

PARECER Nº 1227/2019/JULG ASJIN/ASJIN
 PROCESSO Nº 00066.002684/2016-95
 INTERESSADO: AMERICAN AIRLINES INC

Após as devidas considerações acerca da PROPOSTA DE DILIGÊNCIA EM SEGUNDA INSTÂNCIA, remetida à Procuradoria, Submeto à apreciação de Vossa Senhoria Proposta de DECISÃO ADMINISTRATIVA DE SEGUNDA INSTÂNCIA pelo fato de a empresa deixar de propiciar atendimento aos passageiros, disponibilizando o acesso gratuito e ininterrupto por meio de canais de atendimento ágeis e efetivos, destinados ao recebimento e processamento de queixas e reclamações por meio de central telefônica., nos termos da minuta anexa

Brasília, 29 de setembro de 2019.

ANEXO

MARCOS PROCESSUAIS													Decisão de Segunda Instância (DC2) Conversão em Diligência	Nota Técnica da Procuradoria	Notificação da Nota Técnica	Recurso à Nota Técnica
NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração (AI)	Interessado	Data da Infração	Lavatura do AI	Notificação do AI	Defesa Prévia	Decisão de Primeira Instância (DC1)	Notificação da DC1	Multa aplicada em Primeira Instância	Protocolo do Recurso	Aferição Tempestividade				
00066.002684/2016-95	666.229/18-3	0020/2016	American	10/12/2015	07/01/2016	27/01/2016	16/02/2016	27/11/2018	28/12/2018	R\$ 7.000,00	10/01/2019	18/01/2019	03/04/2019	12/04/2019	10/05/2018	23/05/2019

Enquadramento: Art. 4º, inciso III, da Resolução nº 196, de 24/08/2011, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei 7.565 de 19/12/1986.

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

Proponente: Eduardo Viana Barbosa – SIAPE 1624783 (Portaria Nomeação Membro Julgador ANAC nº 1381, DIRP/2016).

INTRODUÇÃO

1. HISTÓRICO

2. **Do auto de Infração:** Conforme apurado através de queixa do Sr. Bruno Eduardo Alves, manifestação FOCUS nº 83312.2015, a empresa aérea American Airlines não divulga e não mantém em seu sítio eletrônico na internet ww.aa.com.br o número para acesso telefônico gratuito atualizado do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) com a finalidade de realizar o registro de manifestações de passageiros.

3. Dos fatos:

4. A partir da denúncia apresentada pelo usuário no, então, sistema de demandas dessa Agência fora a Companhia requerida a apresentar esclarecimentos acerca dos fatos e essa informou que possuía apenas o endereço eletrônico para tratativas com os clientes.

5. Ante a situação foram lavrados os seguintes Autos de Infração:

6. Auto de infração nº 000020/2016 (nº SEI 0286398), capitulado no Art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei nº 7.565/86 (Código Brasileiro de Aeronáutica), por descumprimento ao disposto no art. 4º, inciso III da Resolução nº 196, de 24/08/2011.

7. Auto de Infração nº 000021/2016, capitulado no Art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei nº 7.565/86 (Código Brasileiro de Aeronáutica) por descumprimento ao disposto no ar. 11, inciso, II, da Resolução nº 196, de 24/08/2011.

8. Ou seja, a Companhia fora autuada por não dispor de uma central telefônica de atendimento aos usuários e por não divulgar o respectivo número dessa central em seu endereço eletrônico.

9. Em **Defesa Prévia**, a empresa alega que **não** estaria obrigada a cumprir os termos da legislação em questão face a sentença proferida nos autos do Mandado de Segurança nº 0029116-84.2008.4.03.6100, SEI nº 2590527.

10. Mesmo diante dos argumentos apresentados, o setor de **Decisão de Primeira Instância (DC1)** condenou a interessada à sanção de multa no valor de **R\$ 7.000,00 (sete mil reais)**, levando-se em conta as circunstâncias previstas nos diversos incisos do § 1º e § 2º do artigo 22 da Resolução nº. 25/2008, para cada uma das ocorrências.

11. Informada, a American Airlines apresentou **Recurso** reiterando as informações trazidas em sede de Defesa Prévia e acrescenta que teria conseguido se fazer ouvir pelo usuário gerador da demanda e que estaria a Agência impedida de lhe autuar e que seria, segundo seu entendimento, passível se beneficiar da redução do valor da multa, por ter adotado medidas eficazes para evitar e amenizar as consequências da infração e juntada do processo nº 00066.002684/2016-9. Auto de Infração nº 0020/2016, posto que versam sobre a mesma manifestação registrada no sistema FOCUS.

12. Em 02/04/2019, fora exarado **Parecer** SEI nº 2647676, no sentido de que ainda pairavam dúvidas acerca validade ou não dos atos processuais face à vigência do Mandado de Segurança, que se deu durante a lavratura dos Autos de Infração (AI nº , de 0020/2016 e 0021/2016), entre 04/12/2008 e 08/05/2018, no qual resultou em **Consulta à Procuradoria**, com o seguinte questionamento:

A liminar concedida no Mandado de Segurança nº 0029116-84.2008.4.03.6100, que vigeu no período de 27/11/2008 a 02/05/2018, citada pelo recorrente, posteriormente, no mérito, julgada improcedente, supostamente impediria a autuação com base na Resolução ANAC 196/2011, haja vista que tratou, exclusivamente das obrigações ditadas pelo Decreto 6.523/2008, sem menção à Resolução editada pela ANAC que serviu de base para a autuação do presente caso?

13. Desta consulta, resultou a **NOTA TÉCNICA** nº **0020/2019/PROT/PFEANAC/PGE/AGU**, SEI nº 2941876, embasada no Acórdão da Primeira Turma do STJ, proferido nos EDel no REsp 642281/PR, resumidamente, nos seguintes termos:

Refere-se a consulta ao Mandado de Segurança n. 0029116-84.2008.4.03.6100, impetrado pela American Airlines contra o Diretor Presidente da ANAC e o Diretor da Fundação de Proteção de Defesa do Consumidor - PROCON/SP, no juízo da 21 Vara Cível Federal de São Paulo, em que foi proferida decisão liminar, em 04/12/2008, nos seguintes termos:

(...) Face ao exposto, DEFIRO o pedido liminar para suspender sanções administrativas impostas pela autoridade impetrada, relativamente as obrigações disciplinadas pelo Decreto n. 6.523/2008

A liminar foi revogada em 08/05/2018, quando o TRF-3 deu provimento aos recursos de apelação da ANAC do PROCON/SP e da União denegando a segurança, para afastar "a alegação de que as penalidades impostas em decorrência do descumprimento do disposto no Decreto 6.523/08 violariam os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade". Ressaltou ainda, com base na jurisprudência do STJ que ao Poder Judiciário é vedado ingressar no mérito do ato administrativo, salvo se houver flagrante ilegalidade ou violação a princípios constitucionais, o que não se deu no caso concreto."

Opostos Embargos de Declaração, o acórdão foi mantido em decisão proferida em 13/04/2019, com a seguinte ementa:

EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. COMPANHIA AÉREA. DECRETO 6.523/08. RELAÇÕES DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE CIVIL. OBJETIVA. DEVER DE INFORMAÇÃO. PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. OMISSÃO. INOCORRÊNCIA. EMBARGOS REJEITADOS. 22/04/2019

1. A embargante alega que o acórdão teria sido omisso quanto aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como quanto às questões fáticas que impediriam a aplicação do Decreto 6.523/2008.
2. Se a empresa presta um serviço ininterrupto, ofertando aos consumidores passagens aéreas por meio de sítio eletrônico durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, deve oferecer um Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) também ininterrupto.
3. Não há omissão no acórdão embargado, que concluiu que o Decreto 6.523/08 foi editado com vistas à disponibilização de informações claras e adequadas aos consumidores, concretizando o dever de informação inerente à responsabilidade civil objetiva das empresas, em consonância com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.
4. É cediço que as companhias aéreas possuem responsabilidade civil objetiva, da qual decore o dever de informação aos consumidores, cuja observância deve se dar desde o momento da venda e da emissão dos bilhetes aéreos. Precedentes do STJ e deste Tribunal.
5. Em suma, o que se percebe é que a embargante busca a revisão do julgado, o que não é possível em sede de embargos de declaração e pode ensejar a aplicação da multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.
6. De outra parte, no tocante ao prequestionamento, frise-se que é desnecessária a referência expressa aos dispositivos legais e constitucionais tidos por violados, pois o exame da questão, à luz dos temas invocados, é mais do que suficiente para viabilizar o acesso às instâncias superiores.
7. Por fim, ainda que os embargos tenham como propósito o prequestionamento da matéria, faz-se imprescindível, para o conhecimento do recurso, que se verifique a existência de algum dos vícios previstos no artigo 1.022 do Código de Processo Civil, o que não ocorre no caso dos presentes autos.
8. Embargos de declaração rejeitados.

