

**PARECER N°** 1347/2019/JULG ASJIN/ASJIN  
**PROCESSO N°** 00065.071740/2015-61  
**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	Certidão de Decurso de Prazo	Decisão de Primeira Instância (DC1)	Notificação da DC1	Multa aplicada em Primeira Instância	Postagem do Recurso
00065.071740/2015-61	663056181	001207/2015	18/02/2015	29/05/2015	29/05/2015	30/06/2015	29/04/2016	07/03/2018	R\$ 7.000,00	05/03/2018

**Infração:** Deixar de encaminhar resposta com posicionamento da empresa para a demanda dos reclamantes até o prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da data da protocolização respectiva.

**Enquadramento:** Art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei 7.565, de 19/12/1986 c/c art. 8º, inciso V da Resolução nº 196, de 24/08/2011.

**Proponente:** Thaís Toledo Alves – SIAPE 1579629 (Portaria Nomeação Membro Julgador ANAC nº 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:

O Reclamante Sr. AGNALDO DALVI JUNIOR CPF 91055441063, registrou uma reclamação na data 14/10/2014 sob nº 4917701448499998 por fato ocorrido durante o processamento de embarque de sua filha menor MARIA FERNANDA DALVI (localizador XBFR6T) passageira do voo AZUL 5079/4392 de 14/10/2014 trecho SBVT/ SBCF/SBIP HOTRAN, 15h18min. Até a data 18/02/2015 prazo superior a 05 dias úteis da data protocolizada, a AZUL Linhas Aéreas Brasileiras S/A. não havia encaminhado resposta com o posicionamento da empresa referente a demanda do reclamante. Assim a empresa contratou o previsto no Art. 8, inciso V, da Resolução nº 196 de 24/08/2011.

3. A fiscalização descreveu no Relatório nº 13/2015/NURAC/VIX/ANAC:

1 Trata este RF de suposta irregularidade pontuada por responsável de passageira menor e comprovada pela equipe de fiscalização de rotina do NURAC VIX. Fato ocorrido durante o processamento do embarque do voo AZUL 5079 (SBVT/SBCF) as 15h18min do dia 14/10/2014 no Aeroporto de Vitória -SBVT.

2 A menor MARIA FERNANDA DALVI (11 anos localizador XBFR6T) passageira do voo 5079/4392 (SBVT/SBCF/SBIP Ipatinga HOTRAN 15h18min) em viagem desacompanhada sob os cuidados da Empresa Azul (serviço contratado de acompanhamento pelo custo de R\$ 200 00(duzentos reais) foi equivocadamente conduzida no processo de embarque a bordo do voo 4089 (SBVT/SBKP) as 15h07min mm pela representante da empresa Fato constatado por seu genitor que observava o processamento de embarque da varanda do aeroporto sendo confirmado o fato por meio de uma ligação telefônica para sua filha que se encontrava ainda em solo a bordo da outra aeronave (voo AZUL 4089).

3 Prontamente o pai da refenda menor dirigiu se a um colaborador da empresa informando o ocorrido Confirmado o embarque equivocado pela empresa a menor foi encaminhada para a correta aeronave destinada ao voo AZUL 5079(contratado).

4 Diante do exposto o pai da menor Sr AGNALDO DALVI JÚNIOR registrou o Boletim de Ocorrência nº 155(anexo) no Posto de Atendimento ao Turista da PCES e procurou este NURAC O pai da menor foi orientado a registrar sua insatisfação perante a empresa aérea conforme previsto na Resolução nº 196 de 24 de agosto de 2011 e assim o fez na data 14/10/2014 protocolo nº 4917701448499998 Realizou também uma manifestação junto a ANAC sob nº 53908 2014

5 Na data de 18/02/2015 o Sr AGNALDO DALVI JÚNIOR compareceu novamente ao NURAC VT informando que ate a data presente (18/02/15) não recebera resposta da empresa AZUL sob a reclamação efetuada em 14/10/14 ( protocolo 4917701448499998), fato registrado de próprio punho na copia da mesma Portanto a empresa manteve se silente e não encaminhou resposta ao reclamante.

