

VOTO
PROCESSO: 00065.569227/2017-77
INTERESSADO: AMERICAN AIRLINES INC.
RELATOR: EDUARDO VIANA BARBOSA - SIAPE 1624783 - PORTARIA NOMEAÇÃO Nº 1381/DIRP/2016
MARCOS PROCESSUAIS

NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração (AI)	Local	Data da Infração	Lavratura do AI	Notificação do AI	Defesa Prévia	Decisão de Primeira Instância (DC1)	Notificação da DC1	Multa aplicada em Primeira Instância	Recurso
00065.569227/2017-77	663010183	02842/2017	Aeroporto Internacional Tancredo Neves	16/09/2017	07/12/2017	08/12/2017	02/01/2018	06/02/2018	05/06/2018	R\$ 35.000,00	08/09/2020 SEI 4744412

Enquadramento: Artigo 37 Caput da Resolução nº 400 de 13/12/2016 c/c Alínea "u" do inciso III do artigo 302 da Lei 7565 de 19/12/1986

Conduta: Deixar de 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 passageiro.

1. INTRODUÇÃO

1.1. Trata-se de processo administrativo originado da lavratura do Auto de Infração nº **002842/2017** pelo descumprimento do que preconiza o art. 302, inciso III, alínea "u" da lei 7.565 de 19/12/1986 c/c artigo 37 Caput da Resolução nº 400 de 13/12/2016.

1.2. O Auto de Infração descreve:

Não foi observada a disponibilização de atendimento presencial pelo transportador aéreo supracitado, em local devidamente identificado ou no próprio balcão de check-in, no Aeroporto Internacional Tancredo Neves (SBCF) em 16/09/2017 às 07h59min. Ressalta-se que o voo AA991 do dia 16/09/2017 pousou às 07h27min.

2. HISTÓRICO

2.1. **Relatórios de Fiscalização - RF** - A fiscalização, em seu relato, informou:

2.2. Em 16/09/2017 às 07h50min o passageiro VOLDOMIRO LATYKI compareceu ao Núcleo Regional de Aviação Civil de Confinos e disse que não conseguiu atendimento presencial da American Airlines, sendo que o voo havia pousado há pouco tempo.

2.3. No intuito de verificar o relatado pelo passageiro, o servidor da ANAC, responsável pela elaboração do presente relatório, verificou que, conforme fotografia em anexo (SEI 1088433), os painéis informativos do aeroporto indicavam que o voo AA991 havia pousado às 07h27min, sendo o seu estimado para às 07h40min,.

2.4. Após a constatação do horário de pouso, o servidor da ANAC, deslocou-se até a região de atendimento público da American Airlines, chegando às 07:59. Conforme pode ser observado nas fotografias anexadas ao presente relatório (SEI 1088433), não havia qualquer funcionário da American Airlines nos balcões e nem indicativo de outro lugar para o atendimento ao público.

2.5. Haja vista que o voo AA991 estava desembarcando, o servidor da ANAC se deslocou até o setor de desembarque internacional e aguardou pela saída de algum funcionário da American Airlines. Às 08:23 o funcionário de nome Lucas se fez presente no desembarque e informou que no momento não havia funcionário da American Airlines na área pública para o atendimento presencial, mas que iria atender o passageiro. Todos os demais funcionários da American Airlines, segundo informado, estariam realizando os procedimentos de desembarque do voo AA991.

2.6. É o relatório.

2.7. **Defesa Prévia** - A empresa tomou ciência da autuação em **12/12/2017** e teve **20** (vinte) dias, após esta data, para apresentar sua defesa prévia, conforme dispõe o art. 12, Resolução ANAC nº 25, de 25 de abril de 2008 e alterações, norma vigente à época dos fatos, sendo esta protocolizada na ANAC em **02/01/2018**, tempestiva, na qual a autuada alegou, em síntese:

a) Considerando o prazo de 20 (vinte) dia previsto na legislação aplicável, o prazo para a apresentação de defesa nos presentes autos expira na presente data, restando, portanto, demonstrada a tempestividade desta petição.

b) A American foi autuada por esta r. Agência por suposto descumprimento ao artigo 37 da Resolução nº 400/2016, conforme capitulação que foi assim descrita no Auto de Infração em epígrafe:

