



VOTO

PROCESSO: 00058.052944/2012-49

INTERESSADO: OCEANAIR LINHAS AEREAS S.A

DECISÃO DE SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

Auto de Infração (AI)	Créditos de Multa (nº SIGEC)	NUP	Valor da Multa (1ª Instância)
1047/2012	642517148	00058.052944/2012-49	R\$ 7.000,00

Infração: Deixar de montar estrutura adequada para atendimento presencial nos aeroportos em que movimentar mais de 500.000 (quinhentos mil) passageiros por ano em área distinta dos balcões de check-in e das lojas destinadas a venda de passagens.

Enquadramento: Art. 4º, §2º, 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.

Relator: Pedro Gregório de Miranda Alves – Especialista em Regulação de Aviação Civil – SIAPE 1451780 (Portaria Nomeação Membro Julgador ANAC nº 2479/ASJIN/2016).

1. INTRODUÇÃO

1.1. Trata-se de recurso interposto em desfavor da decisão proferida no curso do processo administrativo sancionador originado pelo AI de numeração e capitulação em epígrafe, que descreve a infração a seguir:

No dia 04/06/2012, em ação de fiscalização no Aeroporto de Congonhas, em São Paulo, constatou-se que a empresa aérea AVIANCA não reservou estrutura, em área distinta da loja destinada a venda de passagens, para o atendimento presencial aos seus passageiros, com a finalidade de recebimento e processamento de queixas e reclamações, conforme estabelecido no art. 4º, § 2º, da Resolução nº196 de 24/08/2011.

1.2. A tabela abaixo traz demais informações e atos constantes do processo:

AI	Data Infração	Aeroporto	Autuação	Notificação AI	Defesa Prévia	DC1	Notificação DC1
1047/2012	04/06/2012	SBSP	04/06/2012	27/07/2012	17/08/2012	28/03/2014	07/07/2014

2. HISTÓRICO

2.1. **Relatório de Fiscalização - RF** - A fiscalização descreveu as circunstâncias da constatação das ocorrências e as principais informações que motivaram a lavratura dos AI ante a caracterização das incursões infracionais.

2.2. **Defesa do Interessado** - O interessado alegou que a estrutura para atendimento presencial dos passageiros em SBSP foi mantida na loja de venda de passagens ante a ausência de resposta da INFRAERO quanto à disponibilização de área específica para este fim, e por orientação da presidência da ANAC para implementação do serviço em conjunto com o atendimento de passageiros em check-in ou loja, atendendo ao interesse principal da norma.

2.3. **Decisão de Primeira Instância - DC1** - O setor competente, em decisão motivada, afastou as razões da defesa prévia e confirmou o ato infracional, por deixar de montar estrutura adequada para o seu atendimento presencial em área distinta da loja destinada a venda de passagens em SBSP, aeroporto em que movimenta mais de quinhentos mil passageiros por ano.

2.4. A prática infracional foi enquadrada no art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565, de 19/12/1986, c/c art. 4º, §2º, da Resolução nº 196, de 24/08/2011, sendo aplicada sanção administrativa de multa nos termos da Tabela de Infrações do Anexo II, da Resolução nº 25/2008, no patamar intermediário vez que se entendeu inexistentes circunstância agravantes e atenuantes. Foi assim gerado o crédito de multa de numeração e valor em epígrafe no presente processo.

2.5. Para afastamento dos argumentos da defesa, elucidou-se que o próprio interessado confirma que a estrutura utilizada para atendimento presencial encontrava-se na loja de venda de passagens, o que configura a infração, pois a norma é clara ao dispor que a estrutura deverá ser montada em área distinta dos balcões de check-in e das lojas de venda de passagens, e observou não ter havido acostamento de elemento probatório suficiente e inequívoco de suas alegações, aludindo ao ônus da prova previsto no art. 36 da Lei nº 9.784/1999.

2.6. Apontou-se, ainda, não haver nenhuma norma que disponha ser permitido que a estrutura prevista seja montada nas lojas destinadas à venda de passagens abrindo alguma exceção ao cumprimento do dispositivo transgredido, lembrando também que simples declarações feitas por servidores da ANAC não têm o condão de afastar obrigação estabelecida legalmente.

