

**PARECER N°** 674/2019/JULG ASJIN/ASJIN  
**PROCESSO N°** 00065.039815/2016-08  
**INTERESSADO:** AUSTRAL LÍNEAS AÉREAS

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)	Data da Infração	Data da Lavratura do AI	Notificação do AI	Defesa Prévia	Decisão de Primeira Instância (DC1)	Notificação da DC1	Multa aplicada em Primeira Instância	Postagem do Recurso
00065.039815/2016-08	662913180	000391/2016	24/02/2016	03/04/2016	12/04/2016	20/06/2016	20/01/2018	09/02/2018	R\$ 21.000,00 (vinte e um mil reais)	16/02/2018

**Infração:** Deixar de propiciar atendimento aos passageiros, disponibilizando o acesso gratuito e ininterrupto a canais de atendimento ágeis e efetivos destinados ao recebimento e processamento de queixas e reclamações por meio de central telefônica.

**Enquadramento:** Art. 302, inciso III, alínea “u”, da Lei nº 7.565/1986 c/c art. 4º, inciso III, Resolução nº 196/2011.

**Proponente:** Samara Alecrim Sardinha - Membro julgador da ASJIN/ANAC - Portaria de Nomeação nº 3883, de 17 de dezembro de 2018.

**1. INTRODUÇÃO**

1.1. Trata-se de recurso interposto por AUSTRAL LÍNEAS AÉREAS, em face da Decisão de Primeira Instância proferida no curso do processo administrativo sancionador discriminado no quadro acima, que individualiza a materialidade infracional e retrata os marcos relevantes para o trâmite e regularidade processual.

1.2. O AI descreve que:

Em 26/02/2016 a empresa aérea Austral Líneas Aéreas Cielos del Sur S.A. deixou de disponibilizar o acesso gratuito e ininterrupto a canais de atendimentos ágeis e efetivos destinados ao recebimento e processamento de queixas e reclamações por meio de central telefônica aos passageiros Silvana Maria Vieira, Emiliano Armua e Evelyn Aldana, números dos respectivos documentos de identificação 93.794.167, 14.504.710 e 42.565.589. A irregularidade foi constatada pelo Inspeor de Aviação Civil Jordano Vitor Bicalho, que na presença dos passageiros em tela efetuou uma ligação para o telefone 08007610254, indicado no sítio eletrônico da companhia Aerolíneas Argentinas - <http://www.aerolineas.com.ar/pt-br> -, às 01h08 do dia 24/02/2016, e ouviu uma mensagem eletrônica que informa que o horário de atendimento via telefone dessa empresa é de segunda à sexta-feira de 09h às 18h.

**2. HISTÓRICO**

2.1. Tendo sido notificado do auto de infração em 12/04/2016, o autuado apresentou defesa em 20/06/2016.

2.2. Em 08/08/2016, após consideradas as alegações da defesa, foi emitida a Decisão Primeira Instância aplicando 03 (três) multas de R\$7.000,00 (sete mil reais) cada, como sanção administrativa ao interessado, por deixar de proporcionar, em 24/02/2016, atendimento via central telefônica aos passageiros Silvana Maria Vieira, Emiliano Armua e Evelyn Aldana; totalizando o valor de R\$ 21.000,00 (vinte e um mil reais) em multas aplicadas.

2.3. Devidamente notificado da DC1, o interessado interpôs recurso tempestivo no qual solicita:

- I - Que a multa aplicada seja fixada em seu patamar mínimo de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), ou
- II - Que lhe seja concedido o desconto de 50% sobre o valor médio da multa, em conformidade com o disposto no artigo 61, §1º, da Instrução Normativa ANAC nº 08/2008, ou
- III - A revogação da multa aplicada.

2.4. É o relato.

**3. PRELIMINARES**

3.1. Conheço do recurso vez que presentes seus pressupostos de admissibilidade e tempestividade, recebendo-o em efeito suspensivo em conformidade com o art. 16 da Resolução ANAC nº 25/2008 - norma vigente quando do seu recebimento. Ressalto ainda que, embora a Resolução

nº 472/2018 tenha revogado a Resolução ANAC nº 25/2008 e IN ANAC nº 8/2008, a norma vigente estabeleceu em seu artigo 82 que suas disposições não prejudicam atos já praticados, inclusive no que concerne às sanções aplicáveis.

