



**PARECER N°** 475/2020/JULG ASJIN/ASJIN  
**PROCESSO N°** 00058.121685/2015-56  
**INTERESSADO:** OCEANAIR LINHAS AÉREAS S/A  
**PROPOSTA DE DECISÃO DE SEGUNDA INSTÂNCIA – ASJIN**

**AINI:** 002276/2015 **Data da Lavratura:** 11/11/2015

**Crédito de Multa (n° SIGEC):** 663.017/18-0

**Infração:** *Deixar de prestar assistência ao PNAE durante o embarque e desembarque da aeronave.*

**Enquadramento:** inciso I do art. 289 do CBA, c/c o inciso III do art. 14 da Resolução ANAC n° 280, de 11/07/2013 e c/c com o item 5 da Tabela IV (FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO – Empresa Aérea) do ANEXO III da *então vigente* Resolução ANAC n° 25/08.

**Proponente:** Sérgio Luís Pereira Santos - Membro Julgador (SIAPE 2438309 / Portaria ANAC n° 1.921, de 21/10/2009).

## 1. INTRODUÇÃO

Trata-se de processo administrativo instaurado sob o número em referência, em fase da empresa **OCEANAIR LINHAS AÉREAS S/A.**, CNPJ n°. 02.575.829/0001-48, por descumprimento do inciso I do art. 289 do CBA, c/c o inciso III do art. 14 da Resolução ANAC n° 280, de 11/07/2013 e c/c com o item 5 da Tabela IV (FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO – Empresa Aérea) do ANEXO III da *então vigente* Resolução ANAC n° 25/08, cujo Auto de Infração n°. 002276/2015 foi lavrado, em 11/11/2015 (fl. 01), com a seguinte descrição, abaixo, *in verbis*:

**Auto de Infração n°. 002276/2015** (fl. 01)

(...)

**DATA:** 24/07/2015 **HORA:** 18:32 **LOCAL:** Aeroporto Internacional de Brasília  
Presidente Juscelino Kubitschek

**CÓDIGO DA EMENTA:** 04 0000280 0144

**DESCRIÇÃO DA EMENTA:** Deixar de prestar assistência ao PNAE durante o embarque e desembarque da aeronave.

**DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO:** Em 11 11 15 foi constatado pelo Inspetor de Aviação Civil Antonino Brito Assunção Júnior A 2362 de plantão no aeroporto internacional de Brasília Presidente Juscelino Kubitschek (código ICAO SBBR) localizado em Brasília DF que no dia 24 07 15 a empresa Oceanair Linhas Aéreas S/A (Avianca) deixou de prestar assistência a passageira Mana Victoria Torres Lima Generoso bilhete 6RWNH7-vo0 6327 origem Aeroporto Internacional de Salvador (SSA) e destino Aeroporto Internacional de Brasília (BSB) durante o desembarque da aeronave.

Tal fato contraria o disposto na legislação vigente.

N DO VOO 6327 DATA DO VOO 24/07/2015

**CAPITULAÇÃO:** Art 302 Inciso III Alínea u da Lei 7 565 de 19/12/1986 c/c art 25 §2 da Resolução 280, de 11/07/2013.

(...)

Em Relatório de Fiscalização n°. 836/2015/SRE/GGAF, datado de 11/11/2015 (fls. 02 a 10), a fiscalização da ANAC aponta, *expressamente*, conforme abaixo *in verbis*:

(...)

**DATA:** 24/07/2015      **HORA:** 18:32      **LOCAL:** Aeroporto Internacional de Brasília  
Presidente Juscelino Kubitschek

**DESCRIÇÃO:**

Em 11 11 15 foi constatado pelo Inspetor de Aviação Civil Antonino Brito Assunção Júnior A 2362 de plantão no aeroporto Internacional de Brasília Presidente Juscelino Kubitschek (código ICAO SBBR) localizado em Brasília DF que no dia 24 07 15 a empresa Oceanair Linhas Aéreas S/A (Avianca) deixou de prestar assistência a passageira Mana Victória Torres Lima Generoso bilhete 6RWNH7 voo 6327 origem Aeroporto Internacional de Salvador (SSA) e destino Aeroporto Internacional de Brasília (BSB) durante o desembarque da aeronave.

Conforme consta no sistema FOCUS sob o número 049882 2015 a aeronave foi estacionada em local impróprio gerando a necessidade de desembarque através de escada. Nenhum funcionário da Avianca ajudou e nem foi fornecido auxílio com cadeira de rodas. A passageira desembarcou pulando já que não podia por determinação médica colocar o pé direito no chão. Ainda buscou suas malas e caminhou até o desembarque.

Da Apuração pelo Fiscal.

Verificou se que a passageira foi submetida a um procedimento cirúrgico no joelho seis dias antes da data prevista para o voo 6327 ensejando limitação em sua mobilidade conforme atestado médico anexo.

Em resposta ao ofício n 55/2015/NURAC BSB/ANAC em anexo a Avianca informou o seguinte

(a) O mencionado protocolo foi fornecido em atendimento on line no dia 22 07 15 em que a Sra Gabriela Torres responsável pela passageira menor Maria Victoria Tomes solicitou confirmação sobre a inserção do serviço de cadeira de rodas na reserva de PNR 6RWNH7 o que foi confirmado pelo atendente.

