

**DECISÃO MONOCRÁTICA DE 2ª INSTÂNCIA Nº 1894/2018**

PROCESSO Nº 00058.089200/2015-22

INTERESSADO: OCEANAIR LINHAS AÉREAS S.A - AVIANCA

**DECISÃO DE SEGUNDA INSTÂNCIA**

MARCOS PROCESSUAIS											
NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração (AI)	Local	Data da Infração	Lavratura do AI	Notificação do AI	Defesa Prévia	Decisão de Primeira Instância (DC1)	Notificação da DC1	Multa aplicada em Primeira Instância	Recurso
00058.089200/2015-22	657323161	001646/2015	Aeroporto Internacional de Brasília	27/07/2015	29/07/2015	31/07/2015	24/08/2015	29/01/2016	15/09/2016	R\$ 7.000,00	26/09/2016

**Enquadramento:** art. 4º, §3º, da Resolução 196, de 24/08/2011, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.

**Conduta:** Não manter em funcionamento, de modo ininterrupto, o atendimento presencial por, no mínimo, duas horas antes de cada decolagem e duas horas após cada pouso nos aeroportos em que movimentar mais de quinhentos mil passageiros por ano.

**1. HISTÓRICO**

1.1. Trata-se de recurso apresentado em desfavor da decisão administrativa de primeira instância no processo administrativo em epígrafe, originado a partir da lavratura do Auto de Infração nº 001646/2015, pelo descumprimento ao que prescreve o art. 4º, §3º, da Resolução 196, de 24/08/2011, c/c o art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei 7.565 de 19/12/1986.

1.2. O auto de infração descreveu a ocorrência da seguinte forma:

Durante Ação de Fiscalização a equipe de fiscalização do Nurac BSB verificou no dia 27/07/2015 no aeroporto internacional de Brasília no período compreendido entre 17h50 e 18h10 que a estrutura exigida pela Resolução 196 da ANAC para o atendimento presencial de passageiros da empresa Oceanair Linhas Aéreas não estava em funcionamento.

1.3. O Relatório de Fiscalização nº 49/2015/NURAC/BSB/ANAC apresentou a seguinte descrição:

Durante ação de fiscalização a equipe de fiscalização do Nurac BSB verificou no dia 27/07/2015 no Aeroporto Internacional de Brasília que a estrutura exigida pela Resolução 196 da ANAC para o atendimento presencial de passageiros da empresa Avianca Linhas Aéreas não estava em área distinta a dos balcões de check in, verificou-se também que o balcão estava em um novo local e que este não fora informado a ANAC. Ademais, o relatório expressa que o balcão da empresa também não estava em funcionamento no período compreendido entre 17h50 e 18h10 conforme anexo de fls. 03 e 04.

**1.4. Da Defesa do Interessado**

1.5. A empresa foi notificada acerca do auto de infração em 31/07/2015, conforme faz prova a assinatura da ciência no respectivo auto de infração (fl. 01), tendo apresentado defesa em 24/08/2015, na qual expõe:

I - Aduz que, em relação ao disposto no art. 4º, §3º, da Resolução nº 196, mantém atendimento presencial de SAC no Aeroporto Internacional de Brasília conforme essa Resolução. Da mesma forma, declara que o atendimento é realizado por colaboradores devidamente treinados em turnos de revezamento. Salienta ainda, que na impossibilidade de atendimento de um dos colaboradores exclusivamente designados para esse posto a substituição é imediata por outro colaborador da base. Em seu entender, a constatação da infração se deu por observação da ausência de seu preposto no posto de atendimento, e argumenta que o simples fato de a colaboradora não estar presente por alguns minutos não pode ser tido como infração ao disposto na regulamentação, pois sendo sua atribuição a efetiva colaboração para a resolução imediata do problema apresentado pelo passageiro, sempre que possível, ela poderá ter que se deslocar no aeroporto para prestar o atendimento determinado. Em seguida, alega que a ausência é momentânea, sendo possível ao passageiro requerer auxílio a qualquer colaborador da empresa no aeroporto para acionamento responsável pelo posto. Argumenta, ainda, que se o a fiscalização houvesse registrado a ausência de colaborador no posto de atendimento por mais de alguns minutos, ou ainda ao questionar o motivo da ausência, houvesse sido informado que o atendimento não estava sendo realizado, fundamento haveria para autuação.

II - Pede, por fim, que o auto seja julgado insubsistente e o processo administrativo seja arquivamento.

1.6. Termo de Encerramento de Trâmite Físico (SEI! nº 0297694) assinado em 08/11/2016.

**1.7. Da Decisão de Primeira Instância (DC1)**

1.8. Em decisão motivada, o setor competente considerou configurada a infração descrita no AI nº 001646/2015 e aplicou multa de **R\$ 7.000,00 (sete mil reais)**, como sanção administrativa conforme a Tabela de Infrações do Anexo II da Resolução ANAC nº 25 de 25 de abril de 2008 e pela prática do disposto no art. 302 inciso III alínea u da Lei nº 7 565/1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica) combinado com o art 4º, §3, da Resolução nº 196 de 24/08/2011 por deixar de manter em funcionamento atendimento de modo ininterrupto.

