

**PARECER Nº** 92/2019/JULG ASJIN/ASJIN  
**PROCESSO Nº** 00065.060646/2015-86  
**INTERESSADO:** OCEANAIR LINHAS AEREAS S.A

Submeto à apreciação de Vossa Senhoria Proposta de DECISÃO ADMINISTRATIVA DE SEGUNDA INSTÂNCIA, nos termos da minuta anexa.

**ANEXO**

MARCOS PROCESSUAIS										
NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração (AI)	Local	Data da Infração	Lavratura do AI	Ciência do AI	Decisão de Primeira Instância (DC1)	Ciência da DC1	Multa aplicada em Primeira Instância	Protocolo do Recurso
00065.060646/2015-86	653194166	001011/2015	Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro - Galeão - RJ	24/03/2015	07/05/2015	07/05/2015	29/01/2016	10/03/2016	R\$ 7.000,00	21/03/2016

**Enquadramento:** Art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986 c/c art. 4º, §2º da Resolução nº 196, de 24/08/2011.

**Infração:** Deixar de montar estrutura adequada para atendimento presencial nos aeroportos em que movimentar mais de 500.000 (quinhentos mil) passageiros por ano em área distinta dos balcões de check-in e das lojas destinadas a venda de passagens;

**Proponente:** Marcos de Almeida Amorim - Técnico em Regulação de Aviação Civil - SIAPE 2346625 - Portaria ANAC nº 361/DIRP/2017.

**1. INTRODUÇÃO**

1.1. Trata-se de recurso administrativo interposto pela OCEANAIR LINHAS AÉREAS S.A., doravante INTERESSADA. O quadro acima individualiza a materialidade infracional e retrata os marcos relevantes para o trâmite e regularidade processual.

1.2. O Auto de Infração descreve a infração e as circunstâncias de sua constatação:

No dia 24/03/2015, em ação de fiscalização no TPS 1 do Aeroporto Internacional do Galeão, no Rio de Janeiro, constatou-se que a empresa aérea AVIANCA não disponibilizava balcão para atendimento presencial destinado ao recebimento e processamento de queixas e reclamações de passageiros, em área distinta dos balcões de check-in e lojas destinadas à venda de passagens.

**2. HISTÓRICO**

2.1. **Relatório de Fiscalização** - O Relatório de Fiscalização descreve as circunstâncias da constatação da ocorrência e reitera a materialidade infracional da conduta.

2.2. **Defesa do Interessado** - Após notificação regular acerca da lavratura do Auto de Infração, a autuada apresentou defesa prévia, trazendo os seguintes argumentos:

I - Insubsistência do Auto de Infração, alegando que a Recorrente protocolizou junto a Infraero, em cada um dos aeroportos em que deve prestar atendimento presencial de SAC, pedido formal de alocação de área para este fim, recebendo resposta apenas quanto ao Aeroporto Internacional Juscelino Kubitschek - Brasília. Afirmou confirmação informal da impossibilidade de disponibilização da área no Aeroporto Internacional do Recife, por não haver mais espaço que possa ser utilizado;

II - A defendente seguiu orientação da Presidência desta Agência Reguladora para implementação do atendimento presencial de SAC nos aeroportos em que atendesse mais de 500.000 (quinhentos mil) passageiros por ano nos termos da Resolução nº 196, e a Presidência da ANAC em reunião realizada em 24/10/2011 respondeu aos questionamentos orientando as aéreas a utilizarem as posições de check-in ou loja nos aeroportos, desde que devidamente identificadas para prestar atendimento aos passageiros. Afirmou que assim agiu a Defendente implementando o atendimento de SAC em todos os aeroportos em que atinge a marca determinada pela Resolução em posições devidamente identificadas.

2.3. Pelo exposto, solicitou que seja julgado insubsistente o Auto de Infração, com consequente arquivamento do processo administrativo, pelas razões ora expostas.

2.4. **Decisão de Primeira Instância** - O setor competente, em decisão motivada, confirmou o ato infracional, aplicando o valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) para a referida infração, como sanção administrativa, com espeque no Anexo II, da Resolução ANAC nº 25, de 25 de abril de 2008, por ter sido demonstrada a prática do disposto no art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei nº 7.565/1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica), de 19/12/1986 c/c o art. 4º, §2º da Resolução nº 196, de 24/08/2011.

2.5. A decisão afirmou que o simples fato de a autuada possuir a estrutura adequada exigida pela norma não importa cumprimento da obrigação, uma vez que não lhe basta possuir a estrutura adequada, mas esta deve se localizar em área distinta dos balcões de check-in e das lojas destinadas a

vendas de passagens como diz a norma. Afirmou ainda que a defesa da autuada não está acompanhada de qualquer elemento probatório capaz de provar a existência da suposta orientação que teria sido passada em reunião com a Presidência da ANAC, tampouco de desconstituir a presunção de veracidade atribuída ao relato da ação fiscal, uma vez que no Processo Administrativo Federal, o ônus da prova dos fatos alegados cabe ao interessado.

