



VOTO

PROCESSO: 00065.037744/2019-43

INTERESSADO: @INTERESSADOS_VIRGULA_ESPACO_MAIUSCULAS@

SESSÃO DE JULGAMENTO DECISÃO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

AINI: 009150/2019

Data da Lavratura: 12/07/2019

Crédito de Multa (nº SIGEC): 671.126/21-0

Infração: *Deixar de oferecer gratuitamente a assistência material de hospedagem nos casos dispostos no art. 26.*

Enquadramento: alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA c/c o inciso III do art. 27 da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016.

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

1. INTRODUÇÃO

Trata-se de processo administrativo instaurado sob o número em referência, em face da empresa **GOL LINHAS AÉREAS S.A.**, CNPJ nº. 07.575.651/0001-59, por descumprimento da alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA c/c o inciso III do art. 27 da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, cujo Auto de Infração nº. 009150/2019 foi lavrado em 12/07/2019 (SEI! 3233900), com a seguinte descrição, abaixo, *in verbis*:

Auto de Infração nº. 009150/2019 (SEI! 3233900)

(...)

CÓDIGO DA EMENTA: 04.0000400.0077

DESCRIÇÃO DA EMENTA: Deixar de oferecer gratuitamente a assistência material de hospedagem nos casos dispostos no art. 26.

HISTÓRICO: A empresa GOL deixou de oferecer gratuitamente a assistência material de hospedagem à passageira Poliana Queiroz Santiago Reis com reserva no voo 1834 do dia 25/01/2019, em decorrência do cancelamento desse voo e da reacomodação da passageira em voo do dia seguinte.

CAPITULAÇÃO: 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.

DADOS COMPLEMENTARES: Data da Ocorrência: 25/01/2019 - Aeroporto de origem: SBCF - Número do Voo: 1834.

Nome do passageiro: Poliana Queiroz Santiago Reis

(...)

A fiscalização desta ANAC, em Relatório de Ocorrência nº. 009351/2019/GGAF, datado de 05/08/2019 (SEI! 3233901), oportunidade em que, *expressamente*, aponta, conforme abaixo, *in verbis*:

Relatório de Ocorrência nº. 009351/2019/GGAF (SEI! 3233901)

(...)

DESCRIÇÃO:

I - DOS FATOS

Em 26 de janeiro de 2019, a passageira Poliana Queiroz Santiago Reis compareceu ao atendimento presencial da ANAC no aeroporto Tancredo Neves para registrar uma manifestação, que recebeu o número 20190009904 (SEI 2687693):

"ATENDIMENTOC NF: Em 26/01/2019 às 10h29min, compareceu a este atendimento presencial a passageira Poliana Queiroz Santiago Reis, reserva/bilhete AK7YYJ - V00 1834, previsto para partida às 22h30min, dia 25/01/2019 , Confins com destino final Salvador da CIA GOL. Relata que uma vez adquirido bilhete de passagem e comparecendo ao aeroporto de origem (CNF) para embarque, segundo suas palavras, ocorreu um atraso devido problema com a tripulação planos de voo e meteorológicos. Diante disso, a passageira aguardou até por volta das 03h00min, para receber a confirmação via CIA de seu cancelamento do mencionado voo. A passageira informa ainda que a partir do horário 03h29min, houve um desacordo de informações, vindo a atendo-lo de fato às 05h29min, remarcando sua conexão para o dia 27/01/2019. Às 06h45min com reserva/bilhete BPZZBTZ - V00 2181, Confins conexão Galeão com destino final Aracaju, haja visto o voo para Salvador já se encontrar completo conforme orientação da atendente da CIA e por

conta própria decidiu viajar para Aracaju que seria uma localidade mais próxima. A reclamante informa ainda que tentou por várias maneiras apresentar voas alternativos o que segundo ela, a CIA não aceitou.

Para tanto a mesma relata ainda que durante sua estadia nesse aeroporto não lhe foi fornecido nenhum voucher alimentação, e quanto a hospedagem, a passageira informa que a CIA enviou a um hotel

lotado na região a Pampulha o qual quando lá chegou não havia reserva pela CIA, tendo com isso retornado ao aeroporto de origem. Indignado com o descaso e sobretudo desrespeito, a reclamante sentiu-se no dever de procurar esse posto de atendimento aguardando providências devidas. Ademais o orientamos de posse desse protocolo acionar caso se sinta lesado, o Juizado Especial, bem como o site consumidor.gov.br para reparação de danos financeiro e morais. (LDMP)"

A companhia inseriu no sistema Stella a seguinte resposta:

"...

Segue posição referente à manifestação apresentada por Poliana Queiroz Santiago Reis Foi aberto pela Diretoria de Relacionamento com o Cliente o registro de número 190204-014763

Frente à reclamação da Sra, Poliana, esclarece-se que G voo G3 1834 do dia 25 de Janeiro de 2019 no trecho de origem Belo Horizonte Confins (CNF)-Salvador (SSA) sofreu cancelamento consequência de tráfego aéreo em São Paulo.

Informamos que a companhia agiu em conformidade com a legislação vigente com o fornecimento transporte número do voucher: T712533 e alimentação número do voucher A715680, A715681 e A715682.

Esclarecemos que os nossos colaboradores realizaram tentativas de acomodação em outras companhias aéreas, não sendo possível devido a indisponibilidade de vaga. Ressaltamos que a passageira foi acomodada para embarque no dia 27 de janeiro de 2019 voo G3 2185 Belo Horizonte - Confins (CNF) - Rio de Janeiro Galeão - (GIG) - conexão no voo G3 2016 Rio de Janeiro - Galeão (GIG) destino Aracaju (AJU).

"..."

Foi encaminhado o Ofício nº 34/2019/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC (SEI 2743493) para a empresa GOL solicitando:

"...

1. Tendo em vista a manifestação 20190009904, solicito que justifiquem o motivo de a passageira não ter sido reacomodada em voo de primeira oportunidade, além de informarem se foi ou não oferecida assistência material de alimentação, anexando eventuais comprovantes. Gentileza confirmar se o problema relatado pela passageira quanto ao hotel foi confirmado, e caso a passageira tenha sido acomodada em outro estabelecimento de hospedagem, incluir o comprovante

2. Em anexo, segue cópia da manifestação declaração de cancelamento.

..."

A empresa encaminhou resposta (SEI 2786760):

"...

A GOL LINHAS AÉREAS S.A. ("GOL" ou "Companhia"), sociedade concessionária de serviços de transporte aéreo, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.575.651/0001-59, com sede na cidade e Estado do Rio de Janeiro, na Praça Senador Salgado Filho, s/nº. Aeroporto Santos Dumont, térreo, área pública, entre os eixos 46-48/0-P, Sala de Gerência - Back Office, CEP 20021-340, vem, respeitosamente, pela presente, expor o que segue.

Referência é feita ao Ofício nº 34/2019/CNF/NURAC/CTREG/GEOP/SFI-ANAC por meio do qual esta D. Agência Reguladora, solicita informações sobre a manifestação em epígrafe.

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

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

..."

Foi encaminhado o Ofício nº 38/2019/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC(SEI 2790996) a GOL:

"...

1. Tendo em vista as solicitações de dilação de prazo de 10 dias para o envio de resposta aos Ofícios nº 34/2019/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC e nº 09/2019/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, incluídas respectivamente nos processos 00058.005587/2019-04 e 00065.043298/2018-25, confirmo que foi aceita a demanda, e que a empresa deve encaminhar as informações solicitadas no prazo máximo de 10 dias a partir do recebimento deste ofício, sendo o descumprimento passível de ensejar instauração de processo administrativo sancionador, nos termos do artigo 4º, inciso IV da Lei nº 9.784/99 e artigo 302, inciso III, alínea 1º, da Lei nº 7.565/86.

2. Adicionalmente, informo que não serão aceitas, por este NURAC de Belo Horizonte, futuras solicitações de dilação de prazo em que a empresa condicione o início de novo prazo de resposta ao deferimento do pedido pela Agência. Em caso de dúvidas ou esclarecimentos adicionais, peço para entrar em contato com a coordenação do Núcleo.

..."

A empresa encaminhou a resposta a seguir (SEI 2865814):

"...

Primeiramente informamos que a Passageira adquiriu bilhete para o voo G3 1834, do dia 25 de Janeiro de 2019, com origem no Aeroporto de Confins e destino ao Aeroporto de Salvador.

Contudo, devido à questão operacional e à meteorologia, o voo G3 1834 teve de ser cancelado antes de partir do Aeroporto de Confins.

Destaca-se que devido à meteorologia, todas as Companhias aéreas estavam em situação de contingência naquela oportunidade, sendo que reacomodamos o maior número de passageiros possível em voo de congênere, no entanto, não havia vaga para todos os passageiros, tendo sido priorizadas as pessoas com necessidade de assistência especial.

Cumpramos esclarecer, com relação ao fornecimento da assistência material de alimentação, que a Companhia informou aos passageiros que poderiam se dirigir aos restaurantes/lanchonetes Vila Francisca, Bob's, Subway e Pizzaria L'orizzonte, para se alimentarem, uma vez que a lista dos passageiros foi apresentada para estes fornecedores, os quais possuem contrato com a CIA e disponibilizaram as refeições.

Sobre a assistência material de hospedagem, devido aos pousos alternados no Aeroporto de Confins, bem como ao rompimento da barragem da cidade de

Brumadinho/MG, naquela mesma data, houve muita procura na rede hoteleira da região, bem como atraso para liberação de quartos para novos hóspedes.

Devido a esta situação, os passageiros tiveram de aguardar no Aeroporto de Confins pela liberação gradual das vagas para hospedagem. No entanto, alguns passageiros informaram que não iriam aguardar pela liberação da vaga no hotel e foram autorizados a se dirigir a estabelecimentos de sua escolha, e solicitar o reembolso do valor da hospedagem junto ao SAC da GOL.

..."

Foi encaminhado o Ofício nº 49/2019/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC (SEI 2896357) a GOL:

"...

Na resposta da empresa protocolada sob número 00066.008057/2019-19, afirma-se que "Devido a esta situação, os passageiros tiveram de aguardar no Aeroporto de Confins pela liberação gradual das vagas para hospedagem. No entanto, alguns passageiros informaram que não iriam aguardar pela liberação da vaga no hotel e foram autorizados a se dirigir a estabelecimentos de sua escolha, e solicitar o reembolso do valor da hospedagem junto ao SAC da GOL". Tendo em vista a possibilidade de solicitação posterior de reembolso, gentileza confirmar se, no caso concreto da passageira Poliana Queiroz Santiago Reis, localizador AK7YYJ, foi efetivamente realizado o reembolso dos gastos da reclamante, anexando eventuais comprovantes.

..."

A companhia encaminhou a resposta a seguir (SEI 00066.011318/2019-70):

"...

Referência é feita ao Ofício nº 49/2019/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, por meio do qual V.Sa. solicita informações acerca do reembolso dos gastos de hospedagem da passageira Sra. Poliana Queiroz Santiago Reis (localizador AK7YYJ).

Informamos que, até o presente momento, a passageira em questão ainda não entrou em contato com o SAC da GOL para solicitar o reembolso de despesas eventuais.

..."

II - DA FUNDAMENTAÇÃO NORMATIVA

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

Os artigos 21, 26 e 27 da Resolução nº 400 estabelece que:

(...)

O artigo 302, inciso III, alínea "u", do CBAer, dispõe o que se segue:

(...)

A Decisão 2650138, que consta no processo 00065.051746/2018-64, atesta que:

"...

Note-se que o non bis in idem estará caracterizado quando a penalidade derivar de um mesmo fato, aplicada a um mesmo sujeito e sob a mesma fundamentação. É o que foi identificado no caso em tela.

...

Os incisos do artigo 27 da Resolução ANAC nº 400 de 13/12/2016 não são cumulativos. Tendo o Auto de Infração nº 006252/2018 concluído pela aplicação de sanção administrativa de multa (SEI 2608945) com fulcro no dispositivo infralegal do artigo

27 da Resolução ANAC nº 400 de 13/12/2016, a conclusão do Auto de Infração nº 006248/2018, que também fundamenta no artigo 27 da mesma Resolução, deve ser no sentido de seu arquivamento, visto aplicar-se ao caso o princípio do non bis in idem.

..."

III - DA DECISÃO DO INSPAC

Não foi possível a comprovação de que havia vaga em voo anterior ao que a passageira foi reacomodada, não sendo portanto identificada irregularidade quanto à remarcação.

Em decorrência do não fornecimento da assistência material de alimentação, e da não comprovação do fornecimento de serviço de hospedagem, ou pelo menos o ressarcimento dos gastos da passageira com "estabelecimento de sua escolha", além de a decisão 2650138 afirmar que não poderia ser aplicada mais de uma penalidade quando as irregularidades derivassem de um mesmo fato, observou-se o descumprimento do art. 27, Inciso III da Resolução nº 400 e o descumprimento do Artigo 302, inciso III, alínea "u" do CBA, capitulando-se a conduta nas disposições normativa a seguir:

Artigo 302, inciso III, alínea "u" da Lei nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986, c/c o art. 27, Inciso III da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.

(...)

(grifos no original)

Em anexo ao presente processo, a fiscalização apresenta Processos Administrativos, onde constam as referidas manifestações de passageiros, a saber: a) Processo nº 00058.005587/2019-04; b) 00066.006218/2019-21; c) Processo nº 00066.008057/2019-19 e d) Processo nº 00066.011318/2019-70.

Notificada da lavratura do referido Auto de Infração, em 13/08/2019 (SEI! 3376309), a empresa interessada apresenta a sua defesa, em 02/09/2019 (SEI! 3446430 e 3446425), oportunidade em que alega, *expressamente*, que: (i) não ocorreu a infração descrita, pois, *segundo afirma*, a referida passageira recebeu assistência material de hospedagem, no Aeroporto do Confins; (ii) a descrição dos fatos não se mostra coerente com a realidade, porque a GOL efetivamente ofertou a assistência material de hospedagem aos passageiros; (iii) tendo em vista os pousos alternados no Aeroporto de Confins, bem como ao rompimento da barragem da cidade de Brumadinho/MG, *segundo afirma*, houve muita procura na rede hoteleira da região, o que ocasionou atraso para liberação de quartos para novos hóspedes; (iv) ofertou a assistência material de hospedagem para os passageiros, mas estes tiveram de aguardar no Aeroporto de Confins pela liberação gradual das vagas dos hotéis; (v) alguns passageiros informaram que não iriam aguardar pela liberação da vaga no hotel e foram autorizados a se dirigir a estabelecimentos de sua escolha, e solicitar o reembolso do valor da hospedagem junto ao SAC da empresa; (vi) a oferta de hospedagem foi efetivamente realizada, e colocada à disposição da passageira, no entanto, ela não aguardou no Aeroporto de Confins pela liberação de sua vaga no hotel; (vii) não há prova nos autos que seja capaz de fundamentar a suposta infração, muito pelo contrário, a prova apresentada na presente defesa refuta qualquer acusação de que a empresa não teria ofertado a assistência material de hospedagem à passageira; e (viii) no caso de não haver qualquer dado ou elemento de prova contrária aos argumentos apontados pela empresa, deve-se acolher o arquivamento do presente processo administrativo.

O setor competente, *em decisão motivada*, datada de 14/03/2021 (SEI! 4041920), confirmou o ato infracional, capitulado na alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA c/c o inciso III do art. 27 da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, aplicando, *sem a presença de qualquer condição atenuante e/ou agravante* (incisos dos §§1º e 2º, ambos do art. 36 da *hoje vigente* Resolução ANAC nº 472/18), a sanção de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), que é o *valor médio* previsto como sanção para o ato infracional cometido.

No presente processo, verifica-se notificação de decisão, datada de 17/03/2021 (SEI! 5485976), a qual foi recebida pela empresa interessada, em 22/03/2021 (SEI! 5505437), oportunidade em que esta apresenta, em 05/04/2021 (SEI! 5558138), o seu recurso (SEI! 5558137), alegando, *entre outras coisas*: (i) requer o efeito suspensivo para o seu recurso; (ii) "[...] como ao rompimento da barragem da cidade de Brumadinho/MG, que ocorreu na mesma data, houve muita procura na rede hoteleira da região, o que

ocasionou atraso para liberação de quartos para novos hóspedes"; (iii) "[...] ofertou a assistência material de hospedagem para os passageiros, mas estes tiveram de aguardar no Aeroporto de Confins pela liberação gradual das vagas dos hotéis. Assim que as vagas eram liberadas, a Companhia encaminhava os Passageiros para um quarto de hotel."; (iv) "[...] **a oferta de hospedagem foi efetivamente realizada, e colocada à disposição dos passageiros**, no entanto, eles preferiram não aguardar no Aeroporto de Confins pela liberação de sua vaga no hotel e a oferta de hospedagem foi efetivamente realizada, e colocada à disposição dos passageiros, no entanto, eles preferiram não aguardar no Aeroporto de Confins pela liberação de sua vaga no hotel e solicitaram transporte para se deslocar para outra cidade, o que foi atendido pela GOL naquela ocasião" (**grifos no original**); (v) "[...] o Auto de infração que fora lavrado baseia-se única e tão somente na reclamação realizada pelos passageiros, o que não constitui elemento de prova suficiente para imputar penalidade à Recorrente, [...]"; (vi) "[não] se pode obrigar a Recorrente a constituir prova negativa e, portanto, devido à ausência de qualquer dado ou elemento de prova contrária apresentada pela GOL, deve-se acolher o arquivamento do presente processo administrativo como medida de rigor, sob pena desta D. Agência Reguladora violar princípios constitucionais fundamentais tutelados e garantidos pelo Estado Democrático de Direito"; e (vii) "[...] não há que se falar que a Recorrente deixou de ofertar a assistência material, muito pelo contrário, sendo medida de justiça que se proceda à reforma da decisão de primeira instância proferida, com o consequente arquivamento do processo administrativo em epígrafe".

Por despacho da ASJIN, de 26/04/2021 (SEI! 5640893), o presente processo foi encaminhado à Relatoria, sendo atribuído a este Relator no dia 02/06/2021, às 09h03min.

Dos Outros Atos Processuais:

- Auto de Infração nº. 009150/2019, de 12/07/2019 (SEI! 3233900);
- Relatório de Ocorrência nº. 009351/2019/GGAF, datado de 05/08/2019 (SEI! 3233901);
- Processo nº 00058.005587/2019-04;
- Processo nº 00066.006218/2019-21;
- Processo nº 00066.008057/2019-19;
- Processo nº 00066.011318/2019-70;
- Ofício nº 7251/2019/ASJIN-ANAC, de 06/08/2019 (SEI! 3318925);
- Aviso de Recebimento - AR, de 13/08/2019 (SEI! 3376309);
- Defesa da empresa interessada, de 02/09/2019 (SEI! 3446425);
- Documentos para representação (SEI! 3446426; 3446427 e 3446428);
- Recibo Eletrônico de Protocolo, de 02/09/2019 (SEI! 3446430);
- Despacho ASJIN, de 17/09/2019 (SEI! 3508209);
- Decisão de Primeira Instância, datada de 14/03/2021 (SEI! 4041920);
- Extrato SIGEC, de 16/03/2021 (SEI! 5483480);
- Ofício nº 2212/2021/ASJIN-ANAC, de 17/03/2021 (SEI! 5485976);
- Certidão de Intimação Cumprida, de 17/03/2021 (SEI! 5505437);
- Recurso da Empresa interessada, de 05/04/2021 (SEI! 5558137);
- Recibo Eletrônico de Protocolo, de 05/04/2021 (SEI! 5558138); e
- Despacho ASJIN, de 26/04/2021 (SEI! 5640893).

É o breve Relatório.

2. DAS PRELIMINARES

Do Recebimento do Recurso Sem Efeito Suspensivo

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

Resolução ANAC nº. 472/18

(...)

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

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

(...)

(grifos nossos)

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

Lei nº. 9.784/99

(...)

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

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

(...)

(grifos nossos)

No caso em tela, deve-se apontar que o recorrente não apresenta argumentos plausíveis para a adoção dos quesitos permissivos para a incidência da referida excludente. *Como se pode observar*, o interessado não demonstrou no presente processo que a sua sujeição imediata à execução da sanção aplicada poderá vir, *de alguma forma*, a lhe trazer prejuízos de difícil ou incerta reparação.

Da Regularidade Processual:

Notificada da lavratura do referido Auto de Infração, em 13/08/2019 (SEI! 3376309), a empresa interessada apresenta a sua defesa, em 02/09/2019 (SEI! 3446430 e 3446425). O setor competente, *em decisão motivada*, datada de 14/03/2021 (SEI! 4041920), confirmou o ato infracional, capitulado na alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA c/c o inciso III do art. 27 da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, aplicando, *sem a presença de qualquer condição atenuante e/ou agravante* (incisos dos §§1º e 2º, ambos do art. 36 da *hoje vigente* Resolução ANAC nº 472/18), a sanção de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), que é o *valor médio* previsto como sanção para o ato infracional cometido. *No presente processo*, verifica-se notificação de decisão, datada de 17/03/2021 (SEI! 5485976), a qual foi recebida pela empresa interessada, em 22/03/2021 (SEI! 5505437), oportunidade em que esta apresenta, em 05/04/2021, o seu recurso (SEI! 5558137). *Por despacho da ASJIN*, de 26/04/2021 (SEI! 5640893), o presente processo foi encaminhado à Relatoria, sendo atribuído a este Relator no dia 02/06/2021, às 09h03min.

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

3. DA FUNDAMENTAÇÃO

Quanto à Fundamentação da Matéria – Deixar de oferecer gratuitamente a assistência material de hospedagem nos casos dispostos no art. 26 .

A empresa interessada foi autuada por *deixar de oferecer gratuitamente a assistência material de hospedagem nos casos dispostos no art. 26*, em afronta à alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA c/c o inciso III do art. 27 da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, cujo Auto de Infração nº. 009150/2019, de 12/07/2019 (SEI! 3233900), com a seguinte descrição, *in verbis*:

Auto de Infração nº. 009150/2019 (SEI! 3233900)

(...)

CÓDIGO DA EMENTA: 04.0000400.0077

DESCRIÇÃO DA EMENTA: Deixar de oferecer gratuitamente a assistência material de hospedagem nos casos dispostos no art. 26.

HISTÓRICO: A empresa GOL deixou de oferecer gratuitamente a assistência material de hospedagem à passageira Poliana Queiroz Santiago Reis com reserva no voo 1834 do dia 25/01/2019, em decorrência do cancelamento desse voo e da reacomodação da passageira em voo do dia seguinte.

CAPITULAÇÃO: 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.

DADOS COMPLEMENTARES: Data da Ocorrência: 25/01/2019 - Aeroporto de origem: SBCF - Número do Voo: 1834.

Nome do passageiro: Poliana Queiroz Santiago Reis

(...)

O fato foi enquadrado na alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA c/c o inciso III do art. 27 da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, abaixo transcritos, *in verbis*:

CBA

(...)

CAPÍTULO III - Das Infrações

(...)

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

(...)

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

(...)

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

(...)

(sem grifos no original)

Resolução ANAC nº 400/16

(...)

Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos:

I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado;

II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço;

III - preterição de passageiro; e

IV - perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador.

Parágrafo único. As alternativas previstas no caput deste artigo deverão ser imediatamente oferecidas aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado.

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

I - atraso do voo;

II - cancelamento do voo;

III - interrupção de serviço; ou

IV - preterição de passageiro.

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, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; 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.

§ 2º No caso de Passageiro com Necessidade de Assistência Especial - PNAE e de seus acompanhantes, nos termos da Resolução nº 280, de 2013, a assistência prevista no inciso III do caput deste artigo deverá ser fornecida independentemente da exigência de pernoite, salvo se puder ser substituída por acomodação em local que atenda suas necessidades e com concordância do passageiro ou acompanhante.

§ 3º O transportador poderá deixar de oferecer assistência material quando o passageiro optar pela reacomodação em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro ou pelo reembolso integral da passagem aérea.

(...)

(sem grifos no original)

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

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

No caso em tela, em Relatório de Ocorrência nº. 009351/2019/GGAF, datado de 05/08/2019 (SEI! 3233901), oportunidade em que, *expressamente*, aponta, conforme abaixo, *in verbis*:

Relatório de Ocorrência nº. 009351/2019/GGAF (SEI! 3233901)

(...)

DESCRIÇÃO:

I - DOS FATOS

Em 26 de janeiro de 2019, a passageira Poliana Queiroz Santiago Reis compareceu ao atendimento presencial da ANAC no aeroporto Tancredo Neves para registrar uma manifestação, que recebeu o número 20190009904 (SEI 2687693):

"ATENDIMENTOC NF: Em 26/01/2019 às 10h29min, compareceu a este atendimento presencial a passageira Poliana Queiroz Santiago Reis, reserva/bilhete AK7YYJ - V00 1834, previsto para partida às 22h30min, dia 25/01/2019, Confins com destino final Salvador da CIA GOL. Relata que uma vez adquirido bilhete de passagem e comparecendo ao aeroporto de origem (CNF) para embarque, segundo suas palavras,

ocorreu um atraso devido problema com a tripulação planos de voo e meteorológicos. Diante disso, a passageira aguardou até por volta das 03h00min, para receber a confirmação via CIA de seu cancelamento do mencionado voo. A passageira informa ainda que a partir do horário 03h29min, houve um desacordo de informações, vindo a atendo-lo de fato às 05h29min, remarcando sua conexão para o dia 27/01/2019. Às 06h45min com reserva/bilhete BPZZBTZ - V00 2181, Confins conexão Galeão com destino final Aracaju, haja visto o voo para Salvador já se encontrar completo conforme orientação da atendente da CIA e por conta própria decidiu viajar para Aracaju que seria uma localidade mais próxima. A reclamante informa ainda que tentou por várias maneiras apresentar voas alternativos o que segundo ela, a CIA não aceitou. Para tanto a mesma relata ainda que durante sua estadia nesse aeroporto não lhe foi fornecido nenhum voucher alimentação, e quanto a hospedagem, a passageira informa que a CIA enviou a um hotel lotado na região a Pampulha o qual quando lá chegou não havia reserva pela CIA, tendo com isso retornado ao aeroporto de origem. Indignado com o descaso e sobretudo desrespeito, a reclamante sentiu-se no dever de procurar esse posto de atendimento aguardando providências devidas. Ademais o orientamos de posse desse protocolo acionar caso se sinta lesado, o Juizado Especial, bem como o site consumidor.gov.br para reparação de danos financeiro e morais. (LDMP)"

A companhia inseriu no sistema Stella a seguinte resposta:

"...

