



## VOTO

**PROCESSO: 00058.088168/2012-15**

**INTERESSADO: TAM LINHAS AEREAS S/A**

### **DECISÃO DE SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA**

**Crédito de Multa (nº SIGEC): 641.802.14-3**

**Auto de Infração - AI: 001636/2012. Data Lavratura: 13/11/2012.**

**Infração:** Não manter em funcionamento, atendimento presencial por, no mínimo, duas horas antes de cada decolagem e duas horas após cada pouso, nos aeroportos em que movimentar mais de quinhentos mil passageiros por ano;

**Enquadramento:** Art. 4º, §3º, 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.

**Local:** Salvador - BA

**Data da Infração:** 10/08/2012.

**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 001636/2012, lavrado em 13/11/2012 (fl. 01);**
- Relatório de Fiscalização - RF nº GGAF/918/2012 e anexos (fls. 02/04);
- Notificação Regular - via AR, acerca da lavratura do Auto de Infração, em 30/11/2012 (fl. 05);
- Termo de Juntada de Documentos (fl. 06);
- Folha de encaminhamento (fl. 07);
- **Defesa Prévia, protocolada em 07/12/2012 e anexos (fls. 08/15);**
- **Decisão Condenatória de Primeira Instância, em 19/12/2013 (fls. 16/19);**
- Notificação Administrativa de Decisão, em 19/05/2014 (fl. 20);
- Despacho JR reconhecendo erro no destinatário do crédito de multa gerado (fl. 21);
- Notificação via AR ao destinatário incorreto (fl. 22);
- Ata AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A. (fls. 23/28);
- Atestado de Aprovação da Ata de Assembléia AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A. (fl. 29);
- Ata, Procuração e Substabelecimento AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A. (fls. 30/34);
- Comprovante de Pagamento GRU (fl. 35);
- Ressarcimento de Despesas com Cópias (fl. 36);
- Formulário de Solicitação de Cópias (fl. 37);
- Certidão JR sobre a ciência do interessado (fl. 38)
- Despacho de encaminhamento (fl. 39);
- Notificação Administrativa de Decisão, em 31/07/2014 (fl. 40);
- **Recurso Administrativo, protocolado em 15/08/2014 e anexos (fls. 41/56);**
- **Notificação Regular - via AR, acerca da Decisão Condenatória de Primeira Instância, em 06/08/2014 (fl. 57);**
- Despacho JR sobre a tempestividade do recurso interposto (fl. 58);

- Cópia da Procuração TAM LINHAS AÉREAS S.A. (fl. 59);
- Complemento de pagamento (fls. 60/61);
- Cópia do Formulário de Solicitação de Cópias e Certidão (fls. 62/63);
- Formulário de Solicitação de Cópias (fl. 64);

## 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 Salvador, no tocante ao serviço de atendimento ao passageiro prestado pelas empresas de transporte aéreo regular, que a empresa aérea TAM LINHAS AÉREAS S.A. não mantinha atendimento presencial no horário estipulado pelo art. 4º, §3º, da Resolução nº 196, de 24/08/2011.*

## 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 argumenta que, ao não mencionar o voo e o respectivo horário utilizado para a verificação do disposto no §3º, do art. 4º da Resolução nº 196 de 2011, carece o Auto de Infração de elemento indispensável para a configuração da infração, afrontando os princípios da ampla defesa e contraditório na medida em que impede a defesa da empresa por absoluta impossibilidade de verificação do ocorrido.

3.3. Alegou em mesma tese, que no Aeroporto de Salvador, a empresa aérea TAM tem disponível atendimento exclusivo aos reclamos que trata a Resolução nº 196, de 24/08/2011, e que, apenas eventualmente o funcionário responsável pelo atendimento aos passageiros deixa o guichê, não afetando, no entanto, o atendimento aos passageiros. Requereu então anulação e arquivamento do AI.

3.4. **Decisão de Primeira Instância** - O setor competente, em decisão motivada, afastou as razões da defesa prévia e confirmou o ato infracional por ter deixado de manter atendimento presencial nos termos estabelecidos pela referida Resolução nº 196, de 24/08/2011, no aeroporto de Salvador.

3.5. 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, §3º, da Resolução nº 196, de 24/08/2011, sendo aplicada sanção administrativa de multa no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), agravada no patamar máximo por reincidência (registrando-se o crédito de multa 636163133 como referência), nos termos da Tabela de Infrações do Anexo II, da Resolução nº 25/2008.

3.6. Para afastamento dos argumentos da defesa, elucidou-se que consta no Relatório de Fiscalização (fls. 2) a data e a hora em que foram efetuadas as abordagens, ressaltando além disso, que na folha 04 há uma lista com o número do voo, data e hora.

3.7. **Do Recurso** - Em grau recursal, a empresa reiterou, no mérito, as mesmas razões apresentadas na defesa prévia, além de trazer à baila que na base de Salvador, o balcão de atendimento, conforme disponibilização de espaço pela Administração Aeroportuária, está localizado na posição 28 (anexando foto do balcão - doc. 2), local onde diariamente recebe sugestões e reclamações de passageiros. Assim, requereu o arquivamento do Auto de Infração nº 001636 e anulação do processo administrativo.

**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. **Da Alegação de Carência do Auto de Infração de Elemento Indispensável** - Em sede de defesa prévia e ratificado 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.

4.3. 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 10/08/2012 às 12:00 no Aeroporto de Salvador (SBSV). O Relatório de Fiscalização também reforça o horário da realização da abordagem da fiscalização:

Ademais, ao verificar que a empresa aérea operava voos no terminal em horários que ensejavam a obrigatoriedade de atendimento presencial em seu balcão de atendimento, **a equipe de fiscalização efetuou abordagens no período de cerca de uma hora à estrutura montada pela empresa aérea (das 11:30 às 12:30 do dia 10/8/2012), sendo que seu balcão de atendimento não se encontrava tripulado por atendentes em nenhuma dessas ocasiões, senão por funcionários que efetuavam o check-in.** Relatório de Fiscalização nº 918/2012 que a equipe de fiscalização efetuou abordagens no período de cerca de uma hora à estrutura montada pela empresa aérea (das 11:30 às 12:30 do dia 10/08/2012) sendo que seu balcão de atendimento não se encontrava tripulado por atendentes em nenhuma dessas ocasiões senão por funcionários que efetuavam check-in. Ou seja, não havia funcionários para receber as queixas e reclamações dos passageiros senão para processar os passageiros de check-in. (Grifou-se)

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, uma vez restar detalhado a data da ocorrência, o local, o balcão e o horário da ocorrência, devendo ser ratificada a regularidade processual dos autos.

#### 5. FUNDAMENTAÇÃO: MÉRITO E ANÁLISE DAS ALEGAÇÕES DO INTERESSADO

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

5.2.

*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;*

*(...)*

*§ 3º O horário de funcionamento do atendimento presencial deverá ser de, no mínimo, 2 (duas) horas antes de cada decolagem e 2 (duas) horas após cada pouso.*

5.3. 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, que deve estar em

funcionamento, pelo menos, duas horas antes da partida e duas horas após a chegada de seus voos.

5.4. Assim, conforme constam dos autos, em 10 de agosto de 2012, às 12:00, a fiscalização da ANAC esteve no local indicado pela empresa aérea para a prestação do atendimento presencial previsto, no Aeroporto de Salvador. As posições 28 e 29 identificadas e destinadas ao recebimento das reclamações, funcionavam como balcões de despacho de bagagem para passageiros que efetuaram check-in antecipado. Consta ainda do Relatório de Fiscalização, que a equipe de fiscalização efetuou abordagens no período de cerca de uma hora à estrutura montada pela empresa aérea (das 11:30 às 12:30 do dia 10/08/2012), sendo que o seu balcão de atendimento não se encontrava tripulado por atendentes em nenhuma dessas ocasiões senão por funcionários que efetuavam check-in, não havendo portanto funcionários para receber as queixas e reclamações dos passageiros senão para processar os passageiros de check-in.

