sanção aplicada pela autoridade competente da primeira instância para o valor de **R\$ 107.702,25 (cento e sete mil e setecentos e dois reais e vinte e cinco centavos)** pela **aplicação do critérios e dosimetria de infração de natureza continuada ante a presença de 08 (oito) condutas praticadas pelo autuado**, mantida a inexistência de circunstâncias atenuantes e agravantes, nos termos do art. 36 da Resolução ANAC nº 472/2018, pela conduta descrita como "*não informar ao passageiro as alterações realizadas de forma programada pelo transportador com antecedência mínima de 72 horas*", em descumprimento ao previsto na alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA *c/c* o *caput* do art. 12 da Resolução ANAC nº. 400, de 13/12/2016, **com abertura de prazo de 10 (dez) dias para o interessado, caso assim deseje, se manifestar sobre a possibilidade de agravamento.**

*Como visto acima*, o Voto deste Relator, o qual propunha **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, **MANTENDO** a sanção aplicada pela autoridade competente de primeira instância administrativa, **no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, que é o correspondente ao *patamar médio* atribuído à infração cometida, **foi vencido.**

Em 21/09/2020, após, *regular*, notificação da empresa interessada, ante à possibilidade de agravamento da sanção aplicada (SEI! 4789443 e 4793916), esta apresenta as suas considerações, em 29/09/2020 (SEI! 4833317 e 4833306), oportunidade em que alega: (i) "[...] **esses oito passageiros possuíam a mesma reserva, código localizador P45JRS**" (**grifos no original**); (ii) "[tanto] a ocorrência da suposta infração retromencionada quanto a respectiva lavratura do Auto de Infração transcorreram sob a égide da Resolução nº. 25 de 2008 da ANAC, que à época, no §2º, inciso VI do artigo 22, estabeleceu expressamente a aplicação de agravante para a multiplicidade do número de reclamações de passageiros registradas em relação ao mesmo fato [...]"; (iii) houve cerceamento de defesa por parte desta ANAC, ao não mencionar, durante o processamento, o dispositivo legal que autoriza a "multiplicação do valor da

sanção"; (iv) a impossibilidade da cumulação de penalidades; (v) grave afronta aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade; (vi) a não ocorrência da infração, tendo em vista o cancelamento do voo JJ8420, este operado pela empresa - voo AA992, no dia 13/09/2017, não ter sido de forma programada, mas, sim, em decorrência da passagem do furacão Irma pela costa dos EUA; (vii) que, caso esta ANAC entenda pela aplicação da sanção, esta deve ser fixada no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais).

Em 30/09/2020, o presente processo retorna à relatoria (SEI! 4835575), sendo atribuído a este Relator em 08/10/2020, às 18h30min.

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

- Auto de Infração nº. 003047/2018, de 05/01/2018 (SEI! 1406417);
- Relatório de Fiscalização nº. 85/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI/2017, datado de 15/12/2017 (SEI! 1317797);
- *E-mail* contendo relatos sobre a Manifestação do Passageiro, datado de 13/09/2017 (SEI! 1060758);
- Documentos de alguns passageiros e Código para *check in* dos Passageiros (SEI! 1060759);
- Documentos de alguns passageiros e *Tickets* de Passagens (SEI! 1060760);
- Ofício nº 241(SEI)/2017/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, de 15/11/2017 (SEI! 1250149);
- Comprovante de Recebimento do Ofício nº 241(SEI)/2017/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, datado de 16/11/2017 (às 22h38min) (SEI! 1265257);
- Carta *Resposta à Manifestação nº 20170065405* (SEI! 1266591);
- Defesa da Empresa, de 05/02/2018 (SEI! 1500605);
- Aviso de Recebimento - AR, de 12/01/2018 (SEI! 1529504);
- Decisão de Primeira Instância, datada de 07/05/2018 (SEI! 1766663);
- SIS\_NOTIFICACAO - NPI 1795851/2018/GTAA/SFI/ANAC, datada de 09/05/2018 (SEI! 1795851);
- Pedido de Vista (SEI! 1821443, 1821444, 1821445, e 1821446);
- Certidão ASJIN, de 23/05/2018 (SEI! 1848302);
- Recurso da Empresa, de 01/06/2018 (SEI! 1877465);
- Protocolo Eletrônico, de 01/06/2018 (SEI! 1877466);
- Despacho COJUG, de 04/06/2018 (SEI! 1879442);
- Despacho ASJIN, de 20/08/2018 (SEI! 2139423);
- Extrato SIGEC, de 13/03/2020 (SEI! 4412203);
- Voto do Relator, datado de 02/07/2020 (SEI! 4419602);
- Certidão ASJIN, de 10/08/2020 (SEI! 4633073);
- Voto de Membro Julgador, de 18/08/2020 (SEI! 4666733);
- Voto de Membro Julgador, de 18/08/2020 (SEI! 4666221);
- Certidão de Julgamento em Segunda Instância Administrativa - 511ª Sessão de Julgamento da ASJIN, de 19/08/2020 (SEI! 4672030);

- Ofício nº 9496/2020/ASJIN-ANAC, de 18/09/2020 (SEI! 4789443);
- Certidão de Intimação Cumprida, de 21/09/2020 (SEI! 4793916);
- Considerações da Empresa Interessada, de 29/09/2020 (SEI! 4833317);
- ANEXO - Decisão de Segunda Instância da Ex-JR (Processo nº. 60830.013315/2008-31), datada de 28/08/2014 (SEI! 4833310);
- ANEXO - Decisão de Primeira Instância da GTAA-SFI (Processo nº. 00065.051731/2018-04), datada de 31/07/2020 (SEI! 4833313);
- ANEXO - Decisão de Primeira Instância da GTAA-SFI (Processo nº. 00065.051746/2018-64), datada de 11/03/2019 (SEI! 4833316);
- Recibo Eletrônico de Protocolo, de 29/09/2020 (SEI! 4833317); e
- Despacho ASJIN, de 30/09/2020 (SEI! 4835575).

### É o breve Relatório.

## 2. DAS PRELIMINARES

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

### *Da Regularidade Processual:*

A empresa interessada, *devidamente notificada quanto ao referido Auto de Infração*, em 12/01/2018 (SEI! 1529504), apresenta a sua defesa, em 05/02/2018 (SEI! 1500605). O setor competente, *em decisão motivada*, datada de 07/05/2018 (SEI! 1766663), confirmou o ato infracional, enquadrando a referida infração na alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA *c/c o caput* do art. 12 da Resolução ANAC nº. 400, de 13/12/2016, aplicando, sem a existência quaisquer das condições atenuantes (incisos do §1º do art. 22 da então Resolução ANAC nº. 25/08) e, também, sem condições agravantes (incisos do §2º do art. 22 da então Resolução ANAC nº. 25/08), *ao final*, multa no *patamar médio* previsto na norma, no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais). *No presente processo*, verifica-se notificação de decisão, datada de 09/05/2018 (SEI! 1795851), a qual foi recebida pela interessada, oportunidade em que apresenta o seu recurso, em 01/06/2018 (SEI! 1877466 e 1877465). Em 20/08/2018, o presente processo é encaminhado à relatoria (SEI! 2139423), sendo atribuído a este Relator em 14/02/2019, às 12h24min.

Na 511ª Sessão de Julgamento da ASJIN, realizada em 18/08/2020 (SEI! 4672030), o colegiado, **por maioria**, decidiu por **NOTIFICAR** o interessado ante a possibilidade de **AGRAVAMENTO** da sanção aplicada pela autoridade competente da primeira instância para o valor de **R\$ 107.702,25 (cento e sete mil e setecentos e dois reais e vinte e cinco centavos)** pela **aplicação do critérios e dosimetria de infração de natureza continuada ante a presença de 08 (oito) condutas praticadas pelo autuado**, mantida a inexistência de circunstâncias atenuantes e agravantes, nos termos do art. 36 da Resolução ANAC nº 472/2018, pela conduta descrita como "*não informar ao passageiro as alterações realizadas de forma programada pelo transportador com antecedência mínima de 72 horas*", em descumprimento ao previsto na alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA *c/c o caput* do art. 12 da Resolução ANAC nº. 400, de 13/12/2016, **com abertura de prazo de 10 (dez) dias para o interessado, caso assim deseje, se manifestar sobre a possibilidade de agravamento**. Em 21/09/2020, após, *regular*, notificação da empresa interessada, ante à possibilidade de agravamento da sanção aplicada (SEI! 4789443 e 4793916), esta apresenta as suas considerações, em 29/09/2020 (SEI! 4833317 e 4833306). Em 30/09/2020, o presente processo retorna à relatoria (SEI! 4835575), sendo atribuído a este Relator em 08/10/2020, às 18h30min.

*Sendo assim*, deve-se registrar que o presente processo preservou todos os direitos e interesses da empresa

interessada, estando, assim, dentro dos princípios informadores da Administração Pública.

### 3. DA FUNDAMENTAÇÃO

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

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

**Auto de Infração nº. 003047/2018** (SEI! 1406417)

(...)

**CÓDIGO DA EMENTA:** 04.0000400.0014

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

**HISTÓRICO:** A empresa deixou de informar, com antecedência mínima de 72 horas, os passageiros acerca do cancelamento do voo JJ8420 do dia 13/09/2017. Os passageiros possuíam o localizador P45JRS e seguiriam de SBCF para KMIA e destino final KMCO. O voo em questão foi adquirido da empresa LATAM e era operado pela empresa AMERICAN AIRLINES. Os passageiros foram informados do cancelamento ao se apresentarem para o check-in.

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

**DADOS COMPLEMENTARES:**

Data da Ocorrência: 13/09/2017 - Hora da Ocorrência: 18:27

Nome do passageiro: Marcos Alexandre de Almeida

Nome do passageiro: Ludmila Alcântara Alves Amaral

Nome do passageiro: Eli Alves Amaral

Nome do passageiro: Rosângela Alcântara Alves Amaral

Nome do passageiro: Cristiano Pinheiro Meireles

Nome do passageiro: Emiliana Alcântara Alves Amaral

Nome do passageiro: Pedro De Alcântara Meireles

Nome do passageiro: Helena De Alcântara Meireles

(...)

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

**CBA**

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

(...)

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

(...)

u ) **infringir as condições gerais de transporte, bem como as demais que dispõem sobre serviços aéreos;**

(...)

(sem grifos no original)

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

**Resolução ANAC nº 400/16**

(...)

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

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

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

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

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

I - reacomodação;

II - reembolso integral; e

III - execução do serviço por outra modalidade de transporte.

**(sem grifos no original)**

*Como se pode observar, a Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, a qual dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo, em seu art. 12, estabelece que as alterações realizadas de forma programada pelo transportador deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.*

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

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

*No caso em tela, em parecer, este constante do Relatório de Fiscalização nº. 85/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI/2017, datado de 15/12/2017 (SEI! 1317797), a fiscalização da ANAC aponta, expressamente, conforme abaixo in verbis:*

**Relatório de Fiscalização nº. 85/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI/2017 (SEI! 1317797)**

(...)

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

Em 13 (treze) de setembro de 2017, o passageiro Marcos Alexandre de Almeida compareceu ao atendimento presencial da ANAC no Aeroporto Internacional Tancredo Neves e registrou uma reclamação contra a empresa AMERICAN AIRLINES, que recebeu o número 20170065405 (SEI 1060758).

Na manifestação o passageiro informa que tinha uma reserva para o voo JJ8420 do dia 13/09/2017, localizador P45JRS, de SBCF para KMIA e destino final KMCO. O voo em questão foi adquirido da empresa LATAM e era operado pela empresa AMERICAN AIRLINES. Informa também que ao chegar no aeroporto para realizar o *check in* foi informado que o voo estava cancelado desde a semana anterior. Cabe registro que estavam na mesma situação os passageiros: Ludmila Alcântara Alves Amaral; Eli Alves Amaral; Rosângela Alcântara Alves Amaral; Cristiano Pinheiro Meireles; Emiliana Alcântara Alves Amaral; Pedro De Alcântara Meireles e Helena De Alcântara Meireles.

Com objetivo de apurar os fatos relatados, foi encaminhado a empresa American Airlines o Ofício nº 241(SEI)/2017/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC recebido pela empresa em 16/11/2017 (SEI 1265257). Em atenção ao questionamento a Companhia protocolou nessa Agência uma Carta (SEI 1266591) através da qual informa que no período de 3 a 16 de setembro de 2017 vários voos foram cancelados devido ao Furacão Irma ocorrido na costa do Estado da Flórida/EUA. Informa também que o caso em questão trata-se de contrato firmado com a empresa LATAM, embora o voo seja operado pela AMERICAN, e que a presente reclamação seria devida a empresa LATAM bem como aviso prévio aos passageiros. Registra ainda que reacomodou os



passageiros em outro voo e forneceu alimentação além do traslado dos envolvidos, tal qual descrito a seguir:

*"Em resposta à manifestação do Sr. Marcos Alexandre de Almeida Ludmila Alcântara Alves Amarall Eli Alves Amarall Rosângela Alcântara Alves Amarall Cristiano Pinheiro Meirelesl Emiliana Alcântara Alves Amaral; Pedro de Alcântara Meireles e Helena de Alcântara Meirelesl informo que neste período compreendido entre 3 a 16 de setembro de 2017 aproximadamente, devido ao furacão Irmã ocorrido na costa do estado da Flórida/EUA, os vôos foram cancelados e retomaram às atividades gradativamente. Os passageiros que se apresentaram ao aeroporto e tiveram alternativas de vôos por outros lugares, foram atendidos de acordo com a disponibilidade e necessidades dos passageiros. Infelizmente devido a condições meteorológicas, não podemos precisar a saída e chegada dos vôos e realmente causa transtornos atodos. Em se tratando de um contrato firmado entre a empresa LATAM embora o vôo era operado por uma aeronave da American Airlines, seria devido esta reclamação à LATAM como também o aviso antecipado caso houvesse cantata dos mesmos na reserva. Quanto à condição de saúde de um dos passageiros e de crianças, damos prioridade de atendimento aos mesmos, foi o que ocorreu com a reacomodação via GRU. É sempre providenciado alimentação e transporte de acordo com as necessidades e/ou suas solicitações."*

(...)

### III – DA DECISÃO DO FISCAL

Considerando que cabe ao transportador a comunicação do cancelamento programado com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas;

Considerando que a empresa aérea não comunicou aos passageiros acerca do cancelamento programado com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, contrariando assim o que dispõe o art. 12 da Resolução nº 400 de 13/12/2017;

Sugere-se a lavratura de auto de infração pelo descumprimento do artigo 12, da Resolução nº 400, de 13/12/2016, com capitulação no artigo 302, inciso III, alínea "u", do CBAer c/c artigo 28, da Resolução nº 400, de 13/12/2016.

(...)

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

**OBSERVAÇÃO IMPORTANTE:** Observa-se que o Auto de Infração nº. 003047/2018, lavrado em 05/01/2018 (SEI! 1406417), apresenta, em DADOS COMPLEMENTARES, a listagem de 08 (oito) passageiros, os quais deixaram de ser informados, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, a cerca do voo.

*Nesse sentido*, deve-se apontar o porquê deste Relator entender se tratar de apenas 01 (uma) infração, ao invés de 08 (oito) infrações, *neste caso*, uma para cada um dos passageiros prejudicados, conforme, *inclusive*, se pode observar em processos similares.

Dentro de determinada ocorrência fática tida como infracional, *para a perfeita materialização dos atos infracionais cometidos*, deve-se identificar, *com clareza*, o fato, *ou melhor*, os possíveis fatos geradores que levaram, *respectivamente*, ao cometimento do ato ou atos considerados como em desacordo com a norma. Identificada a ocorrência de um, dois ou mais fatos geradores, pode-se caracterizar, *com segurança*, o cometimento, *respectivamente*, de um único ato, dois ou mais atos infracionais, *mesmo estando dentro do mesmo contexto fático*. Sendo assim, ao se identificar apenas um fato gerador este será o fundamentador de um único ato infracional cometido, oportunidade em que o agente infrator, *após o devido processamento*, deverá arcar com a necessária sanção, *se for o caso*. No caso de identificação de dois fatos geradores, deverão ser processados os dois correspondentes atos infracionais, os quais, *ao final*, resultarão na aplicação de duas sanções, *da mesma forma se for o caso*. E assim por diante!

*No caso em tela*, observa-se que o referido tipo infracional aponta para o fato da empresa transportadora "não informar ao passageiro as alterações realizadas de forma programada com antecedência mínima de 72 horas", o que poderia, *em uma visão mais apressada*, sugerir a existência de 08 (oito) fatos geradores,

na medida em que foram 08 (oito) passageiros que não receberam a referida comunicação no prazo estabelecido pela norma. *No entanto*, algumas características devem ser observadas, *no caso concreto*, conforme abaixo:

- a) os passageiros viajavam juntos, *ou seja*, tratava-se de um grupo e possuíam todos o mesmo destino (KJMIA/KMCO);
- b) todos os 08 (oito) passageiros estavam sujeitos ao mesmo LOCALIZADOR P45JRS;
- c) em atendimento no aeroporto de CNF, no dia 13/09/17, o próprio passageiro, este que materializa a reclamação, aponta que todos os 08 (oito) passageiros estavam viajando juntos (Protocolo 20170065405) (SEI! 1060758);
- d) apenas um passageiro, Sr. Marcos Alexandre de Almeida, este representando o grupo, realiza a reclamação junto ao NURAC/CNF (SEI! 1060758);
- e) todas as providências tomadas pela empresa transportadora, quanto aos problemas relatados pelo passageiro, atingiu, *de forma igualitária*, a todos os 08 (oito) passageiros envolvidos no referido LOCALIZADOR (SEI! 1317797);
- f) pelo comprovante de compra (nº. 10194098301), pode-se observar que, *salvo engano*, todos os bilhetes de passagem foram comprados, na mesma oportunidade, na empresa DECOLAR.com (SEI! 1060759);
- g) apesar de apenas um passageiro formalizar a referida reclamação junto ao NURAC/CNF, cópias dos passaportes de todos os passageiros foram anexados (SEI! 1060760); e
- h) da mesma forma, todos os *tickets* de passagem foram anexados (SEI! 1060760).

*Sendo assim*, deve-se entender se tratar de um grupo de passageiros, os quais se mantiveram juntos desde o início da relação contratual, *ou seja*, desde a realização da compra dos *tickets* de passagem (bilhetes), passando pela decorrente Reserva Confirmada (P45JRS), até a reclamação junto ao NURAC/CNF. *Desta forma*, entende-se que a empresa deveria, *sim*, ter a obrigação de comunicar aos seus passageiros, *neste caso específico ao grupo*, na pessoa de seu representante, *talvez*, qualquer um deles, desde que a empresa pudesse comprovar, *caso necessário*, ter este recebido e compreendido a necessária comunicação sobre a alteração no contrato de transporte de todos os passageiros daquele grupo, *o que no caso em tela não ocorreu*.

Dentre todos os processos relatados por este Relator, deve-se apontar ser esta situação especial, *ou melhor*, não muito comum, ocorrendo em raríssimas exceções, onde se pode observar haver apenas um fato gerador, apesar de 08 (oito) passageiros envolvidos, caracterizando-se, *assim*, em apenas um único ato infracional, o qual deve se passível de uma única sanção, *se for o caso*.

Apesar deste tipo de situação ser especial, *como apontado acima*, o normatizador, ao estabelecer as condições agravantes, estabeleceu, *dentre estas*, uma a ser considerada pelo número de reclamações em uma mesma ocorrência fática, conforme abaixo, *in verbis*:

**Resolução ANAC nº. 25/08**

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

(...)

§2º São circunstâncias **agravantes**:

(...)

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

(...)

(sem grifos no original)

*Sendo assim*, deve-se entender que, *mesmo no caso de diversos passageiros*, cada qual realizando sua distinta reclamação, esta ANAC deve processar como condição agravante, não como fato gerador autônomo.

*No caso em tela*, observa-se que se tratou de apenas uma única reclamação, em favor de todo o grupo dos 08 (oito) passageiros, não se podendo, *salvo engano*, aplicar a referida condição agravante, esta prevista no inciso VI do §2º do art. 22 da *então vigente* Resolução ANAC nº 25/08, *conforme acima*.

*Em resumo*, este Relator entende que, *no caso em tela*, ocorreu apenas um fato gerador de ato infracional, resultando, *assim*, em apenas o processamento de uma única infração, a qual, *se for o caso, após o devido processamento*, deverá resultar em uma única sanção ao agente infrator.

**NOVAS CONSIDERAÇÕES deste Relator:** *Como visto acima*, o entendimento deste Relator é de que, *no caso em tela*, ocorreu um único fato gerador, apesar de se tratar de 08 (oito) passageiros inseridos na mesma reserva. *No entanto*, este não foi o entendimento **da maioria** dos membros julgadores convocados para deliberar sobre o presente processo naquela 511ª Sessão de Julgamento da ASJIN, esta ocorrida em 18/08/2020 (SEI! 4672030). *Sendo assim*, como este Relator, *neste ato*, DECLARA que mantém a sua posição, nos termos do seu Voto apresentado naquela Sessão de Julgamento (SEI! 4419602), necessário, *contudo*, que se apresente mais algumas considerações, no intuito de complementar as já esposadas acima.

Em todo e qualquer processo administrativo sancionador o mais importante é se determinar, *com segurança*, o fato gerador do ato tido como infracional, pois deste poderá ser extraído, *por decorrência*, todos os contornos relativos à conduta infracional, como, *por exemplo*, a normatização aplicável e a tipificação, *entre outros*. *Desta forma*, deve-se identificar, *corretamente*, o fato gerador ou, *se for o caso*, os fatos geradores do presente processo.

O agente fiscal, *expressamente*, aponta no referido Auto de Infração, este lavrado, em 05/01/2018 (SEI! 1406417), que "[os] passageiros possuíam o localizador P45JRS e seguiriam de SBCF para KMIA e destino final KMCO", o que foi corroborado pelo Relatório de Fiscalização nº. 85/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI/2017, datado de 15/12/2017 (SEI! 1317797).

*Sendo assim*, entende-se que o localizador P45JRS identifica um único contrato de transporte, o qual abrangia 08 (oito) passageiros, todos em viagem de mesma origem e destino final, caracterizando-se, *assim, plenamente*, um grupo de passageiros. A empresa, *assim, salvo engano*, teria que observar as características contratuais, *ou seja*, os dados constantes da referida avença celebrada entre o contratante e o contratado. *Dessa forma*, este Relator entende que, *no caso de qualquer problema relativo ao referido contrato, em especial*, no que tange à necessária comunicação quanto às possíveis alterações contratuais durante o decorrer do contrato, deve-se entender ser necessário oferecer a referida informação apenas ao representante dos contratantes, *ou seja*, aquele que, *com poderes concedidos pelos demais passageiros, efetivamente*, celebrou o referido contrato com a empresa transportadora, tendo, *assim*, legitimidade para representar todos os interessados na avença.

Importante se colocar que este entendimento se reporta, *especificamente*, ao fato gerador identificado no presente processo, *a saber: ausência de informação ao passageiro quanto às alterações realizadas de forma programada pelo transportador com antecedência mínima de 72 horas*. *No caso de outros fatos geradores*, possíveis de ocorrerem como resultado de uma necessária alteração contratual, deve-se considerar o fato gerador para que se determine, *com segurança*, a tipificação. *Afim de exemplificar esta afirmação*, pode-se referir à *preterição de passageiros*, a qual deverá atingir a cada um dos passageiros separadamente, mesmo que estes estejam viajando em grupo, sob o mesmo contrato de transporte. Apesar de, *à primeira vista*, parecer não haver qualquer diferença, este Relator entende que uma pequena, *mas significativa*, distinção se deve fazer entre as obrigações acessórias provenientes da avença contratual daquela obrigação principal, *ou seja*, deve-se distinguir entre as necessárias comunicações e questões secundárias e a questão principal, esta última o transporte aéreo por aeronave de um local para outro de todos os passageiros contratantes, mesmo que todos sob o mesmo contrato de transporte.

Este Relator, *salvo engano*, entende que o parâmetro a ser utilizado é o contrato de transporte, *sendo assim*, havendo um único contrato de transporte, este realizado por um representante dos passageiros, com poderes de representação para contratar em nome dos demais, conforme comprovado por um único número de reserva, autoriza a este representante a receber e fornecer informações sobre os passageiros que representa. *Neste sentido, no caso em tela*, deve-se entender que o representante dos passageiros, o qual realizou um único contrato de transporte aéreo em nome de todos os 08 (oito) passageiros, tem poderes para receber informações/comunicações sobre o contrato realizado e, *por decorrência*, pode realizar reclamações junto a esta ANAC em nome dos referidos passageiros. Ressalta-se que, *no caso em tela*, apenas um único passageiro compareceu à fiscalização desta ANAC, oportunidade em que anexou à sua manifestação todas as respectivas cópias dos *tickets* de passagem, além de documentos pessoais dos passageiros pertencentes ao referido grupo, o que demonstra, *salvo engano*, características próprias de uma representação, mesmo que não materializada por documento específico.

Reforça-se que, *conforme consta das declarações do agente fiscal e observado no presente pela recorrente*, houve apenas uma manifestação junto a esta ANAC, a qual foi realizada por apenas um dos passageiros, o qual se referia a todos os demais (SEI! 1060758). *Sendo assim*, entende-se que a comunicação da empresa, *quanto à alteração contratual ocorrida*, poderia ter ocorrido, *também*, em nome de um único passageiro, este constante do contrato de transporte na qualidade de representante dos demais.

Entende-se que a empresa, *no caso de um contrato de transporte único*, mesmo que este contenha mais de um passageiro, e, *ainda*, diante de uma alteração contratual, poderá realizar as suas obrigações contratuais secundárias em nome do representante dos passageiros. *No caso em tela*, o passageiro representante do referido grupo, o qual teve poderes para realizar a avença com a empresa transportadora e, *ainda*, realizou uma manifestação neste órgão regulador, *em nome de todos os demais*, quanto a um possível descumprimento da normatização pela empresa, tem, *também*, poderes para receber as comunicações necessárias sobre o referido contrato de transporte realizado. *Sendo assim*, para este Relator está claro que a empresa recorrente deveria ter comunicado a referida alteração contratual apenas ao representante do grupo de 08 (oito) passageiros, *ou seja*, aquele contato que conta do contrato de transporte avençado.

*No entanto*, a questão deve ir um pouco mais além!

