

VOTO

PROCESSO: 00065.560948/2017-11

INTERESSADO: AVIANCA LINHAS AÉREAS S.A.

DECISÃO DE SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

MARCOS PROCESSUAIS											
NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração (AI)	Aeroporto	Data da Infração	Lavratura do AI	Notificação do AI	Decisão de Primeira Instância (DC1)	Notificação da DC1	Multa aplicada em Primeira Instância	Protocolo do Recurso	Aferição Tempestividade
00065.560948/2017-11	663633180	000012/2018	Aeroporto Internacional de Confins - MG/SBCF	28/10/2017	01/01/2018	16/01/2018	21/03/2018	06/04/2018	R\$ 35.000,00	18/04/2018	20/08/2018

**Enquadramento:** § 2º do artigo 37 do (a) Resolução 400 de 13/12/2016 c/c Alínea "u" do inciso III do artigo 302 do(a) Lei 7565 de 19/12/1986.

**Infração:** Deixar de manter o atendimento funcionando por no mínimo 2 (duas) horas antes de cada decolagem e 2 (duas) horas após cada pouso e permanecer enquanto houver operação e necessidade nos casos de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro.

**Relator(a):** Rodrigo Camargo Cassimiro – SIAPE 1624880 (Portaria Nomeação Membro Julgador ANAC nº 845, de 13/03/2017)

1. INTRODUÇÃO

1.1. Trata-se de recurso interposto pela OCEANAIR LINHAS AÉREAS S/A – AVIANCA, doravante INTERESSADA. Refere-se ao processo administrativo discriminado no quadro acima, que individualiza a materialidade infracional e retrata os marcos relevantes para o trâmite e regularidade processual.

1.2. Os autos evidenciam que: "A empresa deixou de manter atendimento presencial em local devidamente identificado, funcionando por no mínimo 2 (duas) horas após o pouso do voo 6154 do dia 28/10/2017. Na referida data o voo 6154 parou às 02h49min e, após a reclamação de alguns passageiros, foi constatado que às 03h13min os balcões de atendimento da empresa não encontravam-se tripulados".

2. HISTÓRICO

ACONTECIMENTOS RELEVANTES

2.1. A fiscalização da ANAC em seu Relatório de Fiscalização nº 63/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI/2017 (SEI 1250651) detalha o fato da forma a seguir:

I – DOS FATOS

Em 28 de outubro de 2017 por volta das 03 horas, o fiscal que subscreve o presente relatório, durante a ronda no Aeroporto Internacional de Confins, foi informado pelos passageiros Thiago Melo Santos e Flávio Café de Castro que a Empresa Avianca não mantinha atendimento presencial no Aeroporto e que a empresa havia prometido táxi para retomar a residência em razão do atraso do voo 6154, posteriormente ambos registram reclamações na ANAC que receberam os números 20170082209 (SEI 1259946) e 20170082472 (SEI 1259950) respectivamente. Em atenção à manifestação dos passageiros, o fiscal deslocou até os balcões identificados como atendimento da AVIANCA, mas não encontrou nenhum funcionário da empresa. A constatação foi registrada às 03h13 através de fotografias anexadas no documento SEI 1259958. Cabe destacar que o voo AVIANCA 6154 com origem em Guarulhos pouso no Aeroporto de Confins às 02h49 do dia 28/10/2017.

Cumprir registrar que, após a constatação da falta de atendimento presencial em local devidamente identificado, o fiscal localizou no saguão do aeroporto um funcionário da empresa Avianca que informou que nesse horário há apenas dois funcionários da companhia e que ambos são encarregados de receber o voo 6154 e durante esse período os balcões de atendimento ao usuário não ficam tripulados. A título de orientação, o fiscal esclareceu ao funcionário da Avianca que a legislação vigente estabelece que esse atendimento presencial deverá ser em local devidamente identificado e funcionar no mínimo por duas horas a contar da hora do pouso, portanto o procedimento adotado pela empresa não está em conformidade com o estabelecido. Ao contínuo informou ao funcionário que havia vários passageiros do voo 6154 nos Balcões da Avianca aguardando atendimento, momento em que o funcionário se dirigiu ao encontro desses passageiros.

Nesse ponto registramos que a legislação sobre o tema estabelece no artigo 37 da Resolução 400 de 13/12/2016, que:

*" Art. 37. O transportador deverá prestar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiros.*

*§ 1º O atendimento poderá ser realizado em local apartado e devidamente identificado ou no próprio balcão de check-in, a critério do transportador.*

*§ 2º O atendimento referido no caput deste artigo deverá funcionar por no mínimo 2 (duas) horas antes de cada decolagem e 2 (duas) horas após cada pouso e permanecer enquanto houver operação e necessidade nos casos de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro."*

É o relatório.

II – DA FUNDAMENTAÇÃO NORMATIVA

1. Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, Lei de Criação da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC;
2. Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que aprova o Código Brasileiro de Aeronáutica – CB Aer; e
3. Resolução 400 de 13 de Dezembro de 2016, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo.

III – DA DECISÃO DOS FISCALS

Considerando que a Empresa Aérea não manteve atendimento presencial em local devidamente identificado durante duas horas após o pouso do voo 6154 do dia 28/10/2017, e com fulcro no que dispõe o § 2º do artigo 37, da Resolução nº 400 de 13 de dezembro de 2016, combinado com o artigo 302, inciso III, alínea "u" da Lei nº 7.565/84, sugere-se a lavratura de Auto de Infração, capitulando-se a conduta tipificada no artigo 302, inciso III, alínea "u" da Lei nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986 c/c com o § 2º do artigo 37, da Resolução nº 400 de 13 de dezembro de 2016.

Diante do exposto, foi lavrado o auto de infração em tela.

2.2. Anexaram-se os seguintes documentos:

- a) Manifestação do passageiro Thiago Melo Santos (SEI 1259946). Respectiva resposta enviada pela Interessada (SEI 1259946). Voucher apresentado por esta a fim de comprovar o alegado na resposta.

Manifestação do passageiro Thiago Melo Santos

Resposta da Interessada (SEI 1259948)

14/11/2017 STELLA - Detalhes da Solicitação

**Solicitação**

Número do Protocolo: 20170082209  
 Solicitante: **Thiago Melo Santos** CPF: 099.439.926-03  
 Tipo Solicitante: Brasileiro  
 Tipo de Manifestação: **2. Reclamação - Empresa Aérea / Atraso de Voo / Maior que 4h /** Canal de Entrada: **NURAC MINAS GERAIS**  
 Data de cadastro: **28/10/2017 04:18:00** Motivo de Encerramento: Não finalizada  
 Responsável pelo Registro: WebService Data de finalização: Não finalizada  
 Etapa Atual: NURAC MINAS GERAIS Bloqueio para: Desbloqueada  
 Prazo de Resposta de: 9 dias Prazo de Resposta de Total: 9 dias  
 Etapa: Urgente: Não Situação Atual: **Aguardando Tratamento**

01. Descrição da Manifestação: **ATENDEMENTO CNF: Em 28/10/2017, às 04h03, compareceu a este atendimento presencial o passageiro Thiago Melo Santos, CPF: 099.439.926-03, com reserva/bilhete do voo nº 6154, GRU/CNF: Localizador Q6XDAS, pela empresa AVIANCA e relatou que teve esse mencionado voo atrasado por mais de 4 horas, chegando em CNF. O passageiro procurou a companhia e não encontrou nenhum representante no SAC para fazer a solicitação de seus direitos pelo atraso ocorrido por parte da companhia e que teve comprovação do fiscal da ANAC que teve no bilhete da companhia e registrou a falta de funcionário. FRA CPF: 099.439.926-03**