1.9. A partir da referida decisão foi originado o crédito de multa (CM) de número 657323161 no Sistema de Gestão de Créditos (SIGEC) da ANAC.

1.10. **Do Recurso**

1.11. Devidamente notificado a respeito da decisão condenatória em 15/09/2016, o interessado interpôs **RECURSO** tempestivo em 26/09/2016, no qual, em síntese, alega:

I - Que não há fundamento para aplicação da penalidade, pois o atendimento presencial de SAC no Aeroporto Internacional de Brasília é realizado por colaboradores devidamente treinados, em turnos de revezamento, nos horários estipulados pela Resolução nº 196/2011. Do mesmo modo, expressa que na impossibilidade de atendimento de um dos colaboradores exclusivamente designados para esse posto, a substituição é imediata por outro colaborador da base, e o passageiro não deixa de ser atendido. Em seguida, questiona que a constatação da infração se deu por observação da ausência de preposto da recorrente no posto de atendimento, registrada em fotografia, e argumenta que o simples fato do colaborador não estar presente por alguns minutos não pode ser tido como infração ao disposto na regulamentação. Logo após, aduz que sendo sua atribuição a efetiva colaboração para a resolução imediata do problema apresentado pelo passageiro, sempre que possível, o funcionário poderá ter que se deslocar no aeroporto para prestar o atendimento determinado. Alega, ainda, que a ausência é momentânea, sendo possível ao passageiro requerer auxílio a qualquer colaborador da empresa no aeroporto para acionamento responsável pelo posto. A defesa salienta que o INSPAC não menciona no relatório de fiscalização ter questionado a qualquer outro colaborador da recorrente sobre o responsável pelo atendimento no posto naquele horário. Ademais, argumenta que há apenas imagem do balcão de atendimento anexada aos autos para fundamentar a autuação, sem que dela conste inclusive data, sendo essa inserida posteriormente;

II - Subsidiariamente, o interessado aduz que, mesmo que os atos administrativos gozem de presunção de legalidade e veracidade, deverão ser motivados e devidamente fundamentados, sob pena de nulidade. Em relação ao que dispõe o art. 4º, inciso I, da Resolução 196/2011, a defesa alega que a norma é clara quanto a obrigatoriedade da disponibilização de atendimento, porém, não determina que o atendente responsável esteja sentado atrás do balcão de atendimento de forma ininterrupta. Também questiona que não é possível o atendente resolver de imediato e de maneira autônoma as questões postas por passageiros se não se ausentar por qualquer minuto que seja do seu posto. O interessado argumenta, ainda, ser fato incontroverso que a simples visualização do balcão de atendimento sem que o atendente esteja sentado atrás dele não pode ser tida como prova de descumprimento do dever de atendimento ao passageiro, ensejando a aplicação de penalidade de multa pecuniária à empresa aérea. Por último, alega que não há fundamento para manutenção da decisão proferida, vez que não há nos autos qualquer prova de que a recorrente descumpriu o disposto na Resolução nº 196/2011;

III - Pede, por fim, a reforma da decisão proferida para cancelar a penalidade aplicada e o arquivamento do processo administrativo.

1.12. É o relato. Passa-se à análise.

**2. PRELIMINARES**

2.1. Recurso recebido em seu efeito suspensivo.

**2.2. Da regularidade processual**

2.3. 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(s) processo(s) apto(s) para receber a decisão de segunda instância administrativa por parte desta Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância (ASJIN).

**3. FUNDAMENTAÇÃO: MÉRITO E ANÁLISE DAS ALEGAÇÕES DO INTERESSADO**

**3.1. Da fundamentação da matéria e da materialidade infracional**

3.2. Com base no art. 50 da Lei nº 9.784/1999, ratifica-se e adota-se, na integralidade e como parte integrante desta análise, os fundamentos regulatórios, fáticos e jurídicos esposados nas decisões anteriores, em especial a Decisão de Primeira Instância (fls. 66 a 69).

3.3. A infração foi capitulada no art. 4º da Resolução ANAC nº 196, de 24 de Agosto de 2011, legislação vigente à época do fato, combinado com o art. 302, inciso III, alínea “u”, da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986 (CBA), que dispõe, *in verbis*:

Resolução ANAC nº 196

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.

§ 1º A quantidade de passageiros movimentados anualmente pela empresa em cada aeroporto, a que se refere o inciso I, será calculada pela soma dos embarques, desembarques e conexões verificados no ano imediatamente anterior, e será disponibilizada no sítio da ANAC na internet.

§ 2º A estrutura a que se refere o inciso I deverá ser montada em área distinta dos balcões de check-in e das lojas destinadas a venda de passagens.