(b) Não foi enviada solicitação a empresa concessionária inframerica para fins de alocação da aeronave em ponte de embarque vez que não foi solicitado auxílio para a passageira subir ou descer escadas apenas para percurso de embarque e desembarque.

Apesar de haver confirmação da realização do auxílio ao item a acima e na cópia do diálogo realizado pelo canal de comunicação chat em anexo do dia 22 07 15 a empresa Avianca não adotou as providências necessárias para alocar a aeronave em ponte de embarque/desembarque conforme item b da resposta ao ofício n 55/2015/NURAC/BSB/ANAC. Além disto não apresentou forma secundária prevista em lei que auxiliasse na saída da aeronave mediante equipamentos adequados.

Assim verifica se que a Avianca não prestou assistência para o desembarque da aeronave a passageira Maria Victória Torres Lima Generoso quando permitiu que a mesma descesse as escadas utilizando se de um par de muletas.

Tal fato contraria o disposto na legislação vigente.

(...)

Da Decisão do INSPAC

Ante o exposto foi lavrado o Auto de Infração nº. 2276/2015.

(...)

A fiscalização desta ANAC, *ainda*, apresenta os seguintes documentos comprobatórios:

- a) Manifestação do Passageiro junto a esta ANAC (nº. 049882/2015) (fl. 04);
- b) Orientação Pós-cirurgia, datada de 22/07/2015 (fls. 05 e 06);
- c) Comprovantes de embarque do passageiro (fl. 06);
- d) Ofício nº 55/2015/NURAC/BSB/ANAC, datado de 30/09/2015 (fl. 07);
- e) Resposta da Empresa ao Ofício nº 55/2015/NURAC/BSB/ANAC, datada de 15/10/2015 (fl. 08 e 09); e
- f) *E-mail* entre Passageiro e esta ANAC, datado de 28/09/2015 (fl. 10).

A empresa interessada, *devidamente notificada quanto ao referido Auto de Infração*, apresenta a sua defesa, em 18/12/2015 (fls. 11 a 45), oportunidade em que alega que: (i) "[...] não há fundamento para a autuação vez que [...] prestou atendimento à passageira nos exatos termos do solicitado pela responsável quando do contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente"; (ii) "[a] cópia do diálogo entre a responsável pela passageira e o Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC comprova que não houve solicitação de auxílio para embarque e desembarque da passageira no que diz respeito ao seu acesso"; (iii) "[...] é possível constatar que a responsável pela menor solicita o serviço de cadeira de rodas para embarque e desembarque da passageira porém não menciona que a passageira necessita de auxílio para subir escadas respondendo de forma positiva ao ser questionada se a passageira consegue flexionar os joelhos"; (iv) "[...] o registro é realizado para que a passageira tenha o veículo para seu deslocamento de/para a aeronave o que foi disponibilizado"; (v) "[a] alocação da aeronave em ponte de embarque ou a disponibilização de equipamento de ascenso e descenso somente é providenciado quando indicado pelo passageiro ou responsável a impossibilidade de subir e descer escadas o que não foi informado no caso em análise"; (vi) "[...] foi oferecido a passageira o equipamento de descenso sendo necessário, entretanto aguardar a disponibilização vez que a solicitação não havia sido realizada com antecedência conforme determina a regulamentação vigente"; (vii) "[o] equipamento foi dispensado pela passageira que afirmou ser capaz de descer as escadas com o apoio de seu acompanhante"; (viii) "[em] nenhum momento a passageira ficou sem assistência de um colaborador da companhia estando a cadeira de rodas a sua disposição para o percurso aeronave/restituição de bagagem/desembarque como solicitado"; (ix) "[...] o documento médico anexado as fls. 05 dos autos não proíbe a passageira de colocar o pé direito no chão como afirma o Relatório de Fiscalização"; (x) "[...] comprovado pelo próprio documento anexado aos autos o serviço solicitado foi devidamente disponibilizado à passageira"; e (xi) foi "[...] comprovada a assistência a passageira nos exatos termos da solicitação registrada comprovada pelos documentos anexados aos autos não havendo fundamento para a autuação".

No presente processo, às fls. 46 e 47, observa-se o Despacho s/nº/2016/GTAA/SFI/ANAC, datado de 31/10/2016, oportunidade em que o setor de fiscalização requer, conforme abaixo, *in verbis*:

**Despacho s/nº/2016/GTAA/SFI/ANAC** (fls. 46 e 47)

(...)

Assim, e diante da necessidade de que o processo administrativo seja conduzido à luz da Verdade Real é, ainda, considerando que não ficou claro, nos autos do processo, como o INSPAC se certificou da ocorrência da infração, ou seja, com base em que provas a fiscalização assegura que a empresa não ofereceu auxílio com cadeira de rodas à passageira nem designou funcionário seu para acompanhá-la, solicito que sejam apostos aos autos do presente processo eventuais provas e conclusões obtidas durante a apuração dos fatos, para que possam constar nos autos comprovação do cometimento de infração por parte da empresa. Ademais no Estado de Direito, vigora a presunção de inocência e, conseqüentemente, uma pessoa somente pode ser acusada de infração às normas jurídicas mediante prova.

(...)

Em resposta, *por meio de Despacho*, datado de 11/06/2017 (SEI! 0760341), o setor técnico apresenta as seguintes considerações, conforme abaixo, *in verbis*:

**Despacho** (SEI! 0760341)

(...)

