



PARECER Nº 303/2020/JULG ASJIN/ASJIN
PROCESSO Nº 00065.133372/2015-51
INTERESSADO: AMERICAN AIRLINES INC

PROPOSTA DE DECISÃO DE SEGUNDA INSTÂNCIA – ASJIN

AI/NI: 002035/2015 **Data da Lavratura:** 30/09/2015

Crédito de Multa (nº SIGEC): 660.650/17-4

Infração: *Deixar de propiciar atendimento aos passageiros disponibilizando 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.*

Enquadramento: alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA c/c o inciso III do art. 4º da Resolução ANAC nº. 196, de 24/08/2011.

Proponente: Sérgio Luís Pereira Santos - Membro Julgador (SIAPE 2438309 / Portaria ANAC nº 1.921, de 21/10/2009).

1. **INTRODUÇÃO**

Trata-se de processo administrativo instaurado sob o número em referência, por descumprimento da alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA c/c o inciso III do art. 4º da Resolução ANAC nº. 196, de 24/08/2011, cujo Auto de Infração nº. 002035/2015 foi lavrado, em 30/09/2015 (fl. 01), com a seguinte descrição, abaixo *in verbis*:

AI nº. 002035/2015 [...]

OCORRÊNCIA:

DATA: 27/08/2015 **HORA:** 09:31 **LOCAL:** AEROPORTO INTERNACIONAL TANCREDO NEVES

CÓDIGO DA EMENTA: 04.0000196.0059

DESCRIÇÃO DA EMENTA: Deixar de propiciar atendimento aos passageiros disponibilizando 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 .

DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO: A empresa aérea American Airlines INC deixou de disponibilizar 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 conforme constatou-se em fiscalização periódica de Serviços Aéreos no Aeroporto Internacional Tancredo Neves (SBCF) em 27/08/2015 às 9h31.

Nº DO VOO: 239 **DATA DO VOO:** 12/12/2012.

CAPITULAÇÃO: Art 4 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.

Em Relatório de Fiscalização nº. 120/2015/NURAC/CNF/ANAC, datado de 05/09/2015 (fls. 02 a 05), a fiscalização da ANAC aponta, *expressamente*, conforme abaixo *in verbis*:

Relatório de Fiscalização nº. 120/2015/NURAC/CNF/ANAC (fls. 02 a 05) [...]

I - DOS FATOS

Em 27 de agosto de 2015 durante fiscalização periódica de Serviços Aéreos no Aeroporto

Internacional Tancredo Neves (SBCF) os INSPAC [...] observaram que a comunicação visual disponibilizada pela empresa American Airlines conforme fotografia apresentada no Anexo 1 informa que:

Em cumprimento a Resolução 196 de 24 de agosto de 2011 da Agencia Nacional de Aviação Civil informamos que a American Airlines possui Serviço de Atendimento aos passageiros através da Internet e de forma presencial. Para maiores informações consulte um dos nossos agentes

Portanto de acordo com o texto a American Airlines possui atendimento pessoal ou através da Internet não havendo menção a atendimento telefônico.

Ao consultar a supervisora da Amencan Airlines [...] os INSPAC foram informados da existência de uma central de reservas (0300 789 7778). Segundo a supervisora e possível realizar reclamações através desse numero de telefone.

Ao acessar o endereço eletrônico da empresa aérea (www.aa.com.br) é possível identificar a seção de "Serviço ao cliente/Entre em contato" (http://www.aa.com.br/i18n/contactAA/contact_index.jsp?anchorEvent=false&from=footer) A opção "Elogios/Reclamações" direciona para a pagina apresentada no Anexo 2 (http://www.aa.com.br/i18n/contactAA/contact_customer_relations.jsp). Conforme pode ser observado no Anexo 2 as opções fornecidas pela empresa para o atendimento ao cliente são e-mail ou carta. Ao acessar a opção "Envie um email para o SAC da Amencan Airlines", o usuário é direcionado para a pagina apresentada no Anexo 3 (http://www.contactus.aa.com/p_index.asp).