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

5.6. No mérito, a empresa alegou que no Aeroporto de Salvador, há disponível atendimento aos reclamos que trata a Resolução nº 196, de 24/08/2011 e anexou foto do balcão de atendimento (fl. 56). A esse respeito, muito embora tenha sido juntada foto de um guichê específico com um folder informativo da Resolução nº 196, é de se reforçar impossível deduzir que a prova documental produzida seja suficiente para atender às exigências da legislação em vigor à data da ação fiscalizatória, visto que a foto carece de data e horário para cotejo para com aquela designada no AI, além de não constar a comprovação de que o atendimento especializado foi de fato exclusivo e realizado dentro do horário estabelecido na regulamentação. Não há elemento que venha a descaracterizar o fato apurado pela fiscalização acerca da ausência de atendimento presencial entre 11:30 a 12:30 do dia 10/08/2012, a prejudicialidade do atendimento aos passageiros e o cumprimento do normativo previsto na Resolução nº 196.

5.7. Quando ainda em defesa prévia, a Autuada também alegou que apenas eventualmente o funcionário responsável pelo atendimento aos passageiros deixa o guichê, e que não afetaria o atendimento aos passageiros. Cumpre informar, que a regra disposta na Resolução nº 196 não é um elemento subjetivo, passível de diferentes interpretações a critério do regulado, mas sim, elemento objetivo, que deve ser devidamente comprovado e cumprido estritamente pelos destinatários da norma, conforme determina a legislação específica. O art. 196, art. 4º, §3º traz que o horário de funcionamento do atendimento presencial deverá ser, de no mínimo 2 horas antes de cada decolagem e 2 horas após cada pouso. Além do normativo não prever interrupções, a fiscalização afirma ter feito abordagem durante o período de uma hora, para confirmar a inobservância do normativo em vigor e lavrar o referido AI, objeto do presente processo.

5.8. É relevante destacar ainda que a autuação é ato administrativo que possui em seu favor presunção de legitimidade e veracidade e cabe ao interessado a demonstração dos fatos e provas em contrário, 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.*

5.9. 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).

5.10. Destarte, a alegação de que a configuração da infração não se sustenta em face da estrutura montada pela empresa aérea, a foto genérica anexada sem data e comprovação da realização do atendimento e a afirmação de que o atendimento não é afetado quando o funcionário eventualmente deixa o guichê, são elementos incapazes de afastar a prática infracional imputada ao interessado. Como clara e

objetivamente descrito pela fiscalização, sim, havia o balcão de atendimento presencial, localizado na loja da autuada, que, entretanto, não se encontrava tripulado no horário em que o normativo dispõe que assim estivesse.

5.11. Portanto, resta clara a incursão do interessado na prática apontada pela fiscalização, a qual constitui infração tipificada 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;*

5.12. **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 001636/2012.**

## **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. Observe-se que a decisão de primeira instância aplicou a sanção de multa no patamar

máximo, considerada agravante por reincidência, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Para embasar a agravante, fez referência à multa SIGEC 636163133 do interessado.

6.4. 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. Entretanto, verifica-se que a conclusão pela ocorrência de reincidência infracional na decisão de primeira instância como agravante valeu-se de crédito de multa SIGEC que carece de comprovação de penalização definitiva e específica de enquadramento. Por esta razão, entende-se por pertinentes a não aplicação da tal circunstância agravante nos termos do inciso I, § 2º, do Artigo 22 da Resolução nº. 25/2008.

#### 6.5. **DA SANÇÃO A SER APLICADA EM DEFINITIVO**

6.6. Ante o exposto, quanto ao valor da multa aplicada pela decisão de primeira instância administrativa, deve-se apontar para a necessidade de sua reforma, dada a ausência de circunstâncias agravantes e de circunstâncias atenuantes em respeito à norma vigente por ocasião do ato infracional (Resolução nº. 25, de 25/04/2008).

6.7. Deve, portanto, ser aplicada a sanção de 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, **REDUZINDO-SE de ofício** 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 17:49, 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](http://sistemas.anac.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0854931** e o código CRC **422913CE**.

SEI nº 0854931



## CERTIDÃO

Brasília, 27 de julho de 2017.

### **CERTIDÃO DE JULGAMENTO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA**

#### **456ª SESSÃO DE JULGAMENTO DA ASJIN**

**Processo:** 00058.088168/2012-15

**Interessado:** TAM LINHAS AÉREAS S/A

**Crédito de Multa (nº SIGEC):** 641.802.14-3

**AI/NI:** 01636/2012

#### **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, reduzindo de ofício 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 15:13, 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](http://sistemas.anac.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0897522** e o código CRC **4D1F78E4**.