2. A análise do item “a” da carta s/nº, do dia 15.10.15, da Avianca, e da leitura da comunicação realizada através do canal de comunicação “chat”, é possível concluir que a empresa aérea, desde 22.07.15, possuía conhecimento da presença de passageiro com necessidade especial por haver limitação em sua mobilidade, no voo 6327, bem como, se comprometeu a fornecer a devida assistência. Verifica-se, ainda, que, ao se cotejar o pedido da mãe da passageira com a resposta fornecida pela empresa via “chat”, ambas as partes classificaram a passageira como WCHS, e não como alegado na defesa do auto de infração e apontado pelo despacho, visto que passageiro do tipo WCHR não tem direito a desembarque diferenciado, nos termos do art. 20 da Resolução 280. Nesse sentido, cabe ainda destacar que a conduta da empresa aérea afronta o princípio da boa-fé objetiva, uma vez que dispensou o MEDIF e se comprometeu a fornecer a assistência requerida.

3. Mesmo assim a empresa não prestou as assistências necessárias para promover o desembarque

da passageira segundo a legislação vigente, conforme observado no item “b” da resposta da empresa ao ofício nº 55/2015/NURAC-BSB/ANAC.

4. Importa mencionar que a empresa aérea identificou durante o procedimento de saída de bordo da aeronave a necessidade de efetuar o desembarque por meio de equipamento de descenso, conforme observado no trecho da alegação final: “Tendo a aeronave estacionado em posição remota no aeroporto de Brasília foi oferecido a passageira o equipamento de descenso...”

(...)

O setor competente, *em decisão motivada*, datada de 06/02/2018 (SEI! 1495526), confirmou o ato infracional, enquadrando a referida infração na alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA, c/c o inciso III do art. 14 da Resolução ANAC nº 280, de 11/07/2013 e c/c com o item 5 da Tabela IV (FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO – Empresa Aérea) do ANEXO III da *então vigente* Resolução ANAC nº 25/08, 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\$ 17.500,00 (dezesete mil e quinhentos reais).

*No presente processo*, verifica-se notificação de decisão, datada de 09/02/2018 (SEI! 1512841), a qual foi recebida pela interessada, em 16/02/2018 (SEI! 1667182), oportunidade em que apresenta o seu recurso, em 28/02/2018 (SEI! 1570482 e 1570479), alegando, *expressamente, entre outras coisas*, que: (i) reitera as suas alegações apostas *em sede de defesa* (fls. 11 a 45); e (ii) a decisão recorrida se limita a observar a legitimidade e certeza da ação fiscal, como presunção *juris tantum*.

Em 06/07/2018, *por despacho*, o presente processo é encaminhado à relatoria (SEI! 1995171), sendo atribuído a este Relator em 14/02/2019, às 12h24min.

#### **Dos Outros Atos Processuais:**

- Auto de Infração nº. 002276/2015, de 11/11/2015 (fl. 01);
- Relatório de Fiscalização nº. 836/2015/SRE/GGAF, de 11/11/2015 (fls. 02 e 03);
- Manifestação do Passageiro junto a esta ANAC (nº. 049882/2015) (fl. 04);
- Orientação Pós-cirurgia, datada de 22/07/2015 (fls. 05 e 06);
- Comprovantes de embarque do passageiro (fl. 06);
- Ofício nº 55/2015/NURAC/BSB/ANAC, datado de 30/09/2015 (fl. 07);
- Resposta da Empresa ao Ofício nº 55/2015/NURAC/BSB/ANAC, datada de 15/10/2015 (fl. 08 e 09);
- *E-mail* entre Passageiro e esta ANAC, datado de 28/09/2015 (fl. 10);
- Defesa da Empresa Interessada, datada de 18/12/2015 (fls. 10 a 14);
- Procuração para Representante da Empresa Interessada, datada de 27/05/2015 (fl. 15);
- Procuração para Representante da Empresa Interessada, datada de 14/10/2015 (fl. 16);
- Documentos da Empresa Interessada (fls. 17 a 45);
- Despacho s/nº/2016/GTAA/SFI/ANAC, datado de 31/10/2016 (fls. 46 e 47);
- Termo de Encerramento de Trâmite Físico, datado de 23/02/2017 (SEI! 0420797);
- Despacho NURAC/BSB, datado de 11/06/2017 (SEI! 0760341);
- Decisão de Primeira Instância, datada de 06/02/2018 (SEI! 1495526);
- NOTIFICAÇÃO DE DECISÃO - PAS Nº 243/2018/GTAA/SFI-ANAC, de 09/02/2018

(SEI! 1512841);

- Envelope de Notificação de Decisão (SEI! 1512862);
- Recurso da Empresa Interessada, datado de 28/02/2018 (SEI! 1570479)
- Procuração para Representante da Empresa, datada de 30/03/2017 (SEI! 1570480);
- Ato Constitutivo da Empresa (SEI! 1570481);
- Recibo Eletrônico de Protocolo, datado de 28/02/2018 (SEI! 1570482);
- Despacho COJUG, de 02/03/2018 (SEI! 1572244);
- Aviso de Recebimento - AR, de 16/02/2018 (SEI! 1667182); e
- Despacho ASJIN, de 06/07/2018 (SEI! 1995171).

