

PARECER N° 1353/2019/JULG ASJIN/ASJIN
PROCESSO N° 00065.509067/2016-26
INTERESSADO: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.

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

ANEXO

MARCOS PROCESSUAIS										
NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração (AI)	Data da Infração	Data da Lavratura do AI	Notificação do AI	Defesa do Interessado	Decisão de Primeira Instância (DC1)	Notificação da DC1	Multa aplicada em Primeira Instância	Postagem do Recurso
00065.509067/2016-26	662954187	000103/2017	03/10/2016	21/01/2017	31/01/2017	20/02/2017	07/01/2018	15/02/2018	R\$ 7.000,00	26/02/2018

Infração: Deixar de receber, registrar sob número de protocolo, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às manifestações dos passageiros.

Enquadramento: Art. 8, inciso II, da Resolução n° 196, de 24/08/2011, c/c art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei 7.565, de 19/12/1986.

Proponente: Thaís Toledo Alves – SIAPE 1579629 (Portaria Nomeação Membro Julgador ANAC n° 453, de 08/02/2017)

I - HISTÓRICO

1. Trata-se de recurso interposto pela **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A**, em face da Decisão proferida no curso do processo administrativo sancionador, discriminado no quadro acima, que individualiza a materialidade infracional e retrata os marcos relevantes para o trâmite e regularidade processual.

2. Descreve o auto de infração:

A empresa Azul deixou de receber e registrar sob número de protocolo, no dia 03 de outubro de 2016, uma manifestação do passageiro Maic Nesio Abreu, localizador MCN6XW. O passageiro compareceu ao SAC da companhia no Aeroporto Tancredo Neves e não conseguiu efetuar o registro da sua reclamação.

3. A fiscalização descreveu no Relatório (SEI 0121058):

Aos 23 dias do mês de agosto do corrente ano o passageiro MAIC NESIO ABREU, CPF 066.770.576-74, compareceu à sala de atendimento desta Agência para registrar reclamação referente à AZUL Linhas Aéreas Brasileiras S.A., sendo gerada a manifestação ANAC n° 104393.2016 (anexa ao presente processo).

O passageiro, que possuía reserva no voo 2531 das 06h00 de 03/10/2016, localizador MCN6XW, afirmou que ao chegar ao Aeroporto de Uberaba para realizar o check-in, foi informado de que a sua reserva havia sido cancelada. O bilhete teria sido obtido junto ao programa de milhagem da Azul, com as milhas de um amigo. O passageiro adquiriu então um outro bilhete para o mesmo voo, de localizador F6R8SI, pagando com cartão de crédito. Chegando ao Aeroporto de Confins, ao tentar registrar uma reclamação na Azul a respeito do ocorrido, teria sido informado de que não poderiam gerar um número de protocolo, devendo o passageiro ligar no número fornecido pela funcionária da empresa.

O fiscal que subscreve esse relatório foi até o balcão de atendimento de reclamações (Resolução n° 196) da empresa Azul poucos minutos depois, buscando mais informações. O funcionário que estava no momento, Sr. Vinícius Oliveira, informou que a responsável pelo atendimento do passageiro foi a funcionária Sra. Jaire, e que não havia sido registrado protocolo para o passageiro. Posteriormente, buscando mais informações na loja da empresa, foi verificado que na reserva estava lançada a observação de que às 7h37min de 03/10/2016, o passageiro foi orientado a procurar a central Azul.

Foi encaminhado o Ofício n° 11(SEI)/2016/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI-ANAC solicitando mais informações. A Azul encaminhou em resposta a Carta S/N (0156957), informando que: "No presente caso, o sistema que realiza a verificação das fraudes realizou uma releitura da reserva, inclusive dos dados de pagamento, momento em que detectou haver divergências de dados, razão pela qual por motivo de segurança, realizou o reembolso do valor de R\$ 21.76 (vinte e um reais e setenta e seis centavos) para a administradora do cartão emissor (Doc.01) e devolveu os 11.000 pontos também utilizados para a emissão da reserva na conta Tudo Azul de origem".