2.6. **Do Recurso** - Em grau recursal, o autuado reiterou as mesmas alegações apresentadas em defesa prévia, pugnando pelo cancelamento da penalidade aplicada com consequente arquivamento do processo administrativo.

## É o relato.

### 3. **PRELIMINARES**

0.1. **Da Regularidade Processual** - Considerados os marcos apontados no início dessa análise e as argumentações expostas acima, acuso regularidade processual no presente feito. Foram preservados todos os direitos constitucionais inerentes ao interessado, bem como respeitados os princípios da Administração Pública, em especial contraditório e ampla defesa. Julgo os processos aptos para receber a decisão de segunda instância administrativa por parte desta Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância - ASJIN.

### 4. **FUNDAMENTAÇÃO - MÉRITO E ANÁLISE DAS ALEGAÇÕES DO INTERESSADO**

4.1. **Quanto à Fundamentação da Matéria - Condições Gerais de Transporte** - A autuação foi realizada com fundamento no art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei 7.565/1986 c/c art. 4º, §3º, da Resolução 196/2011 c/c o, que dispõe:

#### Lei 7.565/1986 (CBA)

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 196/2011

Art 4º A empresa de transporte aéreo regular de passageiros propiciará atendimento aos seus passageiros, disponibilizando o acesso gratuito e ininterrupto a canais de atendimento ágeis e efetivos destinados ao recebimento e processamento de queixas e reclamações, nas seguintes formas:

I - estrutura adequada para atendimento presencial nos aeroportos em que movimentar mais de 500.000 (quinhentos mil) passageiros por ano;

II - sítio eletrônico na internet, com acesso destacado à unidade de atendimento ao passageiro; e

III - central telefônica.

§ 1º A quantidade de passageiros movimentados anualmente pela empresa em cada aeroporto, a que se refere o inciso I, será calculada pela soma dos embarques, desembarques e conexões verificados no ano imediatamente anterior, e será disponibilizada no sítio da ANAC na internet.

§ 2º A estrutura a que se refere o inciso I deverá ser montada em área distinta dos balcões de check-in e das lojas destinadas a venda de passagens.

**§ 3º O horário de funcionamento do atendimento presencial deverá ser de, no mínimo, 2 (duas) horas antes de cada decolagem e 2 (duas) horas após cada pouso. (Grifou-se)**

0.2. Assim, tem-se que naqueles aeroportos em que processar mais de quinhentos mil passageiros ao ano, a empresa aérea deverá montar estrutura para atendimento presencial, a qual não pode se confundir com a área de *check-in* nem com a área das lojas de vendas de passagens.

0.3. O AI nº 001011/2015 não deixa claro se tal estrutura de atendimento era desprovido de exclusividade para essa finalidade ou se ela existia na área os balcões de *check-in* e das lojas destinadas a venda de passagens. Contudo, conforme se pode verificar na Decisão de Primeira Instância emitida em 29/01/2016, a OCEANAIR foi condenada administrativamente por não manter a estrutura de atendimento presencial em área **distinta** dos balcões de *check-in* e das lojas destinadas a venda de passagens.

0.4. Cumpre observar que a obrigação imposta ao interessado e que deu início ao presente feito foi objeto de deliberação da Diretoria da ANAC, em 25/10/2011, na qual foi assinalada a possibilidade de que a estrutura de atendimento presencial seja montada em local contíguo aos balcões de *check-in* e às lojas destinadas a venda de passagens, com potencial de fulminar a materialidade da prática infracional verificada pela fiscalização no presente processo. Eis a transcrição do trecho da ata da reunião:

#### DIRETORIA

#### ATA DA REUNIÃO DELIBERATIVA REALIZADA EM 25 DE OUTUBRO DE 2011

Dando continuidade aos trabalhos, o Presidente relatou os resultados de reuniões havidas entre a ANAC e representantes das companhias aéreas, realizadas em 05, 14 e 24 de outubro nas dependências da Agência, especificamente para discutir a regulamentação do serviço de atendimento ao passageiro a ser prestado pelas empresas aéreas, decorrente da edição da Resolução nº 196, de 24 de agosto de 2011. Segundo pontuado pelo Diretor-Presidente e confirmado pelos demais Diretores presentes às reuniões, foi possível esclarecer aos presentes todos os pontos duvidosos suscitados por ocasião da edição da referida norma. Ademais, informou-se que, uma vez que os esclarecimentos prestados foram bem assimilados pelos representantes, restou desnecessária, diante dos entendimentos, qualquer alteração ou adaptação da norma, inclusive as relacionadas aos pedidos de postergação do prazo para adequação das empresas envolvidas, constante do art. 18 da Resolução. Finalmente, **a Diretoria assinalou o entendimento firmado e apresentado às empresas aéreas segundo o que o atendimento presencial descrito na Seção III do Capítulo II da norma deve ser realizado em área destinada exclusivamente para esse fim e por profissionais dedicados unicamente a essa atividade, mesmo que em local contíguo aos balcões de *check-in* e às lojas destinadas a venda**

**de passagens.** Considerando a relevância de tal orientação para a realização das atividades de fiscalização da implantação da norma pelas empresas, a Diretoria solicitou que as áreas técnicas relacionadas fossem devidamente informadas. (Grifou-se)