### **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*, apresenta a sua defesa, em 18/12/2015 (fls. 11 a 45). No presente processo, às fls. 46 e 47, observa-se o Despacho s/nº/2016/GTAA/SFI/ANAC, datado de 31/10/2016, oportunidade em que o setor de fiscalização requer esclarecimentos à fiscalização. Em resposta, *por meio de Despacho*, datado de 11/06/2017 (SEI! 0760341), o setor técnico apresenta suas considerações. O setor competente, *em decisão motivada*, datada de 06/02/2018 (SEI! 1495526), confirmou o ato infracional, enquadrando a referida infração na alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA, c/c o inciso III do art. 14 da Resolução ANAC nº 280, de 11/07/2013 e c/c com o item 5 da Tabela IV (FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO – Empresa Aérea) do ANEXO III da *então vigente* Resolução ANAC nº 25/08, 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\$ 17.500,00 (dezesete mil e quinhentos reais). *No presente processo*, verifica-se notificação de decisão, datada de 09/02/2018 (SEI! 1512841), a qual foi recebida pela interessada, em 16/02/2018 (SEI! 1667182), oportunidade em que apresenta o seu recurso, em 28/02/2018 (SEI! 1570482 e 1570479). Em 06/07/2018, *por despacho*, o presente processo é encaminhado à relatoria (SEI! 1995171), sendo atribuído a este Relator 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 prestar assistência ao PNAE durante o embarque e desembarque da aeronave .***

A empresa interessada foi autuada por, *segundo à fiscalização, deixar de prestar assistência ao PNAE durante o embarque e desembarque da aeronave*, contrariando a alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA, c/c o inciso III do art. 14 da Resolução ANAC nº 280, de 11/07/2013 e c/c com o item 5 da Tabela IV (FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO – Empresa Aérea) do ANEXO III da *então vigente* Resolução ANAC nº 25/08, com a seguinte descrição, *in verbis*:

**Auto de Infração nº. 002276/2015 (fl. 01)**

(...)

**DATA:** 24/07/2015      **HORA:** 18:32      **LOCAL:** Aeroporto Internacional de Brasília  
Presidente Juscelino Kubitschek

**CÓDIGO DA EMENTA:** 04 0000280 0144

**DESCRIÇÃO DA EMENTA:** Deixar de prestar assistência ao PNAE durante o embarque e desembarque da aeronave.

**DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO:** Em 11 11 15 foi constatado pelo Inspetor de Aviação Civil Antonino Brito Assunção Júnior A 2362 de plantão no aeroporto internacional de Brasília Presidente Juscelino Kubitschek (código ICAO SBBR) localizado em Brasília DF que no dia 24 07 15 a empresa Oceanair Linhas Aéreas S/A (Avianca) deixou de prestar assistência a passageira Mana Victoria Torres Lima Generoso bilhete 6RWNH7-voos 6327 origem Aeroporto Internacional de Salvador (SSA) e destino Aeroporto Internacional de Brasília (BSB) durante o desembarque da aeronave.

Tal fato contraria o disposto na legislação vigente.

N DO VOO 6327 DATA DO VOO 24/07/2015

**CAPITULAÇÃO:** Art 302 Inciso III Alínea u da Lei 7 565 de 19/12/1986 c/c art 25 §2 da Resolução 280, de 11/07/2013.

(...)

Observa-se que, *diante da infração do processo administrativo em questão*, a autuação foi realizada com fundamento na alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA, conforme abaixo, *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 normas que dispõem sobre os serviços aéreos;**

(...)

**(sem grifo no original).**

Ocorre, *no entanto*, que o dispositivo mais apropriado é o inciso I do art. 289 do CBA, o qual assim dispõe, *in verbis*:

#### **CBA**

#### **TÍTULO IX - Das Infrações e Providências Administrativas**

(...)

#### **CAPÍTULO II - Das Providências Administrativas**

Art. 289. Na infração aos preceitos deste Código ou da legislação complementar, a autoridade aeronáutica poderá tomar as seguintes providências administrativas:

**I - multa;**

II - suspensão de certificados, licenças, concessões ou autorizações;

III - cassação de certificados, licenças, concessões ou autorizações;

IV - detenção, interdição ou apreensão de aeronave, ou do material transportado;

V - intervenção nas empresas concessionárias ou autorizadas.

(...)

**(sem grifos no original)**

Com relação à normatização complementar, deve-se apontar o inciso III do art. 14 da Resolução ANAC nº 280, de 11/07/2013, conforme abaixo descrito, *in verbis*:

### **Resolução ANAC nº 280/13**

**Art. 14. O operador aéreo deve prestar assistência ao PNAE nas seguintes atividades:**

I - check-in e despacho de bagagem;

II - deslocamento do balcão de check-in até a aeronave, passando pelos controles de fronteira e de segurança;

**III - embarque e desembarque da aeronave;**

(...)

**(sem grifos no original)**

Importante, *ainda*, se observar alguns outros dispositivos da referida Resolução ANAC nº. 280/13, conforme abaixo, *in verbis*:

### **Resolução ANAC nº 280/13**

**Art. 21. O operador aéreo deve prestar ao operador aeroportuário, tempestivamente, as informações necessárias para o atendimento do PNAE no aeroporto, em particular para fins de alocação de pontes de embarque para as aeronaves que estejam transportando PNAE que dependa das assistências previstas no caput do art. 20.**

**Art. 20. O embarque e o desembarque do PNAE que dependa de assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC devem ser realizados preferencialmente por pontes de embarque, podendo também ser realizados por equipamento de ascenso e descenso ou rampa.**

§ 1º O equipamento de ascenso e descenso ou rampa previstos no caput **devem ser disponibilizados e operados pelo operador aeroportuário**, podendo ser cobrado preço específico dos operadores aéreos.

