

**PARECER N°** 525/2018/ASJIN  
**PROCESSO N°** 00067.004986/2014-26  
**INTERESSADO:** TAM LINHAS AEREAS S/A

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

Brasília 22 de janeiro 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	Decisão de Primeira Instância (DC1)	Notificação da DC1	Multa aplicada em Primeira Instância	Protocolo do Recurso	Aferição Tempestividade
00067.004986/2014-26	647.459/15-4	1160/2014	TAM	03/07/2014	13/11/2012	05/08/2014	15/08/2014	27/02/2015	19/05/2015	R\$ 7.000,00	01/06/2015	30/11/2015

**Enquadramento:** Art. 4º §2º, da Resolução nº 196, de 24/08/2011, c/c art. 302, Inciso III, alínea "u" da Lei nº 7.565, de 19/12/1986.

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

#### INTRODUÇÃO

##### HISTÓRICO

**Do auto de Infração:** A Infração foi enquadrada na Alínea "u" do inciso III do Artigo 302 do CBA, combinado com o Art. 4º § 2º, da Resolução nº 196, de 24/08/2011.

**“O operador Aéreo TAM Linhas Aéreas S/A, as 15:15h (hora local) no dia 03 de julho de 2014, deixou montar estrutura adequada para atendimento presencial no Aeroporto Internacional de Salvador, em que movimentou 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.”**

1. Respaldo pelo art. 50, § 1º, da Lei 9.784/1999 aproveita-se como parte integrante desta análise relato constante da decisão de primeira instância constante dos autos.

2.

3. Em **Defesa Prévia**, a empresa alega que mantinha balcão de atendimento conforme determina a norma, porém, conforme, cópia de ocorrência anexada, houve furto dos equipamentos da empresa, mudando de lugar para o segundo andar e com a reforma do aeroporto, houve nova mudança logo ao lado dos balcões de checkin.

4. Diante do exposto, não entende ser a Interessada passível de multa, posto que a disponibilização do balcão se dera em virtude das operações da INFRAERO, ou seja, simples caso fortuito, alheio à vontade da TAM.

5. Assim, face a ocorrência de fatos alheios à sua vontade, requer a desconsideração e arquivamento do A.I.

6. **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\$ 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.

7. **Do Recurso**

8. Em sede Recursal, reitera as alegações apresentadas em sede de Defesa Prévia e insiste em afirmar que não pode ser apenas por questões de logística pertinente tão somente à Administradora Aeroportuária.

9. Por tudo o exposto, requer a nulidade do Auto de infração.

10. Eis que chegam os autos conclusos à análise deste relator em 27/02/2018.

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. Restou comprovado, de fato, com base nos autos do processo, que a interessada deixou 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, conforme determina o Art. 4º §2º, da Resolução nº 196, de 24/08/2011, *in verbis*:

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;

14.

15. No caso em tela, a recorrente não apresentou provas irrefutáveis da presença ostensiva no aeroporto, conforme determina a Resolução.

16. **Das razões recursais**

17. **Da alegação de ocorrência por força de terceiros:**

18. Não cabe tal alegação, haja vista que tendo a expertise operacional de tamanho porte da Recorrente, presume-se que se atenha a situações corriqueiras como a logística de mudança de balcões e que essas situações sejam de pleno conhecimento do usuário de forma ostensiva, inclusive a fim de evitar apuração de falha por parte da fiscalização.

19. Assim, não há que se falar, no caso em tela, de caso fortuito ou força maior.

19.1. 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**

20. 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.

21. 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.

22. 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.

23. 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.

24. Em pesquisa no Sistema Integrado de Gestão de Créditos – SIGEC dessa Agência, ora anexada a essa análise sob nº 1562701, ficou demonstrado que há penalidade anteriormente aplicada à Autuada nessa situação. Não deve ser considerada, assim, essa circunstância atenuante como causa de diminuição do valor da sanção.

25. 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.

26. Dada a ausência de circunstâncias agravantes aplicáveis ao caso, sugere-se que a penalidade a ser aplicada seja quantificada em R\$ 7.000,00 (sete mil reais), que é o valor médio previsto, à época dos fatos, do Anexo da Resolução ANAC nº 25/2008.

