

 ANAC <small>Agência Nacional de Aviação Civil - Brasil</small>	<h1 style="margin: 0;">DECISÃO</h1>	<h2 style="margin: 0;">JR</h2>
---	-------------------------------------	--------------------------------

Nº AI: 007/APV/2007	Nº PROC.: 624.000.10-3
NOME DO INTERESSADO: GOL TRANSPORTES AÉREOS	
ISR – PASSAGEIRO: 51/SBPV/07 - JOÃO PAULO RAMOS DE SOUZA	
RELATOR: Edmilson José de Carvalho – INSPAC ANAC nº A-0253 - Mat. nº 1 191498010	

RELATÓRIO
<p>- Trata de recurso impetrado pela empresa supracitada por multa pecuniária imposta através de processo administrativo por infração aos preceitos da Lei nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986 que dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica – CBAer, na sua essência o seu artigo 289.</p> <p>- Passageiro insatisfeito com a execução do contrato de transporte aéreo formaliza seu protesto junto a Fiscalização da ANAC do aeroporto de internacional de Porto Velho/RO (SBPV), através do Impresso de Sugestões e Reclamações (ISR) nº 51/SBPV/07 (fl.01) registrando que comprou uma passagem via cartão de crédito e a empresa lhe entregou o comprovante da compra (fls.02-03), e ao tentar embarcar no voo GOL 1821 do dia 13 de julho de 2007 com destino a Brasília/DF (SBBR) com decolagem prevista para 02h45min com o comprovante da compra do bilhete em mãos, teve o seu atendimento negado com a alegação de que o cartão de crédito estava bloqueado, então, o mesmo contatou a administradora do seu cartão de crédito que o informou estar tudo em ordem, em seguida voltou ao setor de embarque para informar que estava tudo certo com o cartão de crédito, porém lá, o informaram que o problema continuava e lhe pediram para que um atendente da Gol ligasse para a administradora, sendo que a mesma limitou-se a dizer que não havia mais nada a fazer. Informa ainda, que comprou outra passagem aérea por outra empresa aérea com o mesmo cartão de crédito, haja vista que não houve nenhum problema.</p> <p>- A Fiscalização ANAC em Relatório (fl.04) registra que o passageiro tinha reserva para o voo GOL 1821 do dia 13 de julho de 2007 com destino a Brasília/DF (SBBR), e foi impedido de realizar o “<i>check in</i>”, haja vista no computador da empresa constar que a compra da passagem não havia sido concretizada pelo fato do cartão de crédito, que havia sido usado para a compra da passagem, estar suspenso, mesmo depois de ter informado da normalização de seu cartão de crédito, a atendente da empresa recusou o seu atendimento.</p> <p>- O presente processo administrativo foi iniciado através da lavratura do Auto de Infração nº 007/APV/2007 (fl.05) para a empresa acima citada por deixar de embarcar passageiro com reserva confirmada para o voo GLO 1281 do dia 13 de julho de 2007 com destino a SBBR, alegando que o seu sistema não reconhecia o pagamento feito através de cartão de crédito, mesmo tendo o passageiro apresentado o comprovante emitido via internet com o status: confirmado e situação do pagamento: confirmado.</p> <p>- Empresa apresentou Defesa Prévia (fl.06) informando que devido divergência na forma de pagamento, a reserva do passageiro não foi confirmada, e no ato do “<i>check in</i>” o mesmo foi orientado quanto à regularização da reserva, porém não houve tempo hábil para embarque. Informa ainda que conforme solicitação do passageiro sua reserva foi cancelada e o valor enviado para reembolso integral.</p>

- A Autoridade de Aviação Civil competente em 1ª instância em processo administrativo da ANAC (**fl.07**) considerou que a empresa acima citada, conforme imputado no Auto de Infração descumpriu o contrato de transporte aéreo ao deixar de transportar passageiro com reserva confirmada, sendo imputada uma sanção pecuniária de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)** conforme previsto no CBAer, art. 302, inciso III, alínea “p”, considerando o previsto na Resolução nº 25 de 25 de abril de 2008, quanto a Tabela de Infrações e as circunstâncias atenuantes e agravantes previsto no artigo 22 da mesma Resolução.

Eis o breve relatório.

RESUMO DO RECURSO

- Empresa impetra recurso tempestivamente (**fl.09**) reiterando todas as alegações apresentadas na Defesa Prévia e requerendo o cancelamento da multa pecuniária imputada.

PARECER DO RELATOR

PRELIMINARMENTE:

- O Auto de Infração é o ato princípio de um processo administrativo, assim está descrito na Lei nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986, que dispõe o sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica (CBAer):

“Art. 291. Toda vez que se verifique a ocorrência de infração prevista neste Código ou na legislação complementar, a autoridade aeronáutica lavrará o respectivo auto, remetendo-o à autoridade ou ao órgão competente para a apuração, julgamento ou providências administrativas cabível.”

- Onde a Resolução ANAC nº 25 de 25 de Abril de 2008, complementa:

“Art. 4º O processo administrativo terá início com a lavratura do Auto de Infração – AI.”

