VOTO

PROCESSO: 00058.002563/2012-19

INTERESSADO: EMIRATES

DECISÃO DE SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

Crédito de Multa (nº SIGEC): 641970/14-4

Infração: Deixar de disponibilizar os informativos aos passageiros na zona de despacho e na sala de embarque, informativos claros e acessíveis, conforme o Parágrafo 3º, do Art. 18, da Resolução 141, de 09/03/2010.

Enquadramento: Artigo 302, Inciso III, Alínea "u", do CBA, combinado com o conforme o Parágrafo 3º, do Artigo 18, da Resolução nº 141, de 09/03/2010.

Local: Aeroporto Internacional de Guarulhos (SBGR). **Voo:** xxxx **Data:** 26/12/2011. **Hora:** 21h e 55min.

Relator(a): Eduardo Viana Barbosa – SIAPE 1624783 (Portaria Nomeação Membro Julgador ANAC nº 1381, DIRP/2016)

1. DOS ATOS PROCESSUAIS E DOCUMENTOS CONSTANTES DOS AUTOS

- **Data do Fato:** 26/12/2011.
- **Auto de Infração** [AI] n° 00010/2012, de 11/01/2012 (fl.01);
- **Aviso de Recebimento [AR]:** recebido em 17/01/2012 (fl.03);
- **Defesa Prévia [DP],** protocolada em 24/01/2012 (fls. 06);
- **Decisão de Primeira Instância:** prolatada em 10/03/2014 (fls. 10 à 16);
- **Notificação Regular, via AR, referente à Decisão condenatória de Primeira Instância:** em 02/06/2014 (fl. 17);
- **Recurso Administrativo [RC],** protocolado em 16/06/2014 (fls. 28 à 40);

2. INTRODUÇÃO

2.1. Foi constatado pela equipe de fiscalização designada para realização da ação de ãscalizaçâo presença quanto ao "umprimento das Condições Gerais de Transporte no Aeroporto internacional de Guarulhos no dia 26/12/2011, concernente ao pleno direito do passageiro de transporte aéreo, informação clara e ostensiva acerca do serviço contratado e suas eventuais alterações, que a empresa aérea EMIRATES nao disponibilizava, nas zonas de despacho de passageiros (check-in) em que operava, posições D21 a D28 informativos claros e acessíveis com os dizeres determinados pelo art, 18, §3°, da Resolução n° 141, de 19 de março de 2010.

2.2. Ante oexposto, foi lavrado oAl n" 47/2012, capitulado no Art.18, §3», da Resolução n» 141, de 09/03/2010, c/c oart 302. inciso III, alínea "u". da Lei n® 7.565. de 19/12/1986.

3. HISTÓRICO

3.1. Trata o presente RF de irregularidade verificada pelo servidor Daniel Fernandes de Simões Branco e Emerson Ferraz Coelho, quando em ação de fiscalização no Aeroporto Internacional de Belo Horizonte/Confins, no dia 30/11/2011. Nesta data, foi constatado que a empresa IAM Linhas Aéreas não

possuía, tanto na área de embarque quanto na área de despacho de passageiros (check-in), informativos claros e acessíveis com os seguintes dizeres, conforme estabelecido pelo § 3° do art. 18 da Resolução n° 141/ de 09/03/2010: "Passageiro, em caso de atraso ou cancelamento de voo ou preterição de embarque, solicite junto à companhia aérea informativo sobre seus direitos, em especial no tocante às alternativas de reacomodação, reembolso e assistência material". Dessa forma, a empresa supracitada descumpriu o disposto no art. 18, §3° da resolução 141, de 09 de março de 2010.

3.2. Para tanto, será lavrado Auto de Infração capitulado no art. 302, inciso III, alínea "u" combinado com art. 18, § terceiro da resolução 141 de 09/03/10.

3.3. **Defesa prévia -** tempestiva e apreciada. A empresa aérea alegou:

3.4. O processo que está sendo tratado pela JURCAIB, Junta de Representantes das Companhias Aéreas Internacionais do Brasil, junto à Presidência da ANAC, Agência Nacional de Aviação Civil, cuja correspondência oficial, datada de 03 de janeiro p.p., anexamos para vosso conhecimento. Aguardando um posicionamento final para que possamos adotar as medidas necessárias, Imbuidos no cumprimento às leis e normas definidas pelos orgãos competentes, solicitamos a confirmação de V.Sa. com relação aos detalhes sobre a providência do banner informativo, o que atenderemos de prontidão, assim como as respectivas especificações. Outrossim, para vosso conhecimento, anexamos foto de banner da Iníraero, exposto no Aeroporto Internacional de São Paulo—Guarulhos, o qual, segundo a ANAC, seria aceito como forma de inibir a fluição visual nos aeroportos.