### 3.2. Regularidade processual

3.3. Considerados os marcos apontados no início desta análise, acuso regularidade processual no presente feito, eis que preservados todos os direitos constitucionais inerentes ao interessado, bem como respeitados os princípios da Administração Pública, em especial contraditório e ampla defesa. O processo teve movimentação regular, respeitados os prazos legais, em especiais os prescricionais estabelecidos pela Lei nº 9.873, de 23 de novembro de 1999. Julgo, pois, o processo apto para receber a decisão de segunda instância administrativa por parte desta Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância (ASJIN).

### 3.4. Concessão de desconto de 50% sobre o valor médio da multa

3.5. Sobre o pedido do desconto de 50% (cinquenta por cento), colaciona-se o §1º do artigo 61 da IN nº. 08, de 08 de Junho de 2008, que dispõe, *in verbis*:

#### IN nº 08/2008

Art. 61. Cabe à Superintendência de Administração e Finanças – SAF a cobrança e gestão financeira dos valores referentes ao pagamento de multas devidas em razão das decisões definitivas.

§ 1º. Mediante requerimento do interessado e **dentro do prazo de defesa**, será concedido desconto de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da multa, esta calculada pelo valor médio do enquadramento.

(...)

(g. n.)

3.6. Portanto, o momento oportuno (e único) para o requerimento do desconto seria na vigência do prazo para apresentação da defesa prévia, que se findou 20 (vinte) dias após a notificação de autuação.

3.7. *In casu*, entendendo a ocorrência da preclusão temporal na medida em que, da leitura do Título IV da referida Instrução Normativa, verifica-se que o momento para a referida solicitação não é mais oportuno.

3.8. Ressalta-se que este órgão regulador, por procedimento, diferentemente de outros órgãos de fiscalização (como o DETRAN, por exemplo), não adota o envio prévio de uma guia para pagamento com o referido desconto, de forma que o autuado, ao receber o Auto de Infração, querendo, venha a quitar diretamente o valor do benefício, encerrando, assim, os procedimentos relativos ao processamento do ato infracional. Pelo procedimento adotado por esta autarquia reguladora, o interessado deve requerer, expressamente e dentro do prazo para defesa, o referido benefício, passando, então, para o setor competente para a análise.

3.9. Quanto aos requisitos necessários para a concessão do referido desconto de 50%, pode-se retirar da norma específica (IN ANAC nº. 08/08) apenas o requerimento expresso, este devendo, *necessariamente*, estar dentro do prazo concedido à defesa do interessado. Nenhuma outra exigência é feita.

3.10. Assevera-se que os prazos no ordenamento jurídico brasileiro são próprios e peremptórios, vinculados ao que é estabelecido pela Lei. A teoria dos prazos vincula-se a diversos princípios informativos do processo: da brevidade, da irretroatividade, da paridade de tratamento, da utilidade, da inalterabilidade, continuidade dos prazos, peremptoriedade, da preclusão e; o efeito imediato ou aplicação imediata.

3.11. Arruda Alvim afirma que a relação do tempo com o processo acarreta a existência de dois princípios informativos (paridade de tratamento e brevidade) que vão de encontro do princípio da econômica processual. Destaca também os princípios informativos da teoria dos prazos, próprios “da mecânica do andamento processual”; princípio da utilidade, continuidade, peremptoriedade e da preclusão. [ALVIM, Arruda. Manual de direito processual civil. 16ª Ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, vol. 1. AQUINO, Leonardo Gomes de. Elementos Acidentais: Análise do Plano da Eficácia dos Negócios Jurídicos. Consilium - Revista Eletrônica de Direito, Brasília n.3, v.1 jan/abr de 2009.]

3.12. É patente, diante disso, que impera a improrrogabilidade dos prazos ditados pela lei. Isso decorre verdadeiro princípio da igualdade, que determina o tratamento isonômico de todos os regulados. Se todos precisam ser tratados de forma igual, não cabe abertura de exceção para casos específicos.

3.13. Essa peremptoriedade se entrelaça com o princípio da preclusão uma vez que aquele determina que uma vez vencido o termo final, não é possível que volte correr, isso porque é inadmissível a prática de um ato que não foi praticado no prazo devido. Em suma, a preclusão é a perda de uma faculdade ou direito processual, que, por se haver esgotado ou por não ter sido exercido em tempo e momento oportunos, acarretando a extinção. [SANTOS, Moacyr Amaral. Primeiras linhas de direito processual civil. 27ª ed. São Paulo: Saraiva, 2007, p. 31.]

3.14. *In casu*, tem-se que as normas aplicáveis ao caso são taxativas e expressas em dizer que prazo para a apresentação do requerimento é de 20 (vinte) dias, conforme integração dos arts. 17 e art. 61 da IN ANAC 08/2008.

