



RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS DO TRANSPORTE AÉREO

1º Semestre de 2021

Índice

1 - Introdução.....	3
2 - Enquadramento Jurídico	4
3 - Contexto Pandémico	4
4 - Breve análise do Tráfego Aéreo em Portugal.....	5
5 - Procedimento de Tratamento das Reclamações de Passageiros.....	7
6 - Reclamações registadas pela ANAC no 1º Semestre de 2021	8
6.1. Entidades Reclamadas	8
6.2. Operadores Nacionais.....	11
6.3. Operadores Estrangeiros	12
6.4. Principais Motivos das Reclamações.....	14
7 - Supervisão da ANAC.....	15
8 - Conclusões.....	17

Índice de Quadros

QUADRO 1 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE ENTIDADE	9
QUADRO 2 - ENTIDADES COM MAIS RECLAMAÇÕES NO 1º SEMESTRE DE 2021	10
QUADRO 3 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TRANSPORTADORA AÉREA NACIONAL.....	11
QUADRO 4 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR AEROPORTO COM MAIS DE 10,000 PASSAGEIROS PROCESSADOS EM 2019	12
QUADRO 5 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TRANSPORTADORA AÉREA ESTRANGEIRA (mais de 10 reclamações nos 1ºs semestres de 2020 e 2021).....	13
QUADRO 6 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE MOTIVO.....	14

Índice de Gráficos

GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS - 1º SEMESTRES DE 2018-2021.....	6
GRÁFICO 2 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DIÁRIO DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS - 1º SEMESTRE 2019-2021	7

1 - Introdução

No âmbito das disposições constantes do Decreto-Lei n.º 40/2015, de 16 de março, compete à Autoridade Nacional da 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 legítimos interesses dos utentes da aviação civil.

Assim, e no que diz respeito às reclamações dos passageiros de transporte aéreo, a ANAC é a entidade responsável pela aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro, que estabelece 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 dos voos.

A ANAC é também a entidade responsável pela fiscalização do cumprimento do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro (alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21/06 e com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 9/2020, de 10 de março), que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral.

O enquadramento dos poderes de intervenção da ANAC completa-se ainda com uma procura contínua da eficaz proteção dos interesses e promoção dos direitos dos passageiros.

Desse modo, de acordo com o disposto na alínea c) do n.º 3 do artigo 4.º do supracitado Decreto-Lei n.º 40/2015, de 16 de março, 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”*.

Também de acordo com a alínea b) do artigo 47.º do referido Decreto-Lei, incumbe à ANAC *“Apreciar as reclamações e queixas dos passageiros relativamente aos operadores sujeitos à sua regulação, dar-lhes resposta e adotar, quanto às mesmas, as providências necessárias”*.

Estipula ainda o n.º 2 do artigo 48.º do mesmo diploma, que caberá à Autoridade Nacional da 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, 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 cumpre com o acima estipulado, apresentando uma análise das reclamações de passageiros recebidas pela ANAC no período compreendido entre janeiro e junho de 2021.

2 – Enquadramento Jurídico

De acordo com o disposto no 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.

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

Compete ainda à ANAC fiscalizar o cumprimento do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro (Livro de Reclamações) no que às suas entidades reguladas diz respeito. No caso de incumprimento das disposições do citado Decreto-Lei n.º 156/2005, é aplicável o regime sancionatório nele previsto.

Neste contexto, a ANAC recebe e analisa as reclamações que lhe são remetidas diretamente, através dos meios de contacto disponíveis.

A ANAC recebe ainda as reclamações registadas nos Livros de Reclamações (em formato físico ou eletrónico) das entidades reguladas, acompanhadas da resposta já enviada ao consumidor ou utente, quando aplicável, e demais elementos adicionais que lhe sejam enviados pelo fornecedor de bens ou pelo prestador de serviços, designadamente os respetivos esclarecimentos e informação sobre os seguimentos que tenham sido dados às reclamações.

No presente relatório as reclamações válidas são contabilizadas pela data em que são registadas na ANAC, sem prejuízo do cumprimento dos prazos de reclamação previstos na lei.