Também foi identificado no site da empresa aérea uma lista de perguntas frequentes (*Frequently Asked Questions*) (http://www.aa.com.br/i18n/ufality/FAQs/customerService_FAQ.jsp?anchorEvent=false&from=focter) em que é abordado o questionamento de como entrar em contato com a Amencan Airlines, conforme pode ser observado no Anexo 4 e indicado a opção "Entre em contato" do *site*. No que se refere ao suporte técnico e indicado o telefone 1 918 832 1384 das 6h00 as 2h00 CT e a opção de ligar para a central de reservas local da Amencan Airlines.

No que tange a Central de Reservas e com as informações disponíveis em http://www.aa.com.br/i18n/contactAA/contact_reservations.jsp Anexo 5 observou-se que os telefones disponibilizados não são gratuitos e o horário de funcionamento encontra-se limitado ao período das 06h00min às 23h00min, não configurado acesso gratuito e ininterrupto. [...]

A fiscalização, ainda, apresenta documentos comprobatórios (fls. 04 a 07), conforme listados abaixo:

- a) ANEXO 2 - Ficha de "Atendimento ao Cliente" (fl. 06);
- b) ANEXO 3 - Ficha de "Relacionamento com o Cliente" (fl. 07);
- c) ANEXO 4 - Lista de Perguntas Frequentes (fl. 08); e
- d) ANEXO 5 - Ficha de "Central de Reservas" (fl. 09).

A empresa interessada, *devidamente notificada quanto ao referido Auto de Infração*, em 02/10/2015 (fl. 10), apresenta a sua defesa, em 22/10/2015 (fls. 11 a 16), oportunidade em que alega que: (i) de acordo com o mandado de segurança a empresa não está obrigada a observar as regras relativas ao serviço de atendimento ao consumidor SAC por telefone contidas no Decreto Federal 6.523/08; (ii) as regras de SAC não são aplicáveis a American Airlines; (iii) a empresa não viola quaisquer normas regulamentares ou consumeristas, zelando sempre em suas atividades pelo bom atendimento aos seus passageiros; (iv) a Resolução da ANAC nº. 196/2011 tem natureza de regulamento, não podendo criar obrigações diversas daquelas estabelecidas em lei decorrentes de inovação pretendida pelo regulamento; e (v) o presente processo deve ser arquivado.

O setor competente, *em decisão motivada*, datada de 31/05/2016 (fls. 62 a 65), confirmou o ato infracional, enquadrando a referida infração na alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA c/c o inciso III do art. 4º da Resolução ANAC nº. 196, de 24/08/2011, aplicando, sem a existência quaisquer das condições atenuantes (incisos do §1º do art. 22 da então Resolução ANAC nº. 25/08) e, também, sem condições agravantes (incisos do §2º do art. 22 da então Resolução ANAC nº. 25/08), *ao final*, multa no *patamar médio* previsto na norma, no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais).

No presente processo, verifica-se notificação de decisão, datada de 12/07/2017 (SEI! 0853670), a qual foi recebida pela interessada, em 19/07/2017 (SEI! 0923914).

A interessada apresenta o seu recurso, em 28/07/2017 (SEI! 0913421), alegando, *expressamente, entre outras coisas*, que: (i) "[...] forneceu todos os canais de comunicação necessários aos seus passageiros"; (ii) há "impossibilidade de um regulamento criar obrigações que excedem a competência regulatória"; (iii) não há "[...] cabimento da pretensão de sancionar a American Airlines"; (iv) inexistente conduta ilícita, não se podendo falar em violação à Resolução ANAC nº. 196/2011; e (v) "[...] , o Código de Defesa do Consumidor e o Código Brasileiro de Aeronáutica não estabelecem a obrigatoriedade para o prestador do serviço de transporte aéreo de que as ligações sejam gratuitas".

Em 18/07/2018, o presente processo é encaminhado à relatoria (SEI! 1950318), sendo atribuído a este analista técnico em 14/02/2019, às 12h24min.

Dos Outros Atos Processuais:

- Aviso de Recebimento, datado de 02/10/2015 (fl 10);
- Documentos da empresa (fls. 17 a 40);
- Subestabelecimento, datado de 21/10/2015 (fls. 41 a 43);
- Instrumento de Mandato (fl. 44);
- Outros Documentos da Empresa (fls. 45 a 60);
- Envelope de correspondência (fl. 61);
- Termo de Encerramento de Trâmite Físico, datado de 12/01/2017 (SEI! 0335242);
- NOTIFICAÇÃO DE DECISÃO - PAS Nº 302(SEI)/2017/GTAA/SFI-ANAC, de 11/07/2017 (SEI! 0853670);
- Envelope de Notificação de Decisão (SEI! 0853679);
- Certificação de Vista de Processo (SEI! 0904029);
- Despacho COJUG, de 26/07/2017 (SEI! 0904802);
- Aviso de Recebimento, de 19/07/2017 (SEI! 0923914);
- Certidão de Aferição de Tempestividade, datada de 08/08/2017 (SEI! 0936680);
- Despacho ASJIN, de 18/07/2018 (SEI! 1950318); e
- Extratos SIGEC, datados de 13/03/2020 (SEI! 4198462 e 4198466).

É o breve Relatório.

2. DAS PRELIMINARES

Conheço do Recurso, vez que presente seu pressuposto de admissibilidade.

Da Regularidade Processual:

A empresa interessada, *devidamente notificada quanto ao referido Auto de Infração*, em 02/10/2015 (fl. 10), apresenta a sua defesa, em 22/10/2015 (fls. 11 a 16). O setor competente, *em decisão motivada*, datada de 31/05/2016 (fls. 62 a 65), confirmou o ato infracional, enquadrando a referida infração na alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA c/c o inciso III do art. 4º da Resolução ANAC nº. 196, de 24/08/2011, aplicando, sem a existência quaisquer das condições atenuantes (incisos do §1º do art. 22 da

então Resolução ANAC nº. 25/08) e, também, sem condições agravantes (incisos do §2º do art. 22 da então Resolução ANAC nº. 25/08), *ao final*, multa no *patamar médio* previsto na norma, no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais). *No presente processo*, verifica-se notificação de decisão, datada de 12/07/2017 (SEI!0853670), a qual foi recebida pela interessada, em 19/07/2017 (SEI!0923914). A interessada apresenta o seu recurso, em 28/07/2017 (SEI!0913421). Em 18/07/2018, o presente processo é encaminhado à relatoria (SEI!1950318), sendo atribuído a este analista técnico em 14/02/2019, às 12h24min.

Sendo assim, deve-se registrar que o presente processo preservou todos os direitos e interesses da empresa interessada, estando, assim, dentro dos princípios informadores da Administração Pública.

3. DA FUNDAMENTAÇÃO

Quanto à Fundamentação da Matéria – Deixar de propiciar atendimento aos passageiros disponibilizando 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.

A empresa interessada foi autuada por, *segundo à fiscalização*, *deixar de propiciar atendimento aos passageiros disponibilizando 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*, contrariando a alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA c/c o inciso III do art. 4º da Resolução ANAC nº. 196, de 24/08/2011, com a seguinte descrição, *in verbis*:

AI nº. 002035/2015 [...]

OCORRÊNCIA:

DATA: 27/08/2015

HORA: 09:31

LOCAL: AEROPORTO INTERNACIONAL

TANCREDO NEVES

CÓDIGO DA EMENTA: 04.0000196.0059

DESCRIÇÃO DA EMENTA: Deixar de propiciar atendimento aos passageiros disponibilizando 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 .

DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO: A empresa aérea American Airlines INC deixou de disponibilizar 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 conforme constatou-se em fiscalização periódica de Serviços Aéreos no Aeroporto Internacional Tancredo Neves (SBCF) em 27/08/2015 às 9h31.

