



# ***RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS DO TRANSPORTE AÉREO***

**1º Semestre de 2017**

## Índice

I - Introdução.....	3
II - Enquadramento Jurídico .....	3
III - Breve análise do Tráfego Aéreo em Portugal .....	4
III - Procedimento de Tratamento das Reclamações de Passageiros .....	5
IV - Reclamações registadas pela ANAC no 1º Semestre de 2017 .....	6
4.1. Entidades Reclamadas .....	6
4.2. Entidades Nacionais .....	8
4.3. Operadores Estrangeiros .....	9
4.4. Principais Motivos das Reclamações.....	10
V - Resultados na Ação da ANAC.....	12
VI - Conclusões.....	12

## Índice de Quadros

QUADRO 1 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR PRESTADOR.....	6
QUADRO 2 - ENTIDADES MAIS RECLAMADAS “RANKING” .....	7
QUADRO 3 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR COMPANHIA AÉREA NACIONAL ..	8
QUADRO 4 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR AEROPORTO.....	9
QUADRO 5 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR COMPANHIA AÉREA ESTRANGEIRA (+ de 10 reclamações).....	10
QUADRO 6 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR MOTIVO.....	11

## Índice de Gráficos

GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS EM TRÁFEGO COMERCIAL - 1º SEMESTRE DE 2015, 2016 e 2017 .....	5
--	---

## **I - Introdução**

No âmbito das disposições constantes do Decreto-Lei n.º 40/2015, de 16 de março de 2015, cabe à Autoridade Nacional de Aviação Civil (ANAC) regular e fiscalizar o setor da aviação civil e supervisionar e regulamentar as atividades desenvolvidas neste setor, promovendo a qualidade do serviço prestado e a defesa dos direitos e interesses legítimos dos utentes da aviação civil.

Especificamente na alínea c) do n.º 3 do artigo 4.º do supracitado diploma, compete à ANAC *“Assegurar o bom ordenamento das atividades da aviação civil, regulando e fiscalizando as condições do seu exercício e promovendo a proteção dos respetivos utentes, designadamente através da realização de atividades inspetivas”*.

Concretamente no que se refere aos passageiros do transporte aéreo, estipula ainda o artigo 48.º do mesmo diploma, que caberá à Autoridade Nacional de Aviação Civil *“... inspecionar regularmente os registos de reclamações dos consumidores, apresentadas contra os operadores sujeitos à sua regulação, e divulgar, semestralmente, um quadro estatístico sobre as reclamações dos consumidores, os operadores mais reclamados e os resultados decorrentes da sua atuação”*.

Neste contexto, e tal como refere este mesmo artigo, os operadores sujeitos à regulação desta Autoridade devem manter os registos das reclamações recebidas e disponibilizá-los sempre que solicitado.

O relatório que se apresenta seguidamente cumpre com o acima estipulado, apresentando uma breve análise das reclamações de passageiros recebidas pela ANAC no período compreendido entre janeiro e junho de 2017.

## **II – Enquadramento Jurídico**

O enquadramento jurídico referido na introdução complementa-se com o Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro, que define os procedimentos de defesa dos consumidores e utentes no âmbito do fornecimento de bens e prestação de serviços e com o Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro, que estabelece as regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável de voos.

Por força do Despacho Conjunto n.º 357/2006, de 28 de abril, a ANAC é o organismo nacional responsável pela execução do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro.

As reclamações recebidas pela ANAC têm, assim, as seguintes proveniências:

- Livros de Reclamações das companhias aéreas e entidades gestoras aeroportuárias, enquadráveis no âmbito do Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro;
- Livros de reclamações das companhias aéreas, enquadráveis no âmbito do Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro;
- Remetidas através dos diversos meios de comunicação que a ANAC tem à disposição dos seus utentes, enquadráveis no âmbito do Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro.

Sempre que se verifiquem situações passíveis de violação das obrigações contidas no Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, são aplicáveis as disposições do respetivo regime sancionatório previstas no Decreto-Lei n.º 209/2005, de 29 de novembro.

O Decreto n.º 39/2002 de 27 de novembro que aprova a Convenção de Montreal, no seu artigo 35º, concede ao reclamante um prazo de 2 anos para intentar uma ação judicial respeitante a indemnizações por danos, a contar da data de chegada da aeronave ou da data em que a aeronave deveria ter chegado. No presente relatório as reclamações válidas são contabilizadas pela data em que são registadas na ANAC desde que o evento que motivou a reclamação tenha ocorrido nos dois anos anteriores, sem prejuízo do cumprimento dos prazos de reclamação previstos na lei.

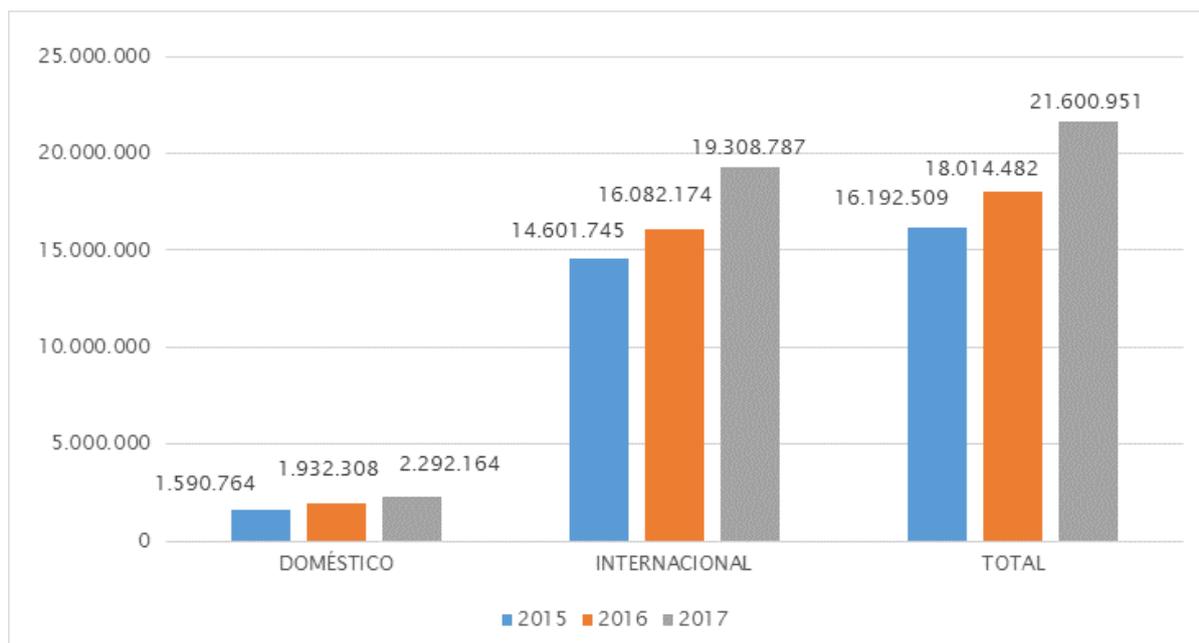
### **III – Breve análise do Tráfego Aéreo em Portugal**

A análise do objeto de estudo do presente Relatório – as reclamações dos passageiros do transporte aéreo - não pode ser dissociado de uma breve contextualização do tráfego de passageiros com origem ou destino nas infraestruturas aeroportuárias nacionais.

Como ilustrado no gráfico seguinte, o transporte aéreo comercial, medido em número de passageiros por semestre, num universo de cerca de 21,6 milhões de passageiros embarcados e desembarcados nas infraestruturas aeroportuárias nacionais no 1º semestre de 2017.

Este total de passageiros evidencia crescimentos homólogos semestrais de 19,9% em 2017 e 11,3% em 2016.

**GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS EM TRÁFEGO COMERCIAL - 1º SEMESTRE DE 2015, 2016 e 2017**



### III – Procedimento de Tratamento das Reclamações de Passageiros

A ANAC tem à disposição dos utentes diversos canais de comunicação que podem ser utilizados para apresentação de reclamações, relativas aos serviços prestados pelas companhias aéreas que operam em Portugal.