15. Forma de aquisição do bilhete: Site da agência de viagens  
 09. Número de voo: 6154  
 11. Localizador ou e-ticket: Q6XDAS  
 14. Aeroporto de Ocorrência: 13 - MG - Internacional de Belo Horizonte / Tancredo Neves - Confinis  
 10. Data do voo: 27/10/2017  
 16. Sigilo de Dados?: Não  
 07. Tipo de voo: Nacional  
 Objeto: \* Não aplicável

**Histórico da Descrição da Solução**

Data: 13/11/2017 09:22:41 - Usuário: Laura Raiane Ferreira dos Santos - Etapa: GTGI  
 Data: 13/11/2017 08:33:42 - Usuário: Sibelle David Costa - Etapa: ONE - OCEANAIR  
 Prezados Senhores,  
 Em atenção à manifestação registrada pelo Sr. Thiago Melo Santos, cumpre esclarecer que no desembarque do voo 6154, trecho São Paulo - Guarulhos/Belo Horizonte - Confinis, do dia 27/10/2017, haviam funcionários da companhia atendendo aos passageiros do referido voo, bem como, fornecendo a assistência material decorrente do atraso, fato este corroborado pelo voucher de transporte (anexo) entregue ao Sr. Thiago.  
 Sendo o que restava para o momento, a AVIANCA reitera protestos de elevada estima e consideração, colocando-se à disposição para esclarecimentos suplementares, se necessários.  
 Data: 28/10/2017 08:58:24 - Usuário: Rosa Lemes Freire - Etapa: CallCenter\_BackOffice

Voucher de transporte em nome de Thiago dos Santos



**SERVICO ENTREGUE AO PASSAGEIRO**

NOME DO PASSAGEIRO	BILHETE	DATA	VOO	ORIGEM	DESTINO	TIPO	ALIMENTACAO	COMUNICACAO	HOSPEDAGEM	TRANSPORTE	DBCO	INVOLUNTARIO
THIAGO SANTOS	2472433667832	28/10/2017	6154	GRU	CNF	1				110200889		

b) Manifestação do passageiro Flávio Café de Castro (SEI 1259950), Respectiva resposta enviada pela Interessada (SEI 1259950). Voucher apresentado por esta a fim de comprovar o alegado na resposta (SEI 1259951).

14/11/2017 STELLA - Detalhes da Solicitação

**Solicitação**

Número do Protocolo: 20170082472  
 Solicitante: **FLAVIO CAFE DE CASTRO** CPF: 531.755.226-53  
 Tipo Solicitante: Brasileiro  
 Tipo de Manifestação: **2. Reclamação - Empresa Aérea / Atendimento /** Canal de Entrada: Registro pela internet  
 Data de cadastro: 29/10/2017 15:33:00 Motivo de Encerramento: Não finalizada  
 Responsável pelo Registro: WebService Data de finalização: Não finalizada  
 Etapa Atual: NURAC MINAS GERAIS Bloqueio para: Desbloqueada  
 Prazo de Resposta de: 10 dias Prazo de Resposta de Total: 9 dias  
 Etapa: Urgente: Não Situação Atual: **Aguardando Tratamento**

01. Descrição da Manifestação: **Voo 6154, GRU-CNF, dia 27/10, 20:45 h. Bastante atrasado, saiu às 02:00 do dia 28/10, pousou em CNF às 03:10. Havia sido prometido voucher de taxi para transporte aos passageiros até suas residências. Agente da empresa aérea não estava no balcão de check-in. Foi necessário que um agente da ANAC fosse procurado no aeroporto, para atendimento aos passageiros. Quando isso aconteceu, foi entregue o voucher de taxi. Não havia taxi no aeroporto. Uma hora de espera até o atendimento pela empresa de taxi convencionada. Cheguei na minha residência às 05:15 h do dia 28/10. CPF: 531.755.226-53**

14. Aeroporto de Ocorrência: 13 - MG - Internacional de Belo Horizonte / Tancredo Neves - Confinis  
 16. Sigilo de Dados?: Não  
 07. Tipo de voo: Nacional  
 Objeto: 2. Reclamação - Empresa Aérea | Atraso de Voo | Maior que 4h

**Resposta da Interessada**

**Histórico da Descrição da Solução**

Data: 14/11/2017 08:43:00 - Usuário: Alexandre Palma Gonçalves - Etapa: GTGI  
 Data: 14/11/2017 01:27:47 - Usuário: Sibelle David Costa - Etapa: ONE - OCEANAIR  
 Prezados Senhores,  
 Em atenção à manifestação registrada pelo Sr. Flavio Cafe de Castro, cumpre esclarecer que no desembarque do voo 6154, trecho São Paulo - Guarulhos/Belo Horizonte - Confinis, do dia 27/10/2017, haviam funcionários da companhia atendendo aos passageiros do referido voo, bem como, fornecendo a assistência material decorrente do atraso, fato este corroborado pelo voucher de transporte (anexo) entregue ao Sr. Flavio.  
 Sendo o que restava para o momento, a AVIANCA reitera protestos de elevada estima e consideração, colocando-se à disposição para esclarecimentos suplementares, se necessários.  
 Data: 30/10/2017 13:12:04 - Usuário: JULIANE VIEIRA DE SOUSA - Etapa: CallCenter\_BackOffice

Voucher de transporte em nome de Flávio Café de Castro

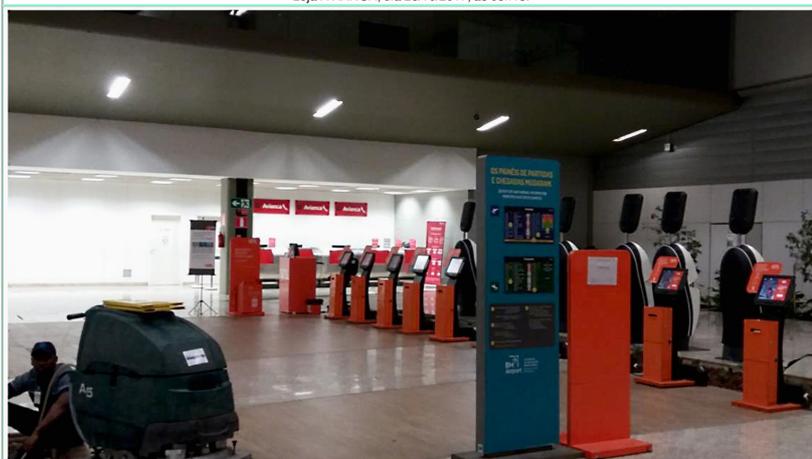


**SERVICO ENTREGUE AO PASSAGEIRO**

NOME DO PASSAGEIRO	BILHETE	DATA	VOO	ORIGEM	DESTINO	TIPO	ALIMENTACAO	COMUNICACAO	HOSPEDAGEM	TRANSPORTE	DBCO	INVOLUNTARIO
FLAVIO CASTRO	2472433226927	28/10/2017	6154	GRU	CNF	1				110200889		

c) Fotografias tiradas pelos fiscais, no momento da infração, das áreas de atendimento da AVIANCA no Aeroporto Internacional de Confinis/SBCF (SEI 1259958). Observe-se que todas econtravam-se vazias.