Nº DO VOO: 239

DATA DO VOO: 12/12/2012.

CAPITULAÇÃO: Art 4 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.

Diante da infração do processo administrativo em questão, a autuação foi realizada com fundamento na alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA, que dispõe o seguinte, *in verbis*:

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 que dispõem sobre serviços aéreos;** (...)

(grifos nossos)

Com relação à normatização complementar, deve-se apontar o inciso III do artigo 4º da Resolução ANAC nº. 196, de 24/08/2011, conforme abaixo descrito, *in verbis*:

Resolução ANAC nº. 196/11

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:** [...]

III - central telefônica. [...]

(grifos nossos)

Importante ressaltar que o objeto do presente processo é apenas quanto ao referido passageiro no AI nº. 002035/2015 (fl. 01), qualquer outro ato infracional, *mesmo que resultante do mesmo contexto fático*, não faz parte do presente processo administrativo sancionador.

Ao se relacionar os fatos concretos, estes descritos no Auto de Infração do presente processo, com o que determina os fragmentos legais descritos, configura-se o descumprimento da legislação em vigor pelo atuado.

4. **DAS QUESTÕES DE FATO (*QUAESTIO FACTI*)**

No caso em tela, em parecer, este constante do Relatório de Fiscalização nº. 120/2015/NURAC/CNF/ANAC, datado de 05/09/2015 (fls. 02 a 05), a fiscalização da ANAC aponta, *expressamente*, conforme abaixo *in verbis*:

Relatório de Fiscalização nº. 120/2015/NURAC/CNF/ANAC (fls. 02 a 05) [...]

I - DOS FATOS

Em 27 de agosto de 2015 durante fiscalização periódica de Serviços Aéreos no Aeroporto Internacional Tancredo Neves (SBCF) os INSPAC [...] observaram que a comunicação visual disponibilizada pela empresa American Airlines conforme fotografia apresentada no Anexo 1 informa que:

Em cumprimento a Resolução 196 de 24 de agosto de 2011 da Agência Nacional de Aviação Civil informamos que a American Airlines possui Serviço de Atendimento aos passageiros através da Internet e de forma presencial. Para maiores informações consulte um dos nossos agentes.

Portanto de acordo com o texto a American Airlines possui atendimento pessoal ou através da Internet não havendo menção a atendimento telefônico.

Ao consultar a supervisora da American Airlines [...] os INSPAC foram informados da existência de uma central de reservas (0300 789 7778). Segundo a supervisora e possível realizar reclamações através desse numero de telefone.

Ao acessar o endereço eletrônico da empresa aérea (www.aa.com.br) é possível identificar a seção de "Serviço ao cliente/Entre em contato" (http://www.aa.com.br/i18n/contactAA/contact_index.jsp?anchorEvent=false&from=footer) A opção "Elogios/Reclamações" direciona para a pagina apresentada no Anexo 2 (<http://www.aa.com.br/i18n/contactAA/contact.customer.relations.jsp>). Conforme pode ser observado no Anexo 2 as opções fornecidas pela empresa para o atendimento ao cliente são e-mail ou carta. Ao acessar a opção "Envie um email para o SAC da American Airlines", o usuário é direcionado para a pagina apresentada no Anexo 3 (http://www.contactus.aa.com/p_index.asp).

Também foi identificado no site da empresa aérea uma lista de perguntas frequentes (*Frequently Asked Questions*) (http://www.aa.com.br/i18n/ufality/FAQs/customerService_FAQ.jsp?anchorEvent=false&from=focter) em que é abordado o questionamento de como entrar em contato com a American Airlines, conforme pode ser observado no Anexo 4 e indicado a opção "Entre em contato" do *site*. No que se refere ao suporte técnico e indicado o telefone 1 918 832 1384 das 6h00 as 2h00 CT e a opção de ligar para a central de reservas local da American Airlines.