Segue posição referente à manifestação apresentada por Paliana Queiroz Santiago Reis Foi aberto pela Diretoria de Relacionamerlto com o Cliente o registro de número 190204-014763

Frente à reclamação da Sra, Poliana, esclarece-se que G voo G3 1834 do dia 25 de Janeiro de 2019 no trecho de origem Belo Horizonte Confins (CNF)-Salvador (SSA) sofreu cancelamento consequência de tráfego aéreo em São Paulo.

Informamos que a companhia agiu em conformidade com a legislação vigente com o fornecimento transporte número do voucher: T712533 e alimentação número do voucher A715680, A715681 e A715682.

Esclarecemos que os nossos colaboradores realizaram tentativas de acomodação em outras companhias aéreas, não sendo possível devido a indisponibilidade de vaga. Ressaltamos que a passageira foi acomodada para embarque no dia 27 de janeiro de 2019 voo G3 2185 Belo Horizonte - Confins (CNF) - Rio de Janeiro Galeão - (GIG) - conexão no voo G3 2016 Rio de Janeiro - Galeão (GIG) destino Aracaju (AJU).

"..."

Foi encaminhado o Ofício nº 34/2019/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC (SEI 2743493) para a empresa GOL solicitando:

"...

1. Tendo em vista a manifestação 20190009904, solicito que justifiquem o motivo de a passageira não ter sido reacomodada em voo de primeira oportunidade, além de informarem se foi ou não oferecida assistência material de alimentação, anexando eventuais comprovantes. Gentileza confirmar se o problema relatado pela passageira quanto ao hotel foi confirmado, e caso a passageira tenha sido acomodada em outro estabelecimento de hospedagem, incluir o comprovante

2. Em anexo, segue cópia da manifestação declaração de cancelamento.

"..."

A empresa encaminhou resposta (SEI 2786760):

"...

A GOL LINHAS AÉREAS S.A. ("GOL" ou "Companhia"), sociedade concessionária de serviços de transporte aéreo, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.575.651/0001-59, com sede na cidade e Estado do Rio de Janeiro, na Praça Senador Salgado Filho, s/nº. Aeroporto Santos Dumont, térreo, área pública, entre os eixos 46-48/0-P, Sala de Gerência - Back Office, CEP 20021-340, vem, respeitosamente, pela presente, expor o

que segue.

Referência é feita ao Ofício nº 34/2019/CNF/NURAC/CTREG/GEOP/SFI-ANAC por meio do qual esta D. Agência Reguladora, solicita informações sobre a manifestação em epígrafe.

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

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

..."

Foi encaminhado o Ofício nº 38/2019/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC(SEI 2790996) a GOL:

"...

1. Tendo em vista as solicitações de dilação de prazo de 10 dias para o envio de resposta aos Ofícios nº 34/2019/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC e nº 09/2019/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC, incluídas respectivamente nos processos 00058.005587/2019-04 e 00065.043298/2018-25, confirmo que foi aceita a demanda, e que a empresa deve encaminhar as informações solicitadas no prazo máximo de 10 dias a partir do recebimento deste ofício, sendo o descumprimento passível de ensejar instauração de processo administrativo sancionador, nos termos do artigo 4º, inciso IV da Lei nº 9.784/99 e artigo 302, inciso III, alínea 1ª, da Lei nº 7.565/86.

2. Adicionalmente, informo que não serão aceitas, por este NURAC de Belo Horizonte, futuras solicitações de dilação de prazo em que a empresa condicione o início de novo prazo de resposta ao deferimento do pedido pela Agência. Em caso de dúvidas ou esclarecimentos adicionais, peço para entrar em contato com a coordenação do Núcleo.

..."

A empresa encaminhou a resposta a seguir (SEI 2865814):

"...

Primeiramente informamos que a Passageira adquiriu bilhete para o voo G3 1834, do dia 25 de Janeiro de 2019, com origem no Aeroporto de Confins e destino ao Aeroporto de Salvador.

Contudo, devido à questão operacional e à meteorologia, o voo G3 1834 teve de ser cancelado antes de partir do Aeroporto de Confins.

Destaca-se que devido à meteorologia, todas as Companhias aéreas estavam em situação de contingência naquela oportunidade, sendo que reacomodamos o maior número de passageiros possível em voo de congêneres, no entanto, não havia vaga para todos os passageiros, tendo sido priorizadas as pessoas com necessidade de assistência especial.

Cumpramos esclarecer, com relação ao fornecimento da assistência material de alimentação, que a Companhia informou aos passageiros que poderiam se dirigir aos restaurantes/lanchonetes Vila Francisca, Bob's, Subway e Pizzaria L'orizzonte, para se alimentarem, uma vez que a lista dos passageiros foi apresentada para estes fornecedores, os quais possuem contrato com a CIA e disponibilizaram as refeições.

Sobre a assistência material de hospedagem, devido aos pousos alternados no Aeroporto de Confins, bem como ao rompimento da barragem da cidade de Brumadinho/MG, naquela mesma data, houve muita procura na rede hoteleira da região, bem como atraso para liberação de quartos para novos hóspedes.

Devido a esta situação, os passageiros tiveram de aguardar no Aeroporto de Confins pela liberação gradual das vagas para hospedagem. No entanto, alguns passageiros informaram que não iriam aguardar pela liberação da vaga no hotel e foram autorizados a se dirigir a estabelecimentos de sua escolha, e solicitar o reembolso do valor da hospedagem junto ao SAC da GOL.

..."

Foi encaminhado o Ofício nº 49/2019/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC (SEI 2896357) a

GOL:

"...

Na resposta da empresa protocolada sob número 00066.008057/2019-19, afirma-se que "Devido a esta situação, os passageiros tiveram de aguardar no Aeroporto de Confins pela liberação gradual das vagas para hospedagem. No entanto, alguns passageiros informaram que não iriam aguardar pela liberação da vaga no hotel e foram autorizados a se dirigir a estabelecimentos de sua escolha, e solicitar o reembolso do valor da hospedagem junto ao SAC da GOL.". Tendo em vista a possibilidade de solicitação posterior de reembolso, gentileza confirmar se, no caso concreto da passageira Poliana Queiroz Santiago Reis, localizador AK7YYJ, foi efetivamente realizado o reembolso dos gastos da reclamante, anexando eventuais comprovantes.

..."

A companhia encaminhou a resposta a seguir (SEI 00066.011318/2019-70):

"...

Referência é feita ao Ofício nº 49/2019/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFIANAC, por meio do qual V.Sa. solicita informações acerca do reembolso dos gastos de hospedagem da passageira Sra. Poliana Queiroz Santiago Reis (localizador AK7YYJ).