0.5. Portanto, com base na análise dos fatos relatados no presente processo administrativo e dada a interpretação do dispositivo da norma esposado pela Diretoria da ANAC, que entendeu ser permitido que a estrutura prevista no normativo seja disposta em local contíguo aos balcões de *check-in* e às lojas de venda de passagens, devendo, em verdade, que a área (estrutura) deva ser *exclusiva* ao recebimento e processamento de queixas e reclamações dos passageiros (não realizar nenhuma outra atividade no respectivo balcão), independentemente do local, verifica-se que a ocorrência constatada pela fiscalização, e consubstanciada no AI de referência, não constitui infração, vez que não resta evidenciado nos autos que o atendimento efetuado no balcão identificado pela fiscalização não era exclusivo para a finalidade do normativo.

0.6. Diante disto, impõe-se a aplicação da autotutela disposta no artigo 53, da Lei nº 9.784/1999, que dispõe que a Administração deve anular seus próprios atos quando eivados de vício de legalidade e pode revogá-los por motivo de conveniência ou oportunidade, respeitados os direitos adquiridos. O que é o supedâneo para o cancelamento do AI e da multa aplicada em sede de primeira instância, culminando no arquivamento do presente processo, uma vez verificada inexistência de infração, ou seja, caracterizada ausência de materialidade da prática infracional imputada ao interessado pela fiscalização. Trata-se do princípio da autotutela administrativa, já previsto em súmulas do STF:

Súmula nº 346

A Administração Pública pode declarar a nulidade dos seus próprios atos.

Súmula nº 473

A Administração pode anular seus próprios atos, quando eivados de vícios que os tornam ilegais, porque deles não se originam direitos; ou revoga-los, por motivo de conveniência ou oportunidade, respeitados os direitos adquiridos, e ressalvada, em todos os casos, a apreciação judicial.

0.7. Assim, por todo o exposto, entendo pela necessidade de declarar a nulidade do auto de infração e superveniente decisão de primeira instância.

## 5. **DA DOSIMETRIA DA SANÇÃO**

5.1. Prejudicado, ante a natureza da presente análise.

## **CONCLUSÃO**

1. Pelo exposto, sugiro dar **PROVIMENTO** ao recurso, **ANULANDO o Auto de Infração nº 001011/2015** e **CANCELANDO** a multa aplicada em Primeira Instância Administrativa, com consequente **ARQUIVAMENTO** do presente processo administrativo por ausência da materialidade infracional.

2. **É o Parecer e Proposta de Decisão.**

3. **Submete-se ao crivo do decisor.**

**MARCOS DE ALMEIDA AMORIM**  
Técnico em Regulação de Aviação Civil  
SIAPE 2346625



Documento assinado eletronicamente por **Marcos de Almeida Amorim, Técnico(a) em Regulação de Aviação Civil**, em 29/01/2019, às 18:49, 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 <http://sistemas.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **2644334** e o código CRC **64CE5895**.



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL  
JULGAMENTO ASJIN - JULG ASJIN

**DECISÃO MONOCRÁTICA DE 2ª INSTÂNCIA Nº 109/2019**

PROCESSO Nº 00065.060646/2015-86

INTERESSADO: OCEANAIR LINHAS AEREAS S.A

Brasília, 29 de janeiro de 2019.

1. Recurso conhecido e recebido em seu efeitos suspensivo (art. 16 da Res. ANAC 25/2008).
2. Analisados todos os elementos constantes dos autos, em especial manifestações do interessado. Foi dada ampla oportunidade de manifestação no feito, respeitados prazos e dialética processual, de modo que preservados ampla defesa e contraditório inerentes ao certame.
3. De acordo com a proposta de decisão (SEI nº 2644334). Ratifico na integralidade os entendimentos da análise referenciada, adotando-os como meus e tornando-os parte integrante desta decisão, com respaldo nos termos do artigo 50, §1º da Lei nº 9.784/1999.
4. Consideradas as atribuições a mim conferidas pela Portaria nº 3.403, de 17 de novembro de 2016 e Portaria nº 2.829, de 20 de outubro de 2016 e com lastro no art. 42, inciso I da Resolução ANAC nº 472, de 2018 e competências ditas pelo art. 30 do Regimento Interno da ANAC, Resolução n 381/2016, **DECIDO:**

- **DAR PROVIMENTO** ao recurso, **ANULANDO o Auto de Infração nº 001011/2015** e **CANCELANDO** a multa aplicada em Primeira Instância Administrativa, com conseqüente **ARQUIVAMENTO** do presente processo administrativo por ausência da materialidade infracional.

À Secretaria.

Notifique-se.

Publique-se.

**BRUNO KRUCHAK BARROS**

SIAPE 1629380

Presidente Turma Recursal – BSB

Assessor de Julgamento de Autos em Segunda Instância Substituto



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Kruchak Barros, Presidente de Turma**, em 30/01/2019, às 16:51, 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 <http://sistemas.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **2648905** e o código CRC **115A0C54**.