Deixar de 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 passageiro

c) De acordo com o auto de infração, não teria sido observada a disponibilização de atendimento presencial pelo transportador aéreo, em local devidamente identificado ou no próprio balcão de check-in, no Aeroporto Internacional Tancredo Neves (BCF) em 16 de setembro de 2017 às 07h59min. O auto de infração ainda resalta que o voo AA 991 na mesma data teria pousado às 07h27min.

d) O relatório de fiscalização dispõe que no dia 16 de setembro de 2017 às 07h50min, o passageiro Yoldomiro Latyki compareceu ao Núcleo Regional de Aviação Civil do Aeroporto Internacional Tancredo Neves, informando que não teria conseguido atendimento presencial por parte da Peticionária.

e) Para certificar o ocorrido, o servidor da ANAC deslocou-se até o balcão de check-in da American e fotografou o local que estava sem nenhum funcionário. Conforme será explorado em mais detalhes abaixo, é evidente que o balcão estaria vazio, uma vez que a próxima decolagem de um voo da American ocorreria somente no período da noite.

f) Por fim, o servidor se deslocou até a saída do setor de desembarque internacional, onde foi atendido por um funcionário da American que informou que não havia nenhum funcionário na área pública, já que todos estariam atuando no desembarque do voo que acabava de pousar (evidente que todos estariam no desembarque se não havia previsão de nenhuma decolagem), mas que este funcionário pessoalmente atenderia o passageiro.

g) Apesar dos fatos narrados acima, como se demonstrará a seguir, não há que se falar em cometimento de qualquer infração pela American, já que o atendimento presencial aos passageiros transportados pela companhia na data em questão foi prestado estritamente de acordo com as diretrizes da Resolução nº 400/2016.

h) Em síntese, a Resolução nº 400/ 16 estabelece de forma abrangente que as companhias aéreas devem providenciar o atendimento presencial dos passageiros no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação.

i) Analisando a normativa, verifica-se a preocupação desta R. Agência em garantir que todas as demandas dos passageiros sejam devidamente abordadas, ainda no aeroporto, seja no início ou no término da viagem.

j) Visando cumprir com os dispositivos da Resolução nº 400/ 16, e prezando pelo melhor atendimento aos seus passageiros, a American orienta seus funcionários a estarem sempre à disposição dos passageiros em todas as operações da companhia nos aeroportos.

k) Como se detalhará a seguir, na data da suposta infração, resta evidente que a American cumpriu integralmente com os requisitos da Resolução nº 400/16, razão pela qual nenhum tipo de penalidade pode ser aplicado no caso em epígrafe.

l) Ainda, com relação às fotos obtidas pelo agente de fiscalização, que supostamente evidenciariam a não prestação do atendimento pela American, como também será abordado em maiores detalhes nos próximos itens, não há obrigatoriedade prevista em norma e nem seria necessário, no momento da fiscalização, o atendimento presencial no balcão de check-in. Logo, não houve qualquer falha na realização do atendimento presencial aos passageiros.

m) Dos Locais de Atendimento aos Passageiros

n) A Resolução nº 400/16 estabelece que o atendimento aos passageiros pode ser realizado em local apartado e devidamente identificado ou no próprio balcão de check-in, a critério do transportador. 7. Neste ponto, cumpre destacar o objetivo da ANAC com o regramento detalhado acima. De acordo com os esclarecimentos prestados por esta R. Agência na Audiência Pública 03/20161, que culminou na edição da Resolução nº 400/16, os objetivos seriam os seguintes:

O que se intenta com a presente norma é que o passageiro seja atendido no aeroporto quando o mesmo apresentar pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como a solicitação de composição relativo a atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro.

A forma como a empresa prestará esse atendimento é uma decisão da própria transportadora e a ANAC exercerá seu poder de fiscalização para averiguar a efetividade desse atendimento.

[. . .] Além disso, não carece ser especializado, mas sim prestado por funcionário que possa resolver o problema do passageiro." (grifos nossos)

o) o caso em tela, considerando que no momento da fiscalização estava ocorrendo o desembarque do voo AA99 1, o atendimento da American estava ocorrendo no setor de desembarque. Tal fato acima é comprovado pelo próprio relato do Agente de Fiscalização, que afirma ter sido atendido por um funcionário da American saindo da sala de desembarque ao final do processo de desembarque.

p) Cumpre esclarecer que minutos antes do pouso da aeronave os funcionários da American são orientados a se locomoverem até o setor de desembarque para os preparativos para a chegada do voo, inclusive com a abertura da posição de Lost Luggage.

q) Referida posição é responsável pela consulta dos dados das bagagens dos passageiros, por meio dos terminais de consulta disponibilizados pela BH Airport.

r) A todo momento durante o desembarque o sistema de anúncios comunica a disponibilidade da posição de Lost Luggage caso qualquer passageiro precise ser atendido. Além desta posição, os demais funcionários, devidamente identificados, também permanecem à disposição dos passageiros.

s) Note que a BH Airport não permite a fixação de placas com a identificação de qualquer companhia no setor de desembarque, por tratar-se de área comum, por este motivo a American se utiliza a todo momento do sistema de anúncios para identificar o atendimento da posição de Lost Luggage, e garantir o adequado atendimento aos seus passageiros.

t) Como mencionado acima, durante o desembarque toda a equipe da American fica à disposição para o atendimento aos passageiros. Após a saída do último passageiro da sala de desembarque, o atendimento permanece sendo realizado no escritório da companhia e no back-office (área atrás dos balcões de check-in), locais devidamente identificados com placas da American, conforme evidenciam as fotos anexas (DOC. 02), e cuja localização é de conhecimento do balcão de informações administrado pela BH Airport.

u) Sendo assim, caso após o encerramento do desembarque algum passageiro permaneça com a necessidade de esclarecimento de qualquer informação, a American permanece à disposição em seus escritórios, que podem ser visualmente identificados pelos passageiros, ou cuja localização pode ser obtida no balcão de informações da BH Airport.

v) Como amplamente demonstrado acima, o atendimento aos passageiros é devidamente

realizado pela American tanto no setor de desembarque quanto na área comum, a depender do momento da operação, não podendo esta r. Agência aplicar penalidades em face da American, por suposta inobservância do dever de prestar atendimento presencial aos passageiros. l

w) Do Atendimento no Balcão de Check-in 16. Ainda, com relação ao atendimento realizado pela American, na data e horário da fiscalização em que tão, a companhia estava realizando o de embarque do seu voo AA991, sendo que nova decolagem somente aconteceria à 23h 15m in (voo AA992).

x) Ao dispor sobre o atendimento ao passageiros, a Resolução nº 400/ 16 estabelece que o atendimento aos passageiros deverá funcionar por no mínimo 2 (duas) horas antes de cada decolagem e 2 (duas) horas após cada pouso.

y) Ora, se nova decolagem somente estaria prevista para o final do dia, não faria qualquer sentido manter um funcionário no balcão de check-in, já que todos os passageiros estariam no setor de desembarque após a chegada do voo AA991.

z) Especificamente com relação ao local destinado ao atendimento dos passageiros, novamente vale a pena apresentar as considerações da própria A AC na Audiência Pública 03/20 16:

Entende-se que não há necessidade da norma reguladora determinar que haja pessoa designada especificamente para esse fim e nem que haja espaço específico para tal, como o fez a Resolução nº 196/2011, que previa um local específico de atendimento nos aeroportos em que a houvesse um movimento de mais de 500.000 passageiros no ano anterior." (grifos nossos)

aa) A orientação dada pela American aos seus funcionários é que a posição de Lost Luggage seja aberta minutos antes do pouso e permaneça em pleno funcionamento até que o último passageiro deixe a ala de de embarque, encerrado o desembarque os funcionários permanecem à disposição no escritório da companhia, que fica localizado junto aos escritórios das demais companhias aéreas, bem como no back-office atrás do setor de check-in, áreas facilmente identificáveis e de pleno conhecimento do balcão de informações gerido pela BI I Airport. Desta forma a companhia garante que os passageiros sejam devidamente atendidos em seus 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 passageiro.

ab) Como evidência do disposto acima, note que o Agente de Fiscalização foi atendida pelo r. Lucas na saída da ala de desembarque. Durante a fiscalização o Agente sequer foi ao escritório da companhia, para verificar o atendimento aos passageiros, respaldando-se apenas na incorreta conclusão de que o atendimento deveria ser realizado no balcão de check-in ou que a identificação de local diverso deveria estar no mesmo balcão.

ac) A ausência de funcionários no balcão de check-in não poderia per se ensejar a aplicação da penalidade, haja vista que a Resolução nº 400/ 16 não exige que a todo momento um funcionário permaneça em tal local. Tal posicionamento da Agência é completamente lógico, uma vez que nos grandes aeroportos brasileiros, as posições de check-in são normalmente utilizadas de forma compartilhada, ou seja, se a Resolução dispusesse que um funcionário deveria estar permanentemente no balcão de check-in, as companhias ficariam impossibilitadas de cumprir fielmente o disposto na normativa.

ad) Por este motivo é que a American, em suas operações de embarque, disponibiliza atendimento aos passageiros, no balcão de check-in, no prazo estabelecido na Resolução nº 400/16, e durante o desembarque, mobiliza todos os seus funcionários para a sala de desembarque, com o intuito de prestar o mais efetivo atendimento aos seus passageiros.

ae) Sendo assim, as fotos apresentadas como evidência indicam apenas e tão somente que não havia funcionário do balcão de check-in, não servindo como provas do descumprimento do dever de prestar atendimento presencial no aeroporto.

af) Por todos os fatos narrados acima, são mais do que suficientes as razões pelas quais requer-se o arquivamento do presente Processo Administrativo.

ag) Diante de todo o acima exposto, considerando o efetivo cumprimento às diretrizes da Resolução nº 400/ 16 por parte da American, não há que se falar na aplicação de qualquer tipo de penalidade no presente caso.

ah) Sendo assim, requer-se o arquivamento do presente processo administrativo.

ai) Termos em que, pede deferimento.

3. DECISÃO DE PRIMEIRA INSTÂNCIA

3.1. Devidamente motivada, que considerou inexistente qualquer circunstância capaz de inferir à dosimetria da sanção, o competente setor de primeira instância **DECIDIU**:

que a empresa seja multada em R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais), como sanção administrativa, conforme a Resolução nº 400, DE 13 de dezembro de 2016 por deixar de propiciar atendimento presencial no Aeroporto Internacional Tancredo Neves (SBCF) em 16/09/2017 às 07h59min.

4. RECURSO

4.1. Devidamente notificado da DC1 em 20/02/2018, o interessado interpôs o recurso no dia 02/03/2018. Diante disso, fora exarado Despacho SEI 1991153, que não reconhece a tempestividade do Recurso interposto. Inconformada, a Recorrente interpôs pedido de Revisão acerca da intempestividade por meio do processo 00066.020023/2018-11, que decidiu por meio do Parecer GTAG 4055367:

Com base nas datas indicadas acima, e aplicando-se as regras de contagem de prazos nos processos administrativos, o prazo fatal para apresentação de recurso pela American se esgotaria no dia 06 de março de 2018 (terça-feira). Considerando que o recurso foi efetivamente protocolado no dia 02 de março de 2018 (sexta-feira), é evidente a tempestividade do mesmo.

- Ante a incorreção do despacho que determinou a intempestividade do recurso apresentado, deixando de apreciar os argumentos trazidos pela American, é patente a admissibilidade da presente REVISÃO, uma vez que circunstâncias relevantes suscetíveis de justificar a

inadequação da sanção aplicada deixaram de ser analisadas.

- 4.2. Admitindo-se, assim, agora, o Recurso de forma tempestiva.
- 4.3. Desta feita, o Recurso, agora em análise, reitera as informações e o pleito apresentado em sede de Primeira Instância e alega que a Resolução nº 400/16 estabelece de forma abrangente que as companhias aéreas devem providenciar o atendimento presencial dos passageiros no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação.
- 4.4. Analisando a normativa, verifica-se a preocupação desta R. Agência em garantir que todas as demandas dos passageiros sejam devidamente abordadas, ainda no aeroporto, seja no início ou no término da viagem.
- 4.5. Visando cumprir com os dispositivos da Resolução nº 400/16, e prezando pelo melhor atendimento aos seus passageiros, a American orienta seus funcionários a estarem sempre à disposição dos passageiros em todas as operações da companhia nos aeroportos.
- 4.6. Como mencionado na defesa e incluído na decisão proferida por esta r. Agência, A Resolução nº 400/16 estabelece que o atendimento aos passageiros pode ser realizado em local apartado e devidamente identificado ou no próprio balcão de check-in, a critério do transportador.
- 4.7. Neste ponto, cumpre novamente destacar o objetivo da ANAC com o regramento detalhado acima. De acordo com os esclarecimentos prestados por esta R. Agência na Audiência Pública 03/2016', que culminou na edição da Resolução nº 400/16, os objetivos seriam os seguintes:

Entende-se que não há necessidade da norma reguladora determinar que haja pessoa designada especificamente para esse fim e nem que haja espaço específico para tal como o fez a Resolução nº 196/2011, que previa um local específico de atendimento nos aeroportos em que a houvesse um movimento de mais de 500.000 passageiros no ano anterior.