§ 2º É facultado ao operador aéreo disponibilizar e operar seu próprio equipamento de ascenso e descenso ou rampa.

(...)

**(sem grifos no original)**

Com relação à normatização complementar, deve-se apontar, *ainda*, o item 5 da Tabela IV (FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO – Empresa Aérea) do ANEXO III da *então vigente* Resolução ANAC nº 25/08, conforme abaixo, *in verbis*:

### **ANEXO III da Resolução ANAC nº. 25/08**

(...)

#### **Tabela IV (FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO – Empresa Aérea)**

(...)

**5. Deixar de prestar atendimento prioritário a PNAE.** (Redação dada pela Resolução nº 280, de 11.7.2013)

Valor Mínimo R\$ 10.000,00      Valor Médio R\$ 17.500,00      Valor Máximo R\$ 25.000,00

(...)

**(sem grifos no original)**

*Sendo assim*, o referido Auto de Infração deve ser convalidado, de forma a considerar o enquadramento pelo inciso I do art. 289 do CBA, *c/c* o inciso III do art. 14 da Resolução ANAC nº 280, de 11/07/2013 e *c/c* com o item 5 da Tabela IV (FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO – Empresa Aérea) do ANEXO III da *então vigente* Resolução ANAC nº 25/08.

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

*No caso em tela, em parecer*, este constante do Relatório de Fiscalização nº. 836/2015/SRE/GGAF, datado de 11/11/2015 (fls. 02 a 10), a fiscalização da ANAC aponta, *expressamente*, conforme abaixo *in verbis*:

(...)

**DATA:** 24/07/2015      **HORA:** 18:32      **LOCAL:** Aeroporto Internacional de Brasília  
Presidente Juscelino Kubitschek

**DESCRIÇÃO:**

Em 11 11 15 foi constatado pelo Inspetor de Aviação Civil Antonino Brito Assunção Júnior A 2362 de plantão no aeroporto Internacional de Brasília Presidente Juscelino Kubitschek (código ICAO SBBR) localizado em Brasília DF que no dia 24 07 15 a empresa Oceanair Linhas Aéreas S/A (Avianca) deixou de prestar assistência a passageira Mana Victória Torres Lima Generoso bilhete 6RWNH7 voo 6327 origem Aeroporto Internacional de Salvador (SSA) e destino Aeroporto Internacional de Brasília (BSB) durante o desembarque da aeronave.

Conforme consta no sistema FOCUS sob o número 049882 2015 a aeronave foi estacionada em local impróprio gerando a necessidade de desembarque através de escada. Nenhum funcionário da Avianca ajudou e nem foi fornecido auxílio com cadeira de rodas. A passageira desembarcou pulando já que não podia por determinação médica colocar o pé direito no chão. Ainda buscou suas malas e caminhou até o desembarque.

Da Apuração pelo Fiscal.

Verificou se que a passageira foi submetida a um procedimento cirúrgico no joelho seis dias antes da data prevista para o voo 6327 ensejando limitação em sua mobilidade conforme atestado medico anexo.

Em resposta ao ofício n 55/2015/NURAC BSB/ANAC em anexo a Avianca informou o seguinte

(a) O mencionado protocolo foi fornecido em atendimento on line no dia 22 07 15 em que a Sra Gabriela Torres responsável pela passageira menor Maria Victoria Tomes solicitou confirmação sobre a inserção do serviço de cadeira de rodas na reserva de PNR 6RWNH7 o que foi confirmado pelo atendente.

(b) Não foi enviada solicitação a empresa concessionária inframerica para fins de alocação da aeronave em ponte de embarque vez que não foi solicitado auxilio para a passageira subir ou descer escadas apenas para percurso de embarque e desembarque.

Apesar de haver confirmação da realização do auxilio ao item a acima e na copia do dialogo realizado pelo canal de comunicação chat em anexo do dia 22 07 15 a empresa Avianca não adotou as providencias necessárias para alocar a aeronave em ponte de embarque/desembarque conforme item b da resposta ao ofício n 55/2015/NURAC/BSB/ANAC. Além disto não apresentou forma secundaria prevista em lei que auxiliasse na saída da aeronave mediante equipamentos adequados.

Assim verifica se que a Avianca não prestou assistência para o desembarque da aeronave a passageira Maria Victória Torres Lima Generoso quando permitiu que a mesma descesse as escadas utilizando se de um par de muletas.

Tal fato contraria o disposto na legislação vigente.

(...)

Da Decisão do INSPAC

Ante o exposto foi lavrado o Auto de Infração nº. 2276/2015.

(...)

Observa-se, *então*, tratar-se de infração administrativa, em contrariedade ao disposto no inciso I do art. 289 do CBA, c/c o inciso III do art. 14 da Resolução ANAC nº 280, de 11/07/2013 e c/c com o item 5 da Tabela IV (FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO – Empresa Aérea) do ANEXO III da *então* vigente Resolução ANAC nº 25/08.