6 Do fato Deixar de encaminhar resposta com posicionamento da empresa para a demanda dos reclamantes ate o prazo de 5 (cinco) dias uteis contados da data da protocolização respectiva. Assim a empresa supracitada descumpriu o disposto no Art 8º inciso V da Resolução nº 196 de 24/08/2011 c/c o art 302 inciso 111 alínea "u" da Lei 7 565 de 19/12/1986 que versa:

Art 8 Cabe a empresa aérea

(...)

IV informar ao passageiro o prazo previsto para resposta final a suas demandas o qual não pode ultrapassar 5 (cinco) dias úteis contados da data da protocolização respectiva ressalvado o disposto no art 35 da Portaria n 676/GC5 de 13 de novembro de 2000

V encaminhar resposta com posicionamento da empresa para a demanda dos reclamantes ate o prazo informado no inciso IV.

5 Diante do exposto este NURAC sugere a lavratura de um auto de infração capitulado no Art 302 inciso III alínea u da Lei n° 7 565 de 19/12/1986 c/c Art 8° inciso V da Resolução n° 196 de 24/08/2011

Anexo copias do Bilhete de passagem Boletim Ocorrência n°155 de 14/10/2014 PCES Manifestação FOCUS/ANAC n°53908 2014 Reclamação junto SAC empresa n° 4917701448499998

4. Regularmente notificada acerca do AI a Interessada não apresentou defesa.

5. 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. 8° da Resolução n° 196/2011, ante a ausência de circunstâncias atenuantes e agravantes previstas no art. 22 da Resolução ANAC n° 25/08.

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, §1° 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. **Da concessão do efeito suspensivo ao recurso**

8. Nos termos do Despacho ASJIN (SEI 2039240), conheço do recurso interposto e recebo em seu efeito suspensivo, vez que apresentado na vigência do art. 16 da Res. ANAC 25/2008.

9. **Regularidade processual**

10. Considerando os prazos descritos no quadro acima, acuso regularidade processual nos presentes autos visto que preservados os direitos constitucionais inerentes ao recorrente, bem como respeitados os princípios da Administração Pública, em especial a ampla defesa e o contraditório.

11. Julgo o processo apto à decisão de segunda instância administrativa por parte desta ASJIN.

## III - **FUNDAMENTAÇÃO**

12. Diante da infração do processo administrativo em questão, a autuação foi realizada com fundamento no artigo 302, inciso III, alínea "u" da Lei n° 7.565, de 1986 que dispõe o seguinte:

*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;*

13. A Resolução n° 196, de 24 de agosto de 2011, que dispunha sobre a regulamentação do serviço de atendimento ao passageiro prestado pelas empresas de transporte aéreo regular, trata no seu artigo 8°, inciso V:

**Art. 8° Cabe à empresa aérea:**

IV - informar ao passageiro o prazo previsto para resposta final a suas demandas, o qual não pode ultrapassar **5 (cinco) dias úteis** contados da data da protocolização respectiva, ressalvado o disposto no art. 35 da Portaria n° 676/GC5, de 13 de novembro de 2000;

**V - encaminhar resposta com posicionamento da empresa para a demanda dos reclamantes até o prazo informado no inciso IV;**

*(grifos acrescidos)*

14. Conforme os autos, a Autuada deixou de cumprir com as disposições normativas em vigor ao não encaminhar no prazo estipulado resposta com posicionamento da empresa para a demanda do Sr. Agnaldo Dalvi Junior CPF 91055441063, que registrou uma reclamação na data 14/10/2014 sob n° 4917701448499998 por fato ocorrido durante o processamento de embarque de sua filha menor Maria Fernanda Dalvi (localizador XBFR6T), passageira do voo AZUL 5079/4392, de 14/10/2014.

15. A recorrente alega que a primeira oportunidade que tomou conhecimento do presente processo foi quando da notificação de decisão de primeira instância, razão pela qual não apresentou o pedido do desconto de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da multa dentro do prazo de defesa.

16. Todavia, não é o que consta dos autos, pois a empresa tomou ciência da autuação na mesma data da lavratura do AI, ou seja, dia **29/05/2015**, conforme se verifica no campo específico do Auto de Infração - CIÊNCIA DO AUTUADO OU PREPOSTO - a assinatura do Sr. Ricardo Lima, documento de identificação 10894831-6.

