



RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS DO TRANSPORTE AÉREO

2º Semestre de 2018

Índice

1 - Introdução.....	3
2 - Enquadramento Jurídico	3
3 - Breve análise do Tráfego Aéreo em Portugal.....	4
3 - Procedimento de Tratamento das Reclamações de Passageiros.....	5
4 - Reclamações registadas pela ANAC no 2º Semestre de 2018.....	6
4.1. Entidades Reclamadas	6
4.2. Operadores Nacionais.....	8
4.3. Operadores Estrangeiros	10
4.4. Principais Motivos das Reclamações	11
5 - Supervisão da ANAC	13
6 - Conclusões	14

Índice de Quadros

GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS - 1º SEMESTRE DE 2016, 2017 e 2018	5
QUADRO 1 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE ENTIDADE	6
QUADRO 2 - ENTIDADES COM MAIS RECLAMAÇÕES NO 1º SEMESTRE DE 2018.....	7
QUADRO 3 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR COMPANHIA AÉREA NACIONAL.....	8
QUADRO 4 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR AEROPORTO COM MAIS DE 10,000 PASSAGEIROS MOVIMENTADOS.....	9
QUADRO 5 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR COMPANHIA AÉREA ESTRANGEIRA (mais de 10 reclamações)	11
QUADRO 6 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR MOTIVO.....	12

Índice de Gráficos

GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS EM TRÁFEGO COMERCIAL - 2º SEMESTRE DE 2016, 2017 e 2018	5
---	---

1 - Introdução

No âmbito das disposições constantes do Decreto-Lei n.º 40/2015, de 16 de março de 2015, compete 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”*.

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 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 breve análise das reclamações de passageiros recebidas pela ANAC no período compreendido entre julho e dezembro de 2018.

2 – Enquadramento Jurídico

O enquadramento jurídico acima indicado é complementado pelo 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 pelo 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 do transporte aéreo em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos 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:

- Livro de Reclamações das companhias aéreas e entidades gestoras aeroportuárias, enquadráveis no âmbito do Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro;
- Livro de reclamações das companhias aéreas, enquadráveis no âmbito do Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro;
- Reclamações 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;
- Livro de Reclamações Eletrónico (Decreto-Lei 74/2017 de 21 de junho).

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.

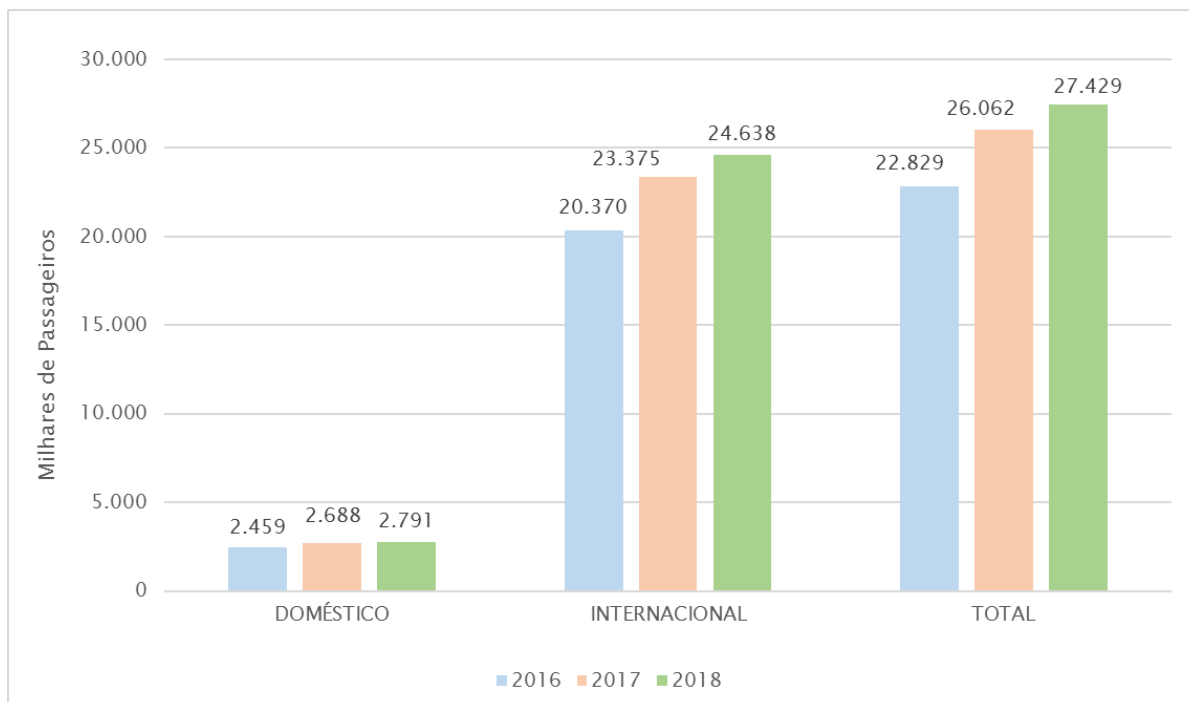
3 – Breve análise do Tráfego Aéreo em Portugal

A análise do objeto de estudo do presente Relatório – as reclamações dos passageiros do transporte aéreo - