

VOTO
PROCESSO: 00066.018196/2019-42
INTERESSADO: GOL LINHAS AEREAS S.A.

va

MARCOS PROCESSUAIS										
NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração (AI)	Interessado	Data da Infração	Lavratura do AI	Ciência do Auto de Infração	Decisão de Primeira Instância (DC1)	Notificação da DC1	Multa aplicada em Primeira Instância	Recurso
00066.018196/2019-42	669985205	009412/2019	GOL LINHAS AEREAS S.A.	25/02/2019	11/08/2019	19/08/2019	29/04/2020	29/04/2020	R\$ 35.000,00	10/08/2020

Enquadramento - inciso III do artigo 27 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

Infração - Deixar de oferecer gratuitamente a assistência material de hospedagem nos casos dispostos no art. 27.

Proponente - Hildenise Reinert - Membro julgador da ASJIN/ANAC - Portaria Nomeação nº 2218, de 17 de setembro de 2014.

1. INTRODUÇÃO

1.1. Trata-se de recurso interposto pela empresa GOL LINHAS AEREAS S.A., em face da Decisão de Primeira Instância proferida no curso do processo administrativo sancionador discriminado no quadro acima, para apuração de conduta eventualmente infracional ocorrida no dia 25/02/2019.

1.2. O Auto de Infração nº 009412/2019(3338197), sustentado pelo Relatório de Fiscalização nº 009584/2019 (3338201), demonstra que o autuado – na condição de transportador aéreo –, em 25/02/2019, não ofereceu gratuitamente a assistência material de hospedagem ao Sr. Dorival Pereira Dos Santos, passageiro do voo G3 1090, em razão de cancelamento do voo.

1.3. A fiscalização com o intuito de apurar os fatos antes de lavrar o auto de infração entrou em contato com a empresa pelo Sistema STELLA - Manifestação 20190020979 (2774608) ao informá-los que o passageiro o Sr. Dorival Pereira Dos Santos relatou junto à Ouvidoria da ANAC, em 26/02/2019, que seu voo nº 1643, trecho Manaus a Guarulhos chegou atrasado ocasionando perda da sua conexão no voo G3 1090, com destino ao Aeroporto Santos Dumont. Reclamou que a Companhia Aérea não forneceu hospedagem prevista na resolução da ANAC, fazendo com que esse permanecesse no aeroporto até o próximo voo, que foi remarcado para o dia seguinte - 26/02/2019 às 08:05 com destino final no Rio de Janeiro no voo 1076, fato que lhe ocasionou vários transtornos.

1.4. Em resposta em 07/03/2019, a companhia informou que a reclamação foi registrada na Central de Relacionamento com o Cliente o registro nº 190307-006081. Apontou que o voo G3-1643, do trecho Manaus (MAO) – Guarulhos (GRU), no dia 25 de fevereiro de 2019 sofreu um atraso de 44min, devido condições meteorológicas no aeroporto (GRU), tendo sua rota alternada para Confins (CNF), para abastecimento da aeronave o que ocasionou perda de conexão G3-1010 Guarulhos (GRU) – Santos Dumont (SDU). Arguiu que a companhia cumpriu o que determina a resolução 400 da ANAC, oferecendo ao passageiro as facilidades de acomodação no próximo voo da Cia - o voo G3-1076- mesmo trecho no dia seguinte, vouchers alimentação números A750110 e A750111 e transporte, sem custos adicionais, aceitos pelo cliente. Quanto à hospedagem, informou que esta foi oferecida, mas em razão de contingência no setor hoteleiro na região, não havia disponibilidade para todos. Diante disso, orientaram ao cliente que caso tivesse notas fiscais referentes ao serviço de hospedagem entrassem em contato com o SAC da companhia para possível ressarcimento.

1.5. Cientificado da Lavratura do Auto de Infração em 19/08/2019 (3423663), o autuado apresentou defesa (3476268). Na peça requereu a nulidade do auto de infração pela ausência de comprovação da prática infracional, tendo em vista que o Relatório de Fiscalização, que subsidiou o Auto de infração, não fora instruído com qualquer comprovação da ocorrência da infração, visto que o Relatório não guarda consonância com a descrição dos fatos que são citados na autuação.

1.6. Aduz ter ofertado assistência material de hospedagem aos passageiros, contudo estes tiveram de aguardar no aeroporto pela liberação gradual das vagas dos hotéis. Não obstante, alguns passageiros não quiseram aguardar pela liberação da vaga. Esses foram autorizados a se dirigir a estabelecimentos de suas escolhas, e solicitar o reembolso junto ao SAC da empresa.