17. No que concerne ao pedido do desconto de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da multa, à época da apresentação do recurso, tal requerimento era regido pela Instrução Normativa ANAC n° 8, de 2008:

IN ANAC n° 8/08

Art. 61 Cabe à Superintendência de Administração e Finanças - SAF a cobrança e gestão financeira dos valores referentes ao pagamento de multas devidas em razão das decisões definitivas. (Redação dada pela Instrução Normativa nº 9, de 08.07.2008)

§ 1º Mediante requerimento do interessado e dentro do prazo de defesa, será concedido desconto de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da multa, esta calculada pelo valor médio do enquadramento. (Incluído pela Instrução Normativa nº 9, de 08.07.2008)

18. Portanto, o momento oportuno (e único) para o requerimento do desconto seria na vigência do prazo para apresentação da defesa prévia, que se findou 20 (vinte) dias após a notificação de autuação - no presente caso, ocorrida em 22/06/2015.

19. *In casu*, considerando que o Interessado apresentou o pedido do desconto de 50% (cinquenta por cento) somente agora em sede recursal, entendo que ocorreu a preclusão temporal na medida em que, da leitura do dispositivo normativo acima, verifica-se que o momento para a referida solicitação não é mais oportuno.

20. Isso posto, indefere-se o pedido da interessada.

21. No que tange à alegação de houve um arbitramento da multa, sem qualquer justificativa ou fundamentação configurando absoluta falta de razoabilidade, ressalta-se que o decisor de primeira instância, está adstrito aos patamares firmados por norma de aplicação cogente e *erga omnes*, qual seja, a tabela de valores dos Anexos da Resolução ANAC nº 25/2008, vigente à época dos fatos. Dispõe o Anexo II, Tabela III - INFRAÇÕES IMPUTÁVEIS À CONCESSIONÁRIA OU PERMISSIONÁRIA DE SERVIÇOS AÉREOS, COD ICG, letra "u" os valores da multa à pessoa jurídica no tocante ao descumprimento das Condições Gerais de Transporte, bem como as demais normas que dispõe sobre os serviços aéreos.

22. É incoerente, portanto, falar em desproporcionalidade ou desrazoabilidade do *quantum* fixado haja vista que a dosimetria pode ser entendida como ato vinculado aos valores e patamares estabelecidos no anexo da Resolução 25/2008 e dali a Administração não pode extrapolar, vez que subjugada ao princípio constitucional da estrita legalidade. É dizer que em razão da taxatividade da norma e pelo fato de a Administração Pública pautar-se pelo princípio da legalidade, impossível que a Agência determine o valor da sanção de forma arbitrária, já que deve o autuado se adequar aos requisitos da norma. Por este motivo, entendo que os argumentos não devem prosperar.

23. Isso posto, conclui-se que as alegações da interessada não foram eficazes para afastar a aplicação da sanção administrativa.

24. Resta configurada a infração apontada pelo AI.

#### IV - **DA DOSIMETRIA DA SANÇÃO**

25. Verificada a regularidade da ação fiscal, há que se averiguar a necessidade de correção do valor da multa aplicada como sanção administrativa ao ato infracional imputado.

26. Embora a Resolução nº 472/2018 tenha revogado a Resolução ANAC nº 25/2008 e IN ANAC nº 08 de 2008, seu artigo 82 estabelece que suas disposições não prejudicam atos já praticados e aplicam-se as normas vigentes à época dos fatos, inclusive no que diz respeito às sanções aplicáveis.

27. Destaca-se que com base no Anexo III da Resolução ANAC nº 25, de 25 de abril de 2008, o valor da multa referente à letra "u" da Tabela III do Anexo II, poderá ser imputado em R\$ 4.000,00 (patamar mínimo), R\$ 7.000,00 (patamar intermediário) ou R\$ 10.000,00 (patamar máximo).

#### 28. **Das Circunstâncias Atenuantes**

29. Com relação à circunstância atenuante prevista no inciso I do §1º do art. 22 da Resolução Anac nº 25, de 2008, relativa ao reconhecimento da prática da infração, cumpre observar o definido na Súmula Administrativa ANAC nº 001/2019, conforme apresentado a seguir:

Súmula Administrativa nº 001/2019

A apresentação pelo autuado de argumentos contraditórios ao "reconhecimento da prática da infração" é incompatível com a aplicação da atenuante prevista no art. 22, § 1º, inciso I, da Resolução nº 25, de 25 de abril de 2008, e no art. 36, § 1º, inciso I, da Resolução nº 472, de 6 de junho de 2018, a menos que se trate de explanação do contexto fático no qual ocorreu a infração ou de questões preliminares processuais

30. No presente caso, tendo em vista que a Autuada não apresentou argumentos contraditórios para com o reconhecimento da prática da infração, nem buscou se eximir da sanção, pelo contrário, reconhece expressamente a prática da infração, **vislumbro que é possível a aplicação dessa circunstância atenuante.**

31. Por outro lado, entendo que a Interessada não demonstrou, nos autos, ter adotado voluntariamente qualquer providência eficaz para amenizar as consequências da infração. Registre-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, de 2008. Portanto, tal atenuante deve ser afastada.

32. 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 em definitivo ao ente regulado no período de um ano .

33. Em pesquisa no Sistema Integrado de Gestão de Créditos – SIGEC dessa Agência, ficou demonstrado que há penalidade anteriormente aplicada ao autuado nessa situação. Assim, afasto essa circunstância atenuante como causa de diminuição do valor da sanção.

#### 34. **Das Circunstâncias Agravantes**

35. Quanto à existência de circunstâncias agravantes, não se vê, nos autos, qualquer elemento que configure as hipóteses previstas no § 2º do artigo 22 da Resolução ANAC nº 25/2008.

#### 36. **Da sanção a ser aplicada em definitivo**

37. Por tudo o exposto, dada a existência de circunstância atenuante prevista no inciso I do §1º do art. 22 da Resolução Anac nº 25/08 e ausência de agravantes aplicáveis ao caso, **entendo que deva ser reduzida** a sanção aplicada pela primeira instância administrativa para o valor de **R\$ 4.000,00 (quatro mil reais)**, que é o valor mínimo previsto, à época dos fatos, para a hipótese da letra "u" da Tabela III do Anexo II da Resolução ANAC nº 25, de 25 de abril de 2008.

V - **CONCLUSÃO**

38. Ante o exposto, sugiro **NEGAR PROVIMENTO** ao Recurso, **REDUZINDO** a multa aplicada pela autoridade competente da primeira instância administrativa para o valor de **R\$ 4.000,00 (quatro mil reais)**, que é o **valor mínimo**, em desfavor da empresa **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A**, por deixar de encaminhar resposta com posicionamento da empresa para demanda dos reclamantes até o prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da data da protocolização respectiva, em afronta ao art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei 7.565, de 19/12/1986 c/c art. 8º, inciso V da Resolução nº 196, de 24/08/2011.

39. Submete-se ao crivo do decisor.

40. É o Parecer e Proposta de Decisão.



Documento assinado eletronicamente por **Thais Toledo Alves, Analista Administrativo**, em 26/11/2019, às 15:22, 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 **3676514** e o código CRC **5D4D154B**.



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL  
JULGAMENTO ASJIN - JULG ASJIN

**DECISÃO MONOCRÁTICA DE 2ª INSTÂNCIA Nº 1572/2019**

PROCESSO Nº 00065.071740/2015-61

INTERESSADO: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A

1. Recurso conhecido e **recebido em seu efeito suspensivo** vez que apresentado na vigência do 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. De acordo com a proposta de decisão (SEI 3676514), 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.
4. Dosimetria adequada para o caso.
5. 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:**
  - **NEGAR PROVIMENTO** ao Recurso, **REDUZINDO** a multa aplicada pela autoridade competente da primeira instância administrativa para o valor de **R\$ 4.000,00 (quatro mil reais)**, que é o **valor mínimo**, em desfavor da empresa **AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A**, por deixar de encaminhar resposta com posicionamento da empresa para demanda dos reclamantes até o prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da data da protocolização respectiva, em afronta ao art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei 7.565, de 19/12/1986 c/c art. 8º, inciso V da Resolução nº 196, de 24/08/2011.
6. À Secretaria.
7. Publique-se.
8. Notifique-se.

**Bruno Kruchak Barros**

SIAPE 1629380

Presidente da Turma Recursal – BSB



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Kruchak Barros, Presidente de Turma**, em 26/11/2019, às 18:01, 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 **3767417** e o código CRC **0EA2BF11**.