

PARECER Nº 1241/2018/ASJIN
 PROCESSO Nº 00058.097978/2013-43
 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, 06 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 (DC1)	Notificação da DC1	Multa aplicada em Primeira Instância	Protocolo do Recurso	Aferição Tempestividade
00058.097978/2013-43	648.448/15-4	01591/2013	ALITALIA	26/04/2013	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 Compagnia Aérea Italiana S.p.A (Código ICAO: AZA), não respondeu no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do registro da reclamação de passageiro, feita em 16 de abril de 2013. O registro da reclamação foi feito sob o número 32372.2013, referente à empresa ALITALIA Compagnia Aérea Italiana S.p.A. (Código ICAO: AZA), voo AZ899, que ocorreria dia 09 de maio de 2013, com origem na cidade do Cairo, no Egito, e destino a cidade de Milão, na Itália, cujos localizadores são JZ5QZM e NN3VEA. O registro referia-se ao cancelamento de uma etapa de voo e foi encaminhado para a empresa na mesma data, dia 16 de abril 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 autuada 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.

1. O setor de Decisão de Primeira Instância, afirma que A Fiscalização, em seu relato (fl. 02), informa que:

2. - que a reclamante informou que a empresa se negou a reacomodar o grupo de passageiros, conforme determina o Artigo 8º, Inciso I, da Alínea A, da Resolução 141, de 03, de março de 2010;

3. - que a ANAC não autoriza e nem regulamenta voos fora do Brasil, sendo impossível dizer se o voo era a primeira oportunidade de embarque;

4.

5. Por outro lado, ficou 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 32372.2013, conforme determina a Resolução nº 196, de 24/08/2011, a qual, 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;

Do Recurso

6. Em sede Recursal, alega, falhas recorrentes no sistema informatizado desta Agência, a fim de alimentar as informações acerca da reclamação do passageiro e anexa cópias de tentativas frustradas de acesso. Nesse sentido, alega cerceamento de Defesa, à luz do Art. 2º da Lei 9784, de 1999, in verbis:

7.

Art. 2º A administração pública obedecerá, dentre outros, aos princípios da legalidade, finalidade, da motivação, razoabilidade, da proporcionalidade, moralidade, ampla defesa e o **contraditório**, segurança jurídica, interesse público e eficiência.

8. Assim, entende que tais direitos lhe foram rogados em virtude de que o sistema, único recurso que dispunha para exercer seu direito de defesa estava inoperante e seria de responsabilidade desta Agência.

9. 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.

10. Eis que chegam os autos conclusos à análise deste relator em 06/06/2018.

11. **É o relato.**

PRELIMINARES

12. **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

13. **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:

14.

Art. 16. As queixos 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.

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

16.

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.

(...)

17. 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.

18.

19. **Das razões recursais**

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

21. 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. No tocante à ausência de Defesa, não merece prosperar tal argumentação, haja vista que tendo sido notificada, quedou-se silente acerca das alegações em sede de Defesa Prévia e apenas a impossibilidade de inserção de informações no sistema não configuraria tal expediente, pois, agora em sede Recursal poderia ter apresentado a devida comprovação de ausência de ilicitude, o que não o fez.

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 1895190, ficou demonstrado que NÃO há penalidade anteriormente aplicada à Autuada nessa situação. Assim, essa circunstância atenuante deverá ser considerada 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:

NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração (AI)	Tripulante / Aeroporto / Piloto Companhia	Data da Infração	Infração	Enquadramento	Sanção a ser aplicada em definitivo	Valor da multa aplicada
					Deixar de responder, no			

00058.097978/2013-43	648.448/15-4	01591/2013	ALITALIA	26/04/2013	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	RS 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 18:32, 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 **1890960** e o código CRC **337A9475**.

Referência: Processo nº 00058.097978/2013-43

SEI nº 1890960



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

DECISÃO MONOCRÁTICA DE 2ª INSTÂNCIA Nº 1374/2018

PROCESSO Nº 00058.097978/2013-43

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

Brasília, 18 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. **AQUIESCO PARCIALMENTE** com a proposta de decisão (Parecer nº 1241/2018/ASJIN, SEI nº 1890960), 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:
 - 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 guereado (AI 001589/2013).
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 guereado (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 ICAO- AZA), não respondeu no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do registro da reclamação de passageiro, feita em 16 de abril de 2013. O registro da reclamação foi feito sob o número 32372.2013. referente à empresa ALITALIA Compagnia Aérea Italiana S.p. A (Código ICAO: AZA), voo AZ899, que ocorreria dia 09 de maio de 2013, com origem na cidade do Cairo, no Egito, e destino a cidade de Milão, na Itália, cujos localizadores são JZ5QZM e NN3VEA. O registro referia-se ao cancelamento de uma etapa de voo e foi encaminhado para a empresa na mesma data, 16 de abril de 2013."
8. Faço destacar, portanto, que a infração foi não responder no prazo reclamações registradas no sistema feitas em 16 de abril 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)	Tripulante / Aeroporto / Piloto Companhia	Data da Infração	Infração	Enquadramento	Valor da multa aplicada
00058.097978/2013-43	648.448.154	001591/2013	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.	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 13:26, 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 **1929521** e o código CRC **861AD391**.