

VOTO

PROCESSO: 00065.523734/2017-64

INTERESSADO: TAP - TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES S/A

RELATOR: TIAGO SOUSA PEREIRA

1. DA COMPETÊNCIA

1.1. A Lei nº. 11.182/2005, em seu art. 8º estabelece a competência da Agência para regular e fiscalizar os serviços aéreos e a segurança da aviação civil; fiscalizar as aeronaves civis; 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. Adicionalmente, a Resolução nº. 472/2018, no art. 46, estabelece competência à Diretoria para deliberar sobre pedidos de recurso no âmbito dos Processos Administrativos Sancionadores que resultaram em sanção de multa acima de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) e cuja admissibilidade foi aferida pela autoridade competente para julgamento em instância anterior.

1.3. Nesse sentido, resta evidente a competência da Diretoria Colegiada da Agência para analisar e julgar o presente recurso administrativo.

2. ANÁLISE E FUNDAMENTAÇÃO

2.1. Conforme relatado, foi recebida manifestação de passageira no Núcleo Regional de Aviação Civil de Confins/MG, segundo a qual a empresa requerente alterou sua reserva e da sua família sem comunicar com a antecedência mínima prevista nas normas vigentes. Consta da manifestação que no dia 01 de abril de 2017 os passageiros foram informados que o voo fora antecipado para o dia 02 de abril de 2017, devido ao cancelamento do voo na data de 03 de abril de 2017.

2.2. Foram imputadas, assim, 4 (quatro) infrações à empresa por “Deixar de oferecer as alternativas de acomodação e reembolso integral”, devendo a escolha ser do passageiro, nos casos de alteração da informação não ter sido prestada no prazo mínimo de 72 (setenta e duas) horas.”, as quais totalizam o montante de R\$ 140.000,00 (cento e quarenta mil reais).

2.3. Preliminarmente, registro que a empresa TAP – Transportes Aéreos Portugueses S/A foi regularmente notificada da emissão de Auto de Infração em seu desfavor, ocasião que lhe foi concedido prazo para apresentação de defesa em todas as instâncias. O curso dos atos confirma, portanto, a observância do contraditório e da ampla defesa, bem como a regularidade processual.

2.4. Quanto ao mérito, o recurso encaminhado tempestivamente à Diretoria reiterou os argumentos já analisados pela segunda instância.

2.5. Pois bem, em análise detida dos documentos do processo, não foi possível identificar indícios que sustentam a ementa do auto de infração. Nos termos da Resolução ANAC n.º 400/2016, nos casos de alteração do contrato de transporte e presentes as circunstâncias elencadas no seu art. 12, fica assegurado ao passageiro o direito de escolher entre a acomodação ou reembolso integral. Vejamos:

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

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

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

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

2.6. A situação relatada nos autos de fato enseja a aplicação do disposto naquele artigo, porém, faz-se necessário observar os elementos do caso concreto para averiguar se efetivamente houve infração. De início, destaco que não há qualquer informação nos autos a respeito de negativa do reembolso. Com efeito, o registro da manifestação recebida no NURAC do Aeroporto de Confins relata apenas a ocorrência de aviso de alteração intempestivo, bem como a queixa da passageira quanto à inexistência de voos nos dias 03 e 04 de abril. É possível concluir, desse modo, que a opção dos passageiros foi pela execução do contrato firmado e não pela sua rescisão, de modo a não restar configurada hipótese em que seria devido o reembolso dos bilhetes aéreos.

2.7. Já no tocante à reacomodação, cabe registrar que a simples inexistência de voos nos dias solicitados pela passageira não caracteriza, por si só, a ausência de alternativas para o transporte. Tanto é assim que houve a efetiva reacomodação no voo do dia 02 de abril, com a regular execução do contrato de transporte firmado, conforme consta da mensagem eletrônica encaminhada pela companhia aérea à ANAC no dia 13 de abril de 2017 (SEI 0652429). Adicionalmente, a TAP apontou a possibilidade de pedido de ressarcimento de eventuais despesas extras em decorrência da alteração do voo.

2.8. Assim, entendo que no caso em tela estamos diante de uma única infração, decorrente de não ter a empresa informado aos passageiros as alterações realizadas com antecedência mínima de 72 horas. Todavia, essa conduta gerou o Auto de Infração Nº 00823/2017, já tratado no bojo do processo 00065.519799/2017-13. Em consulta ao SIGEC, observa-se inclusive o pagamento da multa no dia 17 de dezembro de 2019, fato que exauriu os trâmites ordinários daquele processo sancionador.

3. DO VOTO

3.1. Ante o exposto, **VOTO PELO PROVIMENTO DO RECURSO**, com a revogação da Decisão em 2ª instância (SEI 4361698) e pelo arquivamento do Processo.

É como voto.

TIAGO SOUSA PEREIRA
Diretor



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Sousa Pereira, Diretor**, em 11/03/2021, às 11:23, 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 **5438006** e o código CRC **1763C4E4**.