No que tange a Central de Reservas e com as informações disponíveis em <http://www.aa.com.br/i18n/contactAA/contact_reservations.jsp> Anexo 5 observou-se que os telefones disponibilizados não são gratuitos e o horário de funcionamento encontra-se limitado ao período das 06h00min às 23h00min, não configurado acesso gratuito e ininterrupto.

[sem grifos no original] [...]

Observa-se, então, tratar-se de infração administrativa, em contrariedade com o disposto na alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA c/c o inciso III do art. 4º da Resolução ANAC nº. 196, de 24/08/2011.

5. DAS ALEGAÇÕES DO INTERESSADO E DO ENFRENTAMENTO DOS ARGUMENTOS DE DEFESA

A empresa interessada, *devidamente notificada quanto ao referido Auto de Infração*, em 02/10/2015 (fl. 10), apresenta a sua defesa, em 22/10/2015 (fls. 11 a 16), oportunidade em que faz suas alegações.

Quanto aos argumentos trazidos pela empresa interessada em sede de defesa, importante ressaltar que o setor técnico de decisão de primeira instância os enfrentou, *adequadamente*, oportunidade em que pode afastá-los, apresentando os necessários fundamentos de fato e de direito pertinentes ao caso em tela. *Nesse momento*, com fundamento no §1º do art. 50 da Lei nº. 9.784/99, este analista técnico afirma concordar com tais argumentos apresentados em decisão de primeira instância, datada de 31/05/2016 (SEI! fls. 62 a 65), *em especial*, conforme apontado, *expressamente*, na referida decisão, abaixo, *in verbis*:

Decisão de Primeira Instância [...] (fls. 62 a 65)

2.3. Defesa [...]

Em sua defesa quanto ao mérito a autuada alega: [...]

Constata-se que os argumentos da autuada não merecem prosperar.

O alegado regular cumprimento a legislação aeronáutica vigente faz parte do rol de obrigações do ente regulado não o exonerando de responsabilidade acerca do fato aqui imputado.

A Empresa não trouxe aos autos qualquer comprovação que possa excluir sua responsabilidade quanto ao ato infracional praticado.

O Auto de Infração na seara do direito administrativo goza de presunção *iuris tantum* de veracidade a qual só pode ser elidida com prova em contrário.

A Lei nº. 9.784/99 que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal em seu art 36 dispõe a redação que segue:

Art 36 Cabe ao interessado a prova dos fatos que tenha alegado sem prejuízo do dever atribuído ao órgão I competente para instrução e do disposto no art 37 desta Lei.

[...]

(sem grifos no original)

A interessada, após notificada, em 19/07/2017 (SEI! 0923914), apresenta o seu recurso, em 28/07/2017 (SEI! 0913421), alegando, *expressamente, entre outras coisas*, que:

(i) "[...] forneceu todos os canais de comunicação necessários aos seus passageiros" - A empresa recorrente alega ter cumprido a normatização, o que, *contudo*, conforme se pode extrair das considerações apostas pelo agente fiscal desta ANAC, não se observou durante a fiscalização realizada. Importante ressaltar o teor constante do Relatório de Fiscalização nº. 120/2015/NURAC/CNF/ANAC, datado de 05/09/2015 (fls. 02 a 05), *conforme já apontado acima*, oportunidade em que a fiscalização pode materializar as suas verificações sobre o ato infracional que está sendo imputado à empresa interessada.

(ii) há "impossibilidade de um regulamento criar obrigações que excedem a competência regulatória" - A alegação da empresa interessada não pode prosperar, pois esta ANAC é a autoridade de aviação civil, competente para regular a aviação civil no Brasil, oportunidade em que deve dar as diretrizes, muitas delas através de normas, a todos os entes regulados. *No caso em tela*, deve-se observar, na fundamentação desta análise técnica, todas as normas pertinentes ao caso concreto, fazendo, *inclusive*, a subsunção do ato cometido pela empresa com a normatização vigente à época.

(iii) não há "[...] cabimento da pretensão de sancionar a American Airlines" - *Na verdade*, como visto nos dados fornecidos pelo agente fiscal (vide AI nº 002035/2015 e Relatório de Fiscalização

nº. 120/2015/NURAC/CNF/ANAC), bem como na fundamentação desta análise, diante de um ato em desacordo com a norma, este órgão regulador deve atuar, sob pena, *do contrário*, restar a sua omissão. *No caso em tela*, configurado ficou o descumprimento da norma pela empresa interessada, sendo cabível o processamento e, por fim, *se for o caso*, o devido e necessário sancionamento, tudo em respeito ao devido processo administrativo.

(iv) inexistente conduta ilícita, não se podendo falar em violação à Resolução ANAC nº. 196/2011 - Por todas as considerações apostas pelo agente fiscal, oportunamente apontados na lavratura do referido Auto de Infração e, ainda, constantes, também, do referido Relatório de Fiscalização, não se pode considerar esta alegação da empresa recorrente para afastar a sua responsabilidade administrativa quanto a tão cristalino ato infracional.

(v) "[...] , o Código de Defesa do Consumidor e o Código Brasileiro de Aeronáutica não estabelecem a obrigatoriedade para o prestador do serviço de transporte aéreo de que as ligações sejam gratuitas" - Independentemente do cumprimento de outros diplomas legais e normativos, os quais possam vir a regular outras relações entre a recorrente e outros órgão da Administração, bem como os seus usuários em geral, o ente regulado deve se ater às recomendações e, *principalmente*, à normatização afeta à matéria de aviação civil, esta emitida pelo órgão regulador a qual se encontra vinculado, sob pena, *do contrário*, restar o ato infracional, o qual, *como já dito*, deve ser apurado e, *se for o caso, depois do processamento administrativo em seu desfavor*, penalizado dentro das normas vigentes. O regulado deve observar e cumprir todas as normas aeronáuticas elaboradas pelo órgão regulador a que se encontra vinculado, com exceção das manifestamente ilegais, *o que não é o caso*.

Sendo assim, deve-se apontar que a interessada, *tanto em defesa quanto em sede recursal*, não consegue apontar qualquer excludente quanto ao ato infracional que lhe está sendo imputado no presente processo.

6. DA DOSIMETRIA DA SANÇÃO

Verificada a regularidade da ação fiscal, temos que verificar a correção do valor da multa aplicada como sanção administrativa ao ato infracional imputado.

Das Condições Atenuantes:

Ressalta-se que o CBA, em seu art. 295, dispõe que a multa será imposta de acordo com a gravidade da infração. Nesse sentido, a Resolução ANAC nº. 472, de 06/06/2018, que, *hoje, estabelece providências administrativas decorrentes do exercício das atividades de fiscalização sob competência da ANAC*, no *caput* do seu art. 36, aponta que "[na] dosimetria da aplicação de sanções serão consideradas as circunstâncias atenuantes e agravantes.

Em decisão de primeira instância não foi reconhecida a existência de qualquer condição atenuante, conforme previsto nos incisos do §1º do artigo 36 da *hoje vigente* Resolução ANAC. nº 472/18. Ocorre que, *à época dos fatos*, se encontrava vigente a Resolução ANAC. nº 25/08, a qual, *da mesma forma*, dispunha, em seu inciso III do §1º do artigo 22, conforme abaixo, *in verbis*:

Resolução ANAC nº. 25/08

Art. 22. Para efeitos de aplicação de penalidades serão consideradas as circunstâncias atenuantes e agravantes.

§1º São circunstâncias atenuantes:

I – o reconhecimento da prática da infração;

II – a adoção voluntária de providências eficazes para evitar ou amenizar as consequências da infração, antes de proferida a decisão;

III – a inexistência de aplicação de penalidades no último ano. (...)

