

**VOTO**
**PROCESSO: 00058.041856/2018-15**
**INTERESSADO: AIR ITALY S.P.A.**
**MARCOS PROCESSUAIS**

NUP	Crédito de Multa (SIGEC)	Auto de Infração (AI)	Interessado	Data da Infração	Lavratura do AI	Ciência do Auto de Infração	Decisão de Primeira Instância (DC1)	Notificação da DC1	Multa aplicada em Primeira Instância	Recurso
00058.041856/2018-15	670522207	006641/2018	AIR ITALY S.P.A.	12/11/2018	19/11/2018	22/11/2018	17/07/2020	4786901	R\$ 20.000,00	4786901

**Enquadramento** - Artigo 39 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

**Infração** - Deixar de responder, no prazo de dez dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC.

**Proponente** - Hildenise Reinert - Membro julgador da ASJIN/ANAC - Portaria Nomeação nº 2218, de 17 de setembro de 2014.

**1. INTRODUÇÃO**

1.1. Trata-se de recurso interposto pela empresa AIR ITALY S.P.A., em face da Decisão de Primeira Instância proferida no curso do processo administrativo sancionador discriminado no quadro acima, para apuração de conduta eventualmente infracional ocorrida no dia 12/11/2018.

1.2. O Auto de Infração nº 006641/2018(2429850), sustentado pelo Relatório de Fiscalização nº 007063/2018 (2429900), demonstra que o interessado – na condição de transportador aéreo –, em 12/11/2018 deixou de responder, no prazo de dez dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC, conforme descrição dos fatos a seguir:

Em 30 de setembro de 2018, constatou-se que a empresa MERIDIANA FLY E AIR ITALY possuía a manifestação STELLA nº 20170049797 pendente de resposta à ANAC. A fim de regularizar a situação, foi expedido o Ofício 544 para que a empresa respondesse as manifestações pendentes na caixa da empresa aérea no sistema STELLA. Na ocasião, foi estipulado o prazo de 10 dias para o encaminhamento da resposta do Stella. O Ofício 544 foi recebido pela empresa em 30/10/2018. Contudo, apesar de o Ofício alertar sobre as possíveis consequências da inércia de resposta, a empresa, ainda assim, não respondeu as manifestações cadastradas no Stella.

1.3. Cientificado da Lavratura do Auto de Infração em 30/10/2018 (2430115) apresentou sua defesa na qual alega em síntese:

Conforme cópia dos e-mails anexos, em 24 de outubro, quando a preposta da representante legal da empresa aérea tomou conhecimento do ofício nº 536, apontou as dificuldades em operar o sistema. Ocorre que as empresas aéreas Air Italy e Meridiano possuem 4 (quatro) canais de resposta no Stella. No sistema FOCUS era apenas 1 (um). O que tumultua e dificulta o trabalho da preposta da representante legal da empresa aérea responsável pelas respostas. No sistema, constam os seguintes links: - Air Italy - Air Italy / Sigilo Dados Cidadão - Meridiano Fly e Air Italy - Meridiano Fly e Air Italy / Sigilo Dados Cidadão. Então, no mesmo dia, a preposta enviou outro e-mail informando que tinha tomado conhecimento dos outros links referentes às empresas Air Italy e Meridiano Fly. Contudo, não sabemos explicar o que se passou com essa reclamação, pois todas as manifestações foram localizadas e atendidas. Contudo, uma delas não foi registrada, cadastrada, enviada ou qualquer outro termo técnico que esta Agência utilize. Na verificação semanal, exatamente no dia 19 de novembro, a preposta verificou novo apontamento da reclamação do Sr. Yago, que acreditava já ter sido respondida com as demais quando do recebimento do ofício, achou que era outra continuidade e não percebeu que, como explicado acima, por algum motivo não tinha sido registrada. Então, não registrou o ocorrido por e-mail. Aqui aproveita a oportunidade para reiterar o que já foi lançado na resposta dessa reclamação.