Informamos que, até o presente momento, a passageira em questão ainda não entrou em contato com o SAC da GOL para solicitar o reembolso de despesas eventuais.

..."

II - DA FUNDAMENTAÇÃO NORMATIVA

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

Os artigos 21, 26 e 27 da Resolução nº 400 estabelece que:

(...)

O artigo 302, inciso III, alínea "u", do CBAer, dispõe o que se segue:

(...)

A Decisão 2650138, que consta no processo 00065.051746/2018-64, atesta que:

"...

Note-se que o non bis in idem estará caracterizado quando a penalidade derivar de um mesmo fato, aplicada a um mesmo sujeito e sob a mesma fundamentação. É o que foi identificado no caso em tela.

...

Os incisos do artigo 27 da Resolução ANAC nº 400 de 13/12/2016 não são cumulativos. Tendo o Auto de Infração nº 006252/2018 concluído pela aplicação de sanção administrativa de multa (SEI 2608945) com fulcro no dispositivo infralegal do artigo 27 da Resolução ANAC nº 400 de 13/12/2016, a conclusão do Auto de Infração nº 006248/2018, que também fundamenta no artigo 27 da mesma Resolução, deve ser no sentido de seu arquivamento, visto aplicar-se ao caso o princípio do non bis in idem.

..."

III - DA DECISÃO DO INSPAC

Não foi possível a comprovação de que havia vaga em voo anterior ao que a passageira foi acomodada, não sendo portanto identificada irregularidade quanto à remarcação.

Em decorrência do não fornecimento da assistência material de alimentação, e da não comprovação do fornecimento de serviço de hospedagem, ou pelo menos o ressarcimento dos

gastos da passageira com "estabelecimento de sua escolha", além de a decisão 2650138 afirmar que não poderia ser aplicada mais de uma penalidade quando as irregularidades derivassem de um mesmo fato, observou-se o descumprimento do art. 27, Inciso III da Resolução nº 400 e o descumprimento do Artigo 302, inciso III, alínea "u" do CBA, capitulando-se a conduta nas disposições normativa a seguir:

Artigo 302, inciso III, alínea "u" da Lei nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986, c/c o art. 27, Inciso III da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.

(...)

(grifos no original)

Em anexo ao presente processo, a fiscalização apresenta Processos Administrativos, onde constam as referidas manifestações de passageiros, a saber: a) Processo nº 00058.005587/2019-04; b) 00066.006218/2019-21; c) Processo nº 00066.008057/2019-19 e d) Processo nº 00066.011318/2019-70.

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

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

Notificada da lavratura do referido Auto de Infração, em 13/08/2019 (SEI! 3376309), a empresa interessada apresenta a sua defesa, em 02/09/2019 (SEI! 3446430 e 3446425), oportunidade em que faz as suas alegações.

Quanto aos argumentos trazidos pela empresa interessada em sede defesa, importante ressaltar que o setor técnico de decisão de primeira instância enfrentou todos, oportunidade em que pode afastá-los, apresentados os necessários fundamentos de fato e de direito pertinentes ao caso em tela. Nesse momento, com fundamento no §1º do art. 50 da Lei nº. 9.784/99, este Relator afirma concordar com tais argumentos apresentados em decisão de primeira instância, datada de 14/03/2021 (SEI! 4041920), em especial, no apontado na referida decisão, conforme apontado abaixo, *in verbis*:

Decisão de Primeira Instância (SEI! 4041920)

(...)

RAZÕES DA DECISÃO

(...)

2. Do Mérito

(...)

2.3. Defesa

(...)

Conforme será demonstrado os argumentos da autuada **não** merecem prosperar.

Inicialmente a defesa argumenta que a GOL ofertou a hospedagem à passageira, mas, devido aos pousos alternados no Aeroporto de Confins em virtude do rompimento da barragem da cidade de Brumadinho/MG, que ocorreu na mesma data, houve muita procura na rede hoteleira da região, o que ocasionou atraso para liberação de quartos para novos hóspedes.

No entanto, o passageiro não pode ficar a espera de uma suposta liberação de quarto, uma vez que, em se tratando de hospedagem, essa espera pode durar até a manhã do dia seguinte, momento em que os hóspedes supostamente desocupam as instalações, se é que desocupam. Dessa forma, a empresa deveria ter tomado outras providências para que a passageira fosse acomodada em outra instalação que satisfizesse sua necessidade de hospedagem, mas assim não o fez. Ou seja, a assistência material de hospedagem ofertada pela autuada não foi entregue efetivamente. Portanto, a assistência material em questão não ocorreu.

Adicionalmente, a defesa alega que não há nos autos provas que fundamentem a infração. Entretanto, cabe ressaltar que a própria declaração da empresa, em resposta ao Ofício nº 34/2019/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC (NUP: 00066.008057/2019-19 - SEI nº 2865814), afirma que os passageiros deveriam aguardar a liberação gradual de vagas para

hospedagem, isto é, em que pese ter oferecido, a autuada não foi capaz de garantir a assistência material de hospedagem à passageira, afinal a liberação gradual de vaga não certifica que sua hospedagem será concedida, nem tampouco em que momento isso ocorrerá.

Ultrapassadas as questões acima relatadas, observa-se que a empresa não apresentou argumento capaz de afastar sua responsabilidade pela prática da infração que lhe fora imputada.

Além disso, vale frisar que foram observados todos os princípios que regem o processo administrativo, conforme determina a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, no âmbito geral da Administração Pública, bem como a Resolução ANAC nº 472/2018, que regulamenta o processo administrativo sancionador no âmbito desta Agência Reguladora, sendo, inclusive, garantidos à autuada o direito ao Contraditório e à Ampla Defesa, prova disto é o fato de a empresa estar se defendendo da autuação.

Desta forma, aponta-se a regularidade processual do presente processo, o qual preservou todos os direitos constitucionais inerentes à interessada, bem como respeitou os princípios da Administração Pública, não havendo que se falar em arquivamento do processo.

(...)

(grifos no original)

No presente processo, verifica-se notificação de decisão, datada de 17/03/2021 (SEI! 5485976), a qual foi recebida pela empresa interessada, em 22/03/2021 (SEI! 5505437), oportunidade em que esta apresenta, em 05/04/2021, o seu recurso (SEI! 5558137), alegando, entre outras coisas:

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

(ii) "[...] com o rompimento da barragem da cidade de Brumadinho/MG, que ocorreu na mesma data, houve muita procura na rede hoteleira da região, o que ocasionou atraso para liberação de quartos para novos hóspedes" - Apesar do fato ocorrido ter tido, *sim*, impacto em toda a região, a recorrente não apresenta nenhum documento comprobatório de que houve uma interferência direta da referida tragédia, a qual, *de alguma forma*, tenha contribuído para o não cumprimento pela empresa interessada quanto à normatização em vigor à época.