[...] O que se intenta com a presente norma é que o passageiro seja atendido no aeroporto quando o mesmo apresentar pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como a solicitação de composição relativo a atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro. A forma como a empresa prestará esse atendimento é uma decisão da própria transportadora e a ANAC exercerá seu poder de fiscalização para averiguar a efetividade desse atendimento.

[...] Além disso, não carece ser especializado, mas sim prestado por funcionário que possa resolver o problema do passageiro." (grifos nossos)

- 4.8. Ora, se a administração do aeroporto proíbe a fixação de placas de identificação, a suposta falha em identificar devidamente a área de atendimento não pode ser imputada às companhias aéreas, que encontram-se proibidas de adotar qualquer medida. A responsabilidade por este fato deve ser atribuída à BH Airport, devendo a ANAC, como supervisora das concessões aeroportuárias no Brasil, resolver diretamente tal impasse junto à concessionária, prezando pelo direito dos passageiros.
- 4.9. Agora, não se pode admitir sob hipótese alguma a aplicação de penalidades em face das companhias aéreas por fato exclusivamente relacionado à terceiro, no caso a administradora do aeroporto (BH Airport).
- 4.10. Desta feita, não há que se falar em qualquer infração por parte da American Airlines que enseje a imposição de penalidade por parte desta r. Agência, razão pela qual requer-se o arquivamento do presente processo administrativo.
- 4.11. Diante de todo o acima exposto, restando evidenciada a regularidade da conduta da American Airlines e, por consequência, a inexistência de infração no caso concreto, requer-se que seja revista a decisão de fls. 5, para que se determine o arquivamento do presente processo administrativo.

4.12. **É o breve relato.**

5. **PRELIMINARES**

5.1. **Da regularidade processual** - Considerados os marcos apontados no início desta análise, acuso regularidade processual no presente feito, eis que preservados todos os direitos constitucionais inerentes ao interessado, bem como respeitados os princípios da Administração Pública, em especial contraditório e ampla defesa.

6. **FUNDAMENTAÇÃO: MÉRITO E ANÁLISE DAS ALEGAÇÕES DO INTERESSADO**

6.1. **Da fundamentação da matéria e da materialidade infracional** - O presente processo foi originado após lavratura do Auto de Infração nº 002843/2017 que retrata em seu bojo o fato de a autuada deixar de prestar atendimento presencial no aeroporto, transgredindo, pois, o disposto no art. 302, inciso III, alínea "u" do Código Brasileiro de Aeronáutica, Lei nº 7.565/1986 c/c art. 37, *caput*, da resolução nº 400/2016, *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; (sem grifo no original)

6.2. bem como descrito em legislação infralegal, na resolução nº 400/2016, em seu artigo 37, *caput*, da Resolução nº 400 de 13/12/2016, *in verbis*:

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 passageiro.

§ 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.

6.3. 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 da Decisão anterior, **naquilo que couber aos casos específicos**, 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, **nos demais aspectos**, a fim de que passem a fazer parte integrante do presente relatório.

7. DAS ALEGAÇÕES DO INTERESSADO

7.1. Da alegação de que comunica o atendimento via sistemas de anúncios sonoros:

7.2. Ora, conforme o relatório do INSPAC, não há qualquer referência a tais informes disponibilizados durante o desembarque, bem como constatado no relato do passageiro, ademais, a Recorrente não apresentou quaisquer documentos que atestem tal procedimento de forma regular normativa aos seus colaboradores.

7.3. Assim, resta claro que não há como se confirmar as alegações da interessada, posto que não existem nos autos elementos comprobatórios suficientes para afastar a presunção de legitimidade do ato. Veja que a presunção de veracidade é um atributo do ato administrativo; atributo este referente aos fatos narrados no auto de infração. Em decorrência desse atributo, presumem-se verdadeiros os fatos alegados pela Administração Pública, os quais são dotados de fé pública. Em que pese o Princípio da Presunção de Inocência ser um dos princípios do Processo Administrativo Sancionador este é relativo, podendo ser elidido por prova em contrário. Sendo, então, que no caso em exame não existem elementos que comprovem o cumprimento normativo por parte do autuado.