- O auto de infração como principal documento de um processo administrativo traz embutido em si um dispositivo primordial para sua validade, que é o enquadramento, pois é parte inerente do princípio da legalidade, no qual demonstra taxativamente que foi estabelecida uma regra de cumprimento pelo poder regulador, legalmente concedido, vinculado a uma prévia cominação legal.

NO MÉRITO:

- Conheço o recurso por estarem presentes os requisitos de sua admissibilidade e passo a relatar

- O presente processo foi originado após lavratura do Auto de Infração (**fl.05**) que retrata em seu bojo a ocorrência de passageiro com reserva confirmada que teve seu embarque negado por inconsistência de informações entre a administradora de cartão de crédito e a empresa aérea, e enquadra a ocorrência no CBAer:

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

(...)

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

(...)

p) deixar de transportar passageiro com bilhete marcado ou com reserva confirmada ou, de qualquer forma, descumprir o contrato de transporte;” Grifos meu.

- Este artigo é complementado pela Portaria nº 676/GC-5 de 13 de novembro de 2000, que aprova as Condições Gerais de Transporte:

“Art. 1º O transporte aéreo de pessoas, de coisas e cargas será realizado mediante contrato entre o transportador e o usuário.

***Parágrafo único.** Constituem provas do contrato de transporte aéreo: o bilhete de passagem para o transporte de pessoas,...*

(...)

Do Bilhete de Passagem

Art. 2º O bilhete de passagem é pessoal e intransferível.

Art. 3º O bilhete de passagem poderá ser emitido por transportador aéreo, seus prepostos e seus agentes gerais.

***Parágrafo único.** As empresas de transporte aéreo poderão autorizar agências de viagem a emitirem bilhetes de passagem para os seus vôos.*

Art. 4º O bilhete de passagem deverá conter, no mínimo, as seguintes informações.

- a) nome do passageiro;*
- b) nome e domicílio do transportador;*
- c) lugar e data da emissão*
- d) origem e destino da viagem;*
- e) classe de serviço, base tarifária ou outro dado que identifique o tipo de transporte;*
- f) valor da tarifa de passagem, da taxa de câmbio, quando aplicável, da tarifa de embarque, quando for o caso, e o valor total cobrado do usuário;*
- g) restrições quanto à utilização do bilhete, quando for o caso*
- h) franquia de bagagem;*
- i) a sigla e o nome do transportador que efetivamente realizará o vôo, nos casos de vôo compartilhado ("code sharing");*
- j) nome e sigla do transportador sucessivo, quando for o caso;*
- l) os direitos dos passageiros e os limites de reparação de danos em casos de acidentes;*

***Parágrafo único.** Define-se como valor comercial, a soma das parcelas relativas ao custo e ao frete da carga.*

m) a forma de pagamento; e

n) o prazo de validade da tarifa.

§ 1º Em casos especiais, e com a aprovação do Departamento de Aviação Civil - DAC, poderá ser adotado o bilhete simplificado, contendo menos informações do que as especificadas no "caput" deste artigo.

§2º Poderá ser adotado o bilhete eletrônico (compra via internet), desde que fique assegurada ao usuário a prestação das informações especificadas no 'caput' deste artigo.

(...)

***Art. 12.** A reserva só será considerada confirmada quando, no respectivo cupom de vôo do bilhete de passagem, estiverem devidamente anotados, pelo transportador, seus prepostos, agentes gerais ou agências de viagens autoriza das, o número, a data e a hora do vôo, bem como a classe de serviço e a situação da reserva.” Grifos meus.*

- Conforme exposto acima na legislação complementar, o bilhete de passagem é prova de contrato, podendo o mesmo ser adotado o bilhete eletrônico em caso de compra via internet, como no presente caso, onde foi materializado através de mensagem enviada pela empresa aérea

contratada (fls.01-02) acostado aos autos. Neste mesmo bilhete de passagem consta devidamente anotado pelo transportador, o número, a data e a hora do voo, com a seguinte mensagem (fl.03):

“Sua reserva está completa. Obrigado por ter escolhido a Gol Linhas Aéreas Inteligentes. A Gol Linhas Aéreas Inteligentes é uma empresa aérea que não utiliza bilhete, portanto imprima esta página comprovante.

Data da Reserva: quinta, 12 Jul 07

Localizador: ZFDZDT

Status: CONFIRMADO”

- Ainda neste mesmo documento (fl.02) consta o seguinte informe:

“Forma de Pagamento: Pagamento via Cartão de Crédito

Situação do Pagamento: CONFIRMADO.”

- Portanto não restam dúvidas que o contrato de transporte aéreo foi celebrado, e a empresa transportadora aceitou e confirmou todos os termos estabelecido entre as partes. O passageiro compareceu para embarque no horário estabelecido pela transportadora, mas teve o seu embarque negado por problemas de comunicação da empresa contratada para realizar o voo e a administradora do cartão de crédito. E por este prisma assim rege o CBAer:

Art. 226. A falta, irregularidade ou perda do bilhete de passagem, nota de bagagem ou conhecimento de carga não prejudica a existência e eficácia do respectivo contrato.”

Grifos meus.

- Apesar de o passageiro estar em pólo distinto desta relação comercial, procurou meios de resolver o problema, mas não encontrou na empresa aérea a presteza necessária com intuito de restabelecer os contatos com as partes para elucidação dos fatos, restando, por conseguinte evidenciado que a empresa aérea incorreu em inequívoca falha do serviço prestado, uma vez esta atitude penalizou o passageiro com reserva confirmada com a perda de sua viagem.

- O descumprimento contratual ficou mais evidenciado quando o mesmo passageiro adquiriu no mesmo dia outra passagem aérea em empresa congênere utilizando o mesmo meio de pagamento, como o mesmo cartão de crédito (fl.04) e a recorrente confirma (fl.09) que a reserva do reclamante foi cancelada e o valor (da passagem aérea negada por problemas com a administradora do cartão de crédito) enviado para reembolso integral, o que confirma o recebimento do pagamento do bilhete anteriormente recusado, conforme relatado na descrição da ocorrência.

- Desta forma, ficou configurado o ato infracional imputado no Auto de Infração. Em análise ao *quantum* da multa aplicada, verifico que em decisão prolatada pelo competente órgão decisório de primeira instância - administrativa o valor da sanção aplicada foi estipulada em seu patamar máximo, considerando como circunstância agravante a reincidência, o que, no entanto não atende o previsto na Resolução ANAC nº 25 de 25 de abril de 2008 – artigo 22, parágrafos 3º e 4º.

- Desta forma voto por **CONCEDER PROVIMENTO PARCIAL** ao Recurso impetrado, **reduzindo**, assim, o valor da sanção em decisão prolatada pelo competente órgão decisório de primeira instância administrativa para **R\$7.000,00**(sete mil reais), considerando que o valor aplicado se encontra em consonância a legislação vigente a época do fato – IAC 012-1001 de 31 de janeiro de 2003 – Anexo 6 – Tabela de Infrações - onde a legislação atual - Anexo I da Resolução ANAC nº 25 de 25 de abril de 2008 – trouxe condições mais favoráveis, pois a dosimetria se inicia de um patamar médio do Anexo I, e considera-se as circunstâncias agravantes e atenuantes que permearam o fato concreto:

“Art. 22. Para efeito de aplicação de penalidades serão consideradas circunstâncias atenuantes e agravantes.”

- Portanto, na ausência de circunstâncias agravantes ou atenuantes que se insere o fato concreto, infere-se que a sentença recorrida merece reparo, devendo o valor da sanção pecuniária ser reduzido para adequar-se ao patamar médio previsto no Anexo I da Resolução ANAC nº 25 de 25 de abril de 2008.

É o voto do Relator.

Rio de Janeiro, 15 de dezembro de 2010.

EDMILSON JOSÉ DE CARVALHO
Membro da Junta Recursal da ANAC
INSPAC ANAC nº A-0253
Matricula nº 1 191498010

	<h1>CERTIDÃO DE JULGAMENTO</h1>	<h2>JR</h2>
---	---------------------------------	-------------

AUTUAÇÃO

Nº AI: 007/APV/2007	Nº PROC.: 624.000.10-3
NOME DO INTERESSADO: GOL TRANSPORTES AÉREOS	
ISR – PASSAGEIRO: 51/SBPV/07 - JOÃO PAULO RAMOS DE SOUZA	
RELATOR: Edmilson José de Carvalho – INSPAC ANAC nº A-0253 - Mat nº 1 191498010	
PRESIDENTE DA SESSÃO: Dra Angela Onzi Rizzi	
ASSUNTO: Passageiro com embarque negado – Enquadramento no CBAer, artigo 302, inciso III, alínea “p” combinado com o artigo 226 do mesmo diploma legal e com a Portaria 676/GC5 de 131100, artigo 12.	

CERTIDÃO

Certifico que Junta Recursal da AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL – ANAC, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Junta, por unanimidade, concedeu provimento parcial ao recurso, **reduzindo** o valor da multa aplicada pelo órgão decisório de primeira instância administrativa, nos termos do voto do Relator.

A Presidente da Junta Recursal, Sra. Ângela Onzi Rizzi e a Membro da Junta Recursal Sra. Susan Kennea de Melo votaram com o Relator.

Rio de Janeiro, 16 de dezembro de 2010.

ÂNGELA ONZI RIZZI
 PRESIDENTE DA JUNTA RECURSAL

 <p>ANAC Agência Nacional de Aviação Civil - Brasil</p>	<h1>DESPACHO</h1>	<h1>JR</h1>
---	-------------------	-------------

Encaminhe-se a Secretaria da Junta Recursal para as providências de praxe.

Rio de Janeiro, 16 de dezembro de 2010.

ÂNGELA ONZI RIZZI
PRESIDENTE DA JUNTA RECURSAL