Pode-se concordar com esta posição, na medida em que, *em nova consulta*, realizada em 13/03/2020, às folhas de extrato de pagamentos do SIGEC (SEI! 4198462 e 4198466), correspondentes à empresa interessada, observa-se a presença de sanção administrativa, compreendida dentro do prazo de um ano da aplicação da sanção objeto do presente processo. Dessa forma, observa-se que tal circunstância não deve ser aplicada, configurando, *no caso em tela*, a ausência da condição atenuante prevista no inciso III do §1º do artigo 22 da *então vigente* Resolução ANAC nº. 25/08, bem como, também conforme disposto no inciso III do §1º do art. 36 da Resolução ANAC nº. 472/18, *hoje vigente*.

Das Condições Agravantes:

No caso em tela, não poderemos aplicar quaisquer das condições agravantes, conforme disposto nos diversos incisos previstos no §2º do artigo 22 da *então vigente* Resolução ANAC nº. 25/08, conforme abaixo, *in verbis*:

Resolução ANAC nº. 25/08

Art. 22. Para efeitos de aplicação de penalidades serão consideradas as circunstâncias atenuantes e agravantes. (...)

§2º São circunstâncias agravantes:

I – a reincidência;

II – a recusa em adotar medidas para reparação dos efeitos da infração;

III – a obtenção, para si ou para outrem, de vantagens resultantes da infração;

IV – exposição ao risco da integridade física de pessoas;

V – a destruição de bens públicos;

VI – o número de reclamações de passageiros registradas em relação ao mesmo fato. (...)

Deve-se apontar que, *da mesma forma*, não cabe a aplicação de qualquer das condições agravantes, conforme disposto nos incisos do §2º do art. 36 da, *hoje vigente*, Resolução ANAC nº. 472/18.

Em sendo assim, observa-se não existir qualquer circunstância atenuante e, também, nenhuma condição agravante, conforme previstos nos incisos dos §§1º e 2º, ambos do artigo 22 da *então vigente* Resolução ANAC nº. 25/08, bem como, também conforme dispostos nos incisos dos §§1º e 2º, ambos do art. 36 da Resolução ANAC nº. 472/18, *hoje vigente*.

Destaca-se que, com base no ANEXO II, *pessoa jurídica*, da Resolução ANAC nº 25/2008, o valor da sanção de multa referente à alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA poderá ser imputado em R\$ 4.000,00 (grau mínimo), R\$ 7.000,00 (grau médio) ou R\$ 10.000,00 (grau máximo).

7. DA SANÇÃO A SER APLICADA EM DEFINITIVO

Observa-se que a sanção aplicada pela decisão de primeira instância administrativa foi no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) (grau médio).

Na medida em que não há a presença de qualquer circunstância atenuante (incisos do §1º do art. 22 da *então vigente* Resolução ANAC nº. 25/08) e sem nenhuma condição agravante (incisos do §2º do art. 22 da *então vigente* Resolução ANAC nº. 25/08), a sanção de multa deve ser aplicada no *patamar médio* previsto, *ou seja*, no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), este correspondente à infração cometida pela empresa interessada.

Demonstra-se, assim, que a aplicação da penalidade à interessada no feito tem base legal, afastando as alegações apresentadas, *em sede recursal*.

8. DA CONCLUSÃO

Pelo exposto, sugiro **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, **MANTENDO** a sanção aplicada pela

autoridade competente da primeira instância administrativa, **no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais)**, que é o correspondente ao *patamar médio* atribuído à infração cometida.

É o Parecer e Proposta de Decisão. Submete-se ao crivo do decisor.

Rio de Janeiro, 02 de abril de 2020.

SÉRGIO LUÍS PEREIRA SANTOS
Especialista de Regulação em Aviação Civil
SIAPE 2438309



Documento assinado eletronicamente por **SERGIO LUIS PEREIRA SANTOS, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 02/04/2020, às 16:35, 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 <https://sei.anac.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **4198467** e o código CRC **CD2CA5A0**.