7.4. Sobre este aspecto, no caso específico da produção de provas, estando a Administração adstrita ao princípio da legalidade e obrigada a aplicar o art. 36, aliando-se isto com o conceito de presunção de veracidade dos atos administrativos decorrente do art. 19 da Constituição Federal, reputa-se ainda como válida a inversão do *onus probandi* nestes casos, conforme bem assentado na doutrina administrativa. Ainda assim o interessado não resta desguarnecido e não há que se falar em nulidade do processo ou cerceamento do direito de defesa. Como sabido, a presunção é relativa e pode ser desconstituída mediante demonstração cabal nos autos do processo específico de que a aferição do poder público não condiz com a realidade.

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

7.6. Portanto, com respaldo na doutrina administrativa, princípios da legalidade de supedâneo constitucional e vinculação ao art. 36 da Lei de Processo Administrativo, conclui-se que opera ainda a inversão do ônus da prova nos casos revestidos de presunção de legalidade decorrentes do *manus fiscalizatório* da ANAC. Incontestável, pela sistemática do ordenamento administrativo, que se requer demonstração para desconstituição da presunção, não havendo que se falar em nulidade por impossibilidade de produção de prova negativa.

7.7. Da alegação de que o atendimento permanece sendo realizado no escritório da companhia e no back-office e no LL:

7.8. De fato, não há impeditivos legais que impeça que o atendimento ocorra em locais distintos, o que se espera da Companhia, a partir do normativo, é que tais locais sejam devidamente identificados e disponibilizados nos horários descritos da norma, o que não ocorrera e, assim, constatado pelo agente de fiscalização.

7.9. Da alegação de esclarecimentos prestados na Audiência Pública 03/20161:

7.10. O esclarecimento ofertado quando da Audiência Pública atesta o contrário do alegado pela Recorrente:

O que se intenta com a presente norma é que o passageiro seja atendido no aeroporto quando o mesmo apresentar pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como a solicitação de composição relativo a atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro. A forma como a empresa prestará esse atendimento é uma decisão da própria transportadora e a ANAC exercerá seu poder de fiscalização para averiguar a efetividade desse atendimento.

[. . .] Além disso, não carece ser especializado, mas sim prestado por funcionário que possa resolver o problema do passageiro." (grifos nossos)

7.11. Como se pode inferir, não fora identificado de qualquer forma o local de atendimento, bem como esse devidamente prestado em a ingerência do agente, infringindo a norma em questão.

7.12. Como a recorrente não apresenta comprovação de excludente de sua responsabilidade, tampouco qualquer prova de que, de fato, não descumpriu a legislação vigente, suas alegações não podem servir para afastar a aplicação da sanção administrativa. Resta, pois, configurada a infração apontada pelo AI.

7.13. 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 da Decisão anterior, **naquilo que couber aos casos específicos**, 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, **nos demais aspectos**, a fim de que passem a fazer parte integrante do presente relatório.

8. DA DOSIMETRIA DA SANÇÃO

8.1. Por todo o exposto nesta decisão e tudo o que consta nos autos do presente processo, se considera configurada a infração descrita no Inciso III do Artigo 302 do Código Brasileiro de Aeronáutica, pelo fato de de 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 passageiro.

8.2. A Resolução ANAC nº 472, de 2018 entrou em vigor em 04/12/2018 e revogou a Resolução ANAC nº 25, de 2008 e a Instrução Normativa nº 08, de 2008 e, dentre outras disposições, estabeleceu em seu Art. 82. que as novas disposições aplicam-se a todos os processos em curso, sem prejuízo dos atos já praticados e da aplicação das normas vigentes à época dos fatos, inclusive no que concerne às sanções aplicáveis.

8.3. A sobredita Resolução ANAC nº 25, de 2008, estabeleceu que a sanção de multa será expressa em moeda corrente, calculada a partir do valor intermediário (grifo meu) constante das tabelas aprovadas em anexo àquela Resolução, salvo existência de previsão de sanção constante de legislação

específica.

8.4. Quanto à gradação das sanções ficou estabelecido no artigo 22, da Resolução ANAC nº 25, de 2008 que na dosimetria da aplicação de sanções serão consideradas as circunstâncias atenuantes e agravantes e quando inexistentes causas atenuantes ou agravantes ao caso ou quando elas se compensem deve ser aplicada a sanção no patamar médio da tabela anexa à Resolução.

8.5. Nesse sentido, faz-se mister observar a incongruência quando da aferição da dosimetria do caso em tela. O setor de DC1 levou em consideração a Resolução ANAC nº 472, de 06/10/2018.

8.6. Assim, a infração se dera em 06/08/2018, vigente à época Resolução ANAC nº 25, de 2008. Assim, versa a Resolução nº 472, de 06 de junho de 2018, que determina que a legislação a ser aplicada deva ser a vigente à época da ocorrência dos fatos, disposto em seu Artigo 82, *in verbis*:

Art. 82. Esta Resolução aplica-se a todos os processos em curso, sem prejuízo dos atos já praticados e da aplicação das normas vigentes à época dos fatos, inclusive no que concerne às sanções aplicáveis.

Parágrafo único. As providências administrativas preventivas não se aplicam a infrações identificadas antes da vigência desta Resolução.

8.7. Assim dispunha Resolução vigente à época:

CAPÍTULO II

DAS ATENUANTES E AGRAVANTES

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.

8.8. Esclarecida a inconsistência da fundamentação, para a infração cometida por pessoa jurídica, a previsão da Resolução ANAC nº 25, de 2008, relativa ao art. 302, inciso III, do CBAer, é a de aplicação de multa no valor de R\$ 20.000 (vinte mil reais) – valor de multa mínimo referente à infração, R\$ 35.000 (trinta e cinco mil reais) – valor de multa médio referente à infração e R\$ 50.000 (cinquenta mil reais) – valor de multa máximo referente à infração, conforme a circunstância.

Das Circunstâncias Atenuantes

8.10. I do § 1º do art. 22, da Resolução ANAC nº 25, de 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, além de não incorrer em atitude processual contraditória para com o reconhecimento como, por exemplo, defender-se no mérito ou buscar imputar a responsabilidade pela prática da infração a outrem.

8.11. *In casu*, a Interessada não reconhece a prática da infração, conforme o disposto no § 1º, bem como alega ocorrência de fato adverso ao descrito no Auto de infração, não o podendo usufruir de tal benefício.

8.12. No mesmo sentido, a interessada não demonstrou, nos autos, ter adotado voluntariamente qualquer providência eficaz para amenizar as consequências da infração. Registre-se que nenhuma medida que configure um dever pode ser fundamento para a aplicação dessa atenuante, prevista no inciso II do § 1º do art. 22, da Resolução ANAC nº 25, de 2008.

8.13. Para a análise da circunstância atenuante prevista no inciso III do § 1º do art. 22, da Resolução ANAC nº 25, de 2008 (“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. Em pesquisa no Sistema Integrado de Gestão de Créditos – SIGEC dessa Agência, ora anexada a essa análise (SEI nº 4801010) ficou demonstrado que **há** penalidade anteriormente aplicada ao autuado nessa situação. Deve ser considerada a exclusão dessa circunstância como causa de **manutenção** do valor da sanção.

Das Circunstâncias Agravantes

8.15. Quanto à existência de circunstâncias agravantes, não se vê, nos autos, qualquer elemento que configure as hipóteses previstas no § 2º do art. 22 da Resolução ANAC nº 25/2008.

8.16. **Da sanção a ser aplicada em definitivo** - Por tudo o exposto, dada a **inexistência de circunstâncias atenuantes e ausência de agravantes** aplicáveis ao caso, **entendo que deva ser mantida a sanção aplicada pela primeira instância administrativa, no valor de R\$ 35.000** (trinta e cinco mil reais), que é o valor **médio previsto no Anexo da Resolução ANAC nº 25/2008**.

9. CONCLUSÃO

9.1. Pelo exposto na integralidade desta análise, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, **MANTENDO** a multa aplicada em Primeira Instância Administrativa no valor de R\$ 35.000 (trinta e cinco mil reais), em desfavor da Empresa AMERICAN AIRLINES INC., por deixar de 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 passageiro., infração capitulada no Artigo 37 Caput 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.

É o Parecer e Proposta de Decisão.

Submeta ao crivo do decisor.

Eduardo Viana
SIAPE - 1624783
Membro Julgador - Portaria ANAC nº 1381/DIRP/2016



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Viana Barbosa, Analista Administrativo**, em 20/10/2020, às 15:52, 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/sei/autenticidade>, informando o código verificador **4912929** e o código CRC **20E3B40D**.

SEI nº 4912929

VOTO

PROCESSO: 00065.569227/2017-77

INTERESSADO: AMERICAN AIRLINES INC.

0.1. Nos termos do art. 13 da Instrução Normativa nº 135, de 28 de fevereiro de 2019, profiro meu voto nos seguintes termos:

0.2. Acompanho na íntegra o voto do Relator para **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO, MANTENDO** o valor da multa aplicada em sede de **PRIMEIRA INSTÂNCIA**, em desfavor da AMERICAN AIRLINES INC., no valor de R\$ 35.000 (trinta e cinco mil reais), em desfavor da Empresa AMERICAN AIRLINES INC., deixar de 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 passageiro, infração capitulada no Artigo 37 Caput 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.

É como voto.

BRUNO KRUCHAK BARROS

SIAPE 1629380

Presidente Turma Recursal – BSB

Assessor de Julgamento de Autos em Segunda Instância Substituto

¹Nomeações e designações:

(1) a Portaria 2.026, de 9 de agosto de 2016; (2) a Portaria nº 3.403, de 17 de novembro de 2016; (3) por meio da Portaria nº 2.828, de 20 de outubro de 2016; (4) Portaria nº 2.829 - da mesma data da anterior, e; (5) Portaria nº 3.059, de 30 de setembro de 2019



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Kruchak Barros, Presidente de Turma**, em 20/10/2020, às 17:21, 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/sei/autenticidade>, informando o código verificador **4913189** e o código CRC **1FE60852**.



VOTO

PROCESSO: 00065.569227/2017-77

INTERESSADO: AMERICAN AIRLINES INC.

0.1. Nos termos do art. 13 da Instrução Normativa nº 135, de 28 de fevereiro de 2019, profiro meu voto nos seguintes termos:

0.2. Acompanho na íntegra o voto do Relator para **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO, MANTENDO** o valor da multa aplicada em sede de **PRIMEIRA INSTÂNCIA**, em desfavor da AMERICAN AIRLINES INC., no valor de R\$ 35.000 (trinta e cinco mil reais), em desfavor da Empresa AMERICAN AIRLINES INC., deixar de 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 passageiro., infração capitulada no Artigo 37 Caput 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.

É como voto.

Isaias de Brito Neto

SIAPE 1291577

Membro Julgador

Nomeado pela Portaria nº 0644/DIRP/2016



Documento assinado eletronicamente por **Isaias de Brito Neto, Analista Administrativo**, em 20/10/2020, às 17:21, 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/sei/autenticidade>, informando o código verificador **4913207** e o código CRC **B324964A**.

SEI nº 4913207



CERTIDÃO

Brasília, 05 de outubro de 2020.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

514ª SESSÃO DE JULGAMENTO DA ASJIN

Processo: 00065.569227/2017-77

Interessado: AMERICAN AIRLINES INC.

Auto de Infração: 02842/2017

Crédito de multa: 663010183

Membros Julgadores ASJIN:

- Bruno Kruchak Barros - SIAPE 1629380 - Portaria nº 2026/2016 - Presidente da Sessão Recursal
- Eduardo Viana Barbosa - SIAPE 1624783 - Portaria Nomeação nº nº 1381/DIRP/2016 - Membro Julgador
- Isaias de Brito Neto - SIAPE 1291577 - Portaria ANAC nº 0644/DIRP/2016. - Membro Julgador

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

2. A ASJIN, por unanimidade, votou por **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO, MANTENDO** o valor da multa aplicada em sede de **PRIMEIRA INSTÂNCIA**, em desfavor da AMERICAN AIRLINES INC., no valor de R\$ 35.000 (trinta e cinco mil reais), em desfavor da Empresa AMERICAN AIRLINES INC., deixar de 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 passageiro., infração capitulada no Artigo 37 Caput 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.

3. Os Membros Julgadores seguiram o voto relator.



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Kruchak Barros, Presidente de Turma**, em 21/10/2020, às 14:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Viana Barbosa, Analista Administrativo**, em 21/10/2020, às 15:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Isaias de Brito Neto, Analista Administrativo**, em 21/10/2020, às 16:41, 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/sei/autenticidade>, informando o código verificador **4913251** e o código CRC **2318A2A0**.