- A ilegitimidade do Sr. Yago para registrar a reclamação em questão. Vale ressaltar que o Sr. Yago não tem qualquer vínculo com a empresa aérea. Portanto, a empresa não deve ser obrigada a prestar esclarecimentos com quem não contratou. De acordo com o relato, o passageiro é o Sr. Cristoph Leo Lima Amaral que NUNCA entrou em contato com a empresa aérea ou com o PROCON ou ajuizou ação indenizatória. O Sr. Yago não apresentou procuração ou qualquer outro documento que o legitime para pleitear direito de seu colega. A preposta deveria ter recusado a reclamação por ser pessoa ilegítima, mas como a empresa aérea agiu corretamente e cumpriu com todas as suas obrigações, entendeu que seria melhor demonstrar a essa agência os procedimentos adotados pela empresa e encaminhou os e-mails direcionados ao passageiro. Cabe ressaltar que caberia a Agência a recusa de reclamações de terceiros. Pois, de acordo, com o Código Civil, ninguém pode, em nome próprio, pleitear direito alheio. Portanto, tal reclamação não deveria ter sido registrada. Além disso, se não fosse a barreira jurídica, ainda é fato notório que a terceiro pessoa não consegue relatar os fatos com a fidelidade necessária para sua apuração. No momento da contratação, assim como em qualquer contrato, o passageiro/contratante escolheu o canal de comunicação entre ele e a companhia aérea. Naquele momento, o passageiro informou o e-mail: cristoph.leo@hotmail.com. Tal informação é solicitada para que a empresa possa enviar comunicações pertinentes ao contrato celebrado. E foi o que ocorreu. Quando a empresa necessitou realizar contato, enviou não só 1, mas 3 e-mails ao PASSAGEIRO (cristoph.leo@hotmail.com). Então, como seu colega pode afirmar que o mesmo não recebeu ou leu os e-mails. Repita-se que o passageiro NUNCA registrou reclamação junto a companhia aérea ou qualquer órgão.

- Quanto à ausência de resposta no sistema Stella, registre-se que não foi uma conduta intencional da Autuada, pelo contrário, sua preposta não sabe explicar porque a sua manifestação não foi salva, registrada e encaminhada assim como as demais. Até porque não havia nenhum fato ou documento adicional a ser encaminhado ao departamento pertinente, portanto, não havia motivos para deixar de atender/responder. Diante do esclarecido acima, é a presente para solicitar a esta Gerência o que segue: A) O cancelamento do Auto de Infração nº 6641/2018, tendo em vista que a autuada efetivamente respondeu a reclamação.

#### 1.4. **Decisão de Primeira Instância (DC1)**

1.5. Em decisão motivada, o setor competente de primeira instância administrativa confirmou a infração e aplicou sanção no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) – referente à conduta descrita na tabela de Infrações de que trata o disposto no Artigo 39 da Resolução Nº 400, de 13/12/2016 c/c alínea "u" do inciso III do artigo 302 da Lei Nº 7565, de 19/12/1986.

#### 1.6. **Recurso**

1.7. Embora não haja nos autos documento apto a atestar a notificação inequívoca do interessado acerca do referido ato decisório. O protocolo da manifestação (4786901) configura a hipótese de comparecimento espontâneo, de que trata o art. 26, § 5º, da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, cuja regra o considera ato suficiente para suprir a falta ou a irregularidade de notificação, nos termos do despacho da ASJIN (4883253).

1.8. Em suas razões reitera suas alegações de defesa ao enfatizar que a manifestação foi respondida, a teor do Ofício 544. Contudo, não sabe ao certo o que se passou com a manifestação STELLA 20170049797, que apesar de respondida junto com as demais, não foi registrada ou enviada devidamente. Aduz que não teve como provar que o sistema não funcionou corretamente. Ao zerar a listagem de lançamentos persistiu a manifestação já respondida. Aponta funcionalidade precária do sistema da agência, na medida em que só permitia o cadastro de uma empresa por CPF. Então, duas empresas distintas respondiam suas manifestações no mesmo canal e a preposta tinha de pesquisar em 4 lugares diferentes para atender a solicitação do sistema escolhido por esta Agência.

1.9. Sustenta ilegitimidade do Sr. Vago para registrar a reclamação ora em análise. Ao afirmar que este não tem qualquer vínculo com a empresa aérea. De acordo com o relato, o passageiro é o Sr. Cristoph Leo Lima Amaral, que não entrou em contato com a empresa aérea ou com o PROCON ou ajuizou qualquer ação indenizatória. O Sr. Yago não apresentou procuração ou qualquer outro documento que o legitimasse a pleitear direito de seu colega.

1.10. Nessa perspectiva afirma que deveria ter recusado a reclamação por ser pessoa ilegítima para figurar no polo passivo, mas como agiu corretamente e cumpriu com todas as suas obrigações, entendeu que seria melhor demonstrar a esta

1.11. Agência os procedimentos adotados pela empresa.

1.12. Ante o exposto requer o arquivamento dos autos.

1.13. É o relato. Passa-se ao Voto.

## 2. **PRELIMINARES**

### 2.1 **Da regularidade processual**

2.2 Consta-se dos autos que foi oportunizado à autuada prazo para defesa em todas as instâncias, para a apresentação de suas versões dos fatos, direito ao contraditório e ampla defesa, princípios intrínsecos nos processos sancionadores no âmbito da administração pública.

## 3. **FUNDAMENTAÇÃO: MÉRITO E ANÁLISE DAS ALEGAÇÕES DO INTERESSADO**

3.1. A conduta foi enquadrada no artigo 39 da Resolução Nº 400, de 13/12/2016 c/c alínea "u" do inciso III do artigo 302 da Lei Nº 7565, de 19/12/1986, *in verbis*:

Art. 39. O transportador deverá responder, no prazo de 10 (dez) dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC.