Apesar deste Relator entender que a empresa transportadora, *como forma de cumprimento desta norma*, deveria ter realizado a necessária comunicação apenas ao representante do grupo de passageiros e este teria, *sob sua responsabilidade*, o encargo de repassar tais informações aos demais, como forma de atingir, *totalmente*, o espírito da norma, deve-se observar se este procedimento gera um único fato gerador ou 08 (oito) fatos geradores, cada qual atingindo, *indistintamente*, a cada um dos 08 (oito) passageiros, pois o contrato realizado se reporta ao transporte, *por aeronave*, de 08 (oito) passageiros de um local para outro, *como já dito acima*. *Nesse sentido*, deve-se separar as obrigações contratuais em dois grupos, a principal e as acessórias. Como obrigação principal de um contrato de transporte aéreo teremos a obrigação da empresa em transportar o passageiro ou os passageiros constantes do contrato, *no caso em tela*, todos os 08 (oito) passageiros. *Sendo assim*, no caso de uma "possível quebra" da obrigação principal por parte da empresa transportadora, as consequências deverão recair sobre cada um dos passageiros a serem transportados. *Por exemplo, no caso de preterição de passageiros*, a possível sanção administrativa, esta decorrente do não cumprimento da obrigação principal do contrato com um, dois, três... ou, *como no caso em tela*, todos os 08 (oito) passageiros, refletirá sobre cada passageiro não transportado. *Assim, em outro exemplo*, caso haja a preterição de 03 (três) passageiros, estes constantes de um grupo de 05 (cinco) passageiros, mesmo que todos viajando sob um único contrato de transporte, a sanção administrativa, *se for o caso*, deverá recair sobre os 03 (três) passageiros não transportados, pois houve o descumprimento da obrigação principal quanto ao contrato de transporte realizado, resultando, *ao final*, em 03 (três) fatos geradores, estes respectivos às 03 (três) infrações distintas. *No entanto, caso haja falta de comunicação ao grupo de passageiros, ou seja*, ocorra o descumprimento de uma obrigação acessória, resultaria em um único fato gerador de uma única infração.

A tese defendida por este Relator é que se deve considerar o contrato de transporte realizado, *ou seja*,

caso haja um único contrato, este irá gerar uma obrigação principal, a de transportar todos os passageiros contantes do contrato, e, *também*, obrigará a empresa ao cumprimento de obrigações acessórias, estas que atingirão ao grupo de passageiros.

*Por este entendimento*, deve-se apontar que, *no exemplo acima, ou seja*, diante de um único contrato de transporte de 05 (cinco) passageiros e na possibilidade de haver a preterição de apenas 03 (três) destes passageiros, o grupo poderá optar pela não acomodação dos dois outros passageiros, *entendendo necessário a viagem de todo o grupo junto*, decorrendo, *então*, no sancionamento da empresa quanto às 05 (cinco) preterições, mesmo havendo as duas vagas na aeronave. *Nesse caso*, entende-se que o grupo, *diante de uma possível preterição de parte dos passageiros*, poderá optar pelo não embarque de nenhum dos passageiros, respeitando-se, *assim*, o único contrato de transporte firmado. Caso o referido grupo, *em uma situação especial*, venha a concordar em acomodar parte dos passageiros no voo contratado, deixando outros para uma alternativa de transporte a ser oferecida pela empresa, deve-se considerar que houve uma novação contratual, com a concordância das partes envolvidas, cabendo ao órgão regulador observar o cumprimento da nova avença. A ideia é que ao órgão regulador cabe apenas acompanhar o pleno cumprimento das condições contratuais e, *quando diante de uma possível intercorrência*, que a empresa venha a cumprir a normatização, como forma de proporcionar o equilíbrio esperado na relação, *contudo*, sempre respeitando os acordos realizados entre contratantes e contratados, desde que de *boa-fé* e dentro dos princípios constitucionais.

Apesar de não me lembrar, *especificamente*, dos dados de um dos inúmeros processos por mim enfrentados nestes 12 (doze) anos de segunda instância nesta ANAC, recordo-me, *salvo engano*, de uma questão importante, esta ocorrida com dois passageiros, os quais se encontravam juntos em viagem, mas sob a égide de dois contratos de transporte distintos. *Na ocasião*, ocorreu a preterição de um dos passageiros, o qual foi reacomodado em um outro voo de congêneres, dentro do prazo estabelecido por norma, *ou seja, a princípio*, procedimento dentro da normatização em vigor. *No entanto*, após a realização de uma reclamação por um dos passageiros, a empresa foi autuada e o setor de primeira instância aplicou uma sanção de multa à transportadora. Em análise pela *então* Junta Recursal, o colegiado daquele órgão decidiu por anular a sanção aplicada, *arquivando o processo*, sob o argumento de que, *na verdade*, não houve a preterição alegada, pois se tratavam de contratos de transporte distintos, tendo a empresa recorrente cumprido integralmente um dos contratos e, *quanto ao outro*, havia reacomodado o passageiro em empresa congêneres e dentro do prazo estabelecido, ausente, *então*, o fato gerador da alegada infração. Lembro-me das inúmeras discussões em torno da questão de fundo e, *por fim*, pelo posicionamento daquele colegiado, *à época*, no sentido da preservação das questões contratuais, esta, *sim*, razão primária da proteção deste órgão regulador.

Ainda, *como exemplo*, deve-se ater a possibilidade de um casal com um filho menor (3 anos), em viagem de um mesmo local para outro, decidindo por realizar com a empresa transportadora um único contrato de transporte, gerando, *assim*, um único localizador. *Salvo engano*, a senhora, *considerando-se esta ter efetivado a avença*, deve ter deixado registrado um meio de contato para que a empresa possa realizar todas as comunicações necessárias quanto às possíveis alterações contratuais, *por exemplo*, um número de telefone para contato. Assim, *diante de uma intercorrência inesperada*, a empresa, *caso tenha que reprogramar o seu voo*, deverá, *dentro do prazo estabelecido por norma*, comunicar todos os seus passageiros. *Nesse sentido*, ao verificar o contrato de transporte realizado com os referidos passageiros, identifica um único número de telefone, este fornecido pela senhora, realizando, *assim, com sucesso*, a necessária comunicação. *Agora*, imagina-se uma situação, *no mínimo pitoresca*, a qual pode, *sim*, ocorrer, caso diferente seja o entendimento da presente questão. Como o contrato de refere a 03 (três) passageiros e, *ainda*, o entendimento desta ANAC, *no caso de cumprimento da obrigação*, for de que todos os passageiros devem ser, *devidamente*, comunicados, o preposto da empresa transportadora, *após terminar de informar à senhora sobre as alterações contratuais*, deverá ligar, *novamente, para o mesmo número*, e chamar o senhor para lhe oferecer as mesmas informações já oferecidas à senhora. *Na sequência*, logo após conseguir transmitir todas as informações repetidas ao senhor, deverá realizar nova ligação, *agora*, ao passageiro menor (3 anos), de forma que, *assim*, venha a cumprir o entendimento desta ANAC.

**Pergunta-se:** Seria esse procedimento razoável? Lembra-se de que toda norma deve ser razoável, sob

pena, *do contrário*, restar uma obrigação excessiva ao regulado, ferindo, *assim*, o espírito da moderna regulação.

*No caso em tela*, observa-se que, dos 08 (oito) passageiros envolvidos no referido voo, 02 (dois) passageiros eram menores, quais sejam: o Sr. Pedro, de 07 (sete) anos completos, e a Sra. Helena, de 03 (três) anos incompletos, *na data da ocorrência*. A empresa, *então*, *no caso destes passageiros menores*, deveria ter comunicado a estes, *individualmente*, as alterações contratuais? Caso a resposta seja no sentido de que a empresa deveria, *então*, apenas comunicar aos seus respectivos responsáveis, caberia, *então*, o processamento de apenas 06 (seis) fatos geradores, ao invés de 08 (oito)? A se manter esse entendimento, *ao meu sentir equivocadamente*, muitas questões de fundo se apresentam, na contramão do espírito do interesse da regulação.

Importante ressaltar que o entendimento da norma deve, *sim*, ser realizado, mas espera-se que se considere todas as possíveis consequências desta tal interpretação, evitando-se, *ao final*, os possíveis encargos desnecessários às partes, a exposição negativa dos regulados, a ausência de coerência na sua aplicação, *entre tantas outras*, todas condições nocivas que poderão ser inseridas, *indevidamente*, ao contrato de transporte, o qual deve se demonstrar acompanhando a agilidade da prestação do serviço e, *principalmente*, dentro de uma razoabilidade dentro da média esperada para a relação contratual inerente a uma atividade concedida.

Deve-se registrar, *também*, que, *no caso em tela*, o posicionamento deste Relator seria em sentido contrário, caso o agente fiscal tivesse, *expressamente*, apontado que, *do contrato de transporte firmado*, constava algum meio de comunicação com cada um dos 08 (oito) passageiros, de forma que, *assim*, viesse a, *plenamente*, caracterizar que, *por ocasião da avença*, o representante dos passageiros consignou cada um dos contatos dos respectivos passageiros, para o caso de haver alguma alteração contratual, *o que no caso em tela ocorreu*.

*Por fim*, cabe a este Relator apontar não ser as possíveis decisões anteriores em contrário como definidoras para esta decisão, muito menos para possíveis outras futuras, pois entende-se que cada processo administrativo sancionador possui seus contornos próprios e específicos e, *se não bastar*, o entendimento da questão de fundo pode vir a sofrer nova interpretação, tendo em vista a constante movimentação do *Direito* no sentido da incansável busca pela *Justiça*.

*Sendo assim*, como no presente processo ficou bem caracterizado ter sido realizado um único contrato de transporte, este como objeto o transporte de 08 (oito) passageiros, não havendo indicação, *no referido contrato*, de que a obrigação acessória de comunicação, *quanto às possíveis alterações*, deveria abranger a cada um dos 08 (oito) passageiros indistintamente, bem como há indicativos claros de que um dos passageiros se tratava de representante dos demais, MANTENHO O ENTENDIMENTO, *repito*, *neste caso específico*, de que ocorreu apenas um único fato gerador, o que determina a existência de apenas um ato tido como infracional, afastando a *tese* de que, *na verdade*, houve o cometimento de 08 (oito) atos infracionais distintos.

Estas são as considerações que gostaria de apresentar em complementação ao meu Voto anterior.

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

A empresa interessada, *devidamente notificada quanto ao referido Auto de Infração*, em 12/01/2018 (SEI! 1529504), apresenta a sua defesa, em 05/02/2018 (SEI! 1500605), oportunidade em que faz suas alegações.

*Quanto aos argumentos trazidos pela empresa interessada em sede defesa*, importante ressaltar que o setor técnico de decisão de primeira instância os enfrentou, *adequadamente*, oportunidade em que pode afastá-los, apresentando os necessários fundamentos de fato e de direito pertinentes ao caso em tela. *Nesse momento*, com fundamento no §1º do art. 50 da Lei nº. 9.784/99, este Relator afirma concordar com tais argumentos apresentados em decisão de primeira instância, datada de 07/05/2018 (SEI! 1766663), *em especial*, conforme apontado, *expressamente*, na referida decisão, abaixo, *in verbis*:

(...)

### **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 verificados pela fiscalização, constantes do relato da ação fiscal.

A finalidade buscada pelo legislador é garantir que as empresas aéreas cumpram integralmente o contrato de transporte aéreo firmado com os passageiros, garantindo-lhes o transporte ao destino contratado, mas não apenas garantindo ao passageiro o transporte ao destino, mas também na **forma e horários contratados**, sendo que, caso haja alguma alteração realizada de forma programada pelo transportador, este tem o dever de informar aos passageiros tal alteração, no mínimo com 72 (setenta e duas) horas de antecedência.

Assim, a empresa aérea, diante de uma alteração no contrato de transporte, deverá zelar **pela efetiva ciência dos passageiros das novas condições**, visando minimizar possíveis danos resultantes da novação contratual. Observa-se que a empresa, através de seus prepostos, deve prestar todas as informações necessárias, relacionadas a tal alteração.

O fato é que a empresa aérea é responsável por prestar todas as informações e orientações ao usuário sobre os serviços que a ele são oferecidos, evitando assim possíveis transtornos, o que não fez no caso em tela.

Quanto as alegações da empresa de que “o cancelamento do voo JJ8420 ... não se deu de forma programada pela American, e sim em decorrência da passagem do Furacão Irma pela costa dos Estados Unidos, fato completamente imprevisível e fora do controle da companhia” e que “não há que se falar que um cancelamento de voo em decorrência da passagem de um Furacão, tão grave quanto o Furacão Irma, poderia ser enquadrado como um cancelamento programado pela empresa para adequação de sua malha aérea. Não há como prever esse tipo de evento, não sendo possível informar os passageiros com a antecedência (72 horas) exigida pela norma”, levantamentos realizados junto à rede mundial de computadores, nesta data – considerando que a empresa não trouxe aos autos nenhum documento comprobatório de suas alegações ([https://pt.wikipedia.org/wiki/Furac%C3%A3o\\_Irma](https://pt.wikipedia.org/wiki/Furac%C3%A3o_Irma)), apontam que:

O furacão Irma foi um típico furacão do tipo Cabo Verde, tendo-se desenvolvido a **30 de Agosto** próximo das ilhas de Cabo Verde. Às 13:10 UTC de **10 de setembro**, Irma fez *landfall* em Cudjoe Key, na Flórida, com ventos máximos sustentados de 215 km/h, e uma pressão central de 929 mbar, tornando-o o furacão mais forte a atingir o estado da Flórida desde o Charley, em **2004**, e o mais forte a atingir os Estados Unidos em termos de pressão desde o Katrina, em 2005. **Em 11 de setembro de 2017, chegou a Tampa, na Flórida**, na categoria 1 ao perder força após avançar pelo oeste da península da Flórida.

“**Em 4 de setembro, o governador da Flórida, Rick Scott, declarou o estado de emergência da Flórida.** Em 6 de setembro, o governador da Geórgia, Nathan Deal, declarou o estado de emergência para os seis municípios costeiros. No entanto, o estado de emergência foi expandido para cobrir 30 municípios no sudeste e leste central da Geórgia. No mesmo dia, Roy Cooper, governador da Carolina do Norte, declarou o estado de emergência em 6 de setembro de 2017 para entrar em vigor para todo o estado às 8:00 da manhã de 7 de setembro, e o governador da Carolina do Sul, Henry McMaster, declarou o estado de emergência em 6 de setembro de 2017” – destaque nosso.

Já a BBC Brasil, em reportagem de **07/09/2017** (<http://www.bbc.com/portuguese/internacional-41185473>), já apontava que:

**À medida que avança rumo à Flórida**, deixando um rastro de destruição por várias ilhas no Caribe, o furacão Irma já é o primeiro da história a manter por mais de 24 horas ventos de cerca de 297 km/h.

Vê-se das reportagens supra que o furacão Irma se desenvolveu em 30 de agosto, próximo das ilhas de Cabo Verde, chegando à Flórida em 10 e 11 de setembro de 2017, sendo que desde o dia 04/09/2017 o governo local da Flórida havia declarado o estado de emergência da Flórida.

Da Manifestação do passageiro registrada sob o protocolo nº 20170065405 (SEI nº 1060758), consta expressamente:

ATENDIMENTO CNF – No dia **13 de setembro de 2017**, às 18:27h, compareceu a este atendimento presencial o passageiro Marcos Alexandre de Almeida ... O mesmo estava com reservas no voo JJ 8420, operado pela AMERICAN AIRLINES, adquirido pela LATAM, localizador P45JRS, e **seguia viagem junto com** Ludmila Alcântara Alves Amaral, Eli Alves Amaral, Rosângela Alcântara Alves Amaral, Cristiano Pinheiro Meireles, Emiliania Alcântara Alves Amaral, Pedro de Alcântara Meireles, Helena de Alcântara Meireles ... entraram em contato com a LATAM (onde adquiriram os bilhetes), na noite anterior a fim de confirmar o trecho e receberam como resposta a confirmação do voo. Os passageiros fariam uma conexão em Miami, com destino final a Orlando. **Porém, hoje, ao se dirigirem ao aeroporto para os procedimentos de check in foram informados de que o referido voo estava cancelado, e que esse status estava desde semana passada, uma vez que os voos para o referido destino estão cancelados devido motivos naturais no destino.** Os reclamantes em momento algum receberam essa informação com antecedência sobre o cancelamento... Os passageiros foram remarcados para o dia 14/09/2017 às 10:00h, com conexão GRU (Guarulhos)-YYZAC (Toronto) e destino final MCOAA (Orlando)”.

Ainda, de modo a averiguar as informações constantes do relato dos passageiros, a Fiscalização desta Agência reguladora e fiscalizadora encaminhou à empresa aérea o Ofício nº 241(SEI)/2017/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC (SEI nº 1250149), por meio do qual solicitou-lhe informações de quando e como foi realizada a comunicação do cancelamento do voo JJ8420 do dia 13/09/2017 aos passageiros - localizador P45JRS. Em resposta ao Ofício supra (SEI nº 1266591), a empresa informou que **“neste período compreendido entre 3 a 16 de setembro de 2017 aproximadamente, devido ao furacão Irmã ocorrido na costa do estado da Flórida/EUA, os vôos foram cancelados e retomaram às atividades gradativamente (...)** Em se tratando de um contrato firmado entre a empresa LATAM embora o voo era operado por uma aeronave da American Airlines, seria devido esta reclamação à LATAM como também o aviso antecipado caso houvesse contato dos mesmos na reserva... – destaque e grifo nosso.

Assim, desde o dia 04/09/2017 havia sido declarado estado de emergência na Flórida, sendo que, conforme se vê do relato dos passageiros na manifestação supra, por ocasião do check in, os mesmos **“foram informados de que o referido voo estava cancelado, e que esse status estava desde semana passada, uma vez que os voos para o referido destino estão cancelados devido motivos naturais no destino”**, fato não refutado pela empresa, ao contrário, corroborado por esta ao informar, em resposta ao Ofício nº 241(SEI)/2017, que **“neste período compreendido entre 3 a 16 de setembro de 2017 aproximadamente, devido ao furacão Irmã ocorrido na costa do estado da Flórida/EUA, os vôos foram cancelados e retomaram às atividades gradativamente”**.

Conforme informou a própria empresa, no período de 3 a 16 de setembro os voos haviam sido cancelados e, considerando que a reserva dos passageiros era para o dia 13/09/2018, a mesma já tinha conhecimento, com antecedência superior às 72 (setenta horas) previstas na norma, do cancelamento do voo em questão, de modo que deveria ter informado aos passageiros tal cancelamento, sendo que, o fato de tal cancelamento não ter se dado por conveniência da empresa ou adequação da malha, não a isenta de informar aos passageiros sobre o cancelamento do voo, do qual já tinha a empresa prévio conhecimento.