Do outro lado, o auto de infração n. 020/2016 foi lavrado em 10/12/2015, quando estava vigente a liminar para "suspender sanções administrativas impostas pela autoridade impetrada, relativamente as obrigações disciplinadas pelo Decreto n. 6.523/2008." Após lavrado o auto de infração e apresentadas as alegações da autuada, a área técnica diligenciou no acompanhamento da referida ação judicial. E, somente em 27/11/2018, depois de revogada a liminar (o que ocorreu em 08/05/2018) é que foi proferida a decisão em primeira instância, aplicando a sanção à autuada. **7. Verifica-se, portanto, que apesar da lavratura do auto de infração, parece não ter havido, durante a vigência da liminar, a imputação de ônus à autuada e nem mesmo o andamento do processo administrativo, com a aplicação de sanção administrativa. Nesse sentido, não se vislumbra ilegalidade na atuação administrativa, conforme, inclusive, o entendimento dos tribunais, que pode ser aplicável ao caso concreto:**

"Segundo o entendimento dominante, é possível que o Fisco, em seu poder-dever de arrecadação tributária, efetue o lançamento de valores que se encontram com a exigibilidade suspensa, quando tal medida é necessária para se evitar a decadência do direito de lançar. 2.No entanto, apesar de ser possível à Fazenda Pública lançar o tributo na vigência de medida liminar, com o fito de evitar a decadência, não lhe é autorizado, de acordo com o entendimento dominante, imputar ao contribuinte os consectários devidos em razão da mora.

(...)

6.Impossibilidade de cobrança de multa, enquanto vigente a medida liminar que suspendia a exigibilidade dos créditos principais. **Contudo, tendo ocorrido a cassação dessa medida liminar, conforme ressaltado pela sentença recorrida, resta autorizado o prosseguimento da cobrança dos valores, que não mais se encontram com a exigibilidade suspensa.** (Tribunal Regional Federal da 2 Região - TRF-2- APELAÇÃO EM MANDO DE SEGURANÇA: AMS 45123 RJ 1998.51.01.024413-0

Em complemento, também é entendimento consolidado nos Tribunais e na doutrina que, revogada a liminar, o processo administrativo volta a tramitar como se nunca tivesse havido efeito da decisão judicial. Tal entendimento está bem sintetizado no Acórdão da Primeira Turma do STJ, proferido nos EdeI no REsp 642281/PR, nos seguintes termos:

PROCESSUAL CIVIL. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE INDICAÇÃO DE OBSCURIDADE, CONTRADIÇÃO OU OMISSÃO. PRETENSÃO DE REEXAME DE MATÉRIA DE MÉRITO. (PROCESSUAL CIVIL E TRIBUTÁRIO. IMPOSTO DE IMPORTAÇÃO. DIFERENCIAL DE ALÍQUOTA. ATRASO NO PAGAMENTO AO ABRIGO 22/04/2019 3/3 DE DECISÃO JUDICIAL. POSTERIOR CASSAÇÃO. EFEITOS. MULTA. LANÇAMENTO DE OFÍCIO). INOBSERVÂNCIA DAS EXIGÊNCIAS DO ART. 535, E INCISOS, DO CPC.

(...)

