



CERTIDÃO

Brasília, 25 de julho de 2017.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

456ª SESSÃO DE JULGAMENTO DA ASJIN

Processo: 00058.066869/2012-01

Interessado: TAM LINHAS AÉREAS S/A

Crédito de Multa (nº SIGEC): 643.877.14-6

AI/NI: 001319/2012

Membros Julgadores ASJIN:

- Bruno Kruchak Barros - SIAPE 1629380- Portaria ANAC nº 2026/DIRP/2016 - Presidente da Sessão Recursal
- Marcos de Almeida Amorim - SIAPE 2346625 - Portaria ANAC nº 361/DIRP/2017 - Relator
- Rodrigo Camargo Cassimiro – SIAPE 1624880 – Portaria ANAC nº 845/DIRP/2017

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 os termos da decisão de primeira instância, aplicando sanção no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais).

Os Membros Julgadores votaram com o Relator.



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO CAMARGO CASSIMIRO**, Técnico(a) em Regulação de Aviação Civil, em 27/07/2017, às 15:14, 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 **Marcos de Almeida Amorim**, Técnico(a) em Regulação de Aviação Civil, em 27/07/2017, às 15:20, conforme horário oficial de Brasília,



Documento assinado eletronicamente por **BRUNO KRUCHAK BARROS, Presidente de Turma**, em 27/07/2017, às 16:09, 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 **0897686** e o código CRC **AADE4AB5**.



VOTO

PROCESSO: 00058.066869/2012-01

INTERESSADO: TAM LINHAS AEREAS S/A

DECISÃO DE SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

Crédito de Multa (nº SIGEC): 643.877.14-6

Auto de Infração - AI: 001319/2012

Data Lavratura: 21/08/2012

Infração: Deixar de propiciar atendimento presencial gratuito e ininterrupto, destinado ao recebimento e processamento de queixas e reclamações, em aeroporto que movimenta mais de quinhentos mil passageiros por ano.

Enquadramento: Art. 302, inciso III, alínea "u" da Lei 7.565/86 de 19/12/1986 c/c art. 4º, inciso I, da Resolução nº 196 de 24/08/2011;

Local: Manaus - AM

Data da Infração: 27/07/2012.

Relator: Marcos de Almeida Amorim – Técnico em Regulação de Aviação Civil - SIAPE 2346625 (Portaria Nomeação Membro Julgador ANAC nº 361/DIRP/2017).

1. DOCUMENTOS CONSTANTES DOS AUTOS E OUTROS ATOS PROCESSUAIS

- **Auto de Infração (AI) nº 001319/2012, lavrado em 21/08/2012 (fl. 01);**
- Relatório de Fiscalização - RF nº 000778/2012 e anexo (fls. 02/03)
- **Notificação Regular - via AR, acerca da lavratura do Auto de Infração, em 01/10/2012 (fl. 04);**
- Termo de Juntada de Documentos (fl. 05);
- Folha de encaminhamento (fl. 06);
- **Defesa Prévia, protocolada em 23/10/2012 e anexos (fls. 07/18);**
- **Decisão Condenatória de Primeira Instância, em 31/07/2014 (fls. 19/22);**
- Notificação de Decisão, em 16/09/2014 (fl. 23v)
- **Recurso Administrativo, protocolado em 29/09/2014 e anexos (fls. 24/31);**
- **Notificação Regular - via AR - acerca da Decisão Condenatória de Primeira Instância, em 22/09/2014 (fl. 32);**
- Despacho JR acerca da tempestividade do recurso interposto (fl. 33);
- Cópia da Procuração TAM LINHAS AÉREAS S.A. (fl. 34);
- Complemento de Pagamento e anexos (fls 35/38);
- Formulário de Solicitação de Cópias (fl. 39)
- Termo de Encerramento de Trâmite Físico, em 23/06/2017 (0794610)
- Despacho ASJIN de Distribuição ao Membro Julgador, em 28/06/2017 (0811609)

2. INTRODUÇÃO

2.1. Trata-se de recurso interposto pelo interessado em desfavor da decisão proferida no curso do presente processo administrativo, originado do AI de numeração, data, capitulação em epígrafe, com a seguinte descrição (fl.01):

Foi constatado pela equipe de fiscalização em missão no Aeroporto de Manaus, quanto ao serviço de atendimento ao passageiro prestado pelas empresas de transporte aéreo regular, que a empresa aérea TAM LINHAS AÉREAS S/A, não propiciava atendimento presencial aos seus passageiros destinado ao recebimento e processamento de queixas e reclamações.

