



VOTO

PROCESSO: 00065.020786/2018-64

INTERESSADO: TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S.A. - TAP

RELATOR: RICARDO BISINOTTO CATANANT

1. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

1.1. A [Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005](#), conferiu competência à Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC para regular e fiscalizar os serviços aéreos, a formação e o treinamento de pessoal especializado, a habilitação de tripulantes, e as demais atividades de aviação civil, bem como decidir, em último grau de recurso, sobre as matérias de sua competência (art. 8º, incisos X e XLIII).

1.2. Por sua vez, o art. 56, da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, dispõe:

Art. 56. Das decisões administrativas cabe recurso, em face de razões de legalidade e de mérito.

§ 1º O recurso será dirigido à autoridade que proferiu a decisão, a qual, se não a reconsiderar no prazo de cinco dias, o encaminhará à autoridade superior.

1.3. O art. 46 da Resolução ANAC nº 472, de 6 de junho de 2018, dispõe:

Art. 46. Cabe recurso à Diretoria, em última instância administrativa, a ser apresentado no prazo de 10 (dez) dias, quando as decisões proferidas pela autoridade competente para julgamento implicarem **sanções de cassação, suspensão** ou multa acima do valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais). (grifei)

1.4. Para tanto, estabelece a referida Resolução, em seu art. 47, que a admissibilidade do recurso à Diretoria Colegiada será aferida pela própria autoridade recorrida, que encaminhará o recurso admitido à Diretoria.

1.5. Ainda, pelas disposições contidas no Regimento Interno da ANAC, aprovado pela Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, art. 9º, *caput*, compete à Diretoria, em regime de colegiado, analisar, discutir e decidir em instância administrativa final as matérias de competência da Agência.

1.6. Consta-se, portanto, que a matéria em discussão é de alçada da Diretoria Colegiada da ANAC, estando o encaminhamento feito pela Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância - ASJIN (SEI 3928199 e 4230642) revestido de amparo legal, podendo concluir que estão atendidos os requisitos de competência para a deliberação sobre o recurso apresentado pelo interessado.

2. DA ANÁLISE

2.1. Apresenta, a interessada, recurso administrativo em face de Decisão proferida no curso do presente processo administrativo sancionador (SEI 3549577), da qual resultou na aplicação de penalidade de multa no montante de **R\$ 105.000,00 (cento e cinco mil reais)**, por deixar de oferecer, gratuitamente, a assistência material de alimentação aos passageiros **Nathalia Guerra Garcia, Gustavo Morgade Montenegro e Leticia Morgade Guerra**, diante da interrupção e cancelamento do voo TP 74 no dia 06/11/2017, em afronta ao artigo 302, inciso III, alínea “u” da Lei nº 7.565/86 c/c art. 27, inciso II da Resolução nº 400/2016, que dispõem:

Lei nº 7.565/86

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;**

Resolução ANAC nº 400/2016

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. (grifei)

2.2. Em seu recurso, alega a autuada, que o voo TP 74, do dia 06/11/2017, teve embarque e decolagem dentro do horário original previsto, mas que por questões de segurança, após 45 minutos da decolagem, retornou ao aeroporto, pousando às 00h56 do dia 07/11/2017. Relata, ainda que, retornando o avião ao Aeroporto do Galeão, o voo foi cancelado e os passageiros foram imediatamente encaminhados ao hotel contratado pela empresa aérea, onde foi fornecido lanche e suco aos passageiros.

2.3. Inicialmente, conforme Relatório de Fiscalização (SEI 1751723) acostados aos autos, a fiscalização da ANAC registrou que:

Em consulta ao COR (Centro de Operações RIOgaleão), verificou-se que, **de fato, o voo TP74/06NOV2017, operado pela aeronave CSTOK, retornou ao GIG por problemas técnicos, tendo pousado às 00:56h**. Na base de dados VRA da ANAC, consta que o voo TP70/07NOV2017, no qual **os passageiros foram reacomodados, partiu para LIS no horário previsto (18:10h)**.