Portanto, as alegações da empresa não podem servir para afastar a aplicação da sanção administrativa, na medida em que a autuação se materializou por não ter informado previamente os passageiros acerca das modificações no contrato, fato este punível administrativamente, de modo que não podemos considerar as alegações da empresa como excludente da responsabilidade do transportador.

Ressalta-se que, a princípio, cada passageiro não informado previamente acerca do cancelamento do voo, dá origem a uma infração autônoma. Entretanto, no caso, observa-se dos documentos anexados à manifestação dos passageiros, notadamente o Anexo cadastrado sob o nº SEI nº 1060759, que os oito passageiros possuem o mesmo número de solicitação de compra (10194098301), o mesmo código de reserva do voo (P45JRS), constando ainda do referido documento (assentos – 8 assentos), de modo que, sendo uma única reserva para os passageiros relacionados no Auto de Infração, entende-se, s.m.j., que ao se avisar um dos passageiros, maior de idade, automaticamente os demais tomariam conhecimento da alteração do voo, visto que estavam viajando  **juntos**, conforme consta da própria Manifestação dos passageiros: **“... e seguia viagem junto com Ludmila Alcântara Alves Amaral, Eli Alves Amaral, Rosângela Alcântara Alves Amaral, Cristiano Pinheiro Meireles, Emiliania Alcântara Alves Amaral, Pedro de Alcântara Meireles, Helena de Alcântara Meireles...”**. Assim, no caso específico, considerando o Princípio da Razoabilidade que deve reger os atos da Administração Pública, visualiza-se, s.m.j., uma



única infração ao art 12, *caput*, da Resolução ANAC nº 400/2016.

Entretanto, em que pese o Relatório de Fiscalização sugerir “a lavratura de auto de infração pelo descumprimento do artigo 12, da Resolução nº 400, de 13/12/2016 (infração apurada nos presentes autos – observação nossa), com capitulação no artigo 302, inciso III, alínea “u”, do CBAer c/c **artigo 28, da Resolução nº 400, de 13/12/2016**” – destaque nosso, não consta do Relatório, salvo engano, informações se a acomodação dos passageiros se deu na forma e nos termos do referido artigo 28 - e no caso, observa-se, cada não acomodação corresponde a um ato infracional, eis que prejudica individualmente cada passageiro. Considerando que não foram localizados no Sistema GFT dados sobre a existência de Auto de Infração relacionado a tal artigo, em decorrência do cancelamento do voo havido, não constando ainda do SEI a existência de outro processo relacionado ao presente processo, a não ser o processo 00058.002127/2018-35, que se relaciona ao pedido de vista dos presentes autos, entende-se, “ad cautelam”, deva ser encaminhada cópia da presente Decisão à área autuante – NURAC/Confins-MG (Gerência de Operações – GEOP/SFI) - para que, caso assim entenda, na hipótese de não ter ainda sido providenciado, a adoção de providências que considere pertinentes.

(...)

(grifos no original)

Após notificação de decisão de primeira instância, datada de 09/05/2018 (SEI! 1795851), a qual foi recebida pela interessada, oportunidade em que esta apresenta o seu recurso, em 01/06/2018 (SEI! 1877466 e 1877465), alegando, *expressamente, entre outras coisas*, que:

(i) reitera os argumentos apresenta dos *em sede de defesa* (SEI! 1500605) - A empresa interessada, *em sede recursal*, reitera os seus argumentos de defesa, os quais, *no entanto*, já foram afastados pela decisão de primeira instância (SEI! 1766663) e, *após verificação deste Relator*, não se identificou que os argumentos apresentados pela recorrente foram necessários para demonstrar qualquer tipo de mácula ao processamento ora em curso.

(ii) “[a] própria ANAC, no relatório de contribuições à consulta pública que resultou na edição da Resolução nº 400/2016, buscando evitar o tipo de situação observada no caso em tela, ao discorrer acerca dos cancelamentos programados, esclareceu que a normativa se aplicaria aos casos em que a empresa deliberadamente altera seu voo, seja por adequação de malha aérea ou por exigência de órgãos governamentais, e não por questões climáticas” - A empresa interessada tenta estabelecer uma relação entre a norma infringida e o seu processamento de elaboração, sem, *contudo*, oferecer uma justificativa plausível pela ausência de sua comunicação ao seu passageiro quanto ao cancelamento do referido voo. Observa-se que a empresa aérea deve ser diligente no sentido de prestar todas as necessárias informações aos seus passageiros, *em especial*, aquelas que venham a modificar os termos previamente contratados, de forma que, *assim*, venha a minimizar os prejuízos que possam decorrer de tais alterações contratuais. Conforme se verifica nas considerações apostas em decisão de primeira instância (SEI! 1766663), a recorrente não apresenta qualquer argumento que possa vir a excluir a sua responsabilidade quanto ao não oferecimento das informações ao passageiro, *no prazo estipulado pela norma*. Observa-se que o setor de decisão de primeira instância, para afastar as simples alegações da empresa *em sede de defesa*, apresenta evidências de que houve, *sim*, tempo hábil para que a empresa realizasse as informações no prazo previsto em norma, *o que, contudo, não ocorreu*.

(iii) “[...] diante do cancelamento de seu voo em decorrência da passagem do furacão, a American cumpriu integralmente as regras estabelecidas na Resolução nº 400/2016, buscando a melhor alternativa para assistir seus passageiros diante do cenário caótico gerado pelo Furacão Irma” - Observa-se que o objeto do presente processo é quanto a ausência de informação, com antecedência mínima de 72 horas, que a empresa deveria ter providenciado junto aos seus passageiros acerca do cancelamento do voo JJ8420 do dia 13/09/2017. *Na verdade*, após o cancelamento de um voo, a empresa deve observar e cumprir as demais condições estabelecidas pela Resolução ANAC nº 400/16, o que, *inclusive*, é o esperado pelo órgão regulador, pois, *do contrário*, poderia resultar em nova ação fiscal, na medida em que, *porventura*, se configurasse novo fato gerador de ato infracional. *No entanto*, a alegação da empresa

de que cumpriu os demais ditames da referida Resolução, não pode servir como excludente de sua responsabilidade quanto ao descumprimento do referido dispositivo da normatização em vigor, *conforme visto acima na fundamentação a este voto*.

(iv) "[...] a decisão utiliza notícias veiculadas à época na mídia para tentar justificar a previsibilidade de um evento climático evidentemente imprevisível" - A decisão de primeira instância apresenta, sim, algumas notícias, *à época*, veiculadas, não com o intuito de descaracterizar a imprevisibilidade do referido evento climático, mas como forma de demonstrar que o mesmo já se encontrava em andamento, devendo ser alvo de atenção do transportador, o qual deve ser diligente, no sentido de buscar cumprir a normatização em vigor. Observa-se que a comunicação com os seus passageiros devem ser estreitas, como forma de, *assim*, se evitar possíveis prejuízos aos mesmos. Concorda-se que não se poderia prever a ocorrência do evento climático, mas, *devido as atuais e modernas informações*, poderia se estimar alguns de seus resultados. Importante ressaltar que, conforme apontado pelo passageiro, o referido voo se encontrava com o *status* de cancelado "desde a semana passada", anterior ao embarque.

(v) "[...] à época dos eventos não era possível determinar todos esses fatores e as companhias acabaram sendo obrigadas a cancelar diversos voos com destino ao sul dos Estados Unidos da América" - Apesar de todos os transtornos experimentados pelo referido evento climático ocorrido à época, o fato é que o referido voo já havia sido cancelado, havendo prazo hábil para que a empresa viesse a realizar a necessária comunicação ao seu passageiro quanto ao cancelamento, oportunidade em que, *então*, estaria cumprindo, dentro do prazo previsto, o disposto pela norma em vigor.

(vi) "[...] é absurdo classificar esses cancelamentos como programados, um furacão não pode de forma alguma ser classificado como um evento previsível" - Independentemente das razões, o fato é que houve o cancelamento do referido voo, sendo caracterizado como "programado" na medida em que ocorreu bem antes da data em que se daria a sua realização. Importante ressaltar que a própria empresa aponta que o referido voo já estava cancelado, não apontando qualquer excludente quanto a ausência de comunicação ao passageiro, no prazo determinado pela norma.

(vii) "[...] é evidente que se houvesse uma alteração maior da rota do furacão, ou uma perda grande de força, as companhias de imediato reativariam os voos. As análises eram atualizadas diariamente, e era impossível prever o que ocorreria" - O fato de que pudesse haver mudanças na decisão quanto à operação do referido voo, não justifica a ausência de qualquer informação, *no prazo determinado pela norma*, quanto ao cancelamento do referido voo, o qual, *como ficou demonstrado*, já tinha ocorrido. Cancelado um voo, o passageiro deve ser avisado, *no prazo previsto na norma*, e, *em outro momento*, caso a operação possa voltar a ser programada, *novamente*, o passageiro deverá ser contactado, como forma de buscar a sua anuência em realizar ou não a operação.

(viii) "[inclusive] ocorreram mudanças de rota em data extremamente próxima ao voo em questão, conforme evidencia notícia veiculada pela imprensa" - *Da mesma forma*, as possíveis modificações nas rotas do voo, *caso tenham ocorrido, conforme apontado pela empresa recorrente*, não servem para afastar a responsabilização administrativa da mesma quanto ao fato de não ter realizado a comunicação aos seus passageiros quanto ao cancelamento do referido voo, *no prazo determinado pela norma*.

(ix) afronta ao princípio da *razoabilidade* - A alegação de afronta ao princípio da *razoabilidade* não pode prosperar, pois, *como visto acima*, todos os atos administrativos se encontram bem fundamentados, não havendo qualquer mácula que possa servir para anulá-los, bem como, a sanção de multa aplicada se encontra dentro dos valores impostos pela normatização específica. Importante ressaltar que a este Relator,

na qualidade de servidor público em pleno exercício de suas funções administrativas, não cabe questionar as normas estabelecidas por esta ANAC, com exceção das manifestamente ilegais, o que não é o caso.

Na 511ª Sessão de Julgamento da ASJIN, realizada em 18/08/2020 (SEI! 4672030), o colegiado, **por maioria**, decidiu por **NOTIFICAR** o interessado ante a possibilidade de **AGRAVAMENTO** da sanção aplicada pela autoridade competente da primeira instância para o valor de **R\$ 107.702,25 (cento e sete mil e setecentos e dois reais e vinte e cinco centavos)** pela **aplicação do critérios e dosimetria de infração de natureza continuada ante a presença de 08 (oito) condutas praticadas pelo autuado**, mantida a inexistência de circunstâncias atenuantes e agravantes, nos termos do art. 36 da Resolução ANAC nº 472/2018, pela conduta descrita como "*não informar ao passageiro as alterações realizadas de forma programada pelo transportador com antecedência mínima de 72 horas*", em descumprimento ao previsto na alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA *c/c* o *caput* do art. 12 da Resolução ANAC nº. 400, de 13/12/2016, **com abertura de prazo de 10 (dez) dias para o interessado, caso assim deseje, se manifestar sobre a possibilidade de agravamento.**

Em 21/09/2020, após, *regular*, notificação da empresa interessada, ante à possibilidade de agravamento da sanção aplicada (SEI! 4789443 e 4793916), esta apresenta as suas considerações, em 29/09/2020 (SEI! 4833317 e 4833306), oportunidade em que alega:

(i) "[...] **esses oito passageiros possuíam a mesma reserva, código localizador P45JRS**" (**grifos no original**) - Sim, isso mesmo! Apesar de serem 08 (oito) passageiros, estes mesmos passageiros, por estarem viajando em grupo, decidiram opatr por realizar apenas uma reserva, gerando um único localizador, o que, entre outras questões, levou a este Relator, conforme apontado acima, a considerar ter ocorrido apenas um único fato gerador do ato tido como infracional, este objetoi do preente processo.

(ii) "[tanto] a ocorrência da suposta infração retromencionada quanto a respectiva lavratura do Auto de Infração transcorreram sob a égide da Resolução nº. 25 de 2008 da ANAC, que à época, no §2º, inciso VI do artigo 22, estabeleceu expressamente a aplicação de agravante para a multiplicidade do número de reclamações de passageiros registradas em relação ao mesmo fato [...]" - Esta alegação da empresa recorrente é interessante, no sentido de que lembra que esta ANAC, mesmo diante de múltiplas reclamações, provenientes de diversos passageiros, estes mesmo com diferentes reservas, em uma mesma situação fática, deve ser considerada apenas uma única sanção, mas com a devida aplicação de uma condição agravante, conforme, *bem lembrado*, previsto no inciso IV do §2º do art. 22 da *então vigente* Resolução ANAC nº 25/08. Ocorre que este Relator entende não ser possível a sua aplicação, pois, *como o próprio dispositivo dispõe*, é necessário que haja uma **multiplicidade de reclamações**, o que, no caso em tela, não ocorreu. Como apontado acima por este Relator, mesmo que representando o grupo de passageiros envolvidos com a referida reserva, identifica-se que houve apenas uma reclamação quanto à falta de comunicação da empresa quanto às alterações contratuais havidas no contrato de transporte realizado.

(iii) houve cerceamento de defesa por parte desta ANAC, ao não mencionar, durante o processamento, o dispositivo legal que autoriza a "multiplicação do valor da sanção" - O *cerceamento de defesa* é, *sim, talvez*, um dos piores vícios dos que podem ser encontrados durante um processamento administrativo sancionador, o qual deve ser combatido e, *caso verificado*, ser, *devidamente*, extirpado do processamento em curso. *No caso em tela, entretanto*, ao se analisar todos os atos administrativos exarados, não se identificou, *em nenhum momento*, o alegado *cerceamento de defesa* por parte desta ANAC, pois, *como se pode observar*, a empresa interessada, *desde o início do processamento em seu desfavor*, esteve a par de todos os atos processuais, oportunidade em que foi, *devidamente*, notificada dos atos decisórios, oportunidade em que pode exercer, plenamente, o seu direito ao *contaditório* e à *ampla defesa*. O fato desta ANAC, *hoje*, estar discutindo o número de fatos geradores presentes no presente processo não pode

servir para fundamentar a alegação da empresa de que houve *cerceamento de sua defesa*, pois, *como se identifica no próprio Auto de Infração*, abaixo transcrito, *in verbis*, e recorrente sempre esteve ciente de que o fato transcorreu com os 08 (oito) passageiros envolvidos na mesma reserva, localizador P45JRS.

**Auto de Infração nº. 003047/2018** (SEI! 1406417)

(...)

**CÓDIGO DA EMENTA:** 04.0000400.0014

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

**HISTÓRICO:** A empresa deixou de informar, com antecedência mínima de 72 horas, os passageiros acerca do cancelamento do voo JJ8420 do dia 13/09/2017. Os passageiros possuíam o localizador P45JRS e seguiriam de SBCF para KMIA e destino final KMCO. O voo em questão foi adquirido da empresa LATAM e era operado pela empresa AMERICAN AIRLINES. Os passageiros foram informados do cancelamento ao se apresentarem para o check-in.

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

**DADOS COMPLEMENTARES:**

Data da Ocorrência: 13/09/2017 - Hora da Ocorrência: 18:27

**Nome do passageiro:** Marcos Alexandre de Almeida

**Nome do passageiro:** Ludmila Alcântara Alves Amaral

**Nome do passageiro:** Eli Alves Amaral

**Nome do passageiro:** Rosângela Alcântara Alves Amaral

**Nome do passageiro:** Cristiano Pinheiro Meireles

**Nome do passageiro:** Emiliana Alcântara Alves Amaral

**Nome do passageiro:** Pedro De Alcântara Meireles

**Nome do passageiro:** Helena De Alcântara Meireles

(...)

(sem grifos no original)

Importante se colocar que o agente infrator, *ao se defender de um processo administrativo sancionador*, deve se ater aos fatos narrados pelo agente fiscal, buscando, *se for o caso*, sólidos argumentos que venham a desconstituir as alegações da fiscalização, a qual possui a presença de *legitimidade e certeza* de seus atos. *No caso em tela*, deve-se apontar que a empresa se defende adequadamente das alegações do agente de fiscalização, não havendo qualquer tipo de vício que possa vir a ser alegado quanto ao perfeito entendimento com relação aos detalhes e circunstâncias fáticas, estas presentes no presente processo administrativo em seu desfavor.

(iv) a impossibilidade da cumulação de penalidades - *Na verdade*, caso a decisão final seja no mesmo sentido da sessão de julgamento realizada em 18/08/2020, *ou seja*, pela aplicação de sanção por passageiro, considerando-se, *então*, o disposto nos artigos 37-A e 37-B da *hoje vigente* Resolução ANAC nº 472/2018, não se deverá falar em cumulação de sanções, pois, como apontado no referido Voto divergente (SEI! 4666733), o *então* membro julgador entendeu presente o *instiuto da infração de natureza continuada*, o que é diferente de "cumulação de sanções", *conforme alegado pela recorrente*.

(v) grave afronta aos princípios da *razoabilidade* e da *proporcionalidade* - Esta alegação da empresa não pode prosperar, pois, *como voto na fundamentação a este Voto*, o valor da sanção de multa que deve ser aplicado em *definitivo*, *conforme apresentado por este Relator*, está dentro do previsto pela normatização em vigor à época do ato tido como infracional. *Da mesma forma*, caso o entendimento seja no sentido de se considerar os 08 (oito) atos infracionais, mantendo-se, *assim*, o referido Voto divergente do membro julgador, o valor proposto, *também*, não poderá ser rotulado como "abusivo", pois previsto

na normatização em vigor, afastando, *então*, a alegação de possível afronta aos princípios da *proporcionalidade* e da *razoabilidade*. Deve-se registrar que este e os demais servidores desta ANAC, *quando no pleno exercício de suas competências normativas*, não podem questionar a legalidade das normas editadas por este órgão regulador, com exceção das manifestamente ilegais, *o que não é o caso*.