3 – Contexto Pandémico

A pandemia do vírus SARS-CoV-2 (COVID-19) provocou efeitos significativos ao longo do primeiro semestre de 2021, com as consequentes repercussões na atividade das

transportadoras aéreas. Tal como em 2020, este período ficou marcado por restrições às viagens, encerramento de fronteiras e imposição de períodos de quarentena.

A aplicação das medidas criadas para mitigar as consequências da pandemia, condicionou as operações de muitas transportadoras aéreas, levando ao cancelamento de voos. Nos casos em que o reencaminhamento atempado não foi possível, os passageiros optaram pelo reembolso dos bilhetes.

De referir que ao longo de 2020, as transportadoras demonstraram não estar preparadas para o extraordinário número de pedidos com que foram confrontadas. O processo associado ao pagamento dos reembolsos não era automático o que, conjugado com o número extremamente elevado de pedidos que foram recebidos e o facto de o número de trabalhadores não estar dimensionado para situações como a resultante da pandemia COVID-19, gerou uma situação para a qual as transportadoras não estavam preparadas, impossibilitando assim o processamento dos reembolsos dentro do prazo estabelecido pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro.

Embora a Comissão Europeia tenha reconhecido o impacto que a pandemia provocou nas transportadoras, nos organizadores de viagens organizadas (organizadores) e nos prestadores de outros serviços turísticos no âmbito de viagens organizadas (emitindo a Recomendação (UE) 2020/648 - relativa aos vouchers propostos aos passageiros e viajantes em alternativa ao reembolso de serviços de transporte e de viagens organizadas cancelados no contexto da pandemia de COVID-19), a maior parte dos passageiros optaram pelo reembolso através do método de pagamento, rejeitando, inclusivamente, os vouchers que já tinham em sua posse.

Em 2021 verificou-se uma melhoria expressiva no processamento dos pedidos de reembolso, tendo as transportadoras aéreas procedido a alterações importantes nos seus procedimentos, automatizando, por exemplo, os processos de reembolso. As transportadoras procederam ainda à criação ou reforço de equipas dedicadas ao tratamento destes pedidos. Estas medidas contribuíram para uma diminuição muito significativa do número de pedidos pendentes.

No entanto, e em alguns casos, o cálculo do valor do reembolso continua a ter de ser efetuado manualmente, o que provoca alguma morosidade na resolução das situações.

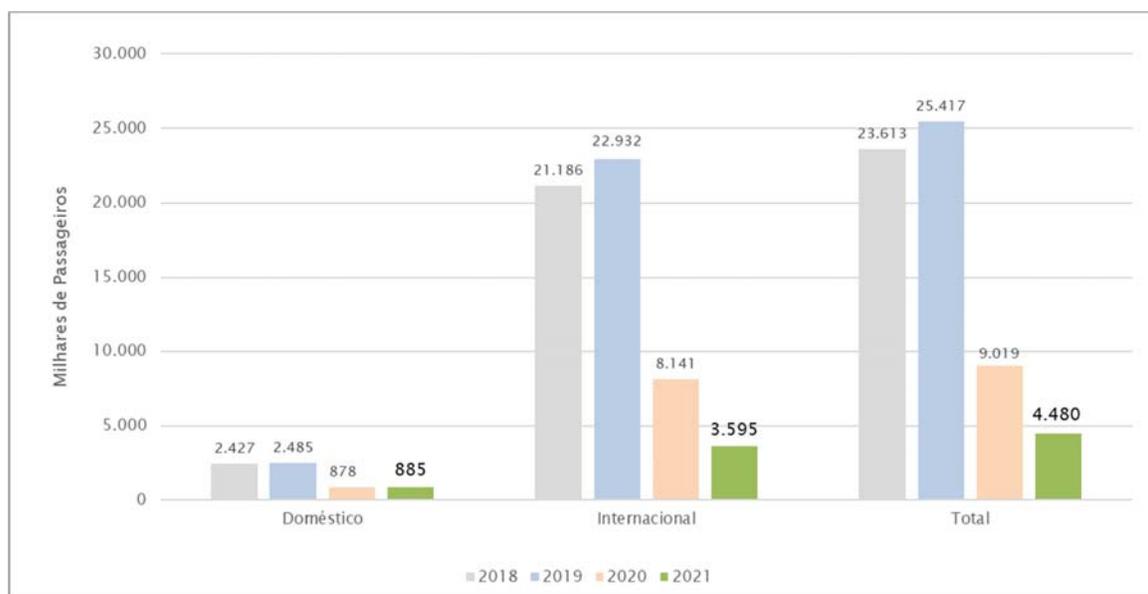
4 – Breve análise do Tráfego Aéreo em Portugal

O 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 totalizou cerca de 4,5 milhões de passageiros embarcados e desembarcados nas infraestruturas aeroportuárias nacionais durante o primeiro semestre de 2021.

Este valor, que traduz a continuidade da quebra do tráfego iniciada em 2020, em virtude do contexto pandémico, repercutiu-se, ainda assim, numa variação homóloga menos acentuada (-50%) do que a registada em 2020 (-64,5%), mas bastante contrastante com as sucessivas variações semestrais homólogas positivas, de 9,3% e 7,6% em 2018 e 2019, respetivamente.

GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS - 1º SEMESTRES DE 2018-2021



O gráfico 2 apresenta a evolução do número diário de passageiros transportados no 1º semestre de 2021, por comparação com os períodos homólogos de 2020 e 2019, sendo evidentes os efeitos das medidas implementadas no combate à pandemia por COVID-19 a partir de meados de março de 2020, bem assim como a tímida recuperação iniciada em final de março de 2021.

No caso das reclamações registadas no Livro de Reclamações, a ANAC garante, ainda, o cumprimento dos prazos de resposta dos prestadores de serviço alvo de reclamação, tendo os mesmos a obrigatoriedade de remeter à ANAC, quando aplicável, cópia da resposta enviada ao reclamante.

Os reclamantes que registem as suas reclamações na plataforma eletrónica do Livro de Reclamações podem aí verificar o ponto de situação da análise das reclamações por parte das transportadoras aéreas e restantes prestadores de serviços.

As reclamações objeto de análise do presente relatório correspondem, assim, a todas as reclamações recebidas pela ANAC¹. As reclamações de passageiros podem, em alguns casos, dirigir-se a entidades que não são as que efetivamente prestaram o serviço reclamado. O número de reclamações inclui, assim, todas as reclamações válidas registadas no semestre, independentemente da data em que ocorreu o evento que esteve na origem da reclamação, desde que sejam cumpridos os prazos legais para a formalização da mesma.

6 – Reclamações registadas pela ANAC no 1º Semestre de 2021

Neste capítulo são apresentadas as estatísticas sobre as reclamações registadas pela ANAC no período considerado, nomeadamente quanto ao volume, origem e motivos invocados.

No entanto, a conturbada evolução da epidemia e das medidas que a combateram, contribuíram para o estabelecimento de um padrão atípico de reclamações, que prejudica a comparação do semestre em análise com os períodos homólogos.

6.1. Entidades Reclamadas

Em termos homólogos, o primeiro semestre de 2021 registou uma redução de 44% no número de reclamações (menos 3.281 reclamações registadas), enquadrada por uma variação homóloga no número de passageiros transportados de -50,3%.

¹ As incorreções relacionadas com a formalização da reclamação por parte do reclamante que sejam detetadas após a publicação do presente relatório poderão ser objeto de recodificação ou correção posteriores.

QUADRO 1 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE ENTIDADE

	1º semestre 2021		1º semestre 2020	Peso relativo das reclamações 1º SEM 2021	Varição homóloga 1º SEM 21/20
Companhias Aéreas Nacionais	2.350	↓	4.461	56,2%	-47,3%
Companhias Aéreas Estrangeiras	1.532	↓	2.476	36,6%	-38,1%
Gestor Aeroportuário	205	↓	212	4,9%	-3,3%
Prestadores de Serviços de Assistência em Escala	96	↓	315	2,3%	-69,5%
TOTAL	4.183	↓	7.464	100%	-44,0%

Fonte: ANAC

O peso das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas nacionais, face ao total das reclamações recebidas no primeiro semestre de 2021, recuou 3,6 p.p. em termos homólogos, fixando-se em 56,2%.

Já o peso relativo das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas estrangeiras, relativamente ao total das reclamações verificadas, subiu para 36,6%, traduzindo um agravamento face aos 33,2% registados no primeiro semestre de 2020. Essa proporção correspondeu a 23,6% no primeiro semestre de 2019 e a 17,3% em igual período de 2018.

Em termos absolutos, o número de reclamações dirigidas às transportadoras aéreas nacionais recuou 47,3%, correspondente a menos 2.111 reclamações, e as dirigidas às transportadoras aéreas estrangeiras recuou 38,1%, correspondente a menos 944 reclamações. No conjunto, foram registadas menos 3.055 reclamações dirigidas às transportadoras aéreas, o que representa uma variação homóloga de -44%.

Considerando a quebra acumulada no número de passageiros transportados em relação ao primeiro semestre de 2019 superior a 80% e a recuperação gradual do setor, o número de reclamações poderá vir a aumentar nos próximos semestres.

No entanto importa realçar que a pandemia COVID-19 continua a afetar os passageiros e as transportadoras aéreas, devido às restrições de viagens, suspensão de voos e permanentes atualizações das restrições, que conduzem a inúmeros voos cancelados.

QUADRO 2 – ENTIDADES COM MAIS RECLAMAÇÕES NO 1º SEMESTRE DE 2021

	Reclamações 1º SEM 2021		Reclamações 1º SEM 2020	Peso relativo das reclamações 1º SEM 2021	Varição homóloga 1º SEM 21/20
TAP - Portugal	2.113	↓	3.410	50,5%	-38,0%
Ryanair, Ltd.	762	↓	1.405	18,2%	-45,8%
Aeroporto de Lisboa	204	↑	130	4,9%	56,9%
SATA Internacional, S.A.	116	↓	810	2,8%	-85,7%
SATA Air Açores	102	↓	235	2,4%	-56,6%
Easyjet	102	↓	158	2,4%	-35,4%
Air Europa	101	↑	78	2,4%	29,5%
Deutsche Lufthansa Ag.	84	↓	138	2,0%	-39,1%
Portway - Handling de Portugal	64	↓	229	1,5%	-72,1%
Transavia France	61	↑	19	1,5%	221,1%
Iberia L.A.E. S.A.	59	↓	87	1,4%	-32,2%
Vueling Airlines	50	↓	120	1,2%	-58,3%
KLM - Royal Dutch Airlines	34	↓	55	0,8%	-38,2%
Groundforce Portugal	32	↓	86	0,8%	-62,8%
TACV - Transportes Aéreos de Cabo Verde	21	↓	54	0,5%	-61,1%
Aeroporto do Porto	-	↓	54	0,0%	-100,0%
Outras	278	↓	396	6,6%	-29,8%
TOTAL	4.183	↓	7.464	100,0%	-44,0%

Fonte: ANAC

Na ordenação das entidades com mais reclamações, refletida no quadro anterior, a TAP Portugal manteve o registo mais elevado de reclamações de passageiros, com 50,5% do total das reclamações registadas, ainda que apresente um decréscimo homólogo de 38%. Para este operador, os principais motivos apontados neste semestre estão relacionados com reembolsos e cancelamentos de voos.

No seu conjunto, estes motivos representaram 73,5% do total das 2.113 reclamações, o que compara com 35% do total de 3.410 reclamações registados no semestre homólogo anterior.

A Ryanair obteve o segundo registo mais elevado, respondendo por 18,2% do total das reclamações registadas no período em análise e por uma variação homóloga de -45,8%. Esta variação teve origem no decréscimo das reclamações relacionadas com as condições do check-in, atrasos e bagagem que, no seu conjunto, representaram 47,9% do total de 1.405 reclamações dirigidas a este operador no semestre homólogo e no semestre em análise apenas 8,1%.

O Aeroporto de Lisboa obteve o terceiro registo mais elevado em número de reclamações, correspondente a 4,9% do total do semestre analisado e a um aumento de 56,9% em termos homólogos.

6.2. Operadores Nacionais

À semelhança do período homólogo anterior, a TAP Portugal reúne o maior número de reclamações de passageiros do período em análise, respondendo por 89,9% do total das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas nacionais, com pelo menos uma reclamação registada, para uma proporção de 76,8% de passageiros transportados pelos operadores com pelo menos uma reclamação registada no período e uma proporção de 54,4% das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas (nacionais e estrangeiras).