2.7. **Do Recurso** - Em grau recursal, o interessado reitera as razões da defesa prévia e traz à baila o que segue:

I - Argumenta, citando a Resolução ANAC nº 113/2009, ter formalizado requerimento de alocação de área para atendimento ao disposto na Resolução 196/2011 à administração aeroportuária de SBSP, do qual não obteve resposta formal. Contudo, afirma ter recebido confirmação informal da indisponibilidade de área para tal finalidade no citado aeroporto, razão pela qual apresentou à Diretoria da ANAC, juntamente com as demais empresas aéreas, a impossibilidade de cumprimento do normativo. Assim, em reunião com a Diretoria da ANAC em que as empresas aéreas expuseram a questão, alega ter recebido orientação de que fossem utilizadas posições de check-in ou loja nos aeroportos para prestar atendimento aos passageiros, sob a justificativa de que o objetivo principal da norma era atender aos passageiros, independentemente da área específica.

II - Acerca da produção de prova da ocorrência da suposta reunião com a Diretoria da ANAC e de seu conteúdo, alega que a ata, se lavrada, não foi divulgada aos participantes, não sendo possível sua apresentação como elemento probatório, observando, contudo, que a ANAC detém o referido arquivo sendo-lhe possível a esta Agência a apresentação da prova mencionada, levantando a possibilidade de que a reunião tenha sido gravada.

III - Rebatendo afirmação do decisor em sede de primeira instância, afirma não se tratar de simples alegação de servidor da ANAC a orientação alegada, mas de posicionamento formal desta Agência, emanado por sua Presidência, razão pela qual aduz ter agido em total conformidade com o determinado pela ANAC, não havendo fundamento para a aplicação da penalidade, fundamentada de maneira contrária ao entendimento da Presidência da Agência, emanado em orientação formal aos entes regulados.

2.8. Assim, requereu:

a) Seja conhecido e provido o recurso, reformando-se a DC1 para cancelar a penalidade aplicada com consequente arquivamento do AI.

2.9. **É o relato.**

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).

3. PRELIMINARES

3.1. **Da Regularidade Processual** - Da análise do conteúdo dos autos, dos atos do processo, os prazos legais, bem como do documentos que o compõem, acuso regularidade processual nos presentes feitos, os quais preservaram todos os direitos constitucionais inerentes ao interessado, bem como

respeitaram os princípios da Administração Pública, em especial contraditório e ampla defesa. Julgo, pois, os processos aptos para receber a decisão de segunda instância administrativa por parte desta Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância - ASJIN.

4. FUNDAMENTAÇÃO: MÉRITO E ANÁLISE DAS ALEGAÇÕES DO INTERESSADO

4.1. **Da decisão de primeira instância** - Vez que o interessado replica em sede recursal razões já apresentadas na defesa prévia, as quais foram devidamente afastadas pelo decisor de primeira instância, este relator ora declara concordância com os fundamentos daquela decisão a fim de que passem a fazer parte integrante do presente voto, endossando os argumentos trazidos para afastamento das razões da defesa reiteradas neste recurso, observado o disposto no §1º do art. 50 da Lei 9.784/1999.

4.2. **Da materialidade infracional** - Quanto ao mérito, no que concerne ao atendimento presencial nos aeroportos, dispõe a Resolução ANAC nº 196/2011, *in verbis* :

RESOLUÇÃO Nº 196, DE 24 DE AGOSTO DE 2011

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:

I - estrutura adequada para atendimento presencial nos aeroportos em que movimentar mais de 500.000 (quinhentos mil) passageiros por ano;

(...)

§ 2º A estrutura a que se refere o inciso I deverá ser montada em área distinta dos balcões de check-in e das lojas destinadas a venda de passagens.