3.15. Isso posto, e por esses fundamentos, indefere-se o pedido do interessado.

## **FUNDAMENTAÇÃO: MÉRITO E ANÁLISE DAS ALEGAÇÕES DO INTERESSADO**

4.1. A conduta imputada ao autuado consiste em "deixar de proporcionar, em 24/02/2016, atendimento via central telefônica aos passageiros Silvana Maria Vieira, Emiliano Armua e Evelyn Aldana". Tendo o fato sido enquadrado no Art. 302, inciso III, alínea “u”, da Lei nº 7.565/1986 c/c art. 4º, inciso III, Resolução nº 196/2011, abaixo transcritos:

#### Lei nº 7565/86

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 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. (g.n)**

#### 4.2. **As alegações do interessado**

4.3. Tendo em vista que não foram apresentados novos elementos na peça recursal do autuado e com fulcro no § 1º do art. 50 da Lei 9.784/1999, que abre a possibilidade de que a motivação da decisão de recurso administrativo consista em declaração de concordância com fundamentos de anteriores decisões, esta relatora endossa os argumentos trazidos por aquele decisor para a confirmação da prática infracional, bem como a fundamentação e a motivação da penalidade aplicada, declarando concordância a fim de que passem a fazer parte integrante do presente parecer.

4.4. Isso posto, conclui-se que as alegações do interessado não foram eficazes para afastar a aplicação da sanção administrativa; restando configurada a infração apontada pelo auto de infração.

#### 5. **DOSIMETRIA DA SANÇÃO**

5.1. Preliminarmente é relevante destacar que o recurso em questão foi recebido nesta Agência quando da vigência da Resolução ANAC nº 25/2008 e da Instrução Normativa nº 08/2008, ambas revogadas em 05 de dezembro de 2018 pela entrada em vigor da Resolução ANAC nº 472/2018, a qual estabelece as providências administrativas decorrentes do exercício das atividades de fiscalização sob competência da Agência. Deve-se ressaltar, ainda, que à luz do art. 36, §6º, da Resolução 472/2018, "*para fins de aferição da dosimetria deve-se considerar o contexto fático existente quando do arbitramento da sanção em primeira instância*".

5.2. A Instrução Normativa Anac nº 08, de 2008, determinava que a penalidade de multa devia ser calculada a partir do valor intermediário constante das tabelas aprovadas em anexo à Resolução nº 25, em vigor desde 28/04/2008, observando as circunstâncias atenuantes e agravantes existentes:

#### 5.3. **Circunstâncias Atenuantes**

a) Para o reconhecimento da circunstância atenuante prevista no inciso I do §1º do art. 22 da Resolução Anac nº 25, de 2008 ("o reconhecimento da prática da infração"), entende-se que o ente regulado deve reconhecer não só a prática do ato, mas também o fato de que essa conduta infringiu norma de competência da Autoridade de Aviação Civil, além de não incorrer em atitude processual contraditória para com o reconhecimento como, por exemplo, defender-se no mérito ou buscar imputar a responsabilidade pela prática da infração a outrem. No caso em análise, o interessado afirma que "*a conduta aqui apreciada jamais causou qualquer dano à sociedade, tanto no âmbito da aviação civil, quanto em suas demais esferas, razão pela qual não se pode presumir a má-fé da empresa aérea*". Desta forma, entendo não ser aplicável esta circunstância como causa de atenuante do valor da sanção;

b) Para o reconhecimento da circunstância atenuante prevista no artigo 22, § 1º, inciso II da Resolução ANAC nº 25/2008 - adoção voluntária de providências eficazes para evitar ou amenizar as consequências da infração - note que a redação da norma é transparente em determinar que a medida adotada pelo autuado precisa ser eficaz a ponto de evitar ou amenizar as consequências da infração. Tal eficácia deve produzir efeitos concretos e estar alinhada à ideia de amenizar as consequências do fato constatado pela fiscalização. No caso em questão não foram verificadas ações que pudessem se caracterizar com essa situação, e por este motivo entendo que não se aplica esta circunstância como causa de diminuição do valor da sanção;

c) Para a análise da circunstância atenuante prevista no inciso III do §1º do art. 22 da Resolução Anac nº 25, de 2008 ("a inexistência de aplicação de penalidades no último ano"), é necessária pesquisa para identificar a eventual existência de sanção aplicada ao ente regulado no período de um ano. Em pesquisa no Sistema Integrado de Gestão de Créditos (SIGEC) dessa Agência ficou demonstrado que há penalidade anteriormente aplicada ao autuado nessa situação, a exemplo daquela consubstanciada no crédito registrado no SIGEC sob o número 664847189. Não devendo ser considerada essa circunstância atenuante como causa de diminuição do valor da sanção;

#### 5.4. **Circunstâncias Agravantes**

d) Quanto à existência de circunstância agravante, não se vê, nos autos, qualquer elemento que configure hipótese prevista no § 2º do art. 22 da Resolução Anac nº 25, de 2008.