QUADRO 3 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TRANSPORTADORA AÉREA NACIONAL

	Reclamações 1º SEM 2021		Reclamações 1º SEM 2019	Passageiros Transportados 1º SEM 2021 (milhares)	Passageiros Transportados 1º SEM 2020 (milhares)	Peso relativo das reclamações 1º SEM 2021	Varição homóloga 1º SEM 21/20	Reclamações por 1000 passageiros transportados (1º SEM 2021)	Reclamações por 1000 passageiros transportados (1º SEM 2020)
TAP - Portugal	2.113	↓	3.410	1.229	3.062	89,9%	-38,0%	1,72	1,11
SATA Internacional, S.A.	116	↓	810	170	142	4,9%	-85,7%	0,68	5,71
SATA Air Açores	102	↓	235	186	114	4,3%	-56,6%	0,55	2,07
White - Airways, S.A.	13	↑	-	-	0	0,6%	n/a	n/a	0,00
EuroAtlantic Airways - Transportes Aéreos, S.A.	3	↑	1	9	6	0,1%	200,0%	0,34	0,17
Orbest, S.A.	2	↓	4	4	1	0,1%	-50,0%	0,54	5,28
HI FLY - Transportes Aéreos, S.A.	1	↑	-	1	2	0,0%	n/a	1,21	0,00
Aerovip - Companhia de Transportes e Serviços Aéreos, S.A.	-	↓	1	3	2	0,0%	-100,0%	0,00	0,50
TOTAL	2.350	↓	4.461	1.601	3.329	100%	-47,3%	1,47	1,34

Fonte: ANAC

Nota: 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 para evitar a dupla contagem de passageiros.

Como evidencia o quadro seguinte, as reclamações dirigidas às infraestruturas aeroportuárias nacionais recuaram 3,3% em termos homólogos, correspondente a um decréscimo do total de passageiros processados (em todas as infraestruturas) de aproximadamente 50,3%.

Do universo das 205 reclamações direcionadas aos serviços prestados pelas infraestruturas aeroportuárias nacionais (menos 7 reclamações em termos homólogos), 204 recaíram sobre

o aeroporto de Lisboa, que também respondeu por 2,4 milhões de passageiros movimentados (5,7 milhões em igual período de 2020).

QUADRO 4 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR AEROPORTO COM MAIS DE 10,000 PASSAGEIROS PROCESSADOS EM 2019

	Reclamações 1º SEM 2021	Reclamações 1º SEM 2020	Passageiros Movimentados 1º SEM 2021 (milhares)	Passageiros Movimentados 1º SEM 2020 (milhares)	Peso relativo das reclamações 1º SEM 2021	Varição homóloga 1º SEM 21/20	Reclamações por 1000 passageiros movimentados (1º SEM 2021)	Reclamações por 1000 passageiros movimentados (1º SEM 2020)
Aeroporto de Lisboa	204 ↑	130	2.352	5.651	99,5%	57%	0,087	0,023
Aeroporto de Ponta Delgada	1 ↓	19	328	308	0,5%	-95%	0,003	0,062
Aeroporto do Porto	- ↓	54	1.267	2.286	0,0%	-100%	0,000	0,024
Aeroporto de Faro	- ↓	7	573	798	0,0%	-100%	0,000	0,009
Aeroporto do Funchal	- ↓	2	414	605	0,0%	-100%	0,000	0,003
Aeroporto da Horta	- =	-	56	36	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto de Porto Santo	- =	-	30	19	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto de S. Maria	- =	-	26	21	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto das Lajes	- =	-	166	136	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto do Pico	- =	-	32	19	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto de S. Jorge	- =	-	24	14	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto das Flores	- =	-	21	9	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto da Graciosa	- =	-	18	11	0,0%	n/a	0,000	0,000
TOTAL	205 ↓	212	5.306	9.914	100%	-3,3%	0,039	0,021

Fonte: ANAC

Nota: Nos voos domésticos são considerados os passageiros embarcados e desembarcados. Nos anteriores relatórios foram considerados os passageiros domésticos embarcados para evitar que, num voo doméstico, o mesmo passageiro fosse contabilizado na infraestrutura doméstica de origem e na de destino.

n/a - Não aplicável

6.3. Operadores Estrangeiros

As 1.110 reclamações dirigidas aos serviços prestados pelas transportadoras aéreas estrangeiras representaram 36,5% do universo de reclamações do período em análise e resultam num desagravamento de 38,1% face a igual período de 2020.