4.3. Tem-se, assim, que, naqueles aeroportos em que operar mais de quinhentos mil passageiros ao ano, a empresa aérea deverá montar estrutura adequada para atendimento presencial, a qual não pode se confundir com a área de check-in e com a área das lojas de vendas de passagens. E nesse sentido, a Diretoria da ANAC deliberou, em 25/10/2011, após a edição da Resolução ANAC nº 196/2011, assinalando o entendimento de que o atendimento presencial deve ser realizado em área exclusiva para este fim, ainda que a estrutura seja montada em local contíguo aos balcões de check-in ou às lojas destinadas a venda de passagens. Eis a transcrição do trecho da ata da reunião:

DIRETORIA

ATA DA REUNIÃO DELIBERATIVA REALIZADA EM 25 DE OUTUBRO DE 2011

Dando continuidade aos trabalhos, o Presidente relatou os resultados de reuniões havidas entre a ANAC e representantes das companhias aéreas, realizadas em 05, 14 e 24 de outubro nas dependências da Agência, especificamente para discutir a regulamentação do serviço de atendimento ao passageiro a ser prestado pelas empresas aéreas, decorrente da edição da Resolução nº 196, de 24 de agosto de 2011. Segundo pontuado pelo Diretor-Presidente e confirmado pelos demais Diretores presentes às reuniões, foi possível esclarecer aos presentes todos os pontos duvidosos suscitados por ocasião da edição da referida norma. Ademais, informou-se que, uma vez que os esclarecimentos prestados foram bem assimilados pelos representantes, restou desnecessária, diante dos entendimentos, qualquer alteração ou adaptação da norma, inclusive as relacionadas aos pedidos de postergação do prazo para adequação das empresas envolvidas, constante do art. 18 da Resolução. Finalmente, a Diretoria assinalou o entendimento firmado e apresentado às empresas aéreas segundo o que o atendimento presencial descrito na Seção III do Capítulo II da norma deve ser realizado em área destinada exclusivamente para esse fim e por profissionais dedicados unicamente a essa atividade, mesmo que em local contíguo aos balcões de check-in e às lojas destinadas a venda de passagens. Considerando a relevância de tal orientação para a realização das atividades de fiscalização da implantação da norma pelas empresas, a Diretoria solicitou que as áreas técnicas relacionadas fossem devidamente informadas.

(Grifou-se)

4.4. Nesse sentido, conforme constam dos autos, a fiscalização da ANAC esteve no local indicado pela empresa aérea para a prestação do atendimento presencial previsto e constatou que a estrutura montada não era exclusiva para esta finalidade. E tal situação foi confirmada por funcionário da própria autuada, que informou que no referido balcão também eram realizadas funções diversas do atendimento presencial, como venda de passagens, em claro descumprimento ao disposto no § 2º acima descrito.

4.5. Observe-se que a infração aferida pela fiscalização não se deu pelo fato de o balcão de

atendimento encontrar-se em área comum à loja de venda de passagens aéreas, senão pela verificação de que o atendimento previsto na norma não era realizado em área destinada exclusivamente para este fim. E a constatação de que passagens aéreas eram comercializadas no balcão caracterizou, assim, a incursão infracional.

4.6. Portanto, verifica-se que as razões apresentadas pelo interessado em seu recurso, argumentando que lhe era permitido, face aos problemas de alocação de espaço pela administração aeroportuária, montar a estrutura prevista na Resolução ANAC nº 196/2011 na área de check-in ou na loja de venda de passagens, não atacam o objeto da infração e em nada alteram a condição constatada pela fiscalização, vez que a própria Diretoria da ANAC deixou assentado tal possibilidade como se lê da ata transcrita acima, com a condição de que seja realizado **em área destinada exclusivamente para esse fim e por profissionais dedicados unicamente a essa atividade**. Ora, se o colaborador que tripulava o balcão também vendia passagens, é certo que não era dedicado unicamente ao atendimento previsto na norma, sendo esta a infração verificada, à qual o interessado não logra impugnar em seu recurso.