Como a empresa aérea TAM movimenta mais de 500.000 (quinhentos mil) passageiros por ano no Aeroporto de Manaus, deveria propiciar estrutura adequada para atendimento presencial. Contudo, verificou-se não haver tal estrutura para atendimento presencial neste aeroporto.

3. HISTÓRICO

3.1. O Relatório de Fiscalização - RF descreve as circunstâncias da constatação da ocorrência e reitera as informações constantes do AI lavrado em decorrência da verificação da infração.

3.2. **Defesa do Interessado** - Em sua defesa, tempestiva e apreciada, o interessado alegou já disponibilizar a estrutura prevista na Resolução ANAC nº 196/2011 em todos os aeroportos antes mesmo de sua entrada em vigor. Especificamente no Aeroporto de Manaus, a estrutura estaria montada na posição nº 01 da zona de despachos, a qual não pode ser confundida com "balcão de check-in" de que trata o normativo, pois seria específica para atendimento presencial.

3.3. Alegou ainda que na referida estrutura de atendimento presencial no caso específico do Aeroporto em questão, consta um display (conforme documento anexado), de modo que todos os passageiros tomem pleno e cabal conhecimento tanto dos canais de atendimento da requerente como da estrutura para atendimento presencial. Também argumentou que o RF valeu-se de critério subjetivo de interpretação e ao não se atentar que a estrutura estaria disposta na posição nº 01, distorceu a realidade, alterando a finalidade da norma e retirando a tipicidade a ela conferida ao torná-la insuscetível de ser aplicada nos termos em que se sustenta, violando o princípio da tipicidade.

3.4. Por fim, afirmou que o AI desatende também o princípio da exigência da voluntariedade para incursão da infração, uma vez que a empresa montou a estrutura exigida. Argumentou que exigir além do disposto na norma, implica comprometimento da finalidade própria da infração e sua correspondente sanção administrativa, com violação do princípio legal da tipicidade, pois o administrado não teria ciência de como evitar o risco de sanção.

3.5. Por tudo exposto, requereu anulação e arquivamento do AI.

3.6. **Decisão de Primeira Instância** - O setor competente, em decisão motivada, afastou as razões da defesa prévia e confirmou o ato infracional por não possuir estrutura adequada para recepção e processamento de reclamações de seus passageiros, por meio de atendimento presencial, no Aeroporto de Manaus.

3.7. 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, inciso I, da Resolução nº 196, de 24/08/2011, sendo aplicada sanção administrativa de multa no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), patamar médio, nos termos da Tabela de Infrações do Anexo II, da Resolução nº 25/2008.

3.8. Para afastamento dos argumentos da defesa, elucidou-se que em momento algum comprova-se a existência da requerida estrutura adequada para atendimento presencial dos passageiros e que cabe ao interessado o ônus da prova dos fatos alegados. Quanto ao fundamento de que o auto de infração violaria o "princípio da tipicidade" e da voluntariedade da incursão na infração, não se observou qualquer circunstância que pudesse indicar a referida violação. Não houve obscuridade ou omissão que pudesse comprometer a identificação do comportamento reprovável por parte da autuada, considerando que o próprio dispositivo legal que disciplina a estruturação do atendimento presencial das empresas é suficientemente claro.

3.9. **Do Recurso** - Em grau recursal, a empresa trouxe à baila as seguintes alegações:

I - Não foram feitas referência no Auto de Infração e nem mesmo no Relatório de Fiscalização sobre o voo utilizado para a verificação da ausência de atendimento presencial. Alegou assim carecer o Auto de Infração de elemento indispensável para a configuração da infração, uma vez que a norma estabelece um lapso temporal de atendimento presencial até o horário do voo e após o horário do voo, sendo imperioso, neste caso, dizer qual o voo e seu horário que foi utilizado como parâmetro.

II - Reiterou os argumentos apresentados em defesa prévia, quanto a

disponibilização de estrutura montada na posição nº 01 da zona de despachos;

3.10. Assim, requereu o arquivamento do Auto de Infração nº 001319/2012.

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).

4. PRELIMINARES

4.1. **Da Regularidade Processual** - Considerando os documentos grafados em negrito no item 1 do relatório, acuso regularidade processual no presente processo, o qual preservou todos os direitos constitucionais inerentes ao interessado, bem como respeitou os princípios da Administração Pública, em especial contraditório e ampla defesa. Julgo o processo apto para receber a decisão de segunda instância administrativa por parte desta Assessoria de Julgamento de Autos em Segunda Instância - ASJIN.

4.2.