27. **Da sanção a ser aplicada em definitivo** - Quanto ao valor da multa aplicada pela decisão de primeira instância administrativa de R\$ 7.000,00 (sete 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
00067.004986/2014-26	647.459/15-4	1160/2014	TAM	03/07/2014	Deixar de montar estrutura adequada para atendimento presencial nos aeroportos em que movimentar mais de 500.000 (quinhentos	Art. 4º §2º, da Resolução nº 196, de 24/08/2011, c/c art. 302, Inciso III, alínea "u" da	<b>NEGADO O RECURSO, MANTENDO O VALOR DA MULTA APLICADA EM</b>	R\$ 7.000,00

					mil) passageiros por ano em área distinta dos balcões de check-in e das lojas destinadas a venda de passagens	Lei nº 7.565, de 19/12/1986.	DECISAO DE PRIMEIRA INSTANCIA	
--	--	--	--	--	--	---------------------------------	-------------------------------------	--

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 28/02/2018, às 15:57, 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 **1562482** e o código CRC **7F4BA0B4**.

Referência: Processo nº 00067.004986/2014-26

SEI nº 1562482

 **SIGEC :: SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE CRÉDITOS**  
 Atalhos do Sistema: **Menu Principal**

:: MENU PRINCIPAL

### Extrato de Lançamentos

Nome da Entidade: TAM LINHAS AEREAS S/A

Nº ANAC: 30000054127

CNPJ/CPF: 02012862000160

CADIN: Não

Div. Ativa: **Sim - EF**

Tipo Usuário: Integral

UF: SP

Receita	NºProcesso	Processo SIGAD	Data Vencimento	Data Infração	Valor Original	Data do Pagamento	Valor Pago	Valor Utilizado	Chave	Situação	Valor Débito (R\$)
9081					0,00	17/09/2009	1.088,50	0,00			0,00
9081					0,00	17/09/2009	318,60	0,00			0,00
9081					0,00	24/09/2009	239,20	0,00			0,00
9081					0,00	24/09/2009	692,00	0,00			0,00
9081					0,00	24/09/2009	267,20	0,00			0,00
9081					0,00	25/09/2009	294,00	0,00			0,00
9081					0,00	25/09/2009	4.094,40	0,00			0,00
9081					0,00	25/09/2009	2.743,40	0,00			0,00
9081					0,00	29/09/2009	2.401,00	0,00			0,00
9081					0,00	29/09/2009	2.401,00	0,00			0,00
9081					0,00	29/09/2009	2.401,00	0,00			0,00
9081					0,00	19/05/2010	47,11	0,00			0,00
9081					0,00	13/05/2010	1.570,10	0,00			0,00
9081					0,00	13/05/2010	1.516,90	0,00			0,00
9081					0,00	07/05/2010	7.224,00	0,00		*	0,00
9081					0,00	13/10/2011	13,20	0,00			0,00
9081					0,00	13/10/2011	23,10	0,00			0,00
9081					0,00	13/10/2011	23,10	0,00			0,00
9081					0,00	13/10/2011	23,10	0,00			0,00
9081					0,00	13/10/2011	23,10	0,00			0,00
9081					0,00	13/10/2011	23,10	0,00			0,00
9081					0,00	13/10/2011	23,10	0,00			0,00
9081					0,00	24/01/2013	3.280,76	0,00			0,00
9081					0,00	24/01/2013	3.280,76	0,00			0,00
9081					0,00	24/01/2013	3.280,76	0,00			0,00
9081					0,00	24/01/2013	3.280,76	0,00			0,00
9081					0,00	24/01/2013	3.280,76	0,00			0,00
9081					0,00	24/01/2013	3.280,76	0,00			0,00
9081					0,00	23/01/2013	3.271,52	0,00			0,00
9081					0,00	23/01/2013	3.271,52	0,00			0,00
9081					0,00	24/01/2013	3.280,76	0,00			0,00
9081					0,00	23/01/2013	3.271,52	0,00			0,00
9081					0,00	23/01/2013	3.271,52	0,00			0,00
9081					0,00	23/01/2013	3.271,52	0,00			0,00
9081					0,00	23/01/2013	3.271,52	0,00			0,00
9081					0,00	23/01/2013	3.271,52	0,00			0,00
9081					0,00	23/01/2013	3.271,52	0,00			0,00
9081					0,00	23/01/2013	3.271,52	0,00			0,00
9081					0,00	23/01/2013	3.271,52	0,00			0,00
9081					0,00	31/01/2013	1.744,68	0,00			0,00
9081					0,00	05/02/2013	8.723,40	0,00			0,00
9081					0,00	07/08/2013	138,60	0,00			0,00
9081					0,00	07/08/2013	138,60	0,00			0,00
9081					0,00	07/08/2013	138,60	0,00			0,00
9081					0,00	07/08/2013	138,60	0,00			0,00
9081					0,00	07/08/2013	138,60	0,00			0,00
9081					0,00	07/08/2013	138,60	0,00			0,00
9081					0,00	07/08/2013	138,60	0,00			0,00
9081					0,00	07/08/2013	138,60	0,00			0,00
9081					0,00	07/08/2013	184,80	0,00			0,00









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

**DECISÃO MONOCRÁTICA DE 2ª INSTÂNCIA Nº 572/2018**

PROCESSO Nº 00067.004986/2014-26

INTERESSADO: TAM LINHAS AEREAS S/A

1. De acordo, PARCIALMENTE, com a proposta de decisão (SEI nº 1562482). Ratifico o relatório do caso, bem como a análise dos aspectos formais processuais, 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. Acrescento e dirijo no que segue.

2. Quanto ao mérito, no que concerne ao atendimento presencial nos aeroportos, o imposição normativa infringida pela empresa decorre da Resolução ANAC nº 196/2011, art. 4º, §2º. Tem-se, assim, que, naqueles aeroportos em que operar mais de quinhentos mil passageiros ao ano, a empresa aérea deverá montar estrutura adequada para atendimento presencial, a qual não pode se confundir com a área de check-in e com a área das lojas de vendas de passagens. E nesse sentido, a Diretoria da ANAC deliberou, em 25/10/2011, após a edição da Resolução ANAC nº 196/2011, assinalando o entendimento de que o atendimento presencial deve ser realizado em área exclusiva para este fim, ainda que a estrutura seja montada em local contíguo aos balcões de check-in ou às lojas destinadas a venda de passagens. 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)

3. 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, contanto que nela seja feito o **atendimento presencial descrito na Seção III do Capítulo II da norma seja feito de forma exclusiva (dedicada) naquele local.**

4. Acontece que a ocorrência constatada pela fiscalização, pela leitura do auto de infração e relatório de fiscalização, não deixa claro e inequívoco se o atendimento feito no local era exclusivo. Resta a dúvida se a autuação foi feita exclusivamente pelo fato de o balcão não estar em área distinta dos balcões de check-in e das lojas destinadas à venda de passagens, ou se pelo fato de no balcão haver mais de um tipo de atendimento, o que descaracterizaria a exclusividade (dedicação) necessária para o atendimento do requisito desenhado Resolução ANAC nº 196/2011, art. 4º, §2º.

5. O auto de infração se limita a descrever a ocorrência como: "O operador Aéreo TAM Linhas Aéreas S/A, às 15:15h (hora local) no dia 03 de julho de 2014, deixou montar *estrutura* adequada para atendimento presencial no Aeroporto Internacional de Salvador, em que movimentou 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" (fls.1). O relatório de fiscalização, por sua vez, a descreve como: "*O operador aéreo TAM LINHAS AÉREAS S/A, às 15h15 (hora local), no dia 03 de julho de 2014, deixou montar estrutura adequada para atendimento presencial no Aeroporto Internacional de Salvador, em que movimentou 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*" (fls.2).

6. Diante disso, entendo incerta a materialidade do caso.

7. Pelo exposto, 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*, e 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 incerta a ocorrência da infração.

8. 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 dadas pelo art. 30 do Regimento Interno da ANAC, Resolução nº 381/2016, **DECIDO**:

- **DAR PROVIMENTO AO RECURSO e ANULAR o AI 1160/2014, de 05/08/2014, CANCELANDO-SE** a multa aplicada em Primeira Instância Administrativa, com consequente **ARQUIVAMENTO** do presente processo administrativo;

9. À Secretaria.

10. Notifique-se.

11. 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 14/03/2018, às 20:16, 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 **1562724** e o código CRC **6C47BF9D**.