



## VOTO

**PROCESSO: 00065.038565/2018-42**

**INTERESSADO: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A**

**RELATOR: RAFAEL JOSE BOTELHO FARIA**

### 1. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL PARA APRECIÇÃO DA MATÉRIA

1.1. A Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, em seu art. 8º, estabelece a competência da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC para, dentre outras, regular e fiscalizar os serviços aéreos, os produtos e processos aeronáuticos, a formação e o treinamento de pessoal especializado, a segurança da aviação civil; fiscalizar as aeronaves civis, seus componentes, equipamentos e serviços de manutenção, com o objetivo de assegurar o cumprimento das normas de segurança de voo; reprimir infrações à legislação e aplicar as sanções cabíveis, bem como, decidir, em último grau de recurso, sobre as matérias de sua competência.

1.2. A Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que regula o Processo Administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, por sua vez, dispõe em seu art. 48 que *a Administração tem o dever de explicitamente emitir decisão nos processos administrativos e sobre solicitações ou reclamações, em matéria de sua competência*. Prescreve ainda o art. 64 da mencionada lei que *o órgão competente para decidir o recurso poderá confirmar, modificar, anular ou revogar, total ou parcialmente, a decisão recorrida, se a matéria for de sua competência*.

1.3. Por sua vez, a Resolução nº. 472, de 06 de junho de 2018, trata nos artigos 35 e 46 sobre a competência da Diretoria Colegiada para deliberar sobre pedidos de recurso em face de decisões proferidas no curso de Processos Administrativos Sancionadores que implicarem sanções de cassação, suspensão ou multa acima do valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais).

1.4. Desta forma, conclui-se que o presente recurso administrativo preenche os requisitos de admissibilidade para efeito de análise pela Diretoria Colegiada.

### 2. DA ANÁLISE

2.1. Conforme disposto em Relatório, a empresa foi autuada por pelo fato de ter deixado de realizar a reacomodação de 16 (dezesesseis) passageiros em voo de terceiros após o cancelamento dos voos AD4202 (Auto de Infração nº 005512/2018) e AD4037 (Auto de Infração nº 005511/2018), incorrendo em infração capitulada no art. 302, inciso III, alínea “u”, da Lei n.º 7.565/1986 c/c art. 28 da Resolução ANAC nº 400/2016.

2.2. Preliminarmente, observa-se dos autos que a empresa foi regularmente notificada de todos os atos exarados, sendo-lhe oportunizado prazo para manifestação em todas as etapas processuais. Os atos consignados no presente processo revelam a observância dos preceitos legais que regem a matéria, do contraditório e da ampla defesa, confirmando a regularidade processual.

2.3. Notificada dos termos da decisão proferida em segunda instância administrativa, a recorrente apresentou peça recursal, com requerimento de análise conjunta dos Autos de Infração nº 5512/2018 e nº 5511/2018, com posterior arquivamento dos autos por ausência de materialidade. Subsidiariamente, requer a redução da multa, com entendimento pela ocorrência de apenas 3 (três) reclamações e, em último caso, requer o reconhecimento do instituto da infração continuada e aplicação de penalidade única. [\[1\]](#)

2.4. No mérito, em síntese, aduz em sua peça recursal (i) Manifestação 20180023743 – que os passageiros em momento algum indicaram intenção de reacomodação em voo da congênere GOL Linhas

Aéreas. Alega que os passageiros solicitaram a acomodação em voo no dia anterior, 05/04/2018, tendo sido fornecido os vouchers de assistência material a todos os passageiros; (ii) Alega que somente 3 (três) passageiros efetivaram a reclamação, não sendo possível presumir o descontentamento dos demais.

2.5. Em análise aos documentos acostados aos autos, cabe destacar preliminarmente do Relatório de Fiscalização nº 82/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI/2018 (SEI nº 2041603) que, a partir do cancelamento dos voos AD4202, de 06/04/2018 e AD4037, de 13/04/2018, em decorrência da necessidade de readequação da malha aérea, a empresa AZUL Linhas Aéreas procedeu com a regular notificação dos passageiros em prazo muito superior à antecedência prevista nos termos do art. 12 da Resolução nº 400/2016.<sup>[2]</sup>

2.6. Em análise precisa à Manifestação nº 20180020729, insta salientar que, conforme relatado pelo passageiro, a empresa aérea ofertou mais de uma opção com vistas a tentar solucionar a questão e prover a acomodação devida. Haja vista a insatisfação com as opções ofertadas, os passageiros compareceram ao aeroporto, conforme requerido pela empresa com vistas a efetivar a acomodação em voo da empresa congênere GOL, a qual negou a referida acomodação, conforme registro de e-mail anexo aos autos. Salienta-se que a pesquisa de voos realizada pela equipe de fiscalização a qual constatou que haviam vagas disponíveis nos voos requeridos pelos passageiros, não implica na disponibilidade das vagas à recorrente pela empresa congênere. Desta forma, ante a solicitação do cancelamento das passagens pelos passageiros, a empresa realizou o reembolso integral, sem ônus para os passageiros, nos termos estabelecidos no parágrafo primeiro do art. 12 da Resolução nº 400/2016, informação ratificada pelo passageiro em manifestação posterior.

2.7. Para o caso sob análise, tem-se, portanto, que a empresa não se absteve de adotar os procedimentos necessários com vistas a tentar mitigar os efeitos decorrentes do cancelamento programado dos voos para os passageiros.

2.8. No que tange à Manifestação nº 20180023678, em resposta à solicitação desta Agência, a empresa informa que foram ofertadas opções de voos próprios no mesmo dia, no dia anterior e no dia posterior ao voo inicialmente contratado. Informa, que, após tratativas, os passageiros teriam aceitado a opção de voo no dia anterior. Consta dos autos, recibo de concessão de assistência material de auxílio alimentação com assinatura do passageiro, confirmando a acomodação em virtude do cancelamento dos voos em tela, bem como o fornecimento do auxílio informado pela empresa. Depreende-se, portanto, o acordo de vontades entre as partes.

2.9. Por fim, quanto à Manifestação nº 20180023743, da mesma forma que os casos anteriores, entendo que a empresa, após comunicação aos passageiros do cancelamento dos voos originalmente contratados com antecedência superior ao previsto na legislação, tentou solucionar a questão com a oferta de acomodação em voos próprios em diferentes datas. Após solicitação de esclarecimentos por esta Agência, informa a acomodação do voo da ida em data anterior e demonstra em seus registros a concessão de auxílio alimentação, bem como a oferta de assistência material de hospedagem para um dia em decorrência da antecipação do voo.

2.10. É inconteste que o cancelamento de um voo com a necessidade de alteração do horário previamente escolhido pelos passageiros no ato de sua compra tem como mais provável consequência a insatisfação desses passageiros. Todavia, cabe a esta agência, de forma responsiva, na sua função de órgão fiscalizador, verificar se a empresa em tratativa com o passageiro procedeu de forma a melhor endereçar a questão considerando as opções disponíveis.

2.11. Outrossim, sobre a acomodação em voos de empresa congênere, nos termos do inciso I do art. 28 da Resolução nº 400/2016, cumpre ponderar o propósito do normativo quando de sua elaboração. Em análise ao processo que culminou na aprovação da Resolução nº 400/2016, ressalta-se posicionamento da área técnica relacionado ao referido artigo ante as contribuições recebidas quando da realização de Consulta Pública no normativo em questão *“Em relação às manifestações, cumpre comentar que o voo da companhia congênere (terceiro) passa a ser uma opção para para o atraso no voo da origem, antes não disponibilizada na Resolução nº 141/2010. Urge perceber, contudo, que o voo de terceiro só tem utilidade para a resolução de eventual contingência vivida momentaneamente pelo passageiro.”*<sup>[3]</sup> Desta forma, entendo que a acomodação em voo de congênere, à escolha do passageiro, constitui opção a ser considerada para situações contingenciais que ocorram na data do voo originalmente contratado ou quando do descumprimento do prazo disposto no art. 12 da Resolução nº 400/2016, situações não caracterizadas nos autos.<sup>[4]</sup>

2.12. Em análise específica aos casos relatados, diversamente do que constou nas decisões proferidas nos autos, depreende-se que a empresa aérea, quando da ciência da necessidade de readequação de sua malha aérea com o consequente cancelamento programado dos voos sob análise, garantiu a notificação dos passageiros com prazo muito superior ao estabelecido na legislação vigente, bem como adotou providências cabíveis no sentido de tentar mitigar os efeitos da ocorrência e prover a reacomodação devida ou o reembolso dos valores aos passageiros. Desta forma, não se observou nos autos a configuração da infração nos termos declinados nos Autos de Infração em tela. Insubsistente, portanto, a aplicação das penalidades impostas.

### 3. CONCLUSÃO

3.1. Pelo exposto, **VOTO** pelo conhecimento do recurso interposto pela empresa **AZUL LINHAS AÉREAS S.A.**, e, no mérito, por **DAR-LHE PROVIMENTO**, com a revogação da Decisão proferida em segunda instância administrativa e consequente arquivamento do presente processo administrativo sancionador.

É como voto.

---

[1] Recurso à Diretoria (2785560)

[2] Anexo 2041603 - Conforme se verifica dos autos, a necessidade de readequação da malha aérea incorreu no cancelamento dos voos AD4202, de 06/04/2018, AD4037, de 13/04/2018. Manifestação nº 20180020729, data de 12/03/2018. Manifestação nº 20180023678, data de 21/03/2018. Manifestação nº 20180023743, data de 22/03/2018.

[3] Relatório - Contribuições AP nº 03/2016 (retificação) (0470707 - pág. 104)

[4] Resolução nº 400, de 13/12/2016

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

(...)

Art. 25. Os casos de atraso, cancelamento de voo e interrupção do serviço previstos nesta Seção não se confundem com a alteração contratual programada realizada pelo transportador e representam situações contingenciais que ocorrem na data do voo originalmente contratado.



Documento assinado eletronicamente por **Rafael José Botelho Faria, Diretor**, em 06/07/2021, às 18:14, 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 **5636722** e o código CRC **71C6E82F**.