4.3. **Da Alegação de Carência do Auto de Infração de Elemento Indispensável** - Em sede recursal, a empresa aérea alegou carecer o Auto de Infração de elemento indispensável para a configuração da infração, por não ter sido feita referência ao voo utilizado para a verificação da ausência de atendimento presencial. A Autuada alega que a norma estabelece um lapso temporal de atendimento presencial até o horário do voo e após o horário do voo, sendo a ausência da informação do voo uma afronta aos princípios da ampla defesa e contraditório, por absoluta impossibilidade de verificação do fato. Cumpre informar, contudo, que a alegação não deve prosperar, uma vez que o Auto de Infração traz expressamente as informações da data, hora e local em que foram apuradas a conduta infracional, qual seja, em 27/07/2012 às 13:53 no Aeroporto de Manaus (SBEG), não havendo portanto qualquer óbice para verificação da ocorrência pela Autuada.

4.4. Assim, não deve prosperar a alegação de cerceamento de defesa ou afronta ao princípio do contraditório, uma vez que não há qualquer indício de dificuldade de verificação dos fatos pela Autuada, e por restar detalhado a data, o local, e o horário da ocorrência, devendo ser ratificada a regularidade processual dos autos.

5. FUNDAMENTAÇÃO: MÉRITO E ANÁLISE DAS ALEGAÇÕES DO INTERESSADO

5.1. Dispõe a Resolução ANAC nº 196/2011, sobre o atendimento presencial nos aeroportos:

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;

(Grifou-se)

5.2. 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)

5.3. Contudo, conforme constam dos autos, no dia 27/07/2012, a fiscalização da ANAC em missão no Aeroporto de Manaus constatou que a companhia aérea TAM LINHAS AÉREAS S.A. não propiciava atendimento presencial exclusivo.

5.4. **Das Alegações do Interessado e Cotejo dos Argumentos de Defesa**

5.4.1. Apesar do intento de impugnar em suas razões de recurso as informações da fiscalização, alegando que a estrutura estaria montada na posição nº 01, é relevante destacar que estas não se fizeram acompanhar de qualquer documento que ateste sua veracidade. O display anexado nos autos quando em sede de defesa prévia (fl. 18), em nada confirma as alegações apresentadas pelo Autuado de que existiria de fato uma estrutura exclusiva presencial montada para atendimento ao disposto na Resolução nº 196/2012. Cumpre informar que a mera alegação da empresa aérea destituída da necessária prova não tem o condão de afastar a presunção de veracidade que favorece os atos da Administração. A autuação é ato administrativo que possui em seu favor presunção de legitimidade e veracidade e cabe ao interessado a demonstração dos fatos que alega, nos termos do art. 36 da Lei 9.784/1999, 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.

5.4.2. A presunção de legitimidade encontra seu fundamento no princípio da legalidade da Administração (ar. 37, CF) e assim revela a conformidade do ato com a lei, daí serem dotados da chamada fé pública. Já a presunção de veracidade, inerente à de legitimidade respeito aos fatos alegados pela Administração para a prática do ato. “Trata-se de presunção relativa (*juris tantum*) que, como tal, admite prova em contrário. O efeito prático de tal presunção é o de inverter o ônus da prova”. (DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. Direito Administrativo. São Paulo: Atlas, 2001, página 72).

5.4.3. **Ante o exposto, tem-se que as razões do recurso não lograram êxito em afastar a prática infracional objeto do presente feito e atribuída ao interessado, restando esta configurada nos termos aferidos pela fiscalização e dispostos no AI 001319/2012.**

6. **DOSIMETRIA DA SANÇÃO**

6.1. 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.

6.2. 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 consequências 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.

6.3. No caso em tela, não se vislumbra a possibilidade de aplicação de qualquer condição atenuante dentre aquelas dispostas nos incisos do §1º do artigo 22 da Resolução nº 25/08.

6.4. Também não se vislumbra a possibilidade de aplicação de qualquer condição agravante das dispostas nos incisos do §2º do artigo 22 da Resolução nº 25/08.

6.5. DA SANÇÃO A SER APLICADA EM DEFINITIVO

6.6. Deve, portanto, ser mantida a aplicação da multa 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.

7. CONCLUSÃO

7.1. Desta forma, vota-se pelo **NÃO PROVIMENTO** ao recurso, **MANTENDO** a multa aplicada em primeira instância administrativa para o valor de **R\$ 7.000,00 (sete mil reais)**.

7.2. É o voto.



Documento assinado eletronicamente por **Marcos de Almeida Amorim, Técnico(a) em Regulação de Aviação Civil**, em 27/07/2017, às 15:14, 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 0881749 e o código CRC 6A42E164.

SEI nº 0881749