1.7. Decisão de Primeira Instância (DC1)

1.8. Em decisão motivada, o setor competente de primeira instância administrativa confirmou a infração por deixar de fornecer assistência material de hospedagem ao passageiro Dorival Pereira Dos Santos, face a interrupção do serviço contratado em 25/02/2019 - alteração do voo G3 1090, com destino ao Aeroporto do Rio De Janeiro . A sanção aplicada no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais).

1.9. Recurso

1.10. Notificada da Decisão de primeira instância em 29/04/2020, conforme Recibo eletrônico de Protocolo (3704826) - interpôs recurso no qual, em síntese, reitera seus argumentos apresentados na defesa prévia e, em adição, argui:

- 1.11. o recebimento do recurso em seu seu efeito suspensivo;
- 1.12. impugnação do auto de infração que baseia-se somente na reclamação da passageiro - o que não constitui elemento de prova suficiente para imputar penalidade à recorrente;
- 1.13. nesses termos requer o arquivamento dos autos.
- 1.14. É o relato. Passa-se ao Voto.

2. PRELIMINARES

2.1 Da regularidade processual

2.5 Consta-se dos autos que foi oportunizado à autuada prazo para defesa em todas as instâncias, para a apresentação de suas versões dos fatos, direito ao contraditório e ampla defesa, princípios intrínsecos nos processos sancionadores no âmbito da administração pública.

3. FUNDAMENTAÇÃO: MÉRITO E ANÁLISE DAS ALEGAÇÕES DO INTERESSADO

3.1. A conduta foi enquadrada no artigo 27 da Resolução N° 400, de 13/12/2016 c/c alínea "u" do inciso III do artigo 302 da Lei N° 7565, de 19/12/1986, *in verbis*:

3.2. A Resolução ANAC n° 400/2016, legislação vigente à época do fato, dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte. No que se refere aos direitos do passageiro, o art. 26 da referida resolução traz as situações em que o passageiro faz jus à assistência material, *in verbis*:

"Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

I – atraso de voo;

II – cancelamento do voo;

III – interrupção de serviço; ou

IV – preterição de passageiro."

3.3. Nesse sentido, o art. 27 estabelece uma correlação entre o tempo de espera e a necessidade do passageiro a ser satisfeita:

"Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

I – superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

II – superior a 2 (duas) horas: alimentação; e

III – superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.

§ 1º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem, garantido o traslado de ida e volta."

3.4. A legislação determina nos casos de necessidade de pernoite, e estando o passageiro fora do local de sua residência, dever do transportador oferecer a assistência material de hospedagem.

3.5. O descumprimento de tal obrigação configura infração às Condições Gerais de Transporte, conforme disposto no art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei n° 7.565/1986 (CBA), ficando a empresa de transporte aéreo sujeita a aplicação de sanção administrativa:

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

(...)

III – infrações imputáveis à concessionária ou permissionária de serviços aéreos:

(...)

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

3.6. Ademais, a Resolução N° 400, de dezembro de 2016 (Incluído pela Resolução n° 434, de 27.06.2017) prevê a aplicação de sanção de multa nos valores mínimo, intermediário e máximo como 20.000 35.000 50.000 para as infrações ali colacionadas.

3.7. ***Dos argumentos do interessado em sede de defesa*** - Em análise de primeira instância (3704826), o setor técnico competente apresenta, ainda, esclarecimentos quanto ao ato infracional objeto do presente processo, os quais ratifico na integralidade os entendimentos da análise referenciada, adotando-os como meus e tomando-os parte integrante desta decisão, com respaldo nos termos do artigo 50, § 1º da Lei n° 9.784/1999.

3.8. ***Das arguições recursais :***

3.9. Sobre a ausência de comprovação da prática infracional, importa citar que a fiscalização com o intuito de apurar os fatos ***antes da lavratura do auto de infração*** entrou em contato com a empresa pelo Sistema STELLA - Manifestação 20190020979 (2774608) ao informá-lo que o passageiro registrou reclamação junto à Ouvidoria da ANAC em 26/02/2019, que seu voo 1643 trecho Manaus - Guarulhos chegou atrasado ocasionando perda da sua conexão do voo G3 1090 às **21:05h**, com destino ao Aeroporto Santos Dumont.

3.10. Reclamou que a Companhia Aérea não forneceu hospedagem prevista na resolução da ANAC, fazendo com que o passageiro permanecesse no aeroporto até o próximo voo que foi remarcado para o dia seguinte - 26/02/2019 às 08:05 com destino final no Rio De Janeiro no voo 1076, o que lhe ocasionou vários transtornos.