4. Apesar de constar no Despacho NURAC/BHZ (SEI 0537625) que empresa não apresentou defesa no prazo de 20 (vinte) dias, consta, anexado os autos do processo principal, o processo de n° 00058.505308/2017-38, no qual se verifica que a defesa foi protocolada no dia **20/02/2017** (SEI 0452633).

5. Nada obstante, o setor competente em motivada decisão de primeira instância confirmou o ato infracional e aplicou multa, **no patamar intermediário**, no valor de **R\$ 7.000,00 (sete mil reais)**, como sanção administrativa, conforme Tabela de Infrações do Anexo II da Resolução ANAC n° 25, de 25 de abril de 2008 e alterações, pela prática do disposto no art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei n°

7.565/1986 c/c art. 8º, inciso II da Resolução nº 196/2011, ante a ausência de circunstâncias atenuantes e agravantes previstas no art. 22 da Resolução ANAC nº 25/2008.

6. Em grau recursal a Autuada requer, preliminarmente, a concessão do efeito suspensivo ao recurso. No mérito, reconhece a prática da infração e requer a concessão do desconto de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da multa, nos termos do artigo 61, §1º da Instrução Normativa, n.º 08, de 06 de junho de 2008, justificando que não o fez dentro do prazo de defesa pelo fato de que somente teve conhecimento deste procedimento administrativo através da intimação da decisão recorrida, sendo que está é a sua primeira manifestação nos autos. Ainda, alega que houve um equívoco no arbitramento da multa, pois a Agência aplicou multa no valor de R\$ 7.000,00, sem qualquer justificativa ou fundamentação configurando absoluta falta de razoabilidade e requer que seja reduzida a multa ao patamar mínimo.

II - **PRELIMINARES**

7. **Regularidade processual**

8. Analisando os autos, constata-se que em **31/01/2017** a interessada foi regularmente notificada acerca do AI nº 000103/2017 (SEI 0424420).

9. Em **23/03/2017**, foi exarado o Despacho NURAC/BHZ (SEI 0537625), onde ficou registrado que a autuada não apresentou defesa no prazo de 20 (vinte) dias. Todavia, esta foi protocolada no dia **20/02/2017** (SEI 10452633), nos autos do processo nº 00058.505308/2017-38, anexado ao processo principal.

10. Prosseguindo o processo seu curso regular, em **07/01/2018**, a autoridade competente de primeira instância, ao decidir, não considerou os argumentos de defesa e aplicou multa, no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), pela violação ao artigo 302, inciso III, alínea "u" do CBA c/c com o art. 8º, inciso II, da Resolução nº 196, de 24 de agosto de 2011, senão vejamos:

4. Da Defesa do Interessado

A empresa tomou ciência da autuação em **31/01/2017** e teve **20** (vinte) dias, após esta data, para apresentar sua defesa prévia, conforme dispõe o art. 12, Resolução ANAC nº 25, de 25 de abril de 2008 e alterações.

Embora não seja possível identificar nos autos a data de recebimento da correspondência contendo a defesa da empresa TAM Linhas Aéreas S.A., esta exerceu seu direito de defesa, sendo que esta não foi apresentada até a data conclusão deste relatório.

Vieram os autos conclusos para decisão.

É o relatório.

(...)

RAZÕES DA DECISÃO

(...)

2.3 Defesa

A empresa não exerceu o direito de defesa até a data da conclusão deste relatório.

2.4 Conclusão

Resta claro, portanto, com base na análise dos fatos relatados no presente processo administrativo, a prática de infração administrativa pela autuada, pela violação do artigo 302, inciso III, alínea "u" do CBA, combinado com o art. 8º, inciso II, da Resolução nº 196, de 24 de agosto de 2011, não havendo que se falar em arquivamento do processo.

Não consta nos autos qualquer evidência da existência circunstâncias atenuantes, bem como de circunstâncias agravantes, que seriam capazes de influir na dosimetria da sanção.