(iii) "[...] ofertou a assistência material de hospedagem para os passageiros, mas estes tiveram de aguardar no Aeroporto de Confins pela liberação gradual das vagas dos hotéis. Assim que as vagas eram liberadas, a Companhia encaminhava os Passageiros para um quarto de hotel" - *Como apontado em decisão de primeira instância*, acima apresentada (SEI! 4041920), "[...] cabe ressaltar que a própria declaração da empresa, em resposta ao Ofício nº 34/2019/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC (NUP: **00066.008057/2019-19** - SEI nº **2865814**), afirma que os passageiros deveriam aguardar a liberação gradual de vagas para hospedagem, isto é, em que pese ter oferecido, a autuada não foi capaz de garantir a assistência material de hospedagem à passageira, afinal a liberação gradual de vaga não certifica que sua hospedagem será concedida, nem tampouco em que momento isso ocorrerá". Importante ressaltar que a empresa transportadora deve ser diligente no sentido de buscar, *sempre*, alternativas para o perfeito cumprimento da normatização, o que, *inclusive*, deve ser bem materializado, caso a fiscalização veja a necessidade vir a exercer alguma ação fiscal. No caso de alguma dificuldade no cumprimento da norma, bem como na materialização do seu devido cumprimento, o regulado poderá, *previamente*, informar ao órgão regulador quanto aos procedimentos que serão adotados, buscando, *assim*, alguma orientação, *contudo, esta ação deve ser prévia, ou seja*, antes da materialização do ato infracional.

(iv) "[...] **a oferta de hospedagem foi efetivamente realizada, e colocada à disposição dos passageiros**, no entanto, eles preferiram não aguardar no Aeroporto de Confins pela liberação de sua vaga no hotel e a oferta de hospedagem foi efetivamente realizada, e colocada à disposição dos passageiros, no entanto, eles preferiram não aguardar no Aeroporto de Confins pela liberação de sua vaga

no hotel e solicitaram transporte para se deslocar para outra cidade, o que foi atendido pela GOL naquela ocasião" (**grifos no original**) - Esta alegação não pode prosperar, pois, *como apontado pelo setor de decisão de primeira instância*, a empresa recorrente não conseguiu demonstrar suas ações no sentido em contrário das verificações do agente fiscal.

(v) "[...] o Auto de infração que fora lavrado baseia-se única e tão somente na reclamação realizada pelos passageiros, o que não constitui elemento de prova suficiente para imputar penalidade à Recorrente, [...]" - Esta alegação da empresa interessada não condiz com a verdade dos fatos, pois, *como se pode observar no processamento em curso*, a fiscalização desta ANAC, *após manifestação da referida passageira*, realizou diligências junto à empresa recorrente, como forma de buscar esclarecer os fatos, não se podendo falar de qualquer tipo de falha ou vício na materialização do ato infracional que lhe está sendo imputado no presente processo.

(vi) "[não] se pode obrigar a Recorrente a constituir prova negativa e, portanto, devido à ausência de qualquer dado ou elemento de prova contrária apresentada pela GOL, deve-se acolher o arquivamento do presente processo administrativo como medida de rigor, sob pena desta D. Agência Reguladora violar princípios constitucionais fundamentais tutelados e garantidos pelo Estado Democrático de Direito" - *Realmente*, não se pode exigir prova negativa do autuado, mas, *como se pode observar*, não é o caso, pois a empresa recorrente poderia, *sim*, ter comprovado o cumprimento da normatização em vigor à época, demonstrando ter oferecido a assistência material de hospedagem à referida passageira, em contraposição às alegações do agente fiscal, bem como as suas próprias alegações, estas quando requeridas informações por nossa fiscalização.

(vii) "[...] não há que se falar que a Recorrente deixou de ofertar a assistência material, muito pelo contrário, sendo medida de justiça que se proceda à reforma da decisão de primeira instância proferida, com o conseqüente arquivamento do processo administrativo em epígrafe" - *Quanto a esta alegação da empresa interessada, da mesma forma*, não pode prosperar, pois, *como apontado acima*, o ato infracional foi bem materializado pelo agente fiscal, o qual, *inclusive*, realizou diligências junto a empresa, buscando o esclarecimento do assunto, além de ter apontado o mandamento normativo infringido, não conseguindo a recorrente afastar as sólidas alegações de nossa fiscalização.

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

6. DA DOSIMETRIA DA SANÇÃO

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

Da Norma Vigente à Época dos Fatos:

Quanto ao valor da multa aplicada pela decisão de primeira instância administrativa, importante trazer aos autos o entendimento exposto em parecer da Procuradoria Federal junto à ANAC nº 00154/2015/DDA/PFANAC/PGF/AGU, datado de 01/07/2015, o qual apresenta recomendações quanto à vigência das normas da ANAC. Segundo essa exposição, tal vigência é imediata, inclusive para aplicação nos processos administrativos em curso. Acrescenta ainda que as alterações normativas têm o objetivo de padronizar condutas futuras. Por fim, quanto à dosimetria da sanção, essa Procuradoria recomenda que a aplicação das penalidades seja de acordo com a norma em vigência na data do

cometimento do ato infracional.

Embora o parecer supracitado não seja de caráter vinculante, este Relator concorda com a manifestação trazida pela Procuradoria Federal junto à ANAC, acompanhando este entendimento, quanto à interpretação e aplicação de normas administrativo-punitivas no tempo.

Das Condições Atenuantes:

Ressalta-se que o CBA, em seu art. 295, dispõe que a multa será imposta de acordo com a gravidade da infração. *Nesse sentido*, a *então* Resolução ANAC nº. 25/08, bem como a *hoje vigente* Resolução ANAC nº. 472, de 06/06/2018, *estabelecem providências administrativas decorrentes do exercício das atividades de fiscalização sob competência da ANAC, respectivamente*, no *caput* do art. 22 e no *caput* do seu art. 36, aponta que na dosimetria "serão consideradas as circunstâncias atenuantes e agravantes".

Em decisão de primeira instância não foi reconhecida nenhuma condição atenuante (incisos do §1º do art. 36 da *hoje vigente* Resolução ANAC nº. 472/18), *in verbis*:

Resolução ANAC nº. 472/18

(...)

Seção IX - Da Gradação das Sanções

Art. 36. Na dosimetria da aplicação de sanções serão consideradas as circunstâncias atenuantes e agravantes.

§ 1º São circunstâncias atenuantes:

I - o reconhecimento da prática da infração;

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

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

(...)

(sem grifos no original)

Quanto à circunstância atenuante prevista no inciso I do §1º do art. 36 da *hoje vigente* Resolução ANAC nº 472/18 ("reconhecimento da prática da infração"), o ente regulado deve reconhecer não só a prática do ato, mas também o fato de que essa conduta infringiu norma de competência da Autoridade de Aviação Civil, *ou seja*, o autuado deve reconhecer, *expressamente*, o cometimento da conduta infracional.

