

PARECER Nº 1228/2018/ASJIN
 PROCESSO Nº 00058.097940/201371
 INTERESSADO: ALITALIA COMPAGNIA AEREA ITALIANA S.P.A.

Submeto à apreciação de Vossa Senhoria Proposta de DECISÃO ADMINISTRATIVA DE SEGUNDA INSTÂNCIA sobre Deixar de responder, no prazo de dez dias úteis contados do registro, queixa ou reclamação de passageiro registrada e encaminhada às empresas por meio de sistema informatizado de atendimento da ANAC, nos termos da minuta anexa.

Brasília, 05 de junho de 2018.

ANEXO

MARCOS PROCESSUAIS

NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração (AI)	CIA AÉREA	Data da Infração	Lavratura do AI	Notificação do AI	Defesa Prévia	Termo de Decurso de Prazo	Decisão de Primeira Instância (DCI)	Notificação da DCI	Multa aplicada em Primeira Instância	Protocolo do Recurso	Aferição Tempestividade
00058.097940/201371	648.446/15-8	01589/2013	ALITALIA	25/03/2013	04/11/2013	13/12/2013	in albis, conforme termo de decurso de prazo (fl. 06)	19/05/2014 (fl. 06)	31/10/2014	15/07/2015	R\$ 4.000,00	24/07/2015	12/04/2016

Enquadramento: Art. 16, da Resolução nº 196, de 24/08/2011, c/c art. 302, Inciso III, alínea "u", da Lei 7.565, de 19/12/1986.

Infração: Deixar de responder, no prazo de dez dias úteis contados do registro, queixa ou reclamação de passageiro registrada e encaminhada às empresas por meio de sistema informatizado de atendimento da ANAC.

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

INTRODUÇÃO

HISTÓRICO

Do auto de Infração: A empresa ALITALIA Companhia Aérea Italiana S.p.A {Código ICAQ- AZA), não respondeu no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do registro da reclamação de passageiro, feita em 25 de março de 2013. O registro da reclamação foi feito sob o número 26239.2013, referente à empresa ALITALIA Compagnia Aérea Italiana S.p. A (Código ICAQ: AZA), voo AZ892, que ocorreria dia 02 de maio de 2013, com origem na cidade de Roma e destino a cidade do Cairo, cujos localizadores são JZ5QZMe NN3VEA O registro referia-se ao cancelamento de uma etapa de voo e foi encaminhado para a empresa na mesma data, dia 25 de março de 2013.

Da Defesa Prévia:

in albis

A Decisão de Primeira Instância (DC1) após cotejo integral de todos argumentos para com os elementos dos autos entendeu que as da atuada não evidenciaram elementos probatórios capazes de elidir a aplicação de penalidade e condenou a interessada à sanção de multa no valor de **R\$ 4.000,00 (quatro mil reais)**, levando-se em conta as circunstâncias previstas nos diversos incisos do § 1º e § 2º do artigo 22 da Resolução nº. 25/2008.

- O setor de Decisão de Primeira Instância, afirma que A Fiscalização, em seu relato (fl. 02), informa que:
- foi constatado que a empresa ALITALIA Companhia Aérea Italiana S.p.A. (Código ICAO: AZA), não cumpriu o prazo para resposta de reclamação de passageiro registrada e enviada por meio do sistema informatizado de atendimento da ANAC. A reclamação feita pela Sra. Sull da Gama Fontaine em 03 de abril de 2013 com o número de registro 028958.2013;
- que a reclamante informou que pretendia complementar as informações referentes à reclamação registrada na ANAC sob o número 26239.2013. Nas informações complementares a reclamante afirma que a empresa confirma o cancelamento do voo AZ894 e a reacomodação no voo AZ985 que partiria às 12:00 do dia 05 de maio de 2013, com origem Roma, destino Cairo;
- que a reclamante, de forma equivocada, exigiu a reacomodação em data e horário de sua conveniência em voo de outra empresa.
- que a empresa ALITALIA Companhia Aérea Italiana S.p.A. (Código ICAO: AZA) foi provocada pela ANAC para que respondesse a reclamação. A Resolução nº 196, de 24/08/2011, em seu artigo 16 estabelece que as queixas ou as reclamações de passageiros registradas e encaminhadas à empresa por meio de sistema informatizado de atendimento da ANAC deverão ser respondidas no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados do registro respectivo;

Não consta-nos autos qualquer evidência da existência de circunstâncias capazes de influir na dosimetria da sanção.

Do Recurso

- Em sede Recursal, alega, a presença de circunstâncias atenuantes, conforme o disposto no Artigo § 1º do artigo 22 da Resolução 25/2008 da ANAC o qual prevê as hipóteses de circunstâncias atenuantes para efeito de aplicação de penalidades, conforme se observa in verbis:
-

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

§ 1º São circunstâncias atenuantes:

- o reconhecimento da prática da infração.

- E, por isso, cre que tem-se no caso em comento o presente reconhecimento da infração. Afinal, a Recorrente reconhece a prática infratora, o que claramente permite a aplicabilidade da circunstância atenuante supracitada. O valor fixado como multa, com característica clara de apenamento na quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) é excessivo, desproporcional e dissociado da realidade,

porquanto o cálculo adotado por essa Agência está maculado de ilegalidade, devendo ser aplicado o valor da multa mínima de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), uma vez que em momento algum a segurança fora comprometida.

10. Após a devida apreciação das razões que o fundamentam, seja ele provido, decretando-se a redução da multa a patamar mínimo, considerando a atenuante acima citada.

11. Eis que chegam os autos conclusos à análise deste relator em 12/03/2018.

12. **É o relato.**

PRELIMINARES

13. **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.

FUNDAMENTAÇÃO - MÉRITO E ANÁLISE DAS ALEGAÇÕES DO INTERESSADO

14. **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. Constatou-se, ainda em fase de Decisão de Primeira Instância, que a Companhia não respondeu à demanda de usuários de serviços aéreos, conforme determina o Artigo 16, da Resolução nº 196, de 24/08/2011, in verbis:

15.

Art. 16. As queixas e reclamações de passageiros registradas e encaminhadas às empresas aéreas por meio do sistema Informatizado de atendimento do ANAC deverão ser por eles respondidas no prazo de 10 (dez) dias úteis contados do registro respectivo.

16. E o Artigo 302, inciso III, alínea "u", da lei nº 7.565, de 19/12/1986 afirma que:

17.

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

III - infrações imputáveis à concessionária ou permissionário de serviços aéreos:

(...)

u) infringir os Condições Gerais de Transporte, bem como as demais normas que dispõem sobre os serviços aéreos.

(...)

18. Logo, o descumprimento das normas citadas acarretam ato infracional à legislação vigente, ficando, se for o caso, a empresa sujeita à aplicação de sanção administrativa.

19.

20. **Das razões recursais**

21. Em sede Recursal, a Interessada alega cerceamento de defesa e apresenta cópias de algumas correspondências eletrônicas enviadas ao Gestor do Sistema desta Autarquia, acerca da falha no sistema.

22. Ocorre que as datas atestadas nos documentos anexados não fazem referência aos prazos de respostas às demandas, bem como não guardam relação qualquer com a data da infração, não merecendo prosperar tais alegações.

22.1. 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 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.

DA DOSIMETRIA DA SANÇÃO

23. A Instrução Normativa ANAC nº 08/2008 determina que a penalidade de multa deve ser calculada a partir do valor intermediário constante das tabelas aprovadas em anexo à Resolução nº 25, em vigor desde 28/04/08, observando-se as circunstâncias atenuantes e agravantes existentes.

24. Para o reconhecimento da circunstância atenuante prevista no artigo 22, § 1º, inciso I da Resolução ANAC nº 25/2008 ("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, o que não se deu nos autos do processo. Dessa forma, deve ser afastada a sua incidência.

25. Da mesma forma, entende-se que a Interessada não demonstrou, nos autos, ter adotado voluntariamente qualquer providência eficaz para amenizar as consequências da infração. Repare-se que nenhuma medida que configure um dever pode ser fundamento para a aplicação dessa atenuante, prevista no artigo 22, § 1º, inciso II.

26. Para a análise da circunstância atenuante prevista no inciso no artigo 22, § 1º, inciso III ("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.