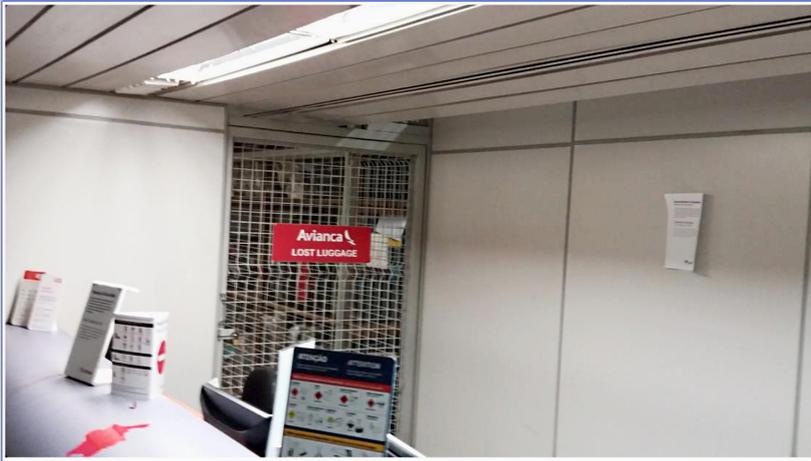
Loja AVIANCA, dia 28/10/2017, às 03h13.



Check in AVIANCA, dia 28/10/2017, às 03h13, com vários passageiros sem atendimento.



Sala de Bagagens extraviadas AVIANCA, dia 28/10/2017, às 03h13.



#### DA DEFESA PRÉVIA

2.3. A interessada apresentou defesa prévia (DOCs SEI 1500816), em que alega:

- que o Auto de Infração em análise descreve que a ora defendente "deixou de manter atendimento presencial, em local devidamente identificado, funcionando por no mínimo 2 (duas) horas após o pouso do voo 6154 do dia 28/10/2017";

- que ocorrência foi capitulada art. 37, §2º, da Resolução 400, de 13/12/2016 c/c art. 302, inciso III, alínea "u", da Lei nº 7.565/1986;

- que no entanto, como restará cabalmente comprovado, não há fundamento para subsistência da autuação, pois a Defendente mantém atendimento presencial em todos os aeroportos em que opera, em estrita observância a regulamentação vigente;

- que o Relatório de Fiscalização nº 63/CNF/NURAC/GTREG/GEOP/SFI/2017, que instrui o Auto de Infração em análise, descreve que "(...) durante a ronda no Aeroporto Internacional de Confins, o Fiscal Atuante foi informado pelos passageiros Thiago Melo Santos e Flávio Café de Castro que a Empresa Avianca não mantinha atendimento presencial no Aeroporto (...);

- que referido Relatório menciona ainda que, "(...) após a constatação da falta de atendimento presencial em local devidamente identificado, o fiscal localizou no saguão do aeroporto um funcionário da empresa Avianca (...);

- que tal fato é corroborado através da manifestação junto ao Sistema Eletrônico STELLA, registrada sob o número 20170082472, em nome do Sr. Flávio Café de Castro, o qual relata que o agente da empresa aérea não estava no balcão de check-in, sendo necessário que um agente da ANAC fosse procurá-lo no aeroporto e que quando isso ocorreu, o passageiro recebeu seu voucher de táxi para seguir até a sua residência;

- que nota-se que a constatação da infração se deu por observação da ausência de preposto da Defendente no balcão de atendimento, porém, o simples fato do colaborador não estar presente por alguns minutos no balcão de check-in não pode ser tido como infração ao disposto na regulamentação;

- que, isto porque, sendo sua atribuição a efetiva colaboração para a resolução imediata do problema apresentado pelo passageiro, o funcionário poderá ter que se deslocar no aeroporto, estando, entretanto, prestando o atendimento determinado;

- que esta ausência é momentânea, sendo possível ao passageiro requerer auxílio a qualquer colaborador da empresa no aeroporto para acionamento do colaborador responsável pelo posto;

- que todos os colaboradores da Defendente nos aeroportos estão aptos a atender aos passageiros para registro de suas solicitações, reclamações ou esclarecimentos, registrando a ocorrência e fornecendo o número de protocolo;

- que desta forma, caso a fiscalização houvesse registrado a ausência de colaborador da Defendente no aeroporto, fundamento haveria para autuação, o que não é o caso;

- que ademais, verifica-se que todas as fotos acostadas ao Relatório de Fiscalização, são do mesmo horário, às 03h13min do dia 28/10/2017;

- que, desta forma, resta cabalmente comprovado que a Defendente mantém colaborador para o atendimento presencial no aeroporto, conforme estipulado no art. 37, §2º, da Resolução nº 400/2016, não havendo nos autos qualquer prova em contrário. Ante o exposto, requer seja, julgado insubsistente o auto de infração, determinando-se o arquivamento do processo administrativo, vez que a Defendente mantém atendimento presencial no Aeroporto Internacional de Confins, em estrita observância ao disposto na regulamentação vigente;

2.4. Requereu, ao cabo, o provimento da defesa com a anulação/arquivamento do Auto de Infração.

#### DA DECISÃO DE PRIMEIRA INSTÂNCIA

2.5. Após cotejo integral de todos argumentos para com os elementos dos autos, a primeira instância em sua decisão (DC1), consignada nos Documentos SEI 1606483, entendeu que a autuada não evidenciou elementos probatórios capazes de ilidir a aplicação de penalidade e condenou-a à sanção de multa no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), como sanção administrativa, conforme o Anexo II, Tabela III (INFRAÇÕES IMPUTÁVEIS À CONCESSIONÁRIA OU PERMISSONÁRIA DE SERVIÇOS AÉREOS - P. Jurídica), letra "u", COD. ICG, da Resolução ANAC nº 25, de 25 de abril de 2008 e alterações, pela prática do disposto no § 2º do artigo 37 do (a) Resolução 400 de 13/12/2016 c/c Alínea "u" do inciso III do artigo 302 do(a) Lei 7565 de 19/12/1986. As alegações da defesa foram precisamente afastadas pela primeira instância como evidenciado a seguir:

##### 1. Da Tempestividade

Conforme relatado acima, a defesa foi apresentada tempestivamente.

##### 2. Do mérito

###### 2.1 Fato

A empresa deixou de manter atendimento presencial, em local devidamente identificado, funcionando por no mínimo 2 (duas) horas após o pouso do voo 6154 do dia 28/10/2017. Na referida data o voo 6154 pousou às 02h49min e, após a reclamação de alguns passageiros, foi constatado que às 03h13min os balcões de atendimento da empresa não encontravam-se tripulados.

###### 2.2 Fundamentação Jurídica

O presente processo foi originado após lavratura do Auto de Infração nº 000012/2018 (nº SEI 1396026), o qual retrata em seu bojo o fato de a autuada deixar de prestar atendimento presencial em local devidamente identificado, funcionando por no mínimo 2 (duas) horas após o pouso do voo 6154 do dia 28/10/2017.

Desta forma a ocorrência se enquadra no que estabelece a legislação a seguir:

Art. 302. A multa será aplicada pela prática das seguintes infrações:

(...)

III – Infrações imputáveis à concessionária ou permissionária de serviços aéreos:

(...)

n) *infringir as Condições Gerais de Transporte, bem como as demais normas que dispõem sobre os serviços aéreos; (sem grifo no original)*

A Resolução ANAC nº nº 400 de 13/12/2016, art. 37, estabelece que:

Art. 37. O transportador **deverá** prestar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dívida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro. (g.n.)

§ 1º O atendimento poderá ser realizado em local apartado e devidamente identificado ou no próprio balcão de check-in, a critério do transportador.

§ 2º O atendimento referido no caput deste artigo **deverá** funcionar por no mínimo 2 (duas) horas antes de cada decolagem e 2 (duas) horas após cada pouso e permanecer enquanto houver operação e necessidade nos casos de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro. (g.n.)

A análise dos fragmentos acima explicitam a obrigação imposta ao transportador aéreo de prestar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dívida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro.

### 2.3 Defesa

(...)

Diante do exposto na defesa, conclui-se que os argumentos da autuada **não** merecem prosperar.