2. **É cediço na jurisprudência que o provimento liminar, seja em sede de Mandado de Segurança, seja por via de antecipação de tutela, decorre sempre de um juízo provisório, passível de alteração a qualquer tempo, quer pelo próprio juiz prolator da decisão, quer pelo Tribunal ao qual encontra se vinculado.** A parte que o requer fica sujeita à sua cassação, devendo arcar com os consectários decorrentes do atraso ocasionado pelo deferimento da medida. Isto porque a denegação final opera efeitos ex tunc. (Precedentes: (RESP 132.616/RS, DJ 26/03/2001; RESP 205.301/SP, Rel. Min. Eliana Calmon, DJ 09/10/00:RESP 7.725/SP, Rel. Min. Milton Luiz Pereira, DJ 27/06/94)

3. Deveras, a doutrina não discrepa do referido entendimento. Assim é que a **sentença que nega a segurança é de caráter declaratório negativo, cujo efeito, como é cediço, retroage à data da impetração. Assim, se da liminar que suspendeu a exigibilidade do crédito tributário decorreu algum efeito, com o advento da sentença denegatória não mais subsiste.**" Nessa vereda, pontifica Hely Lopes Meirelles, com a acuidade que o notabilizou, que "uma vez cassada a liminar ou cessada sua eficácia, voltam as coisas ao statu quo ante. Assim sendo, o direito do Poder Público fica restabelecido in totum para a execução do ato e de seus consectários, desde a data da liminar." (cf. Mandado de Segurança, Ação Popular, Ação Civil Pública, Mandado de Injunção, Habeas Data, 16ª edição atualizada por Arnaldo Wald, Malheiros Editores, p. 62). O escólio de Lucia Valle Figueiredo segue esse caminho ao dilucidar que **"revogada a liminar, ou melhor dizendo, cassada, uma vez que revogação, quer na teoria geral do direito, quer no direito administrativo, tem sentido absolutamente diferenciado, ou, então, absorvida por sentença denegatória, volta-se ao statu quo ante.** É dizer, o ato administrativo revigora, recobra sua eficácia, como se nunca tivesse perdido".(cf. Mandado de Segurança, 3ª edição, Malheiros Editores, p. 151)" (RESP 132.616/RS, Rel. Min. Franciulli Netto, DJ 26/03/2001)

4. Afigura-se correta, portanto, a incidência de multa moratória quando da denegação da ordem de segurança e consequente cassação da liminar anteriormente deferida, uma vez que tanto a doutrina quanto a jurisprudência desta Corte estão acordes nesse sentido.

5. O Supremo Tribunal Federal, conforme ressaltado, preconiza o mesmo entendimento no verbete n. 405, que assim dispõe: "Denegado o mandado de segurança pela sentença, ou no julgamento do agravo, dela interposto, fica sem efeito a liminar concedida, retroagindo os efeitos da decisão contrária." (fls. 186/187)

6. Aliás, o art. 63, § 2º, da Lei n.º 9.430/96, veio reforçar referido entendimento ao dispor que "A interposição da ação judicial favorecida com a medida liminar interrompe a incidência da multa de mora, desde a concessão da medida judicial, até 30 dias após a data da publicação da decisão judicial que considerar devido o tributo ou contribuição."

7. Recurso especial provido." 3. Embargos de declaração rejeitados. (sem destaque no original)

Nesse sentido, respondendo pontualmente a questão apresentada a esta PFE/ANAC, reitero o entendimento no sentido de que a aplicação da sanção se deu após a revogação da liminar, revigorando todos os atos administrativos eventualmente suspensos em razão da decisão judicial, não interferindo no mérito das decisões administrativas aplicadas.

[grifos meus]

14. **Notificada em 16/05/2019, a Recorrente apresentou Recurso nesses termos:**

15. Após conversão em Consulta, o presente processo teria sido alvo de Nota Técnica a qual afirma que durante a vigência da Liminar referida no Mandado de Segurança, nº 0029116-84.2008.4.03.6100, que não houve ilegalidade quando da confecção do Auto de Infração, haja vista que, de fato não teria ocorrido a sanção propriamente dita.

16. A recorrente afirma que isso não condiz com a realidade, haja vista a lavratura nesse ínterim seria nula, e que dispunha de canais de comunicação adversos, os quais foram utilizados pelo demandante em questão, Senhor Bruno Eduardo Alves, e que, após o fim da vigência da Liminar a Companhia estabeleceu o pronto atendimento dos canais telefônicos, como preconiza a norma.

