

PARECER Nº 93/2019/JULG ASJIN/ASJIN
PROCESSO Nº 00066.002684/2016-95
INTERESSADO: AMERICAN AIRLINES INC

Submeto à apreciação de Vossa Senhoria PROPOSTA DE DILIGÊNCIA EM SEGUNDA INSTÂNCIA.

Brasília, 29 de janeiro de 2019.

ANEXO

MARCOS PROCESSUAIS												
NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração (AI)	Interessado	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
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	03/01/2019 2573384	R\$ 7.000,00	10/01/2019	18/01/2019

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

HISTÓRICO

Do auto de Infração: A empresa aérea deixou 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.

Do Relatório de Fiscalização:

A Fiscalização, em seu relato informa:

- que trata-se de infração constatada em análise da manifestação FOCUS nº 83312.2015 pelo servido Alison Paulo da Luz;

- que conforme descrito, na manifestação, do dia 10/12/2015, o Sr. Bruno Eduardo Alves, em seu registro manifestou a dificuldade de em contatar a empresa American Airlines através de SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) sem o fornecimento de número de protocolo e também sem disponibilizar atendimento telefônico para o registro de sua reclamação relativo ao cancelamento da passagem da Sra. Maria Matilde Nascimento, localizador PJYROO;

- que em resposta à manifestação, a empresa American Airlines trouxe as seguintes alegações: “ Prezado Sr..Bruno Eduardo Alves, Preliminarmente gostaríamos de informar que a American Airlines possui o departamento SAC através do site AA.com.br(...);

- que neste caso, a empresa aérea, em sua resposta, Informa que existe somente atendimento ao cliente acessando o endereço eletrônico www.aa.com.br, porém, não oferece o número para contatar a central telefônica, e deixar de prestar a forma de atendimento prevista no inciso III do art. 4º da Resolução ANAC nº 196/2011;

- que ante o exposto, foram lavrados os seguintes Autos de Infração:

a. Auto de infração nº 000020/2016, 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.

b. 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.

ANEXOS:

- Cópia da manifestação do 'Sr. Bruno Eduardo Alves registrada sob o FOCUS n. 83312.2015;

- Cópia da resposta da empresa American Airlines a manifestação FOCUS n. 83312.2015;

- Cópia de página de internet acessada a partir do endereço eletrônico www.aa.com.br com informações do atendimento ao cliente da empresa American Airlines.

Nº de Manifestação : 83312.2015

1. **Em Defesa Prévia,** a empresa alega que está 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 pelo MM. Juiz Federal da 21ª Vara de São Paulo/SP, em que figuram como impetrados a União, a ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil e o PROCON/SP, a American Airlines não está obrigada a observar as regras relativas ao Serviço de Atendimento ao Consumidor —SAC por telefone, contidas no Decreto Federal 6.523/08.

2. Aduz, ainda, que esta Agência criou, sem qualquer base legal, restrições à liberdade das empresas, não previstas originalmente na lei regulamentada e isso, seria, no mínimo, uma interferência significativa no patrimônio jurídico do particular que, por esta natureza, depende de previsão em lei para assegurar sua efetividade.

3. 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 consequente arquivamento do processo administrativo em razão da ausência de qualquer violação à lei e às normas regulamentares.

4. **A Decisão de Primeira Instância (DC1)** após cotejo integral de todos argumentos para com os elementos dos autos entendeu que as alegações 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.

5. **Do Recurso**

6. Em sede Recursal, requer o arquivamento do processo administrativo em razão da ausência de qualquer violação à lei e às normas regulamentares, posto que, segundo entende, estaria a Agência impedida de atuar a recorrente. E estaria, dessa forma, esta Autarquia descumprindo ordem judicial.

7. Ora reconhece a prática infracional e incita tal ato como pertinente à concessão do benefício da redução do valor da multa como condição atenuante, haja vista ter conseguido se fazer alcançar junto ao demandante.

8. Alega, sob égide de do concurso material e princípio da consumação, que ao reconhecer a ausência do canal de comunicação telefônico, não seria possível a imputação de pena pela falta de divulgação desse que inexistente, tendo como base, inclusive, o Artigo 17º, da Resolução 472, de 06/06/2018:

Resolução 472, de 06/06/2018

Seção IV

Do Auto de Infração

Art. 17. Havendo a prática de 2 (duas) ou mais infrações relacionadas a um mesmo contexto fático ou cuja prova de uma possa influir na prova de outra(s), será lavrado um único auto de infração por pessoa física ou jurídica, individualizando-se todas as condutas e normas infringidas.