§ 3º O horário de funcionamento do atendimento presencial deverá ser de, no mínimo, 2 (duas) horas antes de cada decolagem e 2 (duas) horas após cada pouso.

Lei nº 7.565/1986 (CBA)

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;

#### 3.4. Das Alegações do Interessado

3.5. A empresa alega manter atendimento presencial de SAC no Aeroporto Internacional de Brasília nos termos do disposto na Resolução nº 196/2011 e afirma que todos os horários de atendimento são cumpridos por funcionários em regime de escala e não houve qualquer registro de ausência nesta data. Se os balcões de atendimento da autuada estivessem tripulados como ela mesmo alega, não teria o fiscal lavrado auto de infração, dado que a lavratura do auto é um ato vinculado à luz do artigo 291 da Lei 7.565/1986.

3.6. O §3º do art. 4º da Resolução nº 196/2011 estabelece expressamente a obrigatoriedade imposta ao transportador aéreo quanto à disponibilização de estrutura adequada para atendimento presencial. Vale dizer, se acessível aos passageiros, também o estaria ao agente de fiscalização, sendo claro nos autos que o fiscal identificou um lapso temporal de 20 minutos em que a posição de atendimento da Resolução 196/2011 permaneceu vazia.

3.7. Com relação à alegação da empresa de que o simples fato de a colaboradora não estar presente por alguns minutos no balcão de atendimento não poder ser tido como infração, cumpre ressaltar que o art. 4º da Resolução nº 196/2011 é claro ao dizer que a empresa deve propiciar acesso ininterrupto a canais de atendimento. Não é cobrado do funcionário que ele não deixe em nenhum momento seu posto, mas períodos de ausência superiores a alguns minutos descumprem a ininterrupção do acesso aos canais de atendimento.

3.8. A Administração Pública obrigatoriamente deve seguir o Princípio da Legalidade seguindo expressamente o que determina a norma. A argumentação da defesa de “não estar presente por alguns minutos” é um lapso temporal exorbitantemente maior que do que o lapso registrado no Auto de Infração e também no Relatório de Fiscalização.

3.9. Assim, tem-se configurada a materialidade infracional nos termos da decisão de primeira instância, não tendo trazido o interessado prova para desconstituir de forma cabal a ocorrência da infração.

#### 4. DA DOSIMETRIA DA SANÇÃO

4.1. A IN ANAC nº 8/2008 determina que a penalidade de multa deve ser calculada a partir do valor intermediário constante das tabelas aprovadas em anexo à Resolução ANAC nº 25/2008, considerando-se as circunstâncias atenuantes e agravantes existentes:

a) 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.

b) Da mesma forma, entende-se que a interessada não demonstrou, nos autos, ter adotado voluntariamente qualquer providência eficaz para evitar ou amenizar as consequências da infração. Repare-se que nenhuma medida que configure um dever pode ser fundamento para a aplicação dessa atenuante, prevista no inciso II do § 1º do art. 22 da Resolução ANAC nº 25/2008.

c) Para a análise da circunstância atenuante prevista no inciso III do § 1º do art. 22 da Resolução ANAC nº 25/2008 (“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 encerrado em 27/07/2015, que é a data da infração ora analisada. Em pesquisa no Sistema Integrado de Gestão de Créditos - SIGEC desta Agência, ficou demonstrado que há penalidade anteriormente aplicada à empresa atuada nessa situação. Não merecendo ser aplicada, assim, essa circunstância atenuante como causa de diminuição do valor da sanção.

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 25/2008.

#### 4.2. Da sanção a ser aplicada em definitivo

4.3. Quanto ao valor da multa aplicada pela decisão de primeira instância administrativa de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), temos que apontar a sua regularidade por estar dentro dos limites impostos, à época, pela Resolução ANAC nº 25/2008.

#### 5. CONCLUSÃO

5.1. Pelo exposto, 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 n 381/2016, **DECIDO:**

- **POR 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, de multa no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), que consiste o crédito de multa disposto no quadro abaixo, pela infração descrita no AI também abaixo discriminado, que deu início ao presente processo administrativo sancionador:

NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração	Conduta	Sanção aplicada em segunda instância
00058.089200/2015-22	657323161	001646/2015	Não manter em funcionamento, de modo ininterrupto, o atendimento presencial por, no mínimo, duas horas antes de cada decolagem e duas horas após cada pouso nos aeroportos em que movimentar mais de quinhentos mil passageiros por ano. A irregularidade foi constatada em 27/07/2015, às 17h50, no Aeroporto Internacional de Brasília, que, por sua vez, constitui infração ao art. 4º, §3º, da Resolução 196, de 24/08/2011, c/c	R\$ 7.000,00 (sete mil reais)

À Secretaria.

Notifique-se. 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 28/11/2018, às 16:00, 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 **2169161** e o código CRC **C448B155**.