3.11. Em resposta a empresa alegou que ***"alguns passageiros preferiram não aguardar no aeroporto pela liberação de sua vaga em hotel e solicitaram transporte para se deslocar para local de sua preferência, o que foi prontamente atendido pela GOL"***. Não obstante, pelos relatos nos autos constata-se que o passageiro registrou sua reclamação presencialmente no Aeroporto de Guarulhos no sistema às **02:29:43** do dia **26/02/2016** (NUP: **00065.011689/2019-61** - SEI n° **2774608**), o que comprova que, de fato, até aquele momento o passageiro encontrava-se nas dependências do aeroporto, e a empresa aérea não havia disponibilizado a assistência material de hospedagem (grifos introduzidos)

3.12. Considerando que até o momento do registro de sua reclamação o período de espera do passageiro no aeroporto ultrapassou **4 (quatro) horas para as providências de hospedagem**. Restou configurada inobservância à legislação, pois deve o transportador fornecer assistência de hospedagem para passageiros que não residirem na localidade do aeroporto de origem.

3.13. De acordo com a legislação que regula a matéria no caso de espera superior a 4 (quatro) horas em decorrência de cancelamentos de voo, o transportador deve disponibilizar aos passageiro as facilidades de hospedagem em casos de pernoite, como forma de amenizar os transtornos causados pelo ocorrido.

3.14. Há de se considerar que as constatações da fiscalização desta Agência, as quais foram suportadas por evidências anexas aos autos, possuem presunção de legitimidade e certeza, devendo ser afastadas apenas com as necessárias comprovações da parte interessada.

3.15. Sobre isso, importa citar que a teoria da prova negativa, como suscitado pelo interessado tem-se que o Código de Processo Civil - CPC deve ser aplicado de forma subsidiária à Lei 9.784/1999 e, apenas, nos casos em que esta for silente. Assim, no caso específico de produção de provas, estando a Administração adstrita ao princípio da legalidade nos termos do art. 36 da Lei 9784/99. Aliando-se a isso, o conceito de presunção de veracidade dos atos administrativos decorrente do art. 19 da Constituição

Federal e, ainda com respaldo na doutrina administrativa, princípios da legalidade.

3.16. Conclui-se que opera ainda a inversão do ônus da prova nos casos revestidos de presunção de legalidade decorrentes do *manus* fiscalizatório da ANAC. A ser observado pela sistemática do ordenamento administrativo, que se requer demonstração para desconstituição da presunção, não havendo de se falar em nulidade por impossibilidade de produção de prova negativa.

3.17. Pelos relatos constantes nos autos constata-se que a autuada não apresentou qualquer elemento que indicasse o contrário, configurando infração às normas em vigor e, portanto, sujeitando a empresa de transporte aéreo à aplicação de sanção administrativa.

4. **DA DOSIMETRIA DA SANÇÃO**

4.1. **Da Sanção a ser Aplicada em Definitivo**

4.2. A Resolução ANAC nº 400/2018 prevê a aplicação de sanção de multa nos valores mínimo, intermediário e máximo como 20.000 35.000 50.000 para as infrações ali colacionadas.

4.3. Para o reconhecimento da circunstância atenuante prevista no artigo 36, § 1º, inciso I da Resolução ANAC nº 472/2018 (“o reconhecimento da prática da infração”) entende-se que o ente regulado deve confirmar, ainda que indiretamente, a prática do ato, e não contestar sua desconformidade com a norma, condições que se não se verificaram nos autos. Deve ser, assim, afastada a sua incidência.

4.4. Da mesma forma, entende-se que o interessado não demonstrou, nos autos, ter adotado voluntariamente qualquer providência eficaz para evitar ou amenizar as consequências da infração. Repare-se que nenhuma medida que configure um dever pode ser fundamento para a aplicação dessa atenuante, prevista no inciso II do § 1º do art. 36 da Resolução ANAC nº 472/2008;

4.5. Para a análise da circunstância atenuante prevista no inciso III do § 1º do art.36 da Resolução ANAC nº 472/2008 (“a inexistência de aplicação de penalidades no último ano”), é necessária pesquisa para identificar a eventual existência de sanção aplicada ao ente regulado no período de um ano encerrado em 25/02/2019 que é a data da infração ora analisada. Em pesquisa no Sistema Integrado de Gestão de Créditos – SIGE) desta Agência identificou-se penalidade prévia anteriormente aplicada em definitivo ao autuado. Nessa hipótese, não será reconhecida circunstância atenuante no cálculo da dosimetria da sanção.

4.6. Quanto à existência de circunstância agravante, previstas essas no § 2º do artigo 36 da Resolução ANAC nº 472/2008, não se vê, nos autos, qualquer elemento que configure nenhuma das hipóteses previstas no inciso I (“reincidência”), no inciso II (“recusa em adotar medidas para reparação dos efeitos da infração”), no inciso III (“obtenção, para si ou para outrem, de vantagens resultantes da infração”), no inciso IV (“exposição ao risco da integridade física de pessoas ou da segurança de voo”), ou no inciso V (“destruição de bens públicos”) do dispositivo.