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

Cumprido mencionar a Súmula Administrativa aprovada pela Diretoria desta Agência, conforme Decisão nº 73, de 24/05/2019, publicada na Seção 1, página 02, do D.O.U., de 30/05/2019, conforme redação abaixo, *in verbis*:

SÚMULA ADMINISTRATIVA ANAC Nº 001/2019

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

No caso em tela, a empresa interessada não reconheceu o cometimento do ato infracional que lhe

está sendo imputado no presente processo, podendo-se, *então*, considerar que não houve por parte da empresa a materialização da condição atenuante prevista no inciso I do §1º do art. 36 da *hoje vigente* Resolução ANAC nº. 472/18.

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

No mesmo sentido, em nova consulta, esta realizada em 28/07/2021, à folha de extrato de pagamentos do SIGEC, correspondente ao interessado, observa-se a presença de sanção administrativa, compreendida dentro do prazo de um ano da aplicação da sanção objeto do presente processo (*por exemplo*, Processo nº. 00066.015421/2019-99 - AI 009032/2019 - FG 17/10/2018 - Pgto 29/01/2021; Processo nº. 00066.000702/2019-47 - AI 006933/2019 - FG 03/09/2018 - Pgto 29/01/2021 e Processo nº. 00065.015788/2019-12 - AI 008057/2019 - FG 18/07/2018 - Pgto 23/10/2020). *Dessa forma*, observa-se que tal circunstância não pode ser aplicada, configurando, *no caso em tela*, a ausência da condição atenuante prevista no inciso III do §1º do art. 36 da *hoje vigente* Resolução ANAC nº. 472/18.

Das Condições Agravantes:

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

Resolução ANAC nº. 472/18

(...)

Seção IX - Da Gradação das Sanções

Art. 36. Na dosimetria da aplicação de sanções serão consideradas as circunstâncias atenuantes e agravantes.

(...)

2º São circunstâncias agravantes:

I - a reincidência;

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

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

IV - a exposição ao risco da integridade física de pessoas ou da segurança de voo; e

V - a destruição de bens públicos.

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

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

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

(...)

(sem grifos no original)

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

Observa-se, *então*, não existir nenhuma das circunstâncias atenuantes (incisos do §1º do art. 36 da *hoje vigente* Resolução ANAC nº 472/18) e nenhuma condição agravante (incisos do §2º do art. 36 da *hoje vigente* Resolução ANAC nº. 472/18).

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

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

7. DO VOTO

Pelo exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, **MANTENDO** a sanção aplicada pela autoridade competente da primeira instância administrativa, **no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, este correspondente ao *patamar médio* previsto para o ato infracional cometido.

É o voto deste Relator.

Rio de Janeiro, 28 de julho de 2021.

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 23/08/2021, às 14:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **5999298** e o código CRC **0305D6E2**.

SEI nº 5999298

VOTO

PROCESSO: 00065.037744/2019-43

INTERESSADO: GOL LINHAS AÉREAS S.A

Considerando o disposto no art. 43 da Resolução ANAC nº 472, de 06 de junho de 2018, art. 13 da Instrução Normativa ANAC nº 135, de 28 de fevereiro de 2019 e art. 9º inc. II da Portaria nº 4.790/ASJIN, de 14 de abril de 2021, profiro meu voto nos seguintes termos:

- Acompanho, na íntegra, o voto relator, Voto CJIN SEI nº 5999298, por CONHECER e **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, **MANTENDO** a sanção aplicada em Primeira Instância Administrativa em desfavor de GOL LINHAS AÉREAS S.A, no valor de **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, por *Deixar de oferecer gratuitamente a assistência material de hospedagem nos casos dispostos no art. 26.*, infração capitulada na alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA c/c o inciso III do art. 27 da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016.

Cássio Castro Dias da Silva

SIAPE 1467237

Presidente da Turma Recursal



Documento assinado eletronicamente por **Cassio Castro Dias da Silva, Presidente de Turma**, em 24/08/2021, às 11:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **6122679** e o código CRC **26ABAD60**.

SEI nº 6122679

VOTO

PROCESSO: 00065.037744/2019-43

INTERESSADO: GOL LINHAS AÉREAS S.A

Considerando o disposto no art. 43 da Resolução ANAC nº 472, de 06 de junho de 2018, art. 13 da Instrução Normativa ANAC nº 135, de 28 de fevereiro de 2019 e art. 9º inc. II da Portaria nº 4.790/ASJIN, de 14 de abril de 2021, profiro meu voto nos seguintes termos:

- Acompanho, na íntegra, o voto relator, Voto CJIN SEI nº 5999298, por CONHECER e **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, **MANTENDO** a sanção aplicada em Primeira Instância Administrativa em desfavor de GOL LINHAS AÉREAS S.A, no valor de **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)**, por *Deixar de oferecer gratuitamente a assistência material de hospedagem nos casos dispostos no art. 26.*, infração capitulada na alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA c/c o inciso III do art. 27 da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016.

Eduardo Viana
SIAPE - 1624783

Membro Julgador - Portaria ANAC nº 1381/DIRP/2016



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Viana Barbosa, Analista Administrativo**, em 24/08/2021, às 15:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **6124428** e o código CRC **959E9EA3**.

SEI nº 6124428



CERTIDÃO

Brasília, 24 de agosto de 2021.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

522ª SESSÃO DE JULGAMENTO DA ASJIN

Processo: 00065.037744/2019-43

Interessado: GOL LINHAS AÉREAS S.A.

Auto de Infração: 009150/2019

Crédito de multa: 671.126/21-0

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.
- Eduardo Viana - SIAPE 1624783 - Portaria ANAC nº 1381/DIRP/2016 - Membro Julgador.
- Sérgio Luís Pereira Santos - SIAPE 2438309 - Portaria ANAC nº 1.921, de 21/10/2009 - Membro Relator.

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 desfavor da empresa **GOL LINHAS AÉREAS S.A.**, como sanção administrativa, conforme alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA c/c o inciso III do art. 27 da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, por *Deixar de oferecer gratuitamente a assistência material de hospedagem nos casos dispostos no art. 26.*
3. Os Membros Julgadores seguiram o voto relator.



Documento assinado eletronicamente por **SERGIO LUIS PEREIRA SANTOS, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 24/08/2021, às 18:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Cassio Castro Dias da Silva, Presidente de Turma**, em 24/08/2021, às 19:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Viana Barbosa, Analista Administrativo**, em 25/08/2021, às 10:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **6125858** e o código CRC **5D2530FC**.

Referência: Processo nº 00065.037744/2019-43

SEI nº 6125858