QUADRO 5 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TRANSPORTADORA AÉREA ESTRANGEIRA (mais de 10 reclamações nos 1^{os} semestres de 2020 e 2021)

	Reclamações 1º SEM 2021		Reclamações 1º SEM 2020	Passageiros Transportados 1º SEM 2021 (milhares)	Passageiros Transportados 1º SEM 2020 (milhares)	Peso relativo das reclamações 1º SEM 2021	Varição homóloga 1º SEM 21/20	Reclamações por 1000 passageiros transportados (1º SEM 2021)	Reclamações por 1000 passageiros transportados (1º SEM 2020)
Ryanair, Ltd.	762	↓	1.405	815	1.665	49,7%	-46%	0,94	0,84
Easyjet	102	↓	158	n.d	n.d	6,7%	-35%	n/a	n/a
Air Europa Líneas Aéreas, S.A.U.	101	↑	78	37	108	6,6%	29%	2,74	0,72
Deutsche Lufthansa Ag.	84	↓	138	171	237	5,5%	-39%	0,49	0,58
Transavia France	61	↑	19	253	250	4,0%	221%	0,24	0,08
Iberia L.A.E. S.A.	59	↓	87	70	153	3,9%	-32%	0,84	0,57
Vueling Airlines, S.A.	50	↓	120	52	236	3,3%	-58%	0,96	0,51
KLM - Royal Dutch Airlines	34	↓	55	96	86	2,2%	-38%	0,35	0,64
Air France	29	↑	21	129	132	1,9%	38%	0,22	0,16
Royal Air Maroc	27	↑	23	3	31	1,8%	17%	10,44	0,75
Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.	24	↑	20	24	88	1,6%	20%	0,99	0,23
Empresa de Transportes Aéreos de Cabo Verde - TACV S.A.	21	↓	54	-	20	1,4%	-61%	n/a	2,66
Linhas Aéreas de Angola - TAAG Ep.	20	↑	15	19	80	1,3%	33%	1,04	0,19
Turkish Airlines	18	↑	16	34	53	1,2%	13%	0,53	0,30
Emirates	13	↓	15	36	74	0,8%	-13%	0,36	0,20
TAM	11	↓	18	12	42	0,7%	-39%	0,90	0,43
Binter Canarias	11	=	11	16	18	0,7%	0%	0,68	0,62
Swiss Global Aviation	9	↓	22	n.d	n.d	0,6%	-59%	n/a	n/a
STP Airways	8	↓	23	6	5	0,5%	-65%	1,30	4,48
Wizzair Hungary LTD.	7	↓	19	19.158	68	0,5%	-63%	0,00	0,28
Brussels Airlines	6	↓	12	38.373	55	0,4%	-50%	0,00	0,22
Outras operadoras (2021 S1 = 32)	75	↓	147	n/a	n/a	4,9%	-49%	n/a	n/a
TOTAL	1.532	↓	2.476	n/a	n/a	100%	-38,1%	n/a	n/a

Fonte: ANAC

As principais transportadoras aéreas de baixo custo – Ryanair e Easyjet – obtiveram os dois registos mais elevados neste segmento, com 56,4% do total de 1.532 reclamações (63,1% em igual período de 2020). A transportadora aérea Air Europa contabilizou 101 reclamações e posicionou-se como a terceira transportadora aérea estrangeira com mais registos de reclamações no semestre.

Conjuntamente, as três transportadoras aéreas estrangeiras com mais reclamações responderam por 63% das reclamações do segmento (66,3% em 2020). Na ordenação decrescente do número de reclamações, as 14 transportadoras aéreas seguintes reuniram 30% do total das reclamações e os remanescentes 6.9% ficaram distribuídos por 32 transportadoras, que não atingiram individualmente mais de 10 reclamações no período em análise.