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

A empresa interessada, *devidamente notificada quanto ao referido Auto de Infração*, apresenta a sua defesa, em 18/12/2015 (fls. 11 a 45), oportunidade em que faz as suas alegações.

*Quanto aos argumentos trazidos pela empresa interessada em sede 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 Relator afirma concordar com tais argumentos apresentados em decisão de primeira instância, datada de 06/02/2018 (SEI! 1495526), *em especial*, conforme apontado, *expressamente*, na referida decisão, abaixo, *in verbis*:

#### **Decisão de Primeira Instância (SEI! 1495526)**

(...)

#### **2.3. Defesa**

(...)

Constata-se que os argumentos da autuada **não** merecem prosperar. Assim sendo, no tocante ao argumento de que “a Defendente prestou atendimento à passageira nos exatos termos do solicitado pela responsável quando do contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente” temos que de acordo com a manifestação 049882.2015 (fl. 04) a responsável pela menor afirma que “... em total desrespeito não foi fornecida a cadeira de rodas solicitada... minha filha desembarcou pulando já que não podia, por determinação médica, pôr o pé direito no chão. Buscou suas malas e caminhou até o desembarque...” Adicionalmente, temos que o coordenador do NURAC de Brasília, através de ofício de diligência 55/2015/NURAC/BSB/ANAC (fl. 07), solicitou informações acerca das providências tomadas concernentes à solicitação de serviço de cadeira de rodas via chat do dia 22/07/2015 sob protocolo 2182049. A empresa, por sua vez, se limitou em responder que a solicitação de inserção do serviço de cadeira de rodas “foi confirmada pelo atendente”, nada falando sobre a devida prestação da assistência a PNAE durante o desembarque. Assim tanto a resposta ao ofício como a defesa não foram capazes de trazerem aos autos do processo prova clara e inequívoca do fornecimento da assistência solicitada. Portanto, a ausência de assistência à passageira MARIA VICTORIA TORRRES LIMA GENEROSO fere o comando do art. 14, inciso III da Resolução 280 de 2013. Destarte, o argumento da defesa, acima citado, não procede. Note-se que, na seara do direito administrativo, o relato de ocorrência produzido por servidor público, embasado por **diligência realizada através do ofício**, retro mencionado, e no exercício da adequada competência de fiscalização com intuito da devida apuração dos fatos, goza de presunção *juris tantum* de veracidade e somente poderia ser elidido com prova em contrário, produzida pela autuada, pessoa a quem cabe provar os fatos constitutivos do seu direito. Aponta nesse sentido a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal abaixo transcrita:

*Rcl 17575 AgR / MG - MINAS GERAIS, AG.REG. NA RECLAMAÇÃO - Relator: Min. CELSO DE MELLO*

*Julgamento: 04/11/2014*  
*PROCESSO ELETRÔNICO*

*Órgão Julgador: Segunda Turma Publicação*

*DJe-224, DIVULG. 13-11-2014, PUBLIC. 14-11-2014:*

*“É importante assinalar, no ponto, que as informações oficiais prestadas por autoridades públicas, mesmo em sede de reclamação, revestem-se de presunção “juris tantum” de veracidade. E a razão é uma só: precisamente porque constantes de documento subscrito por agente estatal, tais informações devem prevalecer, pois, como se sabe, as declarações emanadas de agentes públicos gozam, quanto ao seu conteúdo, da presunção de veracidade, consoante assinala o magistério da doutrina (CELSO ANTÔNIO BANDEIRA DE MELLO, “Curso de Direito Administrativo”, p. 373, item n. 59, 13ª ed., 2001, Malheiros; MARIA SYLVIA ZANELLA DI PIETRO, “Direito Administrativo”, p. 182/184, item n. 7.6.1, 20ª ed., 2007, Atlas; DIOGENES GASPARI, “Direito Administrativo”, p. 63, item n. 7.1, 1989, Saraiva; JOSÉ CRETELLA JÚNIOR, “Direito Administrativo Brasileiro”, p. 54” (...)*

Ademais, a Lei 9.784 de 1999 que versa sobre o processo administrativo dispõe no seu art. 36 que cabe ao interessado a prova dos fatos, não eximindo a Administração da devida instrução processual. *In verbis*:

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

Esse entendimento, vale dizer, não atribui presunção absoluta de veracidade aos atos do agente público no exercício de sua competência. Ocorre que, no caso em tela, a empresa autuada não produziu em sua resposta ao ofício de diligência e nas alegações da defesa qualquer prova apta a

desconstituir o claro e objetivo relato produzido pela ação fiscal desta Agência Reguladora baseada em apuração dos fatos realizada através de diligência.