9. bem como

Seção II

Da Instauração do Processo Administrativo Sancionador

Art. 13. Havendo conexão entre os fatos apurados, 2 (dois) ou mais PAS poderão ser reunidos visando à prolação de decisão conjunta.

10. Requer, ainda, a incidência do benefício da redução do valor da multa ao patamar mínimo, caso as demais arguições não sejam acatadas, tendo em vista ter adotado medidas eficazes para evitar e amenizar as consequências da infração.

11. Por fim, solicita a juntada do Processo nº 00066.002679/2016-82, Auto de Infração nº 0021/2016, que versam sobre a mesma manifestação registrada no sistema FOCUS, sob nº 88312.2015 e reitera os argumentos trazidos em sede de Defesa Prévia, dentre os quais a suposta isenção da obrigatoriedade de manter tais canais de atendimento por força da liminar concedida em Mandado de Segurança nº 0029116-84.2008.4.03.6100, pela, 2ª Vara Federal de São Paulo/SP, que assim esclarece:

Tendo isso em conta o decreto não pode contrariar a lei que lhe dá ensejo, criar direitos, impor obrigações ou proibições que extrapolem os limites traçados pelo ato normativo formal, sob pena de afronta aos princípios da legalidade e da separação de poderes, já que a futura de lei cabe, em regra, ao Poder Legislativo. No caso vertente, entendo que o decreto criticado desbordou de seus limites, pois não se ateve a regulamentar e esclarecer a lei, impondo obrigações nela não contidas, já que embora a redação genérica, típica das leis, dos dispositivos do CDC, notadamente o artigo 6º, verifica-se que o Decreto 6.523/2008 ultrapassa seus limites." (grifos nossos)

12. Dessa maneira, entende-se que o presente processo administrativo não se encontra maduro para tomada de decisão em segunda instância administrativa, pois carece de meios para confirmação da apresentação de defesa alegada pela recorrente.

13. Destarte, com base no inciso VI do artigo 32 da Instrução Normativa nº 08, de 06/06/2008, que atribui aos membros julgadores desta ASJIN solicitar informações ou diligências sobre matéria pendente de julgamento, e diante da carência de informações e documentos no presente feito, verifica-se a necessidade de confirmação do protocolo de entrada da peça de defesa da interessada com vistas a garantir a Justiça na decisão administrativa.

14. Desde já, aponta-se que, tendo-se em vista a importância dos esclarecimentos a serem prestados acerca do Mandado de Segurança em tela, sem os quais não é possível o prosseguimento do processo, este pedido de consulta, com a devida assinatura do ASJIN, é apto para interromper o prazo prescricional (intercorrente - trienal) previsto no artigo 1º, § 1º da Lei nº 9.873/99, dada a sua essencialidade para o deslinde do feito, inclusive, a depender da resposta, impactar a regularidade processual no presente caso.

DOS QUESITOS A SEREM RESPONDIDOS PELA CONSULTA

15. Considerando o esposado e os elementos fáticos e materiais do caso *sub examine* solicito que sejam prestadas as seguintes informações:

I- 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, 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. Posteriormente fora, no mérito, julgada improcedente?

II - Os Pareceres analisados durante a vigência da citada decisão judicial teriam se tornado nulos?

16. Ressalte-se que o setor competente, caso assim entenda necessário, poderá acrescentar outras informações e considerações que julgar necessárias.

CONCLUSÃO

17. Desta forma, sugere-se que seja **CONVERTIDO EM CONSULTA** o presente processo, retornando os autos à Secretaria da ASJIN, a fim de que seja encaminhado à **PROCURADORIA**, para prestar as informações solicitadas, devendo, posteriormente, retornar a esta Analista, com a celeridade cabível, para análise e futura decisão.
18. Quando do retorno da diligência, notifique-se o interessado para, querendo, apresentar alegações finais no prazo de 10 (dez) dias, dando-se seguimento ao feito independentemente da apresentação de manifestação pelo interessado.
19. É a Proposta de Consulta.
20. Submete-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 02/04/2019, às 17:36, 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 **2647676** e o código CRC **63DCA08B**.

Referência: Processo nº 00066.002684/2016-95

SEI nº 2647676



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
JULGAMENTO ASJIN - JULG ASJIN

DECISÃO MONOCRÁTICA DE 2ª INSTÂNCIA Nº 530/2019

PROCESSO Nº 00066.002684/2016-95

INTERESSADO: American Airlines Inc

1. Recurso sem efeito suspensivo, vez que apresentado na regência da Resolução 472/2018.
2. Analisados todos os elementos constantes dos autos, em especial, manifestações e documentos anexados ao processo pela interessada, ratifico na integralidade os entendimentos da análise proposta de diligência (SEI 2733126), 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.
3. Em alegações recursais, o recorrente sugere que 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.
4. O parecerista do caso entendeu que a matéria não estava madura o suficiente a ponto de decidir a matéria, sugerindo a conversão do feito em consulta à d. Procuradoria para resposta ao(s) seguinte(s) quesito(s):
 - I - 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, 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.
 - II - Os Pareceres [sic] (leia-se: autos de infração e respectivas decisões de primeira instância) analisados durante a vigência da citada decisão judicial teriam se tornado [sic] (leia-se: "são") nulos?
5. Pelo esposado, elementos fáticos e materiais do caso *sub examine* e o fato de que o interessado alega que o mandado de segurança nº 0029116-84.2008.4.03.6100, em tese, desobrigaria a Recorrente a observar as regras relativas ao Serviço de Atendimento ao Consumidor — SAC por telefone, contidas no Decreto Federal 6.523/08, por conseguinte, as ditadas pelo Art. 11, inciso II, da Resolução nº 196, de 24/08/2011, impedindo, assim, a autuação por parte desta Autarquia, entende-se pela pertinência de saneamento da dúvida jurídica levantada.
6. O regimento interno da ANAC (art. 24, Res 381/2016) determina que compete à d. Procuradoria: **I - executar as atividades de consultoria e assessoramento jurídicos; e VII - opinar previamente sobre a forma de cumprimento de decisões judiciais. Parece ser o caso.**
7. Isso dito, consideradas as atribuições a mim conferidas pelas 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. 42 da Resolução ANAC nº 472/2018, e competências ditadas pelo art. 30 do Regimento Interno da ANAC, Resolução n 381/2016, Resolução n 381/2016, **DECIDO, sem colocar fim ao processo:**

- **CONVERTER EM CONSULTA** o presente processo, retornando os autos à Secretaria da ASJIN, a fim de que sejam encaminhados à PROCURADORIA desta ANAC, de forma que sejam respondidos os quesitos constantes do Parecer 93 (2647676), com a celeridade cabível, observado o caput do artigo 1º da Lei nº. 9.873/99, a qual estabelece prazo de prescrição para o exercício de ação punitiva pela Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências.
- **ATRIBUIR EFEITO SUSPENSIVO AO RECURSO**, com respaldo no parágrafo único do art. 61 da Lei 9.784/1999 e §1º do art. 38 da Resolução ANAC nº 472/2018, ante justo receio de prejuízo de difícil ou incerta reparação decorrente da execução.
- **RETORNAR o processo à Secretaria da ASJIN**, a fim de que seja encaminhado à **Procuradoria Federal Junto à ANAC (PF-ANAC)**, de forma que sejam respondidos o quesito

aqui esposado e aqueles constantes do parecer citado acima, com a celeridade cabível, observada Lei nº. 9.873/99, a qual estabelece prazo de prescrição para o exercício de ação punitiva pela Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências.

8. No intuito de primar pela segurança jurídica e em respeito aos princípios que norteiam a Administração, os termos da presente consulta são fundamentais para a possibilidade de prosseguimento do feito e deslinde da matéria ora em análise.

9. **Em decorrência da presente diligência, o autuado deverá ser intimado para, no prazo de 10 (dez) dias, se manifestar sobre a documentação juntada**, conforme dispõe o art. 40, parágrafo único da Resolução ANAC nº 472/2018 e em cumprimento aos art. 26 da Lei 9.784/1999. Findo o prazo, o processo terá seguimento independentemente do pronunciamento do interessado, devendo ser distribuído prioritariamente, por prevenção, ao analista originário.

10. Quando da intimação, inclua-se o inteiro teor da presente decisão, Parecer 93 (2647676), desta decisão, e documento de resposta da área diligenciada/consultada.

11. **A o assessor de julgamento de autos em segunda instância, para, caso aprove a presente consulta, envie o feito à Secretaria da ASJIN para encaminhamento à Procuradoria Federal Junto à ANAC (PF-ANAC).**

BRUNO KRUCHAK BARROS

SIAPE 1629380

Presidente Turma Recursal – BSB



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Kruchak Barros, Presidente de Turma**, em 03/04/2019, às 17:55, 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 **2872287** e o código CRC **FD23BCB1**.