6.4. Principais Motivos das Reclamações

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

O quadro seguinte identifica o conjunto dos motivos invocados pelos passageiros reclamantes, incluindo os decorrentes das disposições do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro, ou seja, a recusa de embarque, o cancelamento e o atraso de voos.

	1º semestre 2021		1º semestre 2020	Peso relativo das reclamações 1º SEM 2021	Varição homóloga 1º SEM 21/20
Reembolso	1.411	↑	649	33,7%	117,4%
Cancelamento de voo	1.270	↓	1.926	30,4%	-34,1%
Perda do voo	251	↓	640	6,0%	-60,8%
Recusa de embarque	218	↓	235	5,2%	-7,2%
Atraso de voo	180	↓	1.110	4,3%	-83,8%
Bagagem	152	↓	562	3,6%	-73,0%
Atraso com perda de ligação ou ligação	76	↓	861	1,8%	-91,2%
Condições de "Check-in"	30	↓	292	0,7%	-89,7%
Condições na cabine	19	↓	46	0,5%	-58,7%
Atraso na entrega da bagagem no aeroporto	11	↓	124	0,3%	-91,1%
Condições de segurança	10	↑	8	0,2%	25,0%
PMR - falta de assistência	7	↓	26	0,2%	-73,1%
Falta do Livro de Reclamações	7	↓	11	0,2%	-36,4%
Controlo de RX	6	↓	42	0,1%	-85,7%
Serviço a bordo	3	↑	-	0,1%	n/a
Higiene no Aeroporto	2	↓	8	0,0%	-75,0%
Check-in fechado	1	=	1	0,0%	0,0%
PMR	1	=	1	0,0%	0,0%
Cancelamento da operação	-	↓	6	0,0%	-100,0%
Outros	528	↓	916	12,6%	-42,4%
TOTAL	4.183	↓	7.464	100%	-44,0%

Fonte: ANAC

Nota: PMR "Passageiros com Mobilidade Reduzida"

Uma das consequências do contexto pandémico resulta na alteração da composição e da ordenação dos três motivos mais invocados pelos passageiros. O motivo "reembolso", de valores inexpressivos em semestres anteriores à pandemia, passou, neste semestre, a ser o

motivo mais invocado, colhendo 33,7% das reclamações totais (8,7% no semestre homólogo). No semestre homólogo este motivo representou 25,8% e no primeiro semestre de 2019 foi motivo de reclamação em 1% dos casos.

Em sentido contrário, os motivos relacionados com atrasos² têm agora pouca relevância (6%), quando no primeiro semestre de 2019 foram o motivo mais invocado, com 28,9% do total das reclamações do semestre.

A preponderância dos 3 motivos mais reclamados no semestre em análise (reembolso, cancelamento de voo, atraso de voo) equivalem a 70% de todas as reclamações para um decréscimo homólogo de 1.609 reclamações codificadas nestas categorias, equivalente a 60,9% do total homólogo.

De entre todos os motivos apresentados, os que apresentam uma maior variação homóloga negativa (-87%) são os relacionados com atrasos de voos.

Os motivos enquadráveis no âmbito do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro designadamente, a recusa de embarque, o cancelamento ou atraso considerável de voos, reuniram, assim, 41,7% do total de reclamações analisadas pela ANAC no período em análise, um peso inferior ao registado em igual período de 2020 (55,4%) e em sintonia com as disrupções introduzidas no transporte aéreo pela crise pandémica.

Os motivos não enquadráveis em categorias específicas representaram cerca de 12,6% do total das reclamações contabilizadas no período em análise.

7 – Supervisão 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.

Os serviços competentes da ANAC analisaram 4.183 reclamações e supervisionaram as alegações dos reclamantes e das entidades reclamadas, no estrito cumprimento das disposições legais aplicáveis, instaurando, sempre que adequado, os correspondentes processos de contraordenação previstos no Decreto-Lei n.º 209/2005, de 29 de novembro (Regime Sancionatório aplicável).

² Agregado dos motivos “atraso de voo - com e sem perda de ligação” e “atraso de voo”.