Referência: Processo nº 00065.133372/2015-51

SEI nº 4198467



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
JULGAMENTO ASJIN - JULG ASJIN

DECISÃO MONOCRÁTICA DE 2ª INSTÂNCIA Nº 296/2020

PROCESSO Nº 00065.133372/2015-51

INTERESSADO: American Airlines Inc

Brasília, 02 de abril de 2020.

1. Trata-se de Recurso Administrativo interposto pela empresa **AMERICAN AIRLINES INC.**, CNPJ nº. 36.212.637/0001-99, contra Decisão de 1ª Instância da Superintendência de Ação Fiscalização - SFI, proferida em 31/05/2016, que aplicou multa no valor de **R\$ 7.000,00 (sete mil reais)**, que é o correspondente ao *patamar médio* atribuído à infração imputada, identificada no Auto de Infração nº 002035/2015, por - *deixar de propiciar atendimento aos passageiros disponibilizando 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*, capitulada na alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA c/c o inciso III do art. 4º da Resolução ANAC nº. 196, de 24/08/2011.

2. Por celeridade processual e, com fundamento no artigo 50, §1º, da Lei nº 9.784/1999, ratifico os argumentos trazidos na proposta de decisão [Parecer 303/2020/JULG ASJIN/ASJIN – SEI! 4198467], ressaltando que embora a Resolução nº 472/2018 tenha revogado a Resolução ANAC nº 25/2008 e a IN ANAC nº 8, de 2008, também estabeleceu em seu artigo 82 que suas disposições não prejudicam atos já praticados e a aplicação das normas vigentes à época dos fatos, inclusive no que concerne às sanções aplicáveis.

3. Desta forma, importa esclarecer que as alterações normativas citadas não influenciaram o teor da presente Decisão que apenas passa a ter fundamento em novo normativo no que tange às questões procedimentais.

4. Dito isto, com base nas atribuições a mim conferidas pelas designações que constam nas Portarias ANAC nº 751, de 07/03/2017, e nº 1.518, de 14/05/2018, e com fundamento no art. 42 da Resolução ANAC nº 472, de 2018, e competências conferidas pelo artigo 30 do Regimento Interno da ANAC, Resolução nº 381, de 2016, **DECIDO:**

- por conhecer, **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso interposto pelo pela empresa **AMERICAN AIRLINES INC.**, CNPJ nº. 36.212.637/0001-99 , ao entendimento de que restou configurada a prática da infração descrita no **Auto de Infração nº 002035/2015** , capitulada na alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA c/c o inciso III do art. 4º da Resolução ANAC nº. 196, de 24/08/2011, e por **MANTER a multa** aplicada pela autoridade competente da primeira instância administrativa, **no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais)**, que é o correspondente ao *patamar médio* atribuído à infração cometida, com a ausência de condição atenuante (incisos do §1º do artigo 22 da *então vigente* Resolução ANAC nº. 25/08, bem como, incisos do §1º do art. 36 da *hoje vigente* Resolução ANAC nº. 472/18) e sem agravantes (incisos do §2º do art. 22 da *então vigente* Resolução ANAC nº. 25/08, bem como, previsto nos incisos do §2º do art. 36 da *hoje vigente* Resolução ANAC nº. 472/18), referente ao **Processo Administrativo Sancionador nº 00065.133372/2015-51** e ao **Crédito de Multa nº. 660.650/17-4** .

Encaminhe-se à Secretaria da ASJIN para as providências de praxe.

À Secretaria.

Notifique-se.

Cássio Castro Dias da Silva
SIAPE 1467237
Presidente da Turma Recursal – RJ



Documento assinado eletronicamente por **Cassio Castro Dias da Silva, Presidente de Turma**, em 06/04/2020, às 09:54, 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



<https://sei.anac.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **4198474** e o código CRC **141A99AD**.

Referência: Processo nº 00065.133372/2015-51

SEI nº 4198474