4.7. **Ante o exposto, tem-se que as razões do recurso não se mostraram capazes de afastar a prática infracional objeto do presente feito, restando esta configurada nos termos aferidos pela fiscalização e disposto no respectivo AI, tipificada na alínea “u” do inciso III do artigo 302 do CBA.**

5. DOSIMETRIA DA SANÇÃO

5.1. Verificada a regularidade da ação fiscal, há que se averiguar a propriedade do valor da multa aplicada como sanção administrativa ao ato infracional imputado. O Código Brasileiro de Aeronáutica dispõe, em seu art. 295 que a multa será imposta de acordo com a gravidade da infração. Nesse sentido, o art. 20 da Resolução nº 25/2008 dispõe que o valor da multa será aplicado de acordo com o previsto nas tabelas constantes dos seus anexos, sendo que as infrações ao art. 302, III, "u", do CBA (Anexo II) têm previsão de penalidade pecuniária de multa na seguinte dosimetria:

- a) R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) no patamar mínimo;
- b) R\$ 7.000,00 (sete mil reais) no patamar intermediário; e
- c) R\$ 10.000,00 (dez mil reais) no patamar máximo.

5.2. Em respeito ao art. 57 da IN nº 08/2008, a multa será calculada a partir do valor intermediário, consideradas a ocorrência das circunstâncias agravantes e atenuantes, que seguem as seguintes regras da Resolução nº 25/2008:

Resolução ANAC nº 25, de 25 de abril de 2008

Art. 22. Para efeito 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 conseqüências da infração, antes de proferida a decisão;

III - a inexistência de aplicação de penalidades no último ano.

§ 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. (Redação dada pela Resolução nº 306, de 25.2.2014)

§ 3º Ocorre reincidência quando houver o cometimento de nova infração, após penalização definitiva por infração anterior.

§ 4º Para efeito de reincidência não prevalece a infração anterior se entre a data de seu cometimento e a da infração posterior tiver decorrido período de tempo igual ou superior a um ano.

5.3. A DC1 aplicou a sanção de multa no patamar intermediário, não vislumbrando a possibilidade de aplicação de qualquer condição atenuante dentre aquelas dispostas no artigo 22 acima, decisão esta que este relator entende adequada na aplicação aos casos em tela.

5.4. **DA SANÇÃO A SER APLICADA EM DEFINITIVO** - Ante o exposto, quanto ao valor da multa aplicada pela decisão de primeira instância administrativa, deve-se apontar para sua

adequação, no patamar médio, no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), nos termos da Tabela de Infrações do Anexo II, da Resolução nº 25/2008, para cada um dos AI ora em análise.

6. CONCLUSÃO

6.1. Pelo exposto na integralidade desta análise, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, **MANTENDO** a multa aplicada em primeira instância administrativa no patamar intermediário, no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais).

6.2. É o voto.



Documento assinado eletronicamente por **PEDRO GREGORIO DE MIRANDA ALVES**, Especialista em Regulação de Aviação Civil, em 14/06/2017, às 15:51, 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 **0749018** e o código CRC **DAB70D83**.

SEI nº 0749018



CERTIDÃO

Brasília, 14 de junho de 2017.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

448ª SESSÃO DE JULGAMENTO DA ASJIN

Processo: 00058.052944/2012-49.

Interessado: OCEANAIR LINHAS AEREAS S.A.

Crédito de Multa (nº SIGEC): 642517148.

AI/NI: 1047/2012.

Membros Julgadores ASJIN:

- Bruno Kruchak Barros - SIAPE 1629380- Portaria nº 2026/2016 - Presidente da Sessão Recursal
- Pedro Gregório de Miranda Alves - SIAPE 1451780 - Portaria nº 2479/2016 - Relator
- Isaias de Brito Neto - SIAPE 1291577 - Portaria nº 644/2016.

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, MANTENDO a multa aplicada em primeira instância administrativa no patamar intermediário, no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), nos termos do voto do Relator.

Os Membros Julgadores votaram com o Relator.



Documento assinado eletronicamente por **PEDRO GREGORIO DE MIRANDA ALVES, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 14/06/2017, às 16:14, 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 **ISAIAS DE BRITO NETO, Analista Administrativo**, em 14/06/2017, às 17:40, 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 14/06/2017, às 20:37, 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 **0753826** e o código CRC **4403BD9E**.