Verifica-se, a partir da documentação fornecida pela empresa, que: 1) **de fato, os passageiros foram reacomodados no hotel Windsor Guanabara**, conforme determina o Inciso III do art. 27 da Resolução nº 400/2016 da ANAC; 2) **de fato, foram reacomodados no primeiro voo disponível**, conforme determina o inciso I do art. 28 da mesma Resolução.

No entanto, com relação à assistência material de alimentação, **a passageira reclama ter-lhes sido fornecido apenas um lanche (misto quente e batatas fritas) no desembarque**. Em que pese o fato de o café da manhã estar incluído na diária do hotel, na nota fiscal apresentada não se verifica discriminado o fornecimento de qualquer outra alimentação aos passageiros (jantar ou almoço). A empresa, por sua vez, também não apresentou qualquer comprovação de fornecimento de alimentação aos passageiros, além do café da manhã fornecido pelo hotel.

Portanto, conclui-se que houve infração ao inciso II do artigo 27 da Resolução nº400/2016 da ANAC (...).

2.4. Diante disto, a empresa aérea foi autuada, considerando, em síntese, pela aplicação da penalidade em face de não ter esta se desincumbido da apresentação de prova suficiente a afastar a materialidade infracional.

2.5. É relevante destacar que a presente fiscalização partiu de manifestação apresentada por passageira registrada por meio do site da ANAC sob o protocolo STELLA nº 20180001313, em face da empresa aérea TAP.

2.6. No entanto, cumpre avaliar o presente feito, considerando não apenas a prova acostada aos autos pela autuada, mas também diante das informações confirmadas pela fiscalização da Agência, além da manifestação da passageira que apresentou reclamação junto à ANAC sobre o ocorrido (SEI 1751732), para formulação do correto juízo de convicção do julgador.

2.7. Conforme se depreende do trecho transcrito acima do Relatório de Fiscalização, restaram confirmadas as seguintes alegações da autuada:

- que o voo **TP74/06NOV2017 retornou ao GIG por problemas técnicos, tendo pousado às 00h56**.
- **que os passageiros foram acomodados no Hotel Windsor Guanabara**, conforme determina o inciso III, do art. 27 da Resolução nº 400/2016 da ANAC;
- que os passageiros **foram reacomodados no primeiro voo disponível**, TP70/07NOV2017, conforme determina o inciso I do art. 28 da mesma Resolução.

2.8. No entanto, pelo que consta no referido Relatório de Fiscalização, com relação à assistência material de alimentação, **a passageira teria reclamado por ter-lhe sido fornecido apenas um lanche (misto quente e batatas fritas) no desembarque.** Conclui, portanto, o referido relatório que, em que pese o fato de o café da manhã estar incluído na diária do hotel, na nota fiscal apresentada, não se verifica discriminado o fornecimento de qualquer outra alimentação aos passageiros.

2.9. Contudo, avaliando a manifestação apresentada pela passageira, não é essa a conclusão que se evidencia. Na referida manifestação (SEI 1751732), a passageira informa que, após aproximadamente uma hora de voo, foi informado pelos comissários que o avião estava retornando para o Rio de Janeiro por motivos técnicos; que assim que voltaram para o aeroporto do Galeão e desembarcaram, conseguiram ser encaminhados ao Hotel, "por volta das 2:00 horas da manhã", onde ofereceram um lanche (misto quente e batata frita), não havendo outra opção.

2.10. Na realidade, não há a afirmação da passageira no sentido de que essa teria sido a única refeição fornecida pela empresa aérea. Não se pode asseverar, por isso apenas, que a empresa aérea não tenha se desincumbido de sua obrigação de prestar assistência material aos passageiros, posto que em reclamação feita junto à ANAC a própria passageira afirma ter recebido lanche quando chegaram ao hotel.

2.11. O que se depreende da manifestação da passageira é que aquela refeição (lanche) não teria sido satisfatória, pois, no seu ponto de vista, deveria ter sido fornecido um jantar.

2.12. Neste sentido, vê-se que a expectativa do passageiro em relação aos serviços prestados pela empresa extrapolam o estrito objetivo da norma em questão, pois pressupõe esta a prestação de assistência material de forma objetiva, não sendo possível adentrar nos aspectos subjetivos da prestação de serviços a cada passageiro.

2.13. É relevante considerar que a norma, em face a necessidade de objetividade, não discrimina efetivamente a alimentação que deve ser disponibilizada, em que pese, por óbvio, venha a trazer o entendimento no sentido de que a alimentação deva ser disponibilizada de acordo com o horário, no caso de atraso ou cancelamento de voo, que resulte em espera superior a duas horas.

2.14. No entanto, deve-se considerar que o voo já possuía seu horário de partida original previsto para às 22h45, o que pressupõe que os passageiros já teriam se apresentado para o voo após o jantar. Por sua vez, o retorno do voo se deu às 00h56, o que denota a dificuldade real de a empresa aérea fornecer jantar aos passageiros.

2.15. Face, ainda, ao horário que o voo foi cancelado, de certo, a grande maioria dos passageiros teriam maior interesse na imediata acomodação em hotel, do que a disponibilização de jantar, se satisfazendo com apenas o fornecimento de lanche, como feito pela empresa aérea.

2.16. Por outro lado, também, observa-se que do horário de cancelamento do voo (00h56) até o momento em que afirma a passageira ter recebido o lanche (2h00), não se operou o interregno de mais de duas horas de espera, previsto no inciso II, do art. 27, da Resolução nº 400, demonstrando-se assim a pronta acomodação dos passageiros em hotel e disponibilização de alimentação aos passageiros pela empresa aérea.

2.17. Conforme nota fiscal apresentada (SEI 1751765 - pág. 04), verifica-se estar incluído, além da diária do hotel, com o café da manhã, o pagamento de ligações telefônicas, desincumbindo ainda a empresa aérea do fornecimento de facilidades de comunicação aos passageiros, como estabelecido no inciso I, do art. 27, da norma em comento.

2.18. Além disso, comprovou a empresa aérea a acomodação dos passageiros em seu próximo voo, com mesmo destino, no dia seguinte.

2.19. Também, conforme informações prestadas pela empresa aérea, foi oferecido à passageira um crédito de viagens no valor de USD 200, com validade de um ano a partir da data de emissão, para crédito na compra e emissão de um bilhete para viajar com a TAP.

2.20. Quanto à comprovação de disponibilização de assistência material por todo o período de espera até a acomodação em outro voo, é relevante ressaltar que não houve reclamação por parte da passageira nesse sentido. Também, da mesma forma que não foi feita a comprovação documental por parte da empresa aérea da disponibilização de lanche na chegada dos passageiros ao hotel, esta foi reconhecida pela passageira em sua reclamação. Por fim, em documentação acostada aos autos pela companhia aérea

(SEI 1751765 - pág 6/8), foi apresentado, ainda, a contratação junto ao hotel também de refeições avulsas (almoço e jantar), além da diária que já previa o café da manhã.

2.21. Assim sendo, diante da documentação acostada aos autos pela autuada, bem como das afirmações constantes da manifestação apresentada pela passageira, verifica-se que, ainda que não tenha sido considerada satisfatória pela passageira, a assistência material foi devidamente prestada, não restando motivos para ser mantida a penalidade à empresa neste caso.

3. DO VOTO

3.1. Assim sendo, diante das razões acima apresentadas e com base no conteúdo dos autos, conheço do Recurso Administrativo apresentado pela empresa **TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S.A. - TAP**, e **VOTO** por **DAR PROVIMENTO** ao apelo, cancelando as multas aplicadas nos presentes autos constante da decisão recorrida.

É como voto.

RICARDO BISINOTTO CATANANT

Diretor - Relator



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Bisinotto Catanant, Diretor**, em 10/06/2020, 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 **4399176** e o código CRC **0EACC4F7**.

SEI nº 4399176