**A autuada alega que o funcionário poderá ter que se deslocar no aeroporto, estando, entretanto, prestando a um atendimento determinado, mas que esta ausência é momentânea e que, caso a fiscalização houvesse realizado a ausência do colaborador da Devedente no aeroporto, fundamento haveria para atuação, o que não é o caso.**

**No entanto, cabe ressaltar que o atendimento, embora possa ser realizado em local diverso do balcão de check-in (no desembarque ou no escritório da companhia e no back-office como a própria autuada alega), este deve ser devidamente identificado, para que o usuário possa facilmente encontrá-lo. Pois não é obrigação do passageiro ficar buscando, aleatoriamente, o local, ou o funcionário da empresa para obter o atendimento necessário. Ou seja, a identificação e comunicação de um outro suposto local de atendimento é uma obrigação da empresa e não mera faculdade. Sendo assim, esta falta de identificação do local e de comunicação deste pode ser comprovada de acordo com o relato do fiscal: "o fiscal deslocou até os balcões identificados como atendimento da AVIANCA, mas não encontrou nenhum funcionário da empresa (g.n.). A constatação foi registrada às 03h13 através de fotografias anexadas no documento SI 239958." Isso é, além de não manter funcionário nos balcões, a empresa não identificou outro local de atendimento, e nem arcaizou com orientação ao passageiro para que se dirigisse a um lugar diverso, buscando, com isso, atendimento do seu pleito. Tal relato além de comprovar o desrespeito a norma, demonstra, ainda, que o atendimento ao passageiro realizado pela empresa não estava sendo eficaz na ocasião.**

A empresa declara, também, que "reconhece que sendo sua atribuição a efetiva colaboração para a resolução imediata do problema apresentado pelo passageiro, o funcionário poderá ter que se deslocar no aeroporto, estando, entretanto, prestando o atendimento determinado" (g.n.). Ocorre que conforme relato contido no Relatório de Fiscalização, isto é, "o fiscal localizou no saguão do aeroporto um funcionário da empresa Avianca que informou que nesse horário há apenas dois funcionários da companhia e que ambos são encarregados de receber o voo 6154 e durante esse período os balcões de atendimento ao usuário não ficam tripulados" (g.n.). **Constata-se, então, que os referidos funcionários da empresa não estavam ausentes do balcão de atendimento da empresa para resolver determinado atendimento, mas sim, para receber o voo 6154. Estando, então, o balcão de atendimento sem nenhum suporte para atender demandas de passageiros. Mais uma vez percebe-se a ineficiência do sistema de atendimento ao passageiro da empresa aérea, pois o próprio fiscal, conforme relatado, não encontrou qualquer funcionário da empresa nos balcões, nem indicativo de outro lugar para o atendimento ao público, nem qualquer identificação de um suposto local de atendimento.**

Diante do exposto, resta comprovado o descumprimento da norma pela autuada, uma vez que deixou de prestar atendimento presencial no aeroporto em local devidamente identificado, já que não manteve pessoal no próprio balcão de check-in, nem informativo e nem identificação do outro suposto local de atendimento presencial.

### 2.4 Conclusão

Resta claro, portanto, com base na análise dos fatos relatados no presente processo administrativo, a prática de infração administrativa pela autuada, consubstanciada na violação do art. 302, inciso III, alínea "n" do CBA combinado com o Artigo 37, §2º, da Resolução 400 de 13/12/2016, não havendo que se falar em arquivamento do processo.

Não consta nos autos qualquer evidência da existência circunstâncias atenuantes, bem como de circunstâncias agravantes, que seriam capazes de influir na dosimetria da sanção.

### 1. Da Decisão

Ante o exposto, recebo os autos para julgamento, pela competência delegada pela Portaria nº 2.279, de 25 de agosto de 2016, Portaria nº 3.708, de 14 de dezembro de 2016 e Portaria 2.172, de 24 de agosto de 2016, e, ainda, conforme o inciso I do art. 289 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986 (CBA), ante a devida instrução e fundamentação ora apresentada,

### DECIDO:

- que a empresa seja multada em R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), como sanção administrativa, conforme a Resolução nº 434, de 27 de junho de 2017 por deixar de propiciar atendimento presencial em local devidamente identificado, funcionando por no mínimo 2 (duas) horas após o pouso do voo 6154 do dia 28/10/2017.

2.6. Com relação às circunstâncias atenuantes e agravantes, não se consideraram aplicáveis nenhuma delas.

### DO RECURSO

2.7. Em sede recursal (SEI 1733064) a empresa reitera o alegado em sede de defesa prévia e acrescenta:

- que, "em nenhum momento a ora Recorrente afirmou, em sua Defesa, que o atendimento estava sendo realizado no back-office, conforme consta na r. Decisão de Primeira Instância";
- que "não é admissível que a r. Decisão julgue que os referidos funcionários da empresa não estavam ausentes do balcão de atendimento da empresa para resolver determinado atendimento, mas sim, para receber o voo 6154";
- que, "quanto ao fato de que o colaborador estava ausente do posto, leia-se sentado na cadeira atrás do balcão, reitera-se que esta ausência momentânea estava relacionada ao atendimento de outro passageiro do voo 6154, do dia 27/10/2017, ou seja, mesmo voo reclamado pelos Srs. Thiago Melo Santos e Flávio Café de Castro";
- que, "do Relatório de Fiscalização acostado ao Auto de Infração, depreende-se que o fiscal localizou no saguão do aeroporto um funcionário da empresa Avianca";
- que "o balcão de atendimento da Recorrente está localizado no saguão do aeroporto de Belo Horizonte – Confins, ou seja, mesmo saguão em que o colaborador foi localizado pelo Fiscal Autuante";
- que "tal fato, é prova robusta de que a Recorrente presta atendimento presencial por no mínimo 02 (duas)";
- que "horas após o pouso da aeronave, em estrita observância a regulamentação vigente, logo, havia funcionário atendendo a todos os passageiros que desembarcavam do voo 6154, do dia 27/10/2017";
- que "não há fundamento para a Decisão de Primeira Instância, vez que, como cabalmente comprovado, a Recorrente presta atendimento presencial por no mínimo 02 (duas) horas após o pouso da aeronave, para tratar de pedidos de informações, dúvidas, reclamações dos usuários, bem como, seus deveres decorrentes de atraso de voo, cancelamento e outros".

2.8. Assim, requereu o arquivamento do presente processo.

2.9. 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).

### 3. PRELIMINARES

3.1. **Regularidade processual** - Considerando os prazos descritos no quadro acima, 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.

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

4.1. Quanto à Fundamentação da Matéria – Deixar de manter o atendimento presencial funcionando, para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, por, no mínimo, 2 (duas) horas antes de cada decolagem e 2 (duas) horas após cada pouso e permanecer enquanto houver operação e necessidade nos casos de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro - A infração foi verificada *in loco* pela fiscalização após ser provocada por passageiros no Aeroporto de Confins/SBCF, que reclamaram da ausência de funcionários da Interessada que

lhes pudessem fornecer as assistências devidas. Ante a isso, lavrou-se o auto de infração com fundamento no § 2º do artigo 37 do (a) Resolução 400 de 13/12/2016 c/c Alínea "u" do inciso III do artigo 302 do(a) Lei 7565 de 19/12/1986.

4.2. Após apresentação de defesa Prévia, o órgão decisor de primeira instância prolatou sua decisão, devidamente motivada e fundamentada, confirmando, de forma clara e objetiva, a materialidade infracional imputada à interessada pela fiscalização. Restou comprovado, de fato, com base na farta documentação probatória constante dos autos do processo, **que a OCEANAIR LINHAS AÉREAS S/A - AVIANCA, em 28/10/2014, deixou de manter o atendimento presencial, para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, funcionando por, no mínimo, 2 (duas) horas após o pouso do voo 6154 - que atrasara mais de quatro horas - uma vez que o pouso se dera às 02h49min e às 03h13min, os balcões de atendimento da empresa não se encontravam tripulados.**

4.3. Destarte, com fulcro no § 1º do art. 50 da Lei 9.784/1999, que abre a possibilidade de que a motivação da decisão de recurso administrativo consista em declaração de concordância com fundamentos de anteriores decisões, este relator ora endossa os argumentos trazidos por aquele decisor em sede de primeira instância para a confirmação da prática infracional, bem como fundamentação e a motivação da penalidade aplicada, declarando concordância a fim de que passem a fazer parte integrante do presente voto.

4.4. **Das razões recursais** - A Recorrente não trouxe em recurso, nenhuma argumentação sustentada por prova apta a desconstituir a materialidade infracional, muito bem demonstrada pela Fiscalização, que a constatou *in loco*.

4.5. Não havendo argumentação com prova em contrário, deve-se prevalecer aquilo que foi apurado pela Fiscalização. A atuação do Inspetor de Aviação Civil - INSPAC é ato administrativo que possui em seu favor presunção de legitimidade e cabe ao interessado a demonstração dos fatos que alega, nos termos do art. 36 da lei 9.784/99, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal:

*Art. 36 Cabe ao interessado a prova dos fatos que tenha alegado, sem prejuízo do dever atribuído ao órgão competente para a instrução e o do disposto do art. 37 desta lei.*

4.6. A presunção de legitimidade e legalidade dos atos administrativos advém do fato de que todos os atos devem estrito cumprimento em conformidade com a lei e de veracidade, por serem dotados da chamada fé pública. "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).

4.7. Pode-se dizer, portanto, que os atos emanados do Estado, independentemente de qual seja sua natureza - presumem-se verdadeiros até prova em contrário. A própria Constituição do Brasil estabelece que declarações e informações da Administração gozam de fé pública:

*Art. 19. É vedado à União, aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios:*  
(...)  
*II - recusar fé aos documentos públicos;*

4.8. Se não se pode recusar a fé dos documentos públicos, é lógica a interpretação de que isso implica que os documentos (e atos) da Administração reputam-se (presumem-se) válidos. E mais, reputam-se válidos porque os atos administrativos se postam vinculados ao princípio da estrita legalidade, cujo efeito óbvio é que a Administração e seus agentes não podem atuar senão dentro dos limites legalmente postos, diferente dos entes privados, que podem atuar livremente contanto que não firam os limites legais.

4.9. Como não houve apresentação de prova apta a desconstituir a materialidade infracional, demonstrando, de forma cabal, a sua inexistência, não há que se falar em arquivamento do processo.

4.10. Destaque-se que a fiscalização informa ter encontrado o funcionário da interessada no saguão do aeroporto sem fazer qualquer menção da existência do dito balcão de atendimento no local. **Mais do que isso, informa que esse funcionário, quando perquirido, afirmou haver, naquele horário, apenas dois funcionários da companhia, sendo ambos encarregados de receber o voo 6154 e que durante esse período os balcões de atendimento ao usuário não ficam tripulados.** Desse modo, contrariamente ao alegado pela interessada, vê-se que os balcões de atendimento estavam realmente vazios, não havendo que falar em atendimento aos passageiros no saguão ou aloures.

4.11. Nesse sentido, encontram-se as fotos anexadas pela fiscalização em que, não somente fica patente a ausência de funcionários nos locais de atendimento da interessada no referido aeroporto, bem como constata-se a falta de prestação de assistência aos passageiros, aglomerados na foto do segundo quadro do item 2.2, c, acima. Essa ausência de assistência é corroborada pelas manifestações realizadas pelos passageiros nos canais pertinentes da ANAC.

4.12. Isto posto, conclui-se que as alegações do interessado não foram eficazes para afastar a aplicação da sanção administrativa. Resta configurada a infração apontada pelo AI.

**5. DA DOSIMETRIA DA SANÇÃO**

5.1. A Instrução Normativa ANAC nº 08/2008 determina que a penalidade de multa deve ser calculada a partir do valor intermediário constante das tabelas aprovadas em anexo à Resolução nº 25, em vigor desde 28/04/08, observando-se as circunstâncias atenuantes e agravantes existentes.

5.2. Para o reconhecimento da circunstância atenuante prevista no artigo 22, § 1º, inciso I da Resolução ANAC nº 25/2008 ("o reconhecimento da prática da infração") entende-se que o ente regulado deve reconhecer não só a prática do ato, mas também o fato de que essa conduta infringiu norma de competência da Autoridade de Aviação Civil, o que não se deu nos autos do processo. Dessa forma, deve ser afastada a sua incidência.

5.3. Quanto à adoção, voluntária, de qualquer providência eficaz para amenizar as consequências da infração, prevista no artigo 22, § 1º, inciso II, entende-se que a interessada não demonstrou, nos autos, ter adotado voluntariamente qualquer providência eficaz para evitar ou amenizar as consequências da infração.

5.4. Para a análise da circunstância atenuante prevista no artigo 22, § 1º, inciso III ("a inexistência de aplicação de penalidades no último ano"), é necessária pesquisa para identificar a eventual existência de sanção aplicada ao ente regulado no período de um ano encerrado nas datas dispostas no quadro em epígrafe - que são as datas das infrações ora analisadas.

5.5. Em pesquisa no Sistema Integrado de Gestão de Créditos - SIGEC dessa Agência, ora anexada a essa análise (SEI 4114588) ficou demonstrado que há penalidade anteriormente aplicada ao autuado nessa situação, em conformidade ao destacado em primeira instância - a exemplo dos créditos de multa SIGEC nºs 661678170, 661679178, 661720174, 66172172, 661777178, 661837175, 661839171 e 661901170 - conforme destacado a seguir:

Data da Infração sob análise				Data da DC1 sob análise						
28/10/2017				21/30/2018						
<b>EXTRATO SIGEC</b>										
 <b>SIGEC - SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE CRÉDITOS</b> Atalhos do Sistema   <a href="#">Menu Principal</a>										
Usuário:										
Dados da consulta: <input type="text"/> Consultar										
<b>Extrato de Lançamentos</b>										
Nome da Entidade: <b>OCEANAIR LINHAS AEREAS S/A</b>				Nº ANAC: 30000010421						
CNPJ/CPF: 02575029000140				<input type="checkbox"/> CADIN: Não						
Div. Ativa: <b>Sim - EF</b>				Tipo Usuário: Integral						
End. Sede: AV WASHINGTON LUIS, 7059 SAO PAULO -				Bairro: CAMPO BELO						
CEP: 04627008				Município: SÃO PAULO						
Créditos inscritos no CADIN										
Não Existem Créditos inscritos no CADIN para este Número ANAC										
Recicla	NºProcesso	Processo SIGAD	Data Vencimento	Data Infração	Valor Original	Valor Pago	Valor Utilizado	Chave	Situação	Valor Débito (R\$)
2081	661678170	00058.530072/2017	24/11/2017	15/08/2017	R\$ 1.400,00	1.400,00	1.400,00	24/11/2017	FGD	0,00
2081	661679178	00058.530074/2017	24/11/2017	15/08/2017	R\$ 1.400,00	1.400,00	1.400,00	24/11/2017	FGD	0,00
2081	661720174	00058.530072/2017	30/11/2017	15/08/2017	R\$ 1.400,00	1.400,00	1.400,00	24/11/2017	FGD	0,00
2081	661721172	00058.530062/2017	30/11/2017	15/08/2017	R\$ 1.400,00	1.400,00	1.400,00	24/11/2017	FGD	0,00
2081	661771170	00065550381201775	08/12/2017	18/05/2017	R\$ 3.500,00	3.500,00	3.500,00	08/12/2017	FGD	0,00
2081	661837175	00065550371201730	15/12/2017	16/05/2017	R\$ 10.500,00	10.500,00	10.500,00	15/12/2017	FGD	0,00
2081	661839171	00065541562201719	18/12/2017	25/02/2017	R\$ 3.500,00	3.500,00	3.500,00	15/12/2017	FGD	0,00
2081	661901170	00058.530068/2017	28/12/2017	15/08/2017	R\$ 1.400,00	1.400,00	1.400,00	28/12/2017	FGD	0,00
Total devido em 09/03/2020 (em reais):									0,00	
<b>Legenda do Campo Situação</b> DC1 - Decidido em 1ª instância mas ainda aguardando ciência PU1 - Punição 1ª instância RE2 - Recurso de 2ª instância ITD - Recurso em 2ª instância intertemporário, mas ainda aguardando ciência do infrator DC2 - Decidido em 2ª instância mas aguardando ciência DC3 - Diferenças por iniciativa da 2ª instância CAN - Cancelado PU2 - Punição 2ª instância IT2 - Punição por recurso em 2ª foi intertemporário RE3 - Recurso de 3ª instância ITI - Recurso em 3ª instância intertemporário, mas ainda aguardando ciência do infrator IN3 - Recurso não foi admitido a 3ª instância AD3 - Recurso admitido em 3ª instância DC3 - Decidido em 3ª instância mas aguardando ciência DS3 - Diferenças por iniciativa da 3ª instância RVT - Reverso RVS - Processo em revisão por iniciativa do interessado INR - Revisão a pedido ou por iniciativa da anac não foi admitida								CP - Crédito à Procuradoria PU3 - Punição 3ª instância IT3 - Punição por recurso em 3ª instância foi intertemporário RAN - Processo em revisão por iniciativa da ANAC CD - CADIN EF - EXECUÇÃO FISCAL FP - PARCELADO PELA PROCURADORIA GPE - GARANTIA DA EXECUÇÃO POR FENÔMENA REGULAR E SUFICIENTE SDE - SUSPENSÃO DA EXIGIBILIDADE POR DEPÓSITO JUDICIAL SDJ - SUSPENSÃO DA EXIGIBILIDADE POR DECISÃO JUDICIAL GDE - Garantia da Execução por Depósito Judicial PC - PARCELADO PG - Quitado DA - Dívida Ativa PU - Punição RE - Recurso RS - Recurso Superior CA - Cancelado PGJ - Quitado Depósito Judicial Convertido em Renda		
Registro 1 até 58 de 58 registros								Página: [1] [1] [1]		

- 5.6. Desse modo, verifica-se não incidir essa circunstância atenuante ao presente caso.
- 5.7. Quanto à existência de circunstância agravante, não se vê, nos autos, qualquer elemento que configure hipótese prevista no § 2º do artigo 22 da Resolução ANAC nº 25/2008.
- 5.8. Dada a presença de circunstância atenuante e ausência de circunstâncias agravantes aplicáveis ao caso, sugere-se que a penalidade a ser aplicada seja quantificada em R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), que é o valor médio previsto, à época dos fatos, para a hipótese do Anexo II, Tabela III (INFRAÇÕES IMPUTÁVEIS À CONCESSIONÁRIA OU PERMISSIONÁRIA DE SERVIÇOS AÉREOS - P. Jurídica), letra "u" 6. COD. ICG, da Resolução ANAC nº 25, de 25 de abril de 2008 e alterações.
- 5.9. **Da sanção a ser aplicada em definitivo** - Quanto ao valor da multa aplicada pela decisão de primeira instância administrativa, temos que apontar sua regularidade.

#### 6. CONCLUSÃO

6.1. Pelo exposto na integralidade desta análise, voto por conhecer e NEGAR PROVIMENTO ao recurso, MANTENDO a multa aplicada em Primeira Instância Administrativa no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais) em desfavor de **OCEANAIR LINHAS AÉREAS S/A – AVIANCA**, por, em 28/10/2014, deixar de manter o atendimento presencial, para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, funcionando por, no mínimo, 2 (duas) horas após o pouso do voo 6154 (que atrasara mais de quatro horas) uma vez que o pouso se deu às 02h49min e, às 03h13min, os balcões de atendimento da empresa não se encontravam tripulados.

6.2. É o voto.



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Camargo Cassimiro, Técnico(a) em Regulação de Aviação Civil**, em 22/04/2020, às 12:36, 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/autenticidade>, informando o código verificador 4112301 e o código CRC 37019AF5.

SEI nº 4112301

	<b>SIGEC :: SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE CRÉDITOS</b> Atalhos do Sistema: <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Menu Principal</span>	Usuário: _____
Dados da consulta	Consulta	

### Extrato de Lançamentos

<b>Nome da Entidade:</b> OCEANAIR LINHAS AEREAS S.A <b>CNPJ/CPF:</b> 02575829000148 <b>Div. Ativa:</b> Sim - EF <b>End. Sede:</b> AV. WASHINGTON LUIS, 7059 SAO PAULO - <b>CEP:</b> 04627006	<b>Nº ANAC:</b> 30000010421 <input type="checkbox"/> <b>CADIN:</b> Não <input type="checkbox"/> <b>UF:</b> SP <b>Município:</b> SÃO PAULO <b>Tipo Usuário:</b> Integral
--	---