Concernente ao argumento de que “*que a responsável pela menor solicita o serviço de cadeira de rodas para embarque e desembarque da passageira porém não menciona que a passageira necessita de auxílio para subir escadas respondendo de forma positiva ao ser questionada se a passageira consegue flexionar os joelhos*” temos que o art. 20 da Resolução 280 de 2013 traz comando claros dirigidos ao **operador aeroportuário** que somente pode ser devidamente observado se a comunicação de necessidade de disponibilização dos equipamentos auxiliares para embarque e desembarque, ponte de desembarque ou equipamento de ascenso e descenso, for tempestivamente realizada pelo **operador aéreo**. *In verbis*:

*Art. 21. O **operador aéreo** deve prestar ao operador aeroportuário, **tempestivamente**, as informações necessárias para o atendimento do PNAE no aeroporto, **em particular para fins de alocação de pontes de embarque para as aeronaves que estejam transportando PNAE que dependa das assistências previstas no caput do art. 20.***

*Art. 20. O embarque e o desembarque do PNAE que dependa de assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC devem ser realizados preferencialmente por pontes de embarque, podendo também ser realizados por equipamento de ascenso e descenso ou rampa.*

*§ 1º O equipamento de ascenso e descenso ou rampa previstos no caput **devem ser disponibilizados e operados pelo operador aeroportuário**, podendo ser cobrado preço específico dos operadores aéreos.*

*§ 2º É facultado ao operador aéreo disponibilizar e operar seu próprio equipamento de ascenso e descenso ou rampa.*

Assim, percebe-se claramente que os comandos dos dispositivos supramencionados são dirigidos ao **operador aéreo**, i.e., empresa aérea concessionária dos serviços aéreos, e ao **operador aeroportuário**, i.e., empresa concessionária dos serviços aeroportuários os quais são os regulados obrigados a observar o arcabouço normativo da ANAC, neste caso, todas as assistências previstas na norma para os PNAEs. Em nenhum momento os artigos supramencionados da norma se dirigem aos usuários dos serviços aéreos ou determina que a disponibilidade de tais auxílios ao embarque ou desembarque de passageiro com necessidade de assistência especial, PNAE, está condicionada a uma solicitação expressa do passageiro. Tais comandos da norma não poderiam ser diferentes uma vez que não seria razoável esperar que os usuários dos serviços aéreos tivessem qualquer familiaridade com os procedimentos e equipamentos internos de um aeroporto usados como auxílio para o processo de embarque e desembarque de PNAE a fim de que pudessem, dessa forma, solicitar expressamente tais auxílios às empresas aéreas.

Conclui-se portanto, que não há que se falar que “*a disponibilização de equipamento de ascenso e descenso somente é providenciado quando indicado pelo passageiro ou responsável a impossibilidade de subir e descer escadas o que não foi informado no caso em análise*” uma vez que os artigos 20 e 21 da Resolução 280 de 2013 não são dirigidos ao usuário dos serviços aéreos, mas tão somente aos operadores aéreos e aeroportuários criando, para esses, obrigações a serem observadas quando do atendimento aos PNAEs.

Diante dos fatos e motivos expostos, conclui-se que as alegações da empresa não possuem o condão para afastar a sanção aplicada à empresa, eis que caracterizada está a infração administrativa por deixar de prestar assistência ao PNAE durante o embarque e desembarque da aeronave no voo Oceanair 6327 do dia 24/07/2015, no Aeroporto Internacional de Brasília, conforme disposto no **art. 14, inciso III** da Resolução nº 280/2013 desta Agência Reguladora, pelo que deve ser considerado o auto de infração lavrado pelo Inspetor de Aviação Civil.

(...)

**(grifos no original)**

Após notificação de decisão de primeira instância, datada de 09/02/2018 (SEI! 1512841), a qual foi recebida pela interessada, em 16/02/2018 (SEI! 1667182), oportunidade em que apresenta o seu recurso, em 28/02/2018 (SEI! 1570482 e 1570479), alegando, *expressamente, entre outras coisas*, que:

(i) reitera as suas alegações apostas em sede de defesa (fls. 11 a 45) - A empresa interessada, *em sede*

*recursal*, reitera os seus argumentos de defesa (fls. 11 a 45), os quais, *no entanto*, já foram afastados pela decisão de primeira instância (SEI! 1495526) e, *após verificação deste Relator*, não se identificou que os argumentos apresentados pela recorrente foram necessários para demonstrar qualquer tipo de mácula ao processamento ora em curso.

(ii) a decisão recorrida se limita a observar a legitimidade e certeza da ação fiscal, como presunção *juris tantum* - Esta alegação da empresa interessada, *da mesma forma*, não pode prosperar, pois, conforme se verifica do processamento em curso, o agente fiscal apontou, *com clareza*, todos os fatos que resultaram pelo cometimento do ato infracional pela interessada, bem como, apresentou todos os fundamentos jurídicos necessários à higidez processual. A presunção de *legitimidade e certeza* dos atos administrativos de um agente público, *quando no pleno exercício de suas competências legais e normativas*, é, *sim*, uma característica imprescindível que lhe é concedida para exercer o *poder de polícia*. *No entanto*, esta presunção, *como dito pela interessada*, é *iruis tantum*, ou seja, cabe prova em contrário, *esta a ser produzida pelo interessado*, devendo ser uma prova robusta, a qual possa, *sem sombra de dúvidas*, desconstituir as alegações do agente fiscal, *o que, no caso em tela, não ocorreu*.

*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 NECESSIDADE DE CONVALIDAÇÃO

Apesar deste Relator, *ter analisado apenas algumas questões de mérito do presente processo*, deve-se observar que, *como apontado na fundamentação a esta análise*, o referido Auto de Infração deve ser convalidado, tendo em vista o enquadramento mais apropriado ser com base no inciso I do art. 289 do CBA, *c/c* o inciso III do art. 14 da Resolução ANAC nº 280, de 11/07/2013 e *c/c* com o item 5 da Tabela IV (FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO – Empresa Aérea) do ANEXO III da *então vigente* Resolução ANAC nº 25/08.