17. Também reitera todos os argumentos anteriormente rebatidos em sede de DC1 e DC 2, e que, por força dos Artigos 20 e 44, do Inciso II da Resolução ANAC nº 472/2018, seja o presente processo cancelando, anulando a penalidade imposta ou, em caso de indeferimento desse pleito, seja aplicada a retroatividade da norma, face entendimento mais benéfico, segundo seu entendimento, da Resolução ANAC nº 196, em contraponto à Resolução ANAC nº 400.

18. Por fim, suscita que sejam apreciadas as circunstâncias atenuantes previstas nos incisos I e II do Artigo nº 36 da Resolução ANAC nº 472/2018, para que seja aplicado o valor mínimo previsto na norma.

19. Eis que chegam os autos conclusos à análise deste relator em 27/09/2019.

20. **É o relato.**

21. **PRELIMINARES**

22. **Da Regularidade Processual** - Considerados os marcos apontados no início dessa análise, acuso regularidade processual nos presentes feitos. 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.

23. **Da materialidade infracional** - A peça da DC1, devidamente motivada e fundamentada pelo decisor competente, confirmou, de forma clara e objetiva, a materialidade infracional imputada ao interessado pela fiscalização. Restou comprovado, de fato, com base nos autos do processo, que a interessada eixou de propiciar atendimento ao Sr. Bruno Eduardo Alves, manifestação FOCUS nº 83312.2015, ao não permitir 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, infração capitulada na alínea "u" do Artigo 302, inciso III, da Lei nº 7.565/86:

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;"

24. Bem como o art. 11, inciso II, da Resolução 196/2011:

Art. 11. O número para acesso telefônico gratuito será amplamente divulgado e mantido atualizado pela empresa aérea:

I - em local e formato visíveis ao público em suas instalações físicas;

II - em seus sítios eletrônicos na internet;

III - nos bilhetes físicos e/ou eletrônicos de passagem e/ou embarque; e

IV - nos demais canais de comunicação utilizados para difundir produtos e serviços da empresa, inclusive nos contratos formalizados com os clientes, nos materiais de propaganda e de publicidade e nos demais documentos destinados aos usuários de seus produtos e serviços.

25. E o Inciso III do art. 4º da 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.

26. **Das Razões Recursais apresentadas após a NOTA nº. 00020/2019/PROT/PFEANAC/PGF/AGU:**

27. Reiteram-se aqui os argumentos apontados pela referida NT, que afirmam que o Auto de Infração não teria sido lavrado na vigência da Liminar e que a Decisão de Primeira Instância fora proferida quando já revogada a liminar e, que, assim, o processo administrativo volta a tramitar como se nunca tivesse havido efeito da decisão judicial, não interferindo no mérito das decisões administrativas aplicadas.

28. Ou seja, quando fora revogada a liminar, tendo sido absorvida por sentença denegatória, volta-se ao status quo ante e o ato administrativo, no caso o Auto de infração e seus efeitos dele advindos, recobram sua eficácia, como se nunca tivessem perdido e, por óbvio, não interfere no mérito das decisões administrativas aplicadas.

29. Cabe ressaltar que, até o presente momento, a Recorrente não fora de fato apenada, destoando do âmbito suscitado na Liminar face à natureza simplesmente apuratória do processo em comento.

30. Destarte, 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 da Decisão anterior, **naquilo que couber aos casos específicos**, este relator ora endossa os argumentos trazidos por aquele decisor em sede de primeira instância e correlatos à **NOTA nº. 00020/2019/PROT/PFEANAC/PGF/AGU** para a confirmação da prática infracional, bem como fundamentação e a motivação da penalidade aplicada, declarando concordância, **nos demais aspectos**, a fim de que passem a fazer parte integrante do presente relatório.

31. **DA DOSIMETRIA DA SANÇÃO**

32. Por todo o exposto nesta decisão e tudo o que consta nos autos do presente processo, se considera configurada a infração descrita no artigo nº 302, Inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 1986, pelo fato de deixar de divulgar e manter o número para acesso telefônico gratuito atualizado, pela empresa aérea, seus sítios eletrônicos na internet.