Os serviços competentes nesta matéria dispõem de um procedimento para cada tipo de reclamação, dado que as práticas e os prazos a aplicar em cada uma delas são distintos, atentas as disposições constantes do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, que definem os princípios gerais de ação a que devem obedecer os serviços e organismos da Administração Pública na sua atuação face ao cidadão.

As reclamações recebidas pela ANAC são registadas numa plataforma para o efeito, que permite, no caso das reclamações do Livro de Reclamações, uma interligação com a Rede Telemática de Informação ao Consumidor (RTIC).

Esta possibilidade dada ao reclamante de verificar o ponto de situação da análise do processo relativo à sua reclamação através da plataforma informática resulta de uma parceria da Direção Geral do Consumidor, decorrente de um protocolo celebrado com o ANAC, em 2009.

No caso das reclamações enquadráveis no Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro, é a ANAC, como órgão responsável, que responde diretamente ao reclamante, no caso das restantes, a ANAC é o garante do cumprimento dos prazos de resposta dos prestadores de serviço alvo de reclamação, tendo os mesmo a obrigatoriedade de remeter à ANAC cópia da resposta enviada ao reclamante.

As reclamações objeto de análise do presente relatório correspondem, assim, a todas as reclamações dirigidas à ANAC, sendo que possíveis lapsos de formulação das mesmas por parte dos passageiros, não detetados aquando do processo de análise, serão a todo o momento retificáveis.

#### IV – Reclamações registadas pela ANAC no 1º Semestre de 2017

Neste capítulo apresentam-se alguns indicadores estatísticos sobre as reclamações registadas pela ANAC no período considerado (1º semestre de 2017), nomeadamente o volume, origem e motivos das mesmas.

##### 4.1. Entidades Reclamadas

QUADRO 1 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR PRESTADOR

	1º SEMESTRE 2016	1º SEMESTRE 2017	% 1º SEMESTRE 2017	VARIAÇÃO HOMÓLOGA 17/16
COMPANHIAS AÉREAS NACIONAIS	1.916	2.761 ↑	69,9%	44,1%
COMPANHIAS AÉREAS ESTRANGEIRAS	760	589 ↓	14,9%	-22,5%
GESTOR AEROPORTUÁRIO	344	444 ↑	11,2%	29,1%
PRESTADORES DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EM ESCALA	292	156 ↓	3,9%	-46,6%
<b>TOTAL</b>	<b>3.312</b>	<b>3.950 ↑</b>	<b>100%</b>	<b>19,3%</b>

Fonte: ANAC

Tal como verificado no 1º semestre de 2016, o universo das reclamações recebidas pela ANAC revela uma predominância de reclamações dirigidas às companhias aéreas nacionais, tendo a sua representatividade crescido de 57,9% para 69,9% face ao total.

Consequentemente, e com exceção do gestor dos serviços aeroportuários, as demais entidades reclamadas reduziram a sua representatividade.

Face ao 1º semestre de 2016, destaca-se o aumento de 44,1% do número de reclamações dirigidas às companhias aéreas nacionais, o que estará relacionado com a ocorrência de episódios circunscritos, geradores de um número elevado de reclamações que afetaram mais intensamente as companhias nacionais, designadamente a disrupção no fornecimento de combustível ocorrida em maio.

No *ranking* das entidades mais reclamadas, refletido no quadro seguinte, a TAP Portugal manteve o registo mais elevado das reclamações de passageiros reunindo 48% do total das reclamações registadas e uma variação homóloga positiva de 23,1%.

A SATA Air Açores manteve o segundo registo mais elevado, com uma representação de 9,2% do total das reclamações registadas no semestre e uma variação homóloga positiva de 30,8%.

#### QUADRO 2 – ENTIDADES MAIS RECLAMADAS “RANKING”

	1º SEMESTRE 2016	1º SEMESTRE 2017	% 1º SEMESTRE 2017	VARIAÇÃO HOMÓLOGA 17/16
TAP Portugal	1.539	2.170 ↑	54,9%	41,0%
SATA Air Açores	279	401 ↑	10,2%	43,7%
Aeroporto de Lisboa	163	281 ↑	7,1%	72,4%
Easyjet	223	178 ↓	4,5%	-20,2%
Everjets - Aviação Executiva SA	31	124 ↑	3,1%	300,0%
Portway - Handling de Portugal	252	116 ↓	2,9%	-54,0%
Aeroporto do Porto	98	89 ↓	2,3%	-9,2%
Ryanair	214	74 ↓	1,9%	-65,4%
Outras	513	517 ↑	13,1%	0,8%
<b>TOTAL</b>	<b>3.312</b>	<b>3.950 ↑</b>	<b>100,0%</b>	<b>18,0%</b>

Fonte: ANAC

## 4.2. Entidades Nacionais

**QUADRO 3 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR COMPANHIA AÉREA NACIONAL**

	Reclamações 1º SEM.2016	Pax Transportados 1º SEM.2016	Reclamações 1º SEM.2017	Pax Transportados 1º SEM.2017	% 1º SEMESTRE 2017	VARIAÇÃO HOMÓLOGA 17/16
TAP Portugal	1.539	5.188.271	2.170 ↑	6.541.681	78,6%	41,0%
SATA Air Açores	279	258.741	401 ↑	281.802	14,5%	43,7%
SATA Internacional	33	360.799	43 ↑	431.852	1,6%	30,3%
Everjets	31	16.687	124 ↑	0	4,5%	300,0%
Orbest	18	34.773	11 ↓	31.567	0,4%	-38,9%
Aerovip	9	15.844	6 ↓	18.768	0,2%	-33,3%
EuroAtlantic	5	12.165	5 ↑	11.497	0,2%	0,0%
White Airways	2	988	0 ↓	0	0,0%	-100,0%
EAA - Escola de Aviação Aerocondo	0	0	1 ↑	0	0,0%	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>1.916</b>	<b>5.888.268</b>	<b>2.761 ↑</b>	<b>7.317.167</b>	<b>100%</b>	<b>44,1%</b>

Fonte: ANAC

Nota: O número de reclamações contempla todas as reclamações válidas registadas no semestre, independentemente da data em que ocorreu o evento que esteve na origem da reclamação. O número de passageiros transportados refere-se ao total de passageiros embarcados e desembarcados, por operador. Nos voos domésticos são incluídos apenas os passageiros embarcados.

Face ao 1º trimestre de 2016, o número de reclamações que recaíram sobre os serviços prestados pelas companhias aéreas nacionais cresceu 44,1%.

A TAP Portugal é a transportadora aérea que reúne o maior número de reclamações de passageiros, porém destaca-se o aumento expressivo do número de reclamações relativas aos serviços prestados pelas companhias aéreas açorianas - SATA Air Açores e da SATA Internacional e da Everjets. Apenas as operadoras Orbest e White registaram decréscimos no número de reclamações.

#### QUADRO 4 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR AEROPORTO

	1º SEMESTRE 2016	1º SEMESTRE 2017	% 1º SEMESTRE 2016	VARIAÇÃO HOMÓLOGA 17/16
Aeroporto de Lisboa	163	281 ↑	63,3%	72,4%
Aeroporto do Porto	98	89 ↓	20,0%	-9,2%
Aeroporto de Faro	24	35 ↑	7,9%	45,8%
Aeroporto de Ponta Delgada	15	13 ↓	2,9%	-13,3%
Aeroporto do Funchal	37	25 ↓	5,6%	-32,4%
Aeroporto da Horta	3	1 ↓	0,2%	-66,7%
Aeroporto de Porto Santo	4	0 ↓	0,0%	-100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>444 ↑</b>	<b>100%</b>	<b>29,1%</b>

Fonte: ANAC

A distribuição das 444 reclamações sobre os serviços prestados pelas infraestruturas aeroportuárias nacionais segue a representatividade das mesmas em termos de passageiros processados, pelo que, os aeroportos de Lisboa e Porto reúnem 83,3% das reclamações.

No total das reclamações dirigidas a infraestruturas aeroportuárias regista-se um aumento de 29,1% em termos homólogos. O maior contributo para esta variação foi dado pelo Aeroporto de Lisboa que registou um aumento homólogo de 63,3% (+118 reclamações)

### 4.3. Operadores Estrangeiros

O 1º semestre de 2017 registou uma redução homóloga significativa do número de reclamações relativas à prestação de serviços das companhias aéreas estrangeiras (-22,5%).

As cerca de 589 reclamações dirigidas aos serviços prestados pelas companhias aéreas não nacionais representam 14,9% do total de todas as reclamações registadas.

As principais companhias aéreas de baixo custo – Easyjet e Ryanair - reúnem 42,8% das reclamações verificadas neste universo, seguidas de um conjunto de 11 transportadoras que respondem por uma parcela correspondente a 39,6% de reclamações. Os remanescentes 17,7% encontram-se distribuídos por mais 32 transportadoras, que não atingiram, individualmente mais de 10 reclamações no período em análise.

**QUADRO 5 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR COMPANHIA AÉREA ESTRANGEIRA (10 ou mais reclamações)**

	1º SEMESTRE 2016	Pax Transportados 1º SEM.2016	Reclamações 1º SEM.2017	Pax Transportados 1º SEM.2017	% 1º SEMESTRE 2016	VARIACÃO HOMÓLOGA 17/16
Easyjet	223	2.393.346	178 ↓	2.512.753	30,2%	-20,2%
Ryannair	214	3.552.201	74 ↓	4.242.447	12,6%	-65,4%
Vueling	30	383.553	32 ↑	473.175	5,4%	6,7%
Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.	0	2.034	31 ↑	65.293	5,3%	100,0%
Deutsche Lufthansa	22	469.406	30 ↑	524.344	5,1%	36,4%
Aigle Azur	28	187.690	26 ↓	155.425	4,4%	-7,1%
Transavia	24	951.463	23 ↓	682.398	3,9%	-4,2%
TACV - Transportes Aéreos de Cabo Verde	64	37.570	21 ↓	40.093	3,6%	-67,2%
Wizzair Hungary LTD.	0	49.705	19 ↑	116.192	3,2%	100,0%
Ibéria	22	220.926	16 ↓	198.030	2,7%	-27,3%
Air Europa	12	152.919	14 ↑	153.794	2,4%	16,7%
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	0	132.049	11 ↑	174.686	1,9%	100,0%
Enter Air	15	30.245	10 ↓	32.921	1,7%	-33,3%
KLM	10	128.035	0 ↓	137.925	0,0%	-100,0%
Outras	96	(-)	104 ↑	(-)	17,7%	8,3%
<b>TOTAL</b>	<b>760</b>	<b>(-)</b>	<b>589 ↓</b>	<b>(-)</b>	<b>100%</b>	<b>-22,5%</b>

Fonte: ANAC

#### 4.4. Principais Motivos das Reclamações

O quadro seguinte identifica o conjunto de motivos invocados pelos passageiros reclamantes, quer os decorrentes das disposições do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro, concretamente a recusa de embarque, o cancelamento ou atraso considerável de voos, quer os demais motivos justificativos da incorreta prestação de serviços no entender dos passageiros do transporte aéreo.

## QUADRO 6 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR MOTIVO

	1º SEMESTRE 2016	1º SEMESTRE 2017	% 1º SEMESTRE 2017	VARIAÇÃO HOMÓLOGA 17/16
Atraso de voo	546	917 ↑	23,2%	67,9%
Cancelamento de voo	561 3ª	568 ↑	14,4%	1,2%
Bagagem	571 2ª	538 ↓	13,6%	-5,8%
Outros	594 1ª	521 ↓	13,2%	-12,3%
Atraso com perda de ligação ou ligações	264	492 ↑	12,5%	86,4%
Recusa de embarque	183	287 ↑	7,3%	56,8%
Perda do voo	214	272 ↑	6,9%	27,1%
Condições de "Check-in"	169	110 ↓	2,8%	-34,9%
Reembolso	40	83 ↑	2,1%	107,5%
Atraso na entrega da bagagem no aeroporto	42	44 ↑	1,1%	4,8%
Cancelamento da operação	28	32 ↑	0,8%	14,3%
Check-in fechado	43	26 ↓	0,7%	-39,5%
Serviço a bordo	20	23 ↑	0,6%	15,0%
Controlo de RX	4	11 ↑	0,3%	175,0%
PMR	7	10 ↑	0,3%	42,9%
PMR - falta de assistência	15	6 ↓	0,2%	-60,0%
Condições na cabine	1	4 ↑	0,1%	300,0%
Higiene no Aeroporto	5	3 ↓	0,1%	-40,0%
Falta do Livro de Reclamações	5	3 ↓	0,1%	-40,0%
<b>TOTAL</b>	<b>3.312</b>	<b>3.950 ↑</b>	<b>100%</b>	<b>19,3%</b>

Fonte: ANAC

Nota: PMR "Passageiros com Mobilidade Reduzida"

No 1º semestre de 2017, o atraso dos voos (com e sem perda de ligação) manteve a posição de principal motivo conducente à apresentação de reclamações por parte dos passageiros do transporte aéreo (35,7%), um reforço expressivo da sua representatividade em relação ao período homólogo anterior (-11,2 p.p).

As questões relacionadas com os cancelamentos de voos ascenderam à segunda posição na ordenação das reclamações, representando 14,4% do total de reclamações recebidas pela ANAC.

Os motivos enquadráveis no âmbito do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro, concretamente a recusa de embarque, o cancelamento ou atraso considerável de voos reuniram aproximadamente 57% do total de reclamações recebidas pela ANAC no período em análise, isto é, mais 10 p.p. em número de reclamações, em relação ao semestre homólogo.

Outros motivos não concretamente enquadráveis representaram cerca de 13,2% do total de reclamações representando o 4º registo mais elevado (era o 1º em termos homólogos com 17,9% das reclamações).

## **V – Resultados na Ação da ANAC**

A ANAC no âmbito das suas competências tem desenvolvido um conjunto de ações de monitorização e fiscalização quer das regras comuns para a indemnização e assistência aos passageiros dos transportes aéreos por parte das transportadoras aéreas, quer dos procedimentos aplicados pelas demais entidades objeto das reclamações.

No âmbito da verificação do cumprimento das disposições constantes do Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro, a ANAC realiza, anualmente, um conjunto de ações inspetivas (normalmente na segunda metade do ano ou nos períodos de pico de tráfego).

Não obstante, não terem sido realizadas no período em análise nenhuma das referidas ações, os serviços competentes da ANAC analisaram as 3.950 reclamações registadas e supervisionaram as alegações dos reclamantes e das entidades reclamadas, no estrito cumprimento das disposições legais aplicáveis, tendo instaurado, sempre que aplicável, as correspondentes contra-ordenações previstas no Decreto-Lei n.º 209/2005, de 29 de novembro (Regime Sancionatório aplicável).

## **VI – Conclusões**

No primeiro semestre de 2017, a ANAC recebeu um total de 3.950 reclamações de passageiros (+19,3% que em igual período de 2016), 84,8% das quais relativas a queixas sobre a prestação de serviços das companhias aéreas, 11,2% relativas aos aeroportos e os restantes 3,9% referentes à atuação dos prestadores de serviços de assistência em escala.

As transportadoras TAP Portugal e SATA Air Açores responderam por 65,1% do total de reclamações do período (54,9% no primeiro semestre de 2016). Já as principais companhias aéreas de baixo custo, Ryanair e Easyjet responderam por 6,4% deste mesmo universo (13,2% no primeiro semestre de 2016).

Os atrasos dos voos (sem perda de ligação) são o motivo de reclamação mais frequente, tendo justificado 23,2% das reclamações recebidas pela ANAC.

No *ranking* dos principais motivos alegados pelos passageiros seguem-se os motivos relacionados com a bagagem, atraso com perda de ligação ou ligações, recusa de embarque, e perda do voo que representam 40,2% do total de reclamações.

Em suma, os motivos enquadráveis no âmbito do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro, concretamente a recusa de embarque, o cancelamento ou atraso considerável de voos, estiveram na origem de 57% do total de reclamações recebidas pela ANAC no período em análise, mais 10 p.p. em relação ao período homólogo de 2016.