4.7. **Da sanção a ser aplicada em definitivo**

4.8. Dada a inexistência de circunstâncias atenuantes e agravantes aplicáveis ao caso, voto por manter os termos da decisão de primeira instância, cuja penalidade resultou em 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), que é o valor intermediário previsto para a hipótese no inciso III do artigo 27 do(a) Resolução 400 de 13/12/2016 c/c Alinea u do inciso III do artigo 302 do(a) Lei 7565 de 19/12/1986.

4.9. **Conclusão**

4.10. Voto por CONHECER DO RECURSO E NEGAR-LHE PROVIMENTO, MANTENDO-SE, assim, os efeitos da decisão prolatada pela autoridade competente da primeira instância administrativa em desfavor do INTERESSADO, que aplicou multa no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), pela inobservância ao inciso III do artigo 27 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.

4.11. É como Voto.

Hildenise Reinert

SIAPE 1479877

Membro julgador da ASJIN/ANAC - Portaria Nomeação nº 2218, de 17 de setembro de 2014.



Documento assinado eletronicamente por **Hildenise Reinert, Analista Administrativo**, em 20/06/2021, às 13:37, 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 **5091958** e o código CRC **F54F72EF**.

SEI nº 5091958

VOTO

PROCESSO: 00066.018196/2019-42

INTERESSADO: GOL LINHAS AEREAS S.A.

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

I- Acompanho, na íntegra, o voto da Relatora que **CONHECEU DO RECURSO** e, **NEGOU-LHE PROVIMENTO, MANTENDO** a decisão de primeira instância em desfavor do autuado no valor de **R\$ 35.000,00** (trinta e cinco mil reais), pela inobservância ao inciso III do artigo 27 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, pela conduta descrita no Auto de Infração 009412/2019(3338197).

Cássio Castro Dias da Silva

SIAPE 1467237

Portarias ANAC n° 751, de 07/03/2017, e n° 1.518, de 14/05/2018

Presidente Turma Recursal



Documento assinado eletronicamente por **Cassio Castro Dias da Silva, Presidente de Turma**, em 22/06/2021, às 09:32, 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 **5824014** e o código CRC **A10A1227**.

SEI nº 5824014



VOTO

PROCESSO: 00066.018196/2019-42

INTERESSADO: GOL LINHAS AEREAS S.A.

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

I- Acompanho, na íntegra, o voto da Relatora que **CONHECEU DO RECURSO** e, **NEGOU-LHE PROVIMENTO, MANTENDO** a decisão de primeira instância em desfavor do autuado no valor de **R\$ 35.000,00** (trinta e cinco mil reais), pela inobservância ao inciso III do artigo 27 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, pela conduta descrita no Auto de Infração 009412/2019(3338197).

Eduardo Viana Barbosa

SIAPE 1624783

Membro julgador da ASJIN/ANAC - Portaria Nomeação n° n° 1381/DIRP/2016



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Viana Barbosa, Analista Administrativo**, em 22/06/2021, às 18:10, 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 **5824016** e o código CRC **3E829B70**.

SEI nº 5824016



CERTIDÃO

CERTIDÃO DE JULGAMENTO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

521ª SESSÃO DE JULGAMENTO DA ASJIN

Processo: 00066.018196/2019-42

Interessado: GOL LINHAS AEREAS S.A.

Auto de Infração: 009412/2019

Crédito de multa: 669985205

Membros Julgadores ASJIN:

- Hildenise Reinert - SIAPE 1479877 - Membro julgador da ASJIN/ANAC - Portaria Nomeação nº 2218, de 17 de setembro de 2014- Relatora
- Cássio Castro Dias da Silva - SIAPE 1467237 - Portarias ANAC nº 751, de 07/03/2017, e nº 1.518, de 14/05/2018 - Presidente da Sessão Recursal
- Eduardo Viana Barbosa - SIAPE 1624783 - Portaria Nomeação nº nº 1381/DIRP/2016 - Membro Julgador

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

A ASJIN, por unanimidade, votou por **CONHECER DO RECURSO** e, no mérito, **NEGAR-LHE PROVIMENTO, MANTENDO** a decisão de primeira instância em desfavor do autuado no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), pela inobservância ao inciso III do artigo 27 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.

Os Membros Julgadores votaram com a Relatora.



Documento assinado eletronicamente por **Hildenise Reinert, Analista Administrativo**, em 22/06/2021, às 13:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Viana Barbosa, Analista Administrativo**, em 22/06/2021, às 18:10, conforme horário oficial de Brasília, com



Documento assinado eletronicamente por **Cassio Castro Dias da Silva, Presidente de Turma**, em 22/06/2021, às 18:41, 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 **5824018** e o código CRC **F1CEE378**.