#### Créditos Inscritos no CADIN

Não Existem Créditos inscritos no CADIN para este Número ANAC

Receita	NºProcesso	Processo SIGAD	Data Vencimento	Data Infração	Valor Original	Data do Pagamento	Valor Pago	Valor Utilizado	Chave	Situação	Valor Débito (R\$)
2081	<a href="#">658632175</a>	00067000751201627	<a href="#">17/02/2017</a>	01/02/2016	R\$ 8 750,00	17/02/2017	8 750,00	8 750,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">658645177</a>	00065515709201626	<a href="#">17/02/2017</a>	25/09/2015	R\$ 21 000,00	17/02/2017	21 000,00	21 000,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">659111176</a>	00069001447201504	<a href="#">31/03/2017</a>	28/10/2015	R\$ 3 500,00	18/04/2017	3 742,90	3 742,90		PG0	0,00
2081	<a href="#">659135173</a>	00058.509780/2016	<a href="#">03/04/2017</a>	04/06/2016	R\$ 3 500,00	03/04/2017	3 500,00	3 500,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">659137170</a>	00058.510041/2016	<a href="#">03/04/2017</a>	15/11/2016	R\$ 1 400,00	03/04/2017	1 400,00	1 400,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">659138178</a>	00058.510043/2016	<a href="#">03/04/2017</a>	15/11/2016	R\$ 1 400,00	03/04/2017	1 400,00	1 400,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">659139176</a>	00058.510049/2016	<a href="#">03/04/2017</a>	15/11/2016	R\$ 1 400,00	03/04/2017	1 400,00	1 400,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">659140170</a>	00058.510050/2016	<a href="#">03/04/2017</a>	15/11/2016	R\$ 1 400,00	03/04/2017	1 400,00	1 400,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">659146179</a>	00058.510051/2016	<a href="#">03/04/2017</a>	15/11/2016	R\$ 1 400,00	03/04/2017	1 400,00	1 400,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">659147177</a>	00058.509762/2016	<a href="#">03/04/2017</a>	04/06/2016	R\$ 3 500,00	03/04/2017	3 500,00	3 500,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">659246175</a>	00066026969201531	<a href="#">27/04/2017</a>	10/01/2014	R\$ 14 000,00	24/04/2017	14 000,00	14 000,00		PG	0,00
2081	<a href="#">659485179</a>		<a href="#">25/05/2017</a>	07/04/2016	R\$ 17 500,00	22/05/2017	17 500,00	17 500,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">659804178</a>	00066500888201778	<a href="#">19/06/2017</a>		R\$ 14 000,00	19/06/2017	14 000,00	14 000,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">659805176</a>	00066501330201718	<a href="#">19/06/2017</a>		R\$ 7 000,00	19/06/2017	7 000,00	7 000,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">659842170</a>	00058.501896/2017	<a href="#">23/06/2017</a>	31/12/2016	R\$ 3 500,00	12/06/2017	3 500,00	3 500,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">659847171</a>	00058115789201521	<a href="#">23/06/2017</a>	24/10/2015	R\$ 3 500,00	23/06/2017	3 500,00	3 500,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">659912175</a>	00058.500673/2016	<a href="#">30/06/2017</a>	17/08/2016	R\$ 3 500,00	30/06/2017	3 500,00	3 500,00		PG	0,00
2081	<a href="#">660053170</a>	00065521315201615	<a href="#">14/07/2017</a>	18/10/2016	R\$ 3 500,00	14/07/2017	3 500,00	3 500,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">660054179</a>	00065521279201681	<a href="#">14/07/2017</a>	18/10/2016	R\$ 3 500,00	14/07/2017	3 500,00	3 500,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">660137175</a>	00058.509782/2016	<a href="#">17/07/2017</a>	04/06/2016	R\$ 3 500,00	17/07/2017	3 500,00	3 500,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">660206171</a>	00058044714201559	<a href="#">21/07/2017</a>	06/09/2014	R\$ 3 500,00	21/07/2017	3 500,00	3 500,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">660208178</a>	00058044748201543	<a href="#">21/07/2017</a>	06/09/2014	R\$ 1 750,00	21/07/2017	1 750,00	1 750,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">660213174</a>	00058044772201582	<a href="#">21/07/2017</a>	06/09/2014	R\$ 1 750,00	21/07/2017	1 750,00	1 750,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">660215170</a>	00058044768201514	<a href="#">21/07/2017</a>	06/09/2014	R\$ 1 750,00	21/07/2017	1 750,00	1 750,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">660217177</a>	00058044765201581	<a href="#">21/07/2017</a>	06/09/2014	R\$ 7 000,00	21/07/2017	7 000,00	7 000,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">660220177</a>	00058044760201558	<a href="#">21/07/2017</a>	06/09/2014	R\$ 7 000,00	21/07/2017	7 000,00	7 000,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">660223171</a>	00058044711201515	<a href="#">21/07/2017</a>	06/09/2014	R\$ 1 750,00	21/07/2017	1 750,00	1 750,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">660226176</a>	00058044754201509	<a href="#">21/07/2017</a>	06/09/2014	R\$ 1 750,00	21/07/2017	1 750,00	1 750,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">660254171</a>	00058044745201518	<a href="#">21/07/2017</a>	06/09/2014	R\$ 1 750,00	21/07/2017	1 750,00	1 750,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">660255170</a>	00058041840201551	<a href="#">21/07/2017</a>	06/10/2014	R\$ 1 750,00	21/07/2017	1 750,00	1 750,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">660257176</a>	00058044736201519	<a href="#">21/07/2017</a>	06/09/2014	R\$ 1 750,00	21/07/2017	1 750,00	1 750,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">660259172</a>	00058044731201596	<a href="#">21/07/2017</a>	06/09/2014	R\$ 1 750,00	21/07/2017	1 750,00	1 750,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">660261174</a>	00058044713201512	<a href="#">21/07/2017</a>	06/09/2014	R\$ 7 000,00	21/07/2017	7 000,00	7 000,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">660263170</a>	00058044729201517	<a href="#">21/07/2017</a>	06/09/2014	R\$ 1 750,00	21/07/2017	1 750,00	1 750,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">660265177</a>	00058044725201539	<a href="#">21/07/2017</a>	06/09/2014	R\$ 1 750,00	21/07/2017	1 750,00	1 750,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">660266175</a>	00058044717201592	<a href="#">21/07/2017</a>	06/09/2014	R\$ 1 750,00	21/07/2017	1 750,00	1 750,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">660285171</a>	00067002732201554	<a href="#">21/07/2017</a>	24/04/2015	R\$ 4 000,00	19/07/2017	4 000,00	4 000,00		PG	0,00
2081	<a href="#">660403170</a>	00065153341201517	<a href="#">31/07/2017</a>	08/10/2015	R\$ 14 000,00	26/07/2017	14 000,00	14 000,00		PG	0,00
2081	<a href="#">660492177</a>	00065142075201416	<a href="#">11/08/2017</a>	30/09/2014	R\$ 8 750,00	26/07/2017	8 750,00	8 750,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">660613170</a>	00058131596201518	<a href="#">18/08/2017</a>	11/12/2015	R\$ 3 500,00	18/08/2017	3 500,00	3 500,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">660906176</a>	00065537342201782	<a href="#">18/09/2017</a>		R\$ 24 500,00	18/09/2017	24 500,00	24 500,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">661029173</a>	00058007441201642	<a href="#">17/09/2018</a>	09/12/2015	R\$ 28 000,00	17/09/2018	28 000,00	28 000,00		PG	0,00
2081	<a href="#">661077173</a>	00058022414201608	<a href="#">05/10/2017</a>	04/02/2016	R\$ 3 500,00	05/10/2017	3 500,00	3 500,00		PG0	0,00
2081	<a href="#">661115170</a>	00058072680201673	<a href="#">24/08/2018</a>	08/06/2016	R\$ 7 000,00	24/08/2018	7 000,00	7 000,00		PG	0,00

2081	<a href="#">661678170</a>	00058.530073/2017	<a href="#">24/11/2017</a>	15/08/2017	R\$ 1 400,00	<a href="#">24/11/2017</a>	1 400,00	1 400,00	PG0	0,00
2081	<a href="#">661679178</a>	00058.530074/2017	<a href="#">24/11/2017</a>	15/08/2017	R\$ 1 400,00	<a href="#">24/11/2017</a>	1 400,00	1 400,00	PG0	0,00
2081	<a href="#">661720174</a>	00058.530072/2017	<a href="#">30/11/2017</a>	15/08/2017	R\$ 1 400,00	<a href="#">24/11/2017</a>	1 400,00	1 400,00	PG0	0,00
2081	<a href="#">661721172</a>	00058.530062/2017	<a href="#">30/11/2017</a>	15/08/2017	R\$ 1 400,00	<a href="#">24/11/2017</a>	1 400,00	1 400,00	PG0	0,00
2081	<a href="#">661777178</a>	00065550381201775	<a href="#">08/12/2017</a>	18/05/2017	R\$ 3 500,00	<a href="#">08/12/2017</a>	3 500,00	3 500,00	PG0	0,00
2081	<a href="#">661837175</a>	00065550371201730	<a href="#">15/12/2017</a>	16/05/2017	R\$ 10 500,00	<a href="#">15/12/2017</a>	10 500,00	10 500,00	PG0	0,00
2081	<a href="#">661839171</a>	00065541562201719	<a href="#">18/12/2017</a>	25/02/2017	R\$ 3 500,00	<a href="#">15/12/2017</a>	3 500,00	3 500,00	PG0	0,00
2081	<a href="#">661901170</a>	00058.530068/2017	<a href="#">28/12/2017</a>	15/08/2017	R\$ 1 400,00	<a href="#">28/12/2017</a>	1 400,00	1 400,00	PG0	0,00
2081	<a href="#">661909176</a>	00065153338201501	<a href="#">09/02/2018</a>	01/01/1900	R\$ 20 000,00	<a href="#">28/12/2017</a>	20 000,00	20 000,00	PG	0,00
2081	<a href="#">661910170</a>	00065153333201571	<a href="#">09/02/2018</a>	08/05/2015	R\$ 20 000,00	<a href="#">28/12/2017</a>	20 000,00	20 000,00	PG	0,00
2081	<a href="#">661911178</a>	00065153343201514	<a href="#">09/02/2018</a>	08/10/2015	R\$ 20 000,00	<a href="#">28/12/2017</a>	20 000,00	20 000,00	PG	0,00
2081	<a href="#">661912176</a>	00065153334201515	<a href="#">09/02/2018</a>	01/01/1900	R\$ 20 000,00	<a href="#">28/12/2017</a>	20 000,00	20 000,00	PG	0,00
2081	<a href="#">662228173</a>	00065506579201711	<a href="#">21/04/2019</a>	14/12/2016	R\$ 7 000,00	<a href="#">18/04/2019</a>	7 000,00	7 000,00	PG	0,00
2081	<a href="#">662325175</a>	00066524188201779	<a href="#">09/02/2018</a>	12/05/2015	R\$ 3 500,00	<a href="#">09/02/2018</a>	3 500,00	3 500,00	PG0	0,00