27. Em pesquisa no Sistema Integrado de Gestão de Créditos - SIGEC dessa Agência, ora anexada a essa análise sob nº 1890563, ficou demonstrado que NÃO há penalidade anteriormente aplicada à Autuada nessa situação. Assim, deve ser considerada essa circunstância atenuante como causa de manutenção do valor da sanção.

28. Quanto à existência de circunstância agravante, não se vê, nos autos, qualquer elemento que configure hipótese prevista no § 2º do artigo 22 da Resolução ANAC nº 25/2008.

29. Dada a ausência de circunstâncias agravantes aplicáveis ao caso, sugere-se que a penalidade a ser aplicada seja quantificada em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), que é o valor mínimo previsto, à época dos fatos, do Anexo da Resolução ANAC nº 25/2008.

30. **Da sanção a ser aplicada em definitivo** - Quanto ao valor da multa aplicada pela decisão de primeira instância administrativa de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), tem-se que apontar a sua regularidade, por estar dentro dos limites impostos, à época, pela Resolução ANAC nº 25/08.

CONCLUSÃO

Ante o exposto, conclui-se:

NUD	Crédito de	Auto de Infração	Tripulante / Aeroporto / Data	Data	Infração	Enquadramento	Sanção a ser aplicada em	Valor da
-----	------------	------------------	-------------------------------	------	----------	---------------	--------------------------	----------

NUM	Multa (SIGEC)	Infração (AI)	Nome da Companhia	Data da Infração	Descrição da Infração	Enquadramento	Resultado Definitivo	Multa Aplicada
00058.097940/2013-71	648.448/15-8	01589/2013	ALITALIA	04/11/2013	Deixar de responder, no prazo de dez dias úteis contados do registro, queixa ou reclamação de passageiro registrada e encaminhada às empresas por meio de sistema informatizado de atendimento da ANAC.	Art. 16, da Resolução nº 196, de 24/08/2011, c/c art. 302, Inciso III, alínea "u", da Lei 7.565, de 19/12/1986..	PROVIDO O RECURSO, MANTENDO O VALOR DA MULTA APLICADA EM DECISÃO DE PRIMEIRA INSTANCIA	R\$ 4.000,00

É o Parecer e Proposta de Decisão.
Submeta 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 18/06/2018, às 18:33, 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 **1885033** e o código CRC **C53A072D**.

Referência: Processo nº 00058.097940/201371

SEI nº 1885033



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
ASSESSORIA DE JULGAMENTO DE AUTOS EM SEGUNDA INSTÂNCIA - ASJIN

DECISÃO MONOCRÁTICA DE 2ª INSTÂNCIA Nº 1327/2018

PROCESSO Nº 00058.097940/201371

INTERESSADO: ALITALIA COMPAGNIA AEREA ITALIANA S.P.A.

Brasília, 06 de junho de 2018.