Importante se registrar que, em decisão de primeira instância, datada de 06/02/2018 (SEI! 1495526), o então analista técnico apresenta a referida alínea "u" do inciso III do art. 302 do CBA como fundamento ao ato infracional cometido pela empresa, *sem, contudo*, este dispositivo ser o mais adequado, *conforme já visto*.

Observa-se que existe total congruência entre a matéria objeto do Auto de Infração nº 002276/2015 e a decisão de primeira instância administrativa, datada de 06/02/2018 (SEI! 1495526), a qual decide corretamente os fatos. *No entanto, conforme apontado acima*, o enquadramento mais adequado é o inciso I do art. 289 do CBA, *c/c* o inciso III do art. 14 da Resolução ANAC nº 280, de 11/07/2013 e *c/c* com o item 5 da Tabela IV (FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO – Empresa Aérea) do ANEXO III da *então vigente* Resolução ANAC nº 25/08, o que torna necessária a realização de ato de convalidação do enquadramento do referido Auto de Infração, com base no §1º do art. 19 da Resolução ANAC nº 472/2018, que dispõe o seguinte, *in verbis*:

### **Resolução ANAC nº. 472/18**

Art. 19 Os vícios processuais meramente formais ou de competência presentes no auto de infração são passíveis de convalidação em qualquer fase do processo, por ato da autoridade competente para julgamento, com indicação do vício e da respectiva correção.

§ 1º No caso de convalidação dos vícios meramente formais que tenham potencial para prejudicar o direito de defesa, será concedido novo prazo de defesa ou de recurso ao autuado, conforme a fase processual, para a manifestação.

(...)

*Sendo assim*, verifica-se a necessidade de se notificar o interessado, concedendo-lhe um prazo de 10 (dez) dias para, *querendo*, venha se manifestar quanto à convalidação realizada. Destaca-se que não se

vislumbra a possibilidade de agravamento da sanção aplicada em primeira instância administrativa, uma vez que a convalidação proposta altera somente o dispositivo legal, não o valor da sanção aplicada pelo setor de decisão de primeira instância.

## 7. CONCLUSÃO

*Pelo exposto, sugiro **CONVALIDAR O ENQUADRAMENTO DO AUTO DE INFRAÇÃO nº 002276/2015** (fl. 01), para o inciso I do art. 289 do CBA, c/c o inciso III do art. 14 da Resolução ANAC nº 280, de 11/07/2013 e c/c com o item 5 da Tabela IV (FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO – Empresa Aérea) do ANEXO III da *então vigente* Resolução ANAC nº 25/08, notificando o interessado para que, *querendo*, venha se manifestar nos autos do presente processo no prazo de 10 (dez) dias, *conforme agora apontado no presente Parecer*.*

Após a notificação e transcorrido o prazo para manifestação, deve o expediente retornar a este Relator, de forma que seja dada a continuidade na análise e futura sugestão de decisão final.

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

Rio de Janeiro, 25 de junho 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 25/06/2020, às 13:44, 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/sei/autenticidade>, informando o código verificador **4434131** e o código CRC **ED46318E**.



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL  
JULGAMENTO ASJIN - JULG ASJIN

**DECISÃO MONOCRÁTICA DE 2ª INSTÂNCIA Nº 463/2020**

PROCESSO Nº 00058.121685/2015-56  
INTERESSADO: OCEANAIR LINHAS AÉREAS S/A

Brasília, 25 de junho de 2020.

1. Trata-se de Recurso Administrativo interposto pela empresa **OCEANAIR LINHAS AÉREAS S/A.**, CNPJ nº. 02.575.829/0001-48, contra Decisão de 1ª Instância da Superintendência de Ação Fiscal - SFI, proferida em 06/02/2018, que aplicou multa no valor de R\$ 17.500,00 (dezesete mil e quinhentos reais), para o ato infracional cometido, conforme identificado no Auto de Infração nº 002276/2015, por - *deixar de prestar assistência ao PNAE durante o embarque e desembarque da aeronave*, capituladas no inciso I do art. 289 do CBA, c/c o inciso III do art. 14 da Resolução ANAC nº 280, de 11/07/2013 e c/c com o item 5 da Tabela IV (FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO – Empresa Aérea) do ANEXO III da *então vigente* Resolução ANAC nº 25/08.

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 475/2020/JULG ASJIN/ASJIN – SEI! 4434131], 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 **CONVALIDAR O ENQUADRAMENTO DO AUTO DE INFRAÇÃO nº 002276/2015** (fl. 01), para o inciso I do art. 289 do CBA, c/c o inciso III do art. 14 da Resolução ANAC nº 280, de 11/07/2013 e c/c com o item 5 da Tabela IV (FACILITAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO – Empresa Aérea) do ANEXO III da *então vigente* Resolução ANAC nº 25/08, notificando o interessado para que, *querendo*, venha se manifestar nos autos do presente processo no prazo de 10 (dez) dias, *conforme agora apontado no referido Parecer*.

Após a notificação e transcorrido o prazo para manifestação, deve o expediente retornar ao Relator, de forma que seja dada a continuidade na análise e futura sugestão de decisão final.

**Importante observar os prazos prescritos na Lei nº. 9.873/99.**

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 26/06/2020, às 11:00, 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



<https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **4447223** e o código CRC **3DA1A550**.

---

**Referência:** Processo nº 00058.121685/2015-56

SEI nº 4447223