C/C

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;

3.2. Determina o dispositivo supra que a empresa aérea tem um prazo de 10 (dez) dias para responder as manifestações registradas pelos usuários no sistema STELLA, incorrendo em ato infracional ao deixar de fazê-lo.

3.3. Na hipótese de infração ao 302, III, alínea "u", da Lei Federal nº 7.565, de 19/12/1986 (CBAer) -, a interpretação da tabela de que trata o Anexo à Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, incluído pela Resolução ANAC nº 434, de 27/06/2017 prevê a aplicação de sanção de multa nos valores mínimo, intermediário e máximo como:

R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) – valor de multa mínimo referente à infração;

R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais) – valor de multa médio referente à infração; e

R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) – valor de multa máximo referente à infração.

3.4. ***Dos argumentos do interessado em sede de defesa - APROVEITA-SE*** na íntegra a Análise da Primeira instância (SEI nº 3409940), com respaldo na LEI 9784/1999, art. 50 §1o, tomando-o parte integrante deste documento.

#### 3.5. ***Das arguições recursais :***

3.6. Sobre as dificuldades alegadas em operar o sistema ressalto que a empresa foi avisada, por meio do Ofício 544 (2430109), em 30/10/2018 (2430115), portanto antes da lavratura do Auto de Infração que a empresa MERIDIANA FLY E AIR ITALY possuía 1 manifestação protocolo STELLA nº 20170049797, pendente de resposta à ANAC.

3.7. Nesse mesmo documento a agência fixou o prazo de 10 dias para que a empresa respondesse tal demanda no sistema STELLA. A ANAC ainda ressaltou que o descumprimento àquela determinação, disposta na Resolução 400/2016, estaria sujeita às sanções previstas na legislação.

3.8. Como o interessado não atendeu ao prazo assinalado de 10 dias para resposta da manifestação STELLA 20170049797, configurou-se infração constante da descrição objetiva do Auto de Infração Nº 006641/2018.

3.9. Há que se considerar que as constatações da fiscalização desta Agência, as quais foram suportadas por evidências anexas aos autos, possuem presunção de legitimidade e certeza, devendo ser afastadas apenas com as necessárias comprovações da parte interessada.

3.10. Sobre isso, importa citar que a teoria da prova negativa, como suscitado pelo interessado, em pouco ou nada afeta a presente análise. Isso porque o Código de Processo Civil - CPC deve ser aplicado de forma subsidiária à Lei 9.784/1999 e, apenas nos casos em que esta for silente. Assim, no

caso específico de produção de provas, estando a Administração adstrita ao princípio da legalidade nos termos do art. 36 da Lei 9784/99. Aliando-se a isso, o conceito de presunção de veracidade dos atos administrativos decorrente do art. 19 da Constituição Federal.

3.11. 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. A ser observado 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.

3.12. Pelos relatos constantes nos autos constata-se que o interessado não apresentou qualquer elemento que indicasse o contrário, configurando infração às normas em vigor e, portanto, sujeitando a empresa de transporte aéreo à aplicação de sanção administrativa.

#### 4. **DA DOSIMETRIA DA SANÇÃO**

##### 4.1. **Da Sanção a ser Aplicada em Definitivo**

4.2. A Resolução ANAC nº 400/2018 prevê a aplicação de sanção de multa nos valores mínimo, intermediário e máximo como 20.000 35.000 50.000 para as infrações ali colacionadas.

4.3. 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 confirmar, ainda que indiretamente, a prática do ato, e não contestar sua desconformidade com a norma, condições que se não se verificaram nos autos. Deve ser, assim, afastada a sua incidência.

4.4. Da mesma forma, entende-se que o interessado não demonstrou, nos autos, ter adotado voluntariamente qualquer providência eficaz para evitar ou amenizar as consequências da infração. Repare-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 25/2008;

4.5. Para a análise da circunstância atenuante prevista no inciso III do § 1º do art. 22 da Resolução ANAC nº 25/2008 (“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 encerrado em 12/11/2018 que é a data da infração ora analisada. Em pesquisa no Sistema Integrado de Gestão de Créditos – SIGEC desta Agência não se identificou penalidade prévia anteriormente aplicada em definitivo ao interessado. Nessa hipótese, será reconhecida circunstância atenuante no cálculo da dosimetria da sanção.

4.6. Quanto à existência de circunstância agravante, previstas essas no § 2º do artigo 36 da Resolução ANAC nº 472/2018, não se vê, nos autos, qualquer elemento que configure nenhuma das hipóteses previstas no inciso I (“reincidência”), no inciso II (“recusa em adotar medidas para reparação dos efeitos da infração”), no inciso III (“obtenção, para si ou para outrem, de vantagens resultantes da infração”), no inciso IV (“exposição ao risco da integridade física de pessoas ou da segurança de voo”), ou no inciso V (“destruição de bens públicos”) do dispositivo.