#### 6. **CONCLUSÃO**

6.1. Ante o exposto, sugiro NEGAR PROVIMENTO ao Recurso, MANTENDO a decisão da autoridade competente da primeira instância administrativa aplicando 03 (três) multas de R\$7.000,00 (sete mil reais) cada, como sanção administrativa ao interessado, por deixar de proporcionar, em 24/02/2016,

atendimento via central telefônica aos passageiros Silvana Maria Vieira, Emiliano Armua e Evelyn Aldana; totalizando o valor de R\$ 21.000,00 (vinte e um mil reais) em multas aplicadas, pelo descumprimento ao previsto no artigo 302, inciso III, alínea “u”, da Lei nº 7.565/1986 c/c art. 4º, inciso III, Resolução nº 196/2011.

- 6.2. É o Parecer e Proposta de Decisão.
- 6.3. Submete-se ao crivo do decisor.

Samara Alecrim Sardinha  
SIAPE 1649446

Membro julgador da ASJIN/ANAC - Portaria de Nomeação nº 3883, de 17 de dezembro de 2018



Documento assinado eletronicamente por **Samara Alecrim Sardinha, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 30/05/2019, às 16:15, 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 **3076648** e o código CRC **2E8F7ED1**.

Referência: Processo nº 00065.039815/2016-08

SEI nº 3076648



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL  
JULGAMENTO ASJIN - JULG ASJIN

**DECISÃO MONOCRÁTICA DE 2ª INSTÂNCIA Nº 812/2019**

PROCESSO Nº 00065.039815/2016-08  
INTERESSADO: AUSTRAL LÍNEAS AÉREAS

Recurso recebido em seu efeito suspensivo, vez que apresentado na vigência do art. 16 da Res. ANAC 25/2008.

Ressalto que embora a Resolução nº 472/2018 tenha revogado a Resolução ANAC nº 25/2008 e IN ANAC nº 8/2008, a nova norma estabeleceu em seu artigo 82 que suas disposições não prejudicam atos já praticados nem a aplicação das normas vigentes à época dos fatos, inclusive no que concerne às sanções aplicáveis.

De acordo com o Parecer 674 (3076648), 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.

Analizados todos os elementos constantes dos autos, em especial as manifestações do interessado, aos quais lhe foi dada ampla oportunidade de manifestação, respeitados os prazos e a dialética processual, de modo que preservados ampla defesa e contraditório inerentes ao certame.

Dosimetria adequada para o caso, considerando que à luz do art. 36, §6º, da Resolução 472/2018, que entrou em vigor a partir de 04/12/2018, "*para fins de aferição da dosimetria deve-se considerar o contexto fático existente quando do arbitramento da sanção em primeira instância*".

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 ditadas pelo art. 30 do Regimento Interno da ANAC, Resolução nº 381/2016, tratando-se de ser matéria de saneamento da dosimetria aplicada em primeira instância, DECIDO:

I - CONHECER DO RECURSO E NEGAR-LHE PROVIMENTO, MANTENDO-SE, assim, todos os efeitos da decisão prolatada pela autoridade competente da primeira instância administrativa em desfavor do INTERESSADO, com aplicação de 03 (três) multas no patamar mínimo de R\$7.000,00 (sete mil reais) cada, por "*deixar de proporcionar, em 24/02/2016, atendimento via central telefônica aos passageiros Silvana Maria Vieira, Emiliano Armua e Evelyn Aldana*"; totalizando o valor de R\$ 21.000,00 (vinte e um mil reais) em multas aplicadas pelo descumprimento ao previsto no artigo 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565/1986 c/c art. 4º, inciso III, Resolução nº 196/2011;

II - MANTER o crédito de multa 662913180, originado a partir do Auto de Infração nº 000391/2016.

À Secretaria.

Publique-se.

Notifique-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 03/06/2019, às 19:29, 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 **3081528** e o código CRC **6006503E**.

---

Referência: Processo nº 00065.039815/2016-08

SEI nº 3081528