33. A Resolução ANAC nº 472, de 2018 entrou em vigor em 04/12/2018 e revogou a Resolução ANAC nº 25, de 2008 e a Instrução Normativa nº 08, de 2008 e, dentre outras disposições, estabeleceu em seu Art. 82, que as novas disposições aplicam-se a todos os processos em curso, sem prejuízo dos atos já praticados e da aplicação das normas vigentes à época dos fatos, inclusive no que concerne às sanções aplicáveis.

34. A sobredita Resolução ANAC nº 25, de 2008, estabeleceu que a sanção de multa será expressa em moeda corrente, **calculada a partir do valor intermediário** (grifo meu) constante das tabelas aprovadas em anexo àquela Resolução, salvo existência de previsão de sanção constante de legislação específica

35. No que diz respeito à gradação das sanções ficou estabelecido no artigo 36, da Resolução ANAC nº 472, de 2018 que na dosimetria da aplicação de sanções serão consideradas as circunstâncias atenuantes e agravantes e quando inexistentes causas atenuantes ou agravantes ao caso ou quando elas se compensem deve ser aplicada a sanção no patamar médio da tabela anexa à Resolução.

36. Para a infração cometida por pessoa jurídica, a previsão da Resolução ANAC nº 25, de 2008, relativa ao art. 302, III, "u", do CBAer (Anexo III), é a de aplicação de multa no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) no patamar mínimo, R\$ 7.000,00 (sete mil reais) no patamar médio, e R\$ 10.000 (dez mil reais) no patamar máximo.

37. Em relação às circunstâncias atenuantes, há que se observar que à época da DC1 o autuado **não** fazia jus à atenuante prevista no inciso III, do §1º, do art. 22, da Resolução ANAC nº 25, de 2008, ou seja, inexistência de penalidades no último ano, uma vez que não havia aplicação de penalidades em definitivo ao mesmo autuado nos 12 (doze) meses anteriores à data do fato gerador da infração, conforme se depreende do extrato de Lançamento SIGEC, (Extrato nº 3554644)

38. Quanto às circunstâncias agravantes não restou configurada nenhuma das agravantes previstas no art. 22, § 2º, da Resolução ANAC nº 25, de 2008.

39. **Da sanção a ser aplicada em definitivo** - Observadas as circunstâncias em tela, proponho fixar o valor da penalidade da multa no patamar médio, isto é, R\$ 7.000,00 (sete mil reais).

CONCLUSÃO

Ante o exposto, sugiro:

- CONHECER do recurso e, no mérito, **NEGAR-LHE PROVIMENTO, MANTENDO-SE A DECISÃO DE PRIMEIRA INSTÂNCIA**, previsto para a conduta apurada nos autos conforme, Anexo II da Resolução ANAC nº 25, de 2008, item III, alínea "u".

Submeta-se ao crivo do decisor.

Eduardo Viana
SIAPE - 1624783

Membro Julgador - Portaria ANAC nº 1381/DIRP/2016



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Viana Barbosa, Analista Administrativo**, em 22/10/2019, às 19:14, 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 **3554489** e o código CRC **F335D0FC**.

Referência: Processo nº 00066.002684/2016-95

SEI nº 3554489



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
JULGAMENTO ASJIN - JULG ASJIN

DECISÃO MONOCRÁTICA DE 2ª INSTÂNCIA Nº 1373/2019

PROCESSO Nº 00066.002684/2016-95

INTERESSADO: American Airlines Inc

Brasília, 28 de setembro de 2019.

1. Recurso conhecido e recebido sem efeito suspensivo, vez que apresentado na vigência do art. 38 da Resolução ANAC nº 472, de 2018, a saber:

Art. 38. Da decisão administrativa que aplicar sanção pecuniária, caberá recurso a ser interposto no prazo de 10 (dez) dias, contados da data da ciência da decisão pelo autuado, no endereço físico ou eletrônico indicado.

§ 1º O recurso não terá efeito suspensivo, ressalvada a possibilidade prevista no parágrafo único do art. 61 da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999. (Redação dada pela Resolução nº 497, de 29.11.2018)

2. Determino, contudo, encaminhamento à eventual cobrança apenas depois de concluída a análise em segunda instância.

3. 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.