##### 4.7. **Da sanção a ser aplicada em definitivo**

4.8. Dada a existência de circunstâncias atenuantes e ausência de agravantes aplicáveis ao caso, voto por manter os termos da decisão de primeira instância, cuja penalidade resultou em 20.000,00 (vinte mil reais), que é o valor mínimo previsto para a hipótese no inciso III do artigo 39 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.

##### 4.9. **Conclusão**

4.10. Voto por CONHECER DO RECURSO E NEGAR-LHE PROVIMENTO, MANTENDO-SE, assim, os efeitos da decisão prolatada em sede de primeira instância administrativa em desfavor do INTERESSADO, que aplicou multa no valor de R\$ 20.000,00 (vinte e mil reais), pela inobservância ao art. 39 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.

4.11. É como Voto.

Hildenise Reinert

SIAPE 1479877

Membro julgador da ASJIN/ANAC - Portaria Nomeação nº 2218, de 17 de setembro de 2014.



Documento assinado eletronicamente por **Hildenise Reinert, Analista Administrativo**, em 19/06/2021, às 15:25, 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 **5767881** e o código CRC **8E006B2F**.

SEI nº 5767881



## VOTO

**PROCESSO: 00058.041856/2018-15**

**INTERESSADO: AIR ITALY S.P.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 da Relatora que **CONHECEU DO RECURSO** e, **NEGOU-LHE PROVIMENTO, MANTENDO** os efeitos da decisão prolatada em sede de primeira instância administrativa em desfavor do INTERESSADO, que aplicou multa no valor de R\$ 20.000,00 (vinte e mil reais), pela inobservância ao art. 39 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.

**Cássio Castro Dias da Silva**

SIAPE 1467237

Portarias ANAC n° 751, de 07/03/2017, e n° 1.518, de 14/05/2018

Presidente Turma Recursal



Documento assinado eletronicamente por **Cassio Castro Dias da Silva, Presidente de Turma**, em 22/06/2021, às 11:00, 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 **5829535** e o código CRC **17F3F958**.

SEI nº 5829535



## VOTO

**PROCESSO: 00058.041856/2018-15**

**INTERESSADO: AIR ITALY S.P.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 da Relatora que **CONHECEU DO RECURSO** e, **NEGOU-LHE PROVIMENTO, MANTENDO** os efeitos da decisão prolatada em sede de primeira instância administrativa em desfavor do INTERESSADO, que aplicou multa no valor de R\$ 20.000,00 (vinte e mil reais), pela inobservância ao art. 39 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.

**Eduardo Viana Barbosa**

SIAPE 1624783

Membro julgador da ASJIN/ANAC - Portaria Nomeação n° n° 1381/DIRP/2016



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Viana Barbosa, Analista Administrativo**, em 22/06/2021, às 17:52, 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 **5829543** e o código CRC **78025C41**.

SEI nº 5829543



## CERTIDÃO

### CERTIDÃO DE JULGAMENTO EM SEGUNDA INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA

#### 521ª SESSÃO DE JULGAMENTO DA ASJIN

**Processo:** 00058.041856/2018-15

**Interessado:** AIR ITALY S.P.A.

**Auto de Infração:** 006641/2018

**Crédito de multa:** 670522207

#### **Membros Julgadores ASJIN:**

- Hildenise Reinert - SIAPE 1479877 - Membro julgador da ASJIN/ANAC - Portaria Nomeação nº 2218, de 17 de setembro de 2014- Relatora
- Cássio Castro Dias da Silva - SIAPE 1467237 - Portarias ANAC nº 751, de 07/03/2017, e nº 1.518, de 14/05/2018 - Presidente da Sessão Recursal
- Eduardo Viana Barbosa - SIAPE 1624783 - Portaria Nomeação nº nº 1381/DIRP/2016 - 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 **CONHECER DO RECURSO** e, no mérito, **NEGAR-LHE PROVIMENTO, MANTENDO** os efeitos da decisão prolatada em sede de primeira instância administrativa em desfavor do INTERESSADO, que aplicou multa no valor de R\$ 20.000,00 (vinte e mil reais), pela inobservância ao art. 39 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.

Os Membros Julgadores votaram com a Relatora.



Documento assinado eletronicamente por **Hildenise Reinert, Analista Administrativo**, em 22/06/2021, às 13:50, 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 22/06/2021, às 17:56, 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 **Cassio Castro Dias da Silva, Presidente de Turma**, em 22/06/2021, às 18:32, 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 **5829556** e o código CRC **09752E92**.

---