3.5. Permancemos no aguardo de vosso pronunciamento, e à disposição parao que for necessário

3.6. **Decisão de Primeira Instância -** A Decisão analisou os argumentos de defesa prévia (fls. 06 à 12), julgando não merecer prosperar, confirmando o ato infracional, enquadrado na alínea “u” do inciso III do artigo 302 do CBA, por deixar de disponibilizar aos passageiros, de forma clara e acessível, as informações exigidas nos moldes do art.18, § 3o, da Resolução n° 141, de 09/03/2010. Para afastamento dos argumentos da defesa prévia, elucidou-se que a fiscalização evidenciou que no momento da autuação os avisos não estavam dispostos de maneira visível, muito embora a empresa aérea tenha alegado o contrário. E da mesma forma, não há como afirmar que os avisos estavam a todo o momento dispostos de maneira clara. A fiscalização desta ANAC, no exercício de seu poder de polícia, possui **relativa** presunção de legitimidade e certeza, podendo essa ser desconstituída por sólida fundamentação do interessado, desde que devidamente comprovada, o que, no presente caso, não ocorreu.

3.6.1. Por tudo o exposto, aplicou, ao final, como sanção administrativa, multa no valor de R$ 7.000,00 (sete mil reais), nos termos da Tabela de Infrações do Anexo II, da Resolução nº 25/2008, considerando as circunstâncias atenuantes e agravantes.

3.7. **Recurso -** O interessado apresentou recurso tempestivo, (fls. 28 à 40), da decisão de primeira instância, no qual reitera as mesmas argumentações de sua Defesa Prévia, quando alega que mantém disponível e acessível aos seus passageiros nas áreas de despacho e de embarque do Aeroporto Internacional de Guarulhos (SBGR), em português e inglês contendo informações claras sobre os direitos assegurados aos seus passageiros nos casos de atrasos e cancelamentos de voos, preterição de embarque, assistência material e reembolso de passagens. Na área de embarque, a requerente mantém o folder acessível aos passageiros, incluindo-o como parte Integrante da documentação do funcionário responsável pelos procedimentos de embarque, quais sejam os destinados a verificar a identidade dos passageiros e conciliá-las com a relação nominal decorrente do check-in, organizar as prioridades de embarque e recolher os respectivos bilhetes no portão designado pela Administração do Aeroporto.

3.7.1. Ainda nesse sentido, apresenta fotos anexadas ao processo a fim de refutar os fatos apresentados no Auto de infração, bem como na Decisão de Primeira Instância, e que, assim, não houve qualquer desobediência à legislação aeronáutica, pois mantém informativos nas áreas de checkin e embarque, conforme cópia reprográfica anexa, inclusive com os informativos da adminastradora do aeoporto e caso superada a preliminar arguida, o que se admite apenas "ad argumentandum", seja conhecido e provido o presente recurso, reformando a decisão proferida para reduzir a penalidade aplicada, administrativa aplicada por julgar exorbitante o valor, vez que a Recorrente disponibiliza aos passageiros as informações determinadas pelo art. 18, § 3°, da Resolução n° 141, em displays expostos em todos os seus balcões de atendimento no Aeroporto.

3.8. **É o relato. Passa-se ao voto.**

VOTO

Conheço do Recurso, vez que presentes seus pressupostos de admissibilidade e tempestividade, recebendo-o em efeito suspensivo (art. 16 da Res. ANAC 25/2008).

4. PRELIMINARES

4.1. **Da Regularidade Processual** - Considerando atos processuais e documentos contantes dos autos, acuso regularidade processual nos presentes autos visto que preservados os direitos constitucionais inerentes ao interessado, bem como respeitados os princípios da Administração Pública, em especial a ampla defesa e o contraditório. Julgo o processo apto à decisão de segunda instância administrativa por parte desta ASJIN.

5. FUNDAMENTAÇÃO: DO MÉRITO

5.1. **Fundamentação da Matéria –** No que concerne ao dever de a empresa aérea informar ao passageiro, conforme o disposto no caput do Artigo 18 da Resolução n° 141/2010 estabelece o pleno direito à informação, clara e ostensiva, acerca do serviço contratado e suas eventuais alterações. O parágrafo 3°, por sua vez, do referido artigo, dispõe, in verbis:

> *CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS*
> *Art. 18. O passageiro de transporte aéreo tem pleno direito à informação clara e ostensiva acerca do serviço contratado e suas eventuais alterações.*
> *(...)*
> *§ 3º O transportador deverá disponibilizar, nas zonas de despacho de passageiros (check-in) e nas áreas de embarque, informativos claros e acessíveis com os seguintes dizeres: "Passageiro, em caso de atraso ou cancelamento de voo e de preterição de embarque, solicite junto à companhia aérea informativo sobre seus direitos, em especial no tocante às alternativas de reacomodação, reembolso e assistência material."*
> *(Grifou-se)*

5.2. Nesse sentido, deixar de disponibilizar, nas zonas de despacho de passageiros e nas áreas de embarque, os informativos, claros e acessíveis, nos termos dispostos no art. 18, §3º, da Resolução n° 141/2010, supra, constitui infração, tipificado na alínea "u" do inciso III do artigo 302 do CBA, que dispõe in verbis:

> 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;

5.2.1. Verifica-se que a norma é clara no sentido de que cabe à companhia aérea suprir o passageiro com todas as informações necessárias relativas ao transporte, cujas condições contratadas eventualmente tenham sofrido alteração e, assim, deverá zelar pela efetiva ciência aos passageiros das novas condições, visando as suas anuências, bem como minimizar possíveis danos resultantes da novação contratual.

5.2.2. Diante do exposto, resta claro a obrigatoriedade de a Companhia Aérea em observar os preceitos da norma quanto ao passageiro em seus respectivos balcões de atendimento nas salas de embarque.

6. DAS ALEGAÇÕES DA INTERESSADA:

6.1. ***Da alegação de que mantinha informativos nas áreas de embarque:***

6.2. A Recorrente anexa foto do *BANNER*, **(fl. 147 – VOL I),** ao Recurso no intuito de se eximir da conduta infracional, mas a simples cópia de fotos não a exime de suas obrigações, mesmo

porque essas não tem o condão de afastar a culpabilidade, ademais sequer se referem aos portões citados pelo Fiscal no ato de sua operação.

6.3. Assim, tendo em conta que a mera alegação da empresa aérea não tem o condão de afastar a presunção que favorece o ato da Administração e que a autuação é ato administrativo que possui em seu favor presunção de legitimidade e certeza, cabe ao interessado a prova dos fatos que alega, nos termos do Art. 36 da Lei 9.784, de 29/01/1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal:

> *Lei 9.784 de 29 de janeiro de 1999 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 do art. 37 desta lei.*

6.4. Então, as alegações do interessado não foram eficazes para afastar a sanção administrativa aplicada, tendo em vista que a empresa não trouxe aos autos qualquer prova de que disponibilizou as informações de que trata o §3º, do Art. 18, da Resolução nº 141, de 2010.

6.5. ***Da alegação de que não agiu voluntariamente pela incursão infracional:***

6.6. Não encontra qualquer respaldo tal argumento, uma vez que não havia ausência prévia ciência da Interessada para adoção de medidas tutelares a fim se incorrer à infração ora discutida, tendo em vista o disposto na norma em suas disposições finais ter-lhe concedido lapso temporal para adoção de medidas eficazes, conforme o disposto no Capítulo III das Disposições Finais, Artigo 18, in verbis:

> *Capítulo III das Disposições Finais*
>
> *[...]*
>
> *Art. 18. Fica estabelecido* ***o prazo de 60 (sessenta)*** *dias contados da data de publicação desta Resolução para que as empresas aéreas procedam à adequação dos serviços de atendimento ao passageiro de transporte aéreo.*
>
> ***Grifo nosso***.