**Total devido em 09/03/2020 (em reais):** 0,00

**Legenda do Campo Situação**

DC1 - Decidido em 1ª instância mas ainda aguardando ciência	CP - Crédito à Procuradoria
PU1 - Punido 1ª Instância	PU3 - Punido 3ª instância
RE2 - Recurso de 2ª Instância	IT3 - Punido pq recurso em 3ª instância foi intempestivo
ITD - Recurso em 2ª instância intempestivo , mas ainda aguardando ciência do infrator	RAN - Processo em revisão por iniciativa da ANAC
DC2 - Decidido em 2ª instância mas aguardando ciência	CD - CADIN
DG2 - Deligências por iniciativa da 2ª instância	EF - EXECUÇÃO FISCAL
CAN - Cancelado	PP - PARCELADO PELA PROCURADORIA
PU2 - Punido 2ª instância	GPE - GARANTIA DA EXECUÇÃO POR PENHORA REGULAR E SUFICIENTE
IT2 - Punido pq recurso em 2ª foi intempestivo	SDE - SUSPENSÃO DA EXIGIBILIDADE POR DEPÓSITO JUDICIAL
RE3 - Recurso de 3ª instância	SDJ - SUSPENSÃO DA EXIGIBILIDADE POR DECISÃO JUDICIAL
ITT - Recurso em 3ª instância intempestivo , mas ainda aguardando ciência do infrator	GDE - Garantia da Execução por Depósito Judicial
IN3 - Recurso não foi admitido a 3ª instância	PC - PARCELADO
AD3 - Recurso admitido em 3ª instância	PG - Quitado
DC3 - Decidido em 3ª instância mas aguardando ciência	DA - Dívida Ativa
DG3 - Deligências por iniciativa da 3ª instância	PU - Punido
RVT - Revisto	RE - Recurso
RVS - Processo em revisão por iniciativa do interessado	RS - Recurso Superior
INR - Revisão a pedido ou por iniciativa da anac não foi admitida	CA - Cancelado
	PGDJ – Quitado Depósito Judicial Convertido em Renda

Registro 1 até 58 de 58 registros

Página: [1] [Ir]  [Reg]

Tela Inicial	Imprimir	Exportar Excel
--------------	----------	----------------

**VOTO**

**PROCESSO: 00065.560948/2017-11**

**INTERESSADO: AVIANCA LINHAS AÉREAS S.A.**

Nos termos do art. 13 da Instrução Normativa n° 135, de 28 de fevereiro de 2019, profiro meu voto nos seguintes termos:

I - Acompanho, na íntegra, o voto do relator para **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, **MANTENDO** a multa aplicada em Primeira Instância Administrativa no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais) em desfavor de **OCEANAIR LINHAS AÉREAS S/A – AVIANCA**, por, em 28/10/2014, deixar de manter o atendimento presencial, para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, funcionando por, no mínimo, 2 (duas) horas após o pouso do voo 6154, que atrasara mais de quatro horas, uma vez que o pouso se dera às 02h49min e, às 03h13min, os balcões de atendimento da empresa não se encontravam tripulados.

**BRUNO KRUCHAK BARROS**

SIAPE 1629380

Presidente Turma Recursal – BSB

Assessor de Julgamento de Autos em Segunda Instância Substituto

-----  
<sup>1</sup>Nomeações e designações:

(1) a Portaria 2.026, de 9 de agosto de 2016; (2) a Portaria n° 3.403, de 17 de novembro de 2016; (3) por meio da Portaria n° 2.828, de 20 de outubro de 2016; (4) Portaria n° 2.829 - da mesma data da anterior, e; (5) Portaria n° 3.059, de 30 de setembro de 2019



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Kruchak Barros, Presidente de Turma**, em 22/04/2020, às 14:45, 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/autenticidade>, informando o código verificador **4268577** e o código CRC **6DF6B2EB**.

SEI nº 4268577



## VOTO

**PROCESSO: 00065.560948/2017-11**

**INTERESSADO: AVIANCA LINHAS AÉREAS S.A.**

Nos termos do art. 13 da Instrução Normativa n° 135, de 28 de fevereiro de 2019, profiro meu voto nos seguintes termos:

I - Acompanho, na íntegra, o voto do relator, Voto JULG ASJIN 4112301, para NEGAR PROVIMENTO ao recurso, MANTENDO a multa aplicada em Primeira Instância Administrativa no valor de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais) pela conduta do recorrente de deixar de manter o atendimento presencial, para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, funcionando por, no mínimo, 2 (duas) horas após o pouso do voo 6154, que atrasara mais de quatro horas, uma vez que o pouso se dera às 02h49min e, às 03h13min, e os balcões de atendimento da empresa não se encontravam tripulados.

**MARCOS DE ALMEIDA AMORIM**

SIAPE 2346625

Portaria ANAC n° 361/DIRP/2017



Documento assinado eletronicamente por **Marcos de Almeida Amorim, Técnico(a) em Regulação de Aviação Civil**, em 22/04/2020, às 19:23, 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/autenticidade>, informando o código verificador **4270860** e o código CRC **6CEC2272**.

SEI nº 4270860



## CERTIDÃO

Brasília, 22 de abril de 2020.

### CERTIDÃO DE JULGAMENTO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA 508ª SESSÃO DE JULGAMENTO DA ASJIN

**Processo:** 00065.560948/2017-11

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

**Auto de Infração:** 000012/2018

**Crédito de multa:** 663633180

**Membros Julgadores ASJIN:**

- Bruno Kruchak Barros - SIAPE 1629380 - Portaria nº 2026/2016 - Presidente Turma Recursal – BSB
- Rodrigo Camargo Cassimiro - SIAPE 1624880 - Portaria ANAC nº 845/2017 - Relator
- Marcos de Almeida Amorim - SIAPE 2346625 - Portaria ANAC nº 361/2017 - 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, votou por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso e **MANTER** a multa aplicada em Primeira Instância Administrativa no valor de **R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais)** em desfavor de OCEANAIR LINHAS AÉREAS S/A – AVIANCA, por, em 28/10/2014, deixar de manter o atendimento presencial, para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, funcionando por, no mínimo, 2 (duas) horas após o pouso do voo 6154, que atrasara mais de quatro horas, uma vez que o pouso se dera às 02h49min e, às 03h13min, os balcões de atendimento da empresa não se encontravam tripulados.

Os Membros Julgadores votaram com o Relator.



Documento assinado eletronicamente por **Marcos de Almeida Amorim, Técnico(a) em Regulação de Aviação Civil**, em 27/04/2020, às 10:00, 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 27/04/2020, 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 **Rodrigo Camargo Cassimiro, Técnico(a) em Regulação de Aviação Civil**, em 27/04/2020, às 16:22, 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/autenticidade>, informando o código verificador **4279268** e o código CRC **4AA0DD45**.

---

**Referência:** Processo nº 00065.560948/2017-11

SEI nº 4279268