11. A Lei nº 9.784/99, no seu artigo 2º, prevê expressamente a observância por parte da Administração Pública ao contraditório e à ampla defesa. O Princípio da Ampla Defesa é aplicável em qualquer tipo de processo que envolva o poder sancionatório do Estado sobre as pessoas físicas e jurídicas. O direito à ampla defesa refere-se à uma *cláusula pétrea*, não podendo ser alterada.

12. Por sua vez o artigo 53 da mesma Lei autoriza a Administração a anular seus próprios atos, quando eivados de vício de legalidade, e revogá-los por motivo de conveniência ou oportunidade, respeitados os direitos adquiridos. Trata-se do princípio da autotutela administrativa, já previsto em súmulas do STF:

Súmula nº 346

"A Administração Pública pode declarar a nulidade dos seus próprios atos"

Súmula nº 473

A Administração pode anular seus próprios atos, quando eivados de vícios que os tornam ilegais, porque deles não se originam direitos; ou revoga-los, por motivo de conveniência ou oportunidade, respeitados os direitos adquiridos, e ressalvada, em todos os casos, a apreciação judicial.

13. Por tais razões, considerando que tal ato põe em risco direito básico do autuado à ampla defesa, entendendo pela necessidade de declarar nula a Decisão de Primeira Instância nº 454/2017/GTAA/SFI (SEI 1067794).

14. Observados os prazos prescricionais, devem os autos retornar ao órgão decisor de primeira instância para ciência da presente decisão e prolação de nova decisão.

III - **FUNDAMENTAÇÃO**

15. Diante do exposto, deixo de analisar o mérito da questão e passo à conclusão.

IV - **CONCLUSÃO**

16. Ante o exposto, sugiro **ANULAR A DECISÃO DE PRIMEIRA INSTÂNCIA** e **RETORNAR** o processo à origem para que seja proferida nova decisão.

17. É o Parecer e Proposta de Decisão.

18. Submete-se ao crivo do decisor.



Documento assinado eletronicamente por **Thais Toledo Alves, Analista Administrativo**, em 11/12/2019, às 17:13, 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 **3678299** e o código CRC **F3C833DD**.

Referência: Processo nº 00065.509067/2016-26

SEI nº 3678299



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
JULGAMENTO ASJIN - JULG ASJIN

DECISÃO MONOCRÁTICA DE 2ª INSTÂNCIA Nº 1569/2019

PROCESSO Nº 00065.509067/2016-26

INTERESSADO: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.

1. De acordo com a proposta de decisão (SEI 3678299), ratifico na integralidade os entendimentos da análise referenciada, 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.

2. Processo com questão preliminar identificada como relevante, o que prejudicou a abordagem da matéria em segunda instância, embora haja claros elementos de materialidade no feito.

3. Consideradas as atribuições a mim conferidas pela Portaria nº 3.059, de 30 de setembro de 2019 e Portaria nº 2.829, de 20 de outubro de 2016 e com lastro no art. 42, inciso I da Resolução ANAC nº 472, de 2018 e competências ditadas pelo art. 30 do Regimento Interno da ANAC, Resolução nº 381/2016, **DECIDO:**

- **DECLARAR NULA** a Decisão de Primeira Instância nº 454/2017/GTAA/SFI (SEI 1067794) por exarada sem considerar a defesa prévia apresentada, implicando cerceamento de defesa;
- **CANCELAR** a multa aplicada em primeira instância administrativa, que constitui o crédito cadastrado no Sistema Integrado de Gestão de Créditos - SIGEC sob o nº 662954187;
- **RETORNAR** os autos à GTAA/SFI para que seja proferida nova decisão, considerando a defesa já apresentada no feito.

4. À Secretaria.

5. Publique-se.

6. Notifique-se.

Bruno Kruchak Barros

SIAPE 1629380

Presidente da Turma Recursal – BSB



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Kruchak Barros, Presidente de Turma**, em 11/12/2019, às 17:47, 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 **3766154** e o código CRC **38C0BB8F**.