1. Recurso conhecido e recebido em seus efeitos suspensivos (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. **AQUIESÇO PARCIALMENTE** com a proposta de decisão (Parecer nº 1228/2018/ASJIN, de 05 de junho de 2018, SEI nº 1885033), que, em síntese, concluiu por manter o "valor da multa aplicada em decisão de primeira instância R\$ 4.000,00 (quatro mil reais)". Quanto àquele documento, faço aproveitar como parte integrante desta decisão o relatório até o item 12, com respaldo nos termos do artigo 50, §1º da Lei nº 9.784/1999. Acrescento:
4. Em razões de recurso, recebido pela ANAC em 24/07/2015, a empresa alega:
 - I - Que o sistema informatizado da ANAC não estava permitindo o acesso da empresa, por apresentar-se fora do ar, sendo que buscou acesso ao sistema FOCUS sem conseguir visualizar as informações a ela atinentes.
 - II - Impossibilidade de acessar as informações no sistema. Juntou *prints* de tela "tratar encaminhamentos" e "relatórios" não acessíveis.
 - III - Cerceamento de defesa pela impossibilidade de acesso ao sistema, com suposta mácula aos arts. 2º da Lei 9.784/1999 e 5º da Constituição Federal.
 - IV - Pediu pela anulação do Auto de Infração guerreado (AI 001589/2013).
5. Às fls. 35/37 juntou os *prints* de tela do sistema, com vistas a demonstrar o alegado.
6. Fls. 39/46, e-mails encaminhados à ANAC reportando o problema de acesso ao sistema.
7. A esse respeito, destaco que o auto de infração descreveu a infração como "A empresa ALITALIA Companhia Aérea Italiana S.p.A (Código ICAQ- AZA), não respondeu no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do registro da reclamação de passageiro, feita em 25 de março de 2013. O registro da reclamação foi feito sob o número 26239.2013, referente à empresa ALITALIA Compagnia Aérea Italiana S.p.A (Código ICAQ: AZA), voo AZ892, que ocorreria dia 02 de maio de 2013, com origem na cidade de Roma e destino a cidade do Cairo, cujos localizadores são JZ5QZMe NN3VEA O registro referia-se ao cancelamento de uma etapa de voo e foi encaminhado para a empresa na mesma data, dia 25 de março de 2013".
8. Faço destacar, portanto, que a infração foi não responder no prazo reclamações registradas no sistema feitas em 25 de março de 2013. Os *prints* da tela de computador não permitem aferição da data em que foram feitos. Ademais, os e-mails reportando o problema de inacessibilidade de sistema datam de 2015, praticamente dois anos após a constatação da infração de perda de prazo em prestar informações à ANAC.
9. Por este motivo, entendo que as datas atestadas nos documentos anexados não fazem referência aos prazos de respostas às demandas, bem como não guardam relação qualquer com a data da infração, não merecendo prosperar tais alegações. Entendo configurada a materialidade do caso, qual seja, deixar de responder, no prazo de dez dias úteis contados do registro, queixa ou reclamação de passageiro registrada e encaminhada às empresas por meio de sistema informatizado de atendimento da ANAC que, por sua vez, configura mácula ao art. 16, da Resolução nº 196, de 24/08/2011, c/c art. 302, Inciso III, alínea "u", da Lei 7.565, de 19/12/1986.
10. Determina o artigo 16, da Resolução nº 196, de 24/08/2011:

Art. 16. As queixas e reclamações de passageiros registradas e encaminhadas às empresas aéreas por meio do sistema informatizado de atendimento do ANAC deverão ser por elas respondidas

no prazo de 10 (dez) dias úteis contados do registro respectivo.

11. Artigo 302, inciso III, alínea "u", da Lei 7.565, de 19/12/1986:

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

III - infrações imputáveis à concessionária ou permissionário de serviços aéreos:

(...)

u) infringir os Condições Gerais de Transporte, bem como as demais normas que dispõem sobre os serviços aéreos.

(...)

12. Em se tratando a Resolução 196/2011 das disposições sobre a regulamentação do serviço de atendimento ao passageiro prestado pelas empresas de transporte aéreo regular, tem-se como desrespeitadas as condições gerais de transporte e, portanto, a subsunção ao art. 302, III, "u", da supracitada lei.

13. Dosimetria proposta adequada para o caso.

14. 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. 17-B da Resolução ANAC nº 25/2008, e competências ditas pelo art. 30 do Regimento Interno da ANAC, Resolução nº 381/2016, **DECIDO:**

- **CONHECER do recurso e, no mérito, NEGAR-LHE PROVIMENTO para MANTER O VALOR DA MULTA APLICADA** pela autoridade competente da primeira instância administrativa em desfavor de ALITALIA COMPAGNIA AEREA ITALIANA S.P.A., conforme individualizações no quadro abaixo:

NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração (AI)	Data da Infração	Infração	Enquadramento	Valor da multa aplicada
00058.097940/2013-71	648.446.158	01589/2013	04/11/2013	Deixar de responder, no prazo de dez dias úteis contados do registro, queixa ou reclamação de passageiro registrada e encaminhada às empresas por meio de sistema informatizado de atendimento da ANAC.	Art. 16, da Resolução nº 196, de 24/08/2011, c/c art. 302, Inciso III, alínea "u", da Lei 7.565, de 19/12/1986..	R\$ 4.000,00 (quatro mil reais)

15. À Secretaria.

16. 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 29/06/2018, às 13:25, 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 **1890698** e o código CRC **2AAE952E**.

Referência: Processo nº 00058.097940/201371

SEI nº 1890698