6.7. Assim demonstrando que a Agência permitiu que todas as Reguladas tivessem tempo o suficiente para se adequarem**.**

6.8. ***Ademais, a norma infringida estava em vigor há quase dois anos quando da data da Infração, havendo tempo mais que suficiente para a Empresa Aérea diligenciasse a esta Autarquia quaisquer dívidas acerca dos procedimentos a serem executados.***

6.9. Assim, conclui-se que as alegações da interessada não foram eficazes para afastar a aplicação da sanção administrativa, tendo em vista que a empresa não trouxe aos autos qualquer prova de que disponibilizara a contento as informações de que trata o §3º, do Art. 18, da Resolução nº 141, de 2010.

7. QUESTÕES DE FATO (QUAESTIO FACTI)

7.1. Conforme consta dos autos, o interessado foi autuado por não disponibilizar, a contento, de forma clara e acessível, informativos nas áreas de embarque em que operava, no Aeroporto Internacional de Guarulhos, conforme estabelecido em norma, o que contraria o disposto no § 3º do art. 18 da Resolução n° 141, de 09/03/2010, mesmo sob alegação de que já havia displays posicionados pela Administradora Aeroportuária.

8. DA DOSIMETRIA DA SANÇÃO

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.

Nesse sentido, identificou-se que a sanção aplicada pela primeira instância considerou o valor médio previsto para os atos infracionais praticados pela empresa, não tendo sido observado, entretanto, a circunstância atenuante prevista no art. 22, § 1º, III, de modo que entende este Relator, considerando a busca pela verdade real, que deve caracterizar os atos da Administração Pública, deva ser a sanção de multa reduzida para o valor mínimo de R$

4.000,00 (quatro mil reais), tendo em vista não constar do SIGEC quaisquer penalidades de multa aplicadas à empresa nos 12 (doze) meses anteriores à data do fato gerador da infração, conforme extrato SIGEC0714195

8.1. ***Das Condições Agravantes:***

Do mesmo modo, verifica-se que *no caso em tela* não é possível aplicar quaisquer das condições agravantes dispostas nos diversos incisos do § 2º do Artigo 22 da Resolução nº. 25/08.

8.2. ***Da Sanção a Ser Aplicada em Definitivo:***

Quanto ao valor da multa aplicada pela Decisão de Primeira Instância Administrativa - R$ 4.000,00 (quatro mil reais), deve-se apontar a sua regularidade quanto à norma vigente por ocasião do ato infracional (Resolução nº. 25, de 25/04/2008), estando, assim, dentro da margem prevista.

9. CONCLUSÃO

Desta forma, voto por **DAR PROVIMENTO PARCIAL** ao recurso, **MANTENDO-SE** todos os efeitos da decisão de primeira instância administrativa que aplicou multa, no patamar médio, no valor de R$ 4.000,00 (quatro mil reais).

É o voto deste relator.

SEI nº 0704118

CERTIDÃO

Brasília, 29 de maio de 2017.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

445ª SESSÃO EXTRAORDINÁRIA DE JULGAMENTO DA ASJIN

Processo: 00058.002563/2012-19.

Interessado: EMIRATES.

Crédito de Multa (nº SIGEC): 641.970/14-4.

AI/NI: 010/2012, de 11/01/2012.

Membros Julgadores ASJIN:

- Bruno Kruchak Barros - SIAPE 1629380- Portaria ANAC nº 2026/DIRP/2016 - Presidente da Sessão Recursal
- Eduardo Viana Barbosa - SIAPE 1624783 - Portaria ANAC nº 1381/ASJIN/2016 - Relator
- Rodrigo Camargo Cassimiro - SIAPE 1624880 - Portaria nº 845/ASJIN/2017- Membro Julgador

Certifico que a Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância – ASJIN da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão em segunda instância administrativa:

A ASJIN, por unanimidade, negou PROVIMENTO ao recurso, mas decidiu por REDUZIR o valor da multa aplicada em primeira instância administrativa para o patamar mínimo de R$ 4.000,00 (quatro mil reais), a qual constitui o crédito de multa em epígrafe e, nos termos do voto do Relator.

Os Membros Julgadores votaram com o Relator.

Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO CAMARGO CASSIMIRO**, **Técnico(a) em Regulação de Aviação Civil**, em 29/05/2017, às 13:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO VIANA BARBOSA**, **Analista Administrativo**, em 29/05/2017, às 14:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **BRUNO KRUCHAK BARROS**, **Presidente de Turma**, em 29/05/2017, às 17:07, 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/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0704587** e o código CRC **FD0EAAA6**.