(vi) a não ocorrência da infração, tendo em vista o cancelamento do voo JJ8420, este operado pela empresa - voo AA992, no dia 13/09/2017, não ter sido de forma programada, mas, *sim*, em decorrência da passagem do furacão Irma pela costa dos EUA - Esta alegação não pode prosperar, pois foi afastada, motivadamente, conforme visto em decisão de primeira instância (SEI! 1795851), bem como nas considerações deste Relator. Ressalta-se que, apesar de todos os transtornos experimentados pelo referido evento climático ocorrido à época, o fato é que o referido voo já havia sido cancelado, havendo prazo hábil para que a empresa viesse a realizar a necessária comunicação ao seu passageiro quanto ao cancelamento, oportunidade em que, *então*, estaria cumprindo, dentro do prazo previsto, o disposto pela norma em vigor. A empresa interessada, *após notificação quanto à possibilidade de agravamento da sanção a ser aplicada em definitivo*, apresenta três processos administrativos desta ANAC, os quais, *segundo entende*, guarda relação com o presente processo. *No entanto*, esta alegação não pode prosperar, pois, *como se pode observar*, um dos referidos processos possui fato gerador distinto, com tipificação própria, sem qualquer relação com o presente processo, qual seja: o Processo n°. 60830.013315/2008-31, este que tem como tipificação o "atraso de voo e a não acomodação no prazo de 4 horas" (SEI! 4833310). Já quanto aos outros dois Processos (n°.s. 00065.051746/2018-64 e 0006.5.051731/2018-04), este Relator afirma não ser de sua competência reanalisar, *ou mesmo*, revisar atos administrativos exarados de outros colegas desta ANAC que não sejam objeto de recurso em processo administrativo a ele distribuído, reservando-lhe o direito de se reportar às sólidas considerações acima esposadas, como fundamentadoras da sua decisão no presente processo. Importante, *ainda*, apontar que, *mesmo que os referidos processos possuam a mesma matéria em questão*, a interpretação da questão de fundo poderá ter sofrido novo entendimento, não sendo, *assim*, insuficientes tais decisões antigas como fundamentadoras para uma nova decisão no presente processo.

(vii) que, caso esta ANAC entenda pela aplicação da sanção, esta deve ser fixada no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais) - *Ao se confirmar a tese de Relator*, no sentido de que o caso em tela guarda apenas um único fato gerador, a sanção a ser aplicada deverá ser mantida em R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), nos termos apresentados no item "da dosimetria da sanção a ser aplicada em definitivo", *a seguir*. *No entanto*, caso seja do entendimento da maioria que o caso em tela guarda relação com 08 (oito) fatos geradores distintos, mas relacionados entre si pelo instituto da *infração de natureza continuada*, o valor da sanção a ser aplicada em definitivo deverá ser adequada ao previsto na normatização complementar apropriada.

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

## **6. DA DOSIMETRIA DA SANÇÃO A SER APLICADA EM DEFINITIVO**

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

### ***Das Condições Atenuantes:***

Ressalta-se que o CBA, em seu art. 295, dispõe que a multa será imposta de acordo com a gravidade da infração. Nesse sentido, a Resolução ANAC n°. 472, de 06/06/2018, que, *hoje, estabelece providências administrativas decorrentes do exercício das atividades de fiscalização sob competência da ANAC*,

no *caput* do seu art. 36, aponta que "[na] dosimetria da aplicação de sanções serão consideradas as circunstâncias atenuantes e agravantes.

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

**Resolução ANAC nº. 25/08**

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

§1º São circunstâncias atenuantes:

I – o reconhecimento da prática da infração;

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

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

(...)

Pode-se concordar com esta posição, na medida em que, *em nova consulta*, realizada em 13/03/2020, às folhas de extrato de pagamentos do SIGEC (SEI! 4412203), correspondentes à empresa interessada, observa-se a presença de sanção administrativa, compreendida dentro do prazo de um ano da aplicação da sanção objeto do presente processo. *Dessa forma*, observa-se que tal circunstância não deve ser aplicada, configurando, *no caso em tela*, a ausência da condição atenuante prevista no inciso III do §1º do artigo 22 da *então vigente* Resolução ANAC nº. 25/08, bem como, também conforme disposto no inciso III do §1º do art. 36 da Resolução ANAC nº. 472/18, *hoje vigente*.

***Das Condições Agravantes:***

*No caso em tela*, não poderemos aplicar quaisquer das condições agravantes, conforme disposto nos diversos incisos previstos no §2º do artigo 22 da *então vigente* Resolução ANAC nº. 25/08, conforme abaixo, *in verbis*:

**Resolução ANAC nº. 25/08**

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

(...)

§2º São circunstâncias agravantes:

I – a reincidência;

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

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

IV – exposição ao risco da integridade física de pessoas;

V – a destruição de bens públicos;

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

(...)

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

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

Destaca-se que, com base no ANEXO, *pessoa jurídica*, à Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016,

incluído pela Resolução ANAC nº 434, de 27/06/2017, o valor da sanção de multa referente à alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA poderá ser imputado em R\$ 20.000,00 (grau mínimo), R\$ 35.000,00 (grau médio) ou R\$ 50.000,00 (grau máximo).

## 7. DA SANÇÃO A SER APLICADA EM DEFINITIVO

Observa-se que a sanção aplicada pela decisão de primeira instância administrativa foi no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais) (grau médio).

Na medida em que não há a presença de qualquer circunstância atenuante (incisos do §1º do art. 22 da *então vigente* Resolução ANAC nº. 25/08) e sem nenhuma condição agravante (incisos do §2º do art. 22 d a *então vigente* Resolução ANAC nº. 25/08), a sanção de multa deve ser aplicada no *patamar médio* previsto, *ou seja*, no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), este correspondente à infração cometida pela empresa interessada.

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

## 8. DA CONCLUSÃO

*Pelo exposto*, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, **MANTENDO** a sanção aplicada pela autoridade competente de primeira instância administrativa, **no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, que é o correspondente ao *patamar médio* atribuído à infração cometida.

**É como Voto.**

Rio de Janeiro, 10 de outubro de 2020.

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



Documento assinado eletronicamente por **SERGIO LUIS PEREIRA SANTOS, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 19/04/2021, às 07:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **4876179** e o código CRC **14971137**.

SEI nº 4876179



## VOTO

**PROCESSO: 00065.551651/2017-65**

**INTERESSADO: AMERICAN AIRLINES INC.**

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

1. Acompanho o voto do Relator, Voto CJIN 4876179, 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 003047/2018, pela conduta de não informar ao passageiro as alterações realizadas de forma programada pelo transportador com antecedência mínima de 72 horas, capitulada alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA *c/c* o *caput* do art. 12 da Resolução ANAC nº. 400, de 13/12/2016.

É como voto.

Rio de Janeiro, 27 de abril de 2021.

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

Especialista em Regulação de Aviação Civil - SIAPE 1766164

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



Documento assinado eletronicamente por **Renata de Albuquerque de Azevedo, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 27/04/2021, às 23:44, 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 **5643932** e o código CRC **FD95CA08**.

SEI nº 5643932



**VOTO****PROCESSO: 00065.551651/2017-65****INTERESSADO: AMERICAN AIRLINES INC.**

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

I - Acompanho o voto do Relator, Voto CJIN 4876179, 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 003047/2018, pela conduta de *não informar ao passageiro as alterações realizadas de forma programada pelo transportador com antecedência mínima de 72 horas*, capitulada alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA c/c o *caput* do art. 12 da Resolução ANAC nº. 400, de 13/12/2016.

Entretanto, ressalto que a concordância se concentra, *nesse caso específico*, em virtude da caracterização de um grupo de passageiros viajando juntos conforme bem apontado no Voto do Relator, condição essa que, inclusive, é citada pelo próprio autor da reclamação; e não no fato de todos os passageiros estarem identificados sob um mesmo localizador (código de reserva), já que, conforme explicitado anteriormente por este membro-julgador em anterior VOTO CJIN 4666221, tal característica, isoladamente, não garante por si só o cumprimento do dever de informação a todos os passageiros.

É como voto.

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



Documento assinado eletronicamente por **Cassio Castro Dias da Silva, Presidente de Turma**, em 28/04/2021, às 09:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **5648328** e o código CRC **98F93DBB**.



## CERTIDÃO

Brasília, 27 de abril de 2021.

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

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

**Processo:** 00065.551651/2017-65

**Interessado:** AMERICAN AIRLINES INC.

**Auto de Infração:** 003047/2018

**Crédito de multa:** 664.028/18-1

**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 003047/2018, pela conduta de *não informar ao passageiro as alterações realizadas de forma programada pelo transportador com antecedência mínima de 72 horas*, capitulada alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA c/c o *caput* do art. 12 da Resolução ANAC nº. 400, de 13/12/2016.

3. Os Membros Julgadores seguiram o voto relator.



Documento assinado eletronicamente por **Cassio Castro Dias da Silva, Presidente de Turma**, em 29/04/2021, às 10:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **SERGIO LUIS PEREIRA SANTOS, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 30/04/2021, às 08:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

---



Documento assinado eletronicamente por **Renata de Albuquerque de Azevedo, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 30/04/2021, às 23:54, 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 **5653833** e o código CRC **8450F3D0**.

---