4. De acordo com a proposta de decisão (SEI nº 3554489), 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, de 1999.

5. Com fulcro no § 1º do art. 50 da Lei nº 9.784, de 1999, que abre a possibilidade de que a motivação da decisão de recurso administrativo consista em declaração de concordância com fundamentos de anteriores decisões, e com respaldo na motivação descrita na decisão de primeira instância, este analista endossa os argumentos trazidos por aquele decisor em sede de primeira instância 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, a saber:

Conforme apurado através de queixa do Sr. Bruno Eduardo Alves, manifestação FOCUS nº 83312.2015, a empresa deixou de propiciar atendimento aos passageiros, 5, ao não permitir 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.

6. **Isso posto, conclui-se que as alegações do(a) interessado(a) não foram eficazes para afastar a aplicação da sanção administrativa. Restando, assim, configurada a infração apontada pelo AI.** Falhou o interessado em fazer prova desconstitutiva da infração, à luz do art. 36 da Lei 9.784/1999.

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

8. Descabe o argumento da interessada de que a Agência não poderia ter lavrado o auto de infração, vez que **não** estava obrigada a cumprir o termo da legislação em questão face a sentença proferida nos autos do Mandado de Segurança nº 0029116-84.2008.4.03.6100, SEI nº 2590527, acostado aos autos. A esse respeito, a NOTA n. 00020/2019/PROT/PFEANAC/PGF/AGU foi explícita no sentido de que a aplicação da sanção se deu após a revogação da liminar, revigorando todos os atos administrativos eventualmente suspensos em razão da decisão judicial, não interferindo no mérito das decisões administrativas aplicadas. Enxergo, assim, superado o argumento, remetendo aos termos da própria nota, com pé no artigo 50, §1º da Lei 9784/1999.

9. Acerca do pedido da atenuante de reconhecimento da prática do fato, enxergo inconsistência com pedido da empresa que, em sua defesa prévia argumentou (0286398):

"Por todo o exposto, tendo sido demonstrada a existência de decisão judicial que desobrigada a American Airlines a disponibilizar atendimento telefônico gratuito, a boa-fé da American Airlines, a adequação de sua postura às normas desta d. Agência e de defesa dos direitos dos usuários e a legitimidade de sua conduta, requer o deferimento dos argumentos aduzidos na presente defesa administrativa e conseqüente arquivamento do processo administrativo em razão da ausência de qualquer violação à lei e às normas regulamentares"

10. Alegar que inexistia a obrigação de disponibilizar o acesso telefônico gratuito vai diametralmente contra a descrição da infração constante do auto de 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."

11. Neste tocante, a Diretoria da Agência já se pronunciou, por meio do Enunciado 01/2019 que "a apresentação pelo autuado de argumentos contraditórios ao "reconhecimento da prática da infração" é incompatível com a aplicação da atenuante prevista no art. 22, § 1º, inciso I, da Resolução nº 25, de 25 de abril de 2008, e no art. 36, § 1º, inciso I, da Resolução nº 472, de 6 de junho de 2018, a menos que se trate de explanação do contexto fático no qual ocorreu a infração ou de questões preliminares processuais".

12. Portanto, entendo também descabida a concessão das atenuantes pleiteadas.

13. Consideradas as atribuições a mim conferidas pela Portaria nº 3.403, de 17 de novembro de 2016 e Portaria nº 3.060, de 30 de setembro de 2019 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, **DECIDO:**

- **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, **MANTENDO** a multa aplicada pela autoridade competente da primeira instância administrativa em desfavor da American Airlines Inc, no patamar médio, isto é, R\$ 7.000,00 (sete mil reais).

Notifique-se. Publique-se.

BRUNO KRUCHAK BARROS

SIAPE 1629380

Presidente Turma Recursal – Brasília

Portaria nº 3.403, de 17 de novembro de 2016

Portaria nº 3.060, de 30 de setembro de 2019



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Kruchak Barros, Presidente de Turma**, em 22/10/2019, às 19:24, 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 **3554664** e o código CRC **7267E374**.