Decorrido mais um período marcado por fases de confinamento e restrições ao movimento dos passageiros (exceto em circunstâncias especialmente previstas nos diplomas do governo), em maio de 2021 verificou-se uma retoma de voos e conseqüente aumento dos passageiros nos aeroportos nacionais.

Tal como em anos anteriores, a ANAC efetuou inspeções às transportadoras aéreas que operam nos aeroportos portugueses certificando-se que, nos períodos de maior movimento, os passageiros beneficiam dos direitos que lhe são conferidos pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004.

Assim, no primeiro semestre de 2021 foram realizadas ações inspetivas nos aeroportos de Lisboa (6), Porto (9) e Faro (3), no sentido de verificar o cumprimento dos diplomas legais acima referidos, incluindo:

- a) A existência de informação destinada aos passageiros em conformidade com as disposições do Regulamento (CE) n.º 261/2004;
- b) O procedimento de distribuição dos folhetos aos passageiros com a informação sobre «Direitos dos Passageiros»;
- c) O procedimento das transportadoras aéreas no direito a reembolso ou reencaminhamento determinado pelo artigo 8º do Regulamento (CE) n.º 261/2004;
- d) O procedimento do direito à assistência determinado pelo artigo 9º do Regulamento (CE) n.º 261/2004;
- e) Verificar que os funcionários, numa situação de atraso/cancelamento ou recusa de embarque, conhecem e aplicam corretamente os procedimentos, conforme estabelecido no Regulamento (CE) n.º 261/2004;
- f) A existência do Livro de Reclamações nos balcões das transportadoras aéreas e empresas de assistência em escala, e que o mesmo é disponibilizado aos passageiros;

A ANAC verificou ainda que os procedimentos implementados pela entidade responsável pela gestão aeroportuária nos aeroportos nacionais, são relevantes para o bem-estar dos passageiros.

Destacam-se as medidas que promovem o distanciamento físico, o uso de máscara e a higiene frequente das mãos. Os aeroportos disponibilizam aos passageiros e utentes em geral, máquinas de venda automática de máscaras de proteção, bem como vários pontos de desinfeção para as mãos.

Os aeroportos inspecionados, em colaboração com laboratórios de análises clínicas, disponibilizam, ainda, instalações para a realização de testes de deteção do vírus Sars-Cov-2.

8 – Conclusões

Num primeiro semestre ainda afetado por eventos extraordinários e condições operacionais excecionais, a ANAC contabilizou um total de 4.183 reclamações de passageiros que, por comparação com as 7.464 reclamações do semestre homólogo, representam um decréscimo de 44%, para um volume de passageiros transportados inferior em aproximadamente 50,3%.

Esta acentuada redução na atividade do transporte aéreo e, conseqüentemente, das reclamações de passageiros, são um efeito das limitações impostas na generalidade dos países para combater a propagação da pandemia durante todo o primeiro semestre de 2021.

Das reclamações registadas, 92,8% estiveram relacionadas com a prestação de serviços das transportadoras aéreas, 4,9% são dirigidas aos gestores aeroportuários, sendo as reclamações remanescentes dirigidas aos prestadores de serviços de assistência em escala.

As três entidades com mais reclamações no período em análise (TAP – Portugal, Ryanair e Aeroporto de Lisboa) reuniram cerca de 73,6% do total das reclamações (3.079 de 4.183).

As principais transportadoras aéreas de baixo custo, Ryanair e Easyjet responderam por 22,3% do total das reclamações dirigidas a transportadoras aéreas, nacionais e estrangeiras (22,5% no primeiro semestre de 2020 e 15,9 no primeiro semestre de 2019).

As reclamações relacionadas com reembolsos e cancelamentos de voos ocuparam o lugar cimeiro dos motivos de reclamação mais citados pelos passageiros, reunindo 64,1% do total das reclamações do semestre. Na ordenação dos principais motivos alegados pelos passageiros seguiram-se os motivos relacionados com atrasos de voos, com e sem perda de ligações (6,1%) e perdas de voos (6%), representando no seu conjunto 76,2% do total de reclamações.

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, representaram 41,7% do total de reclamações recebidas pela ANAC no período em análise, menos 13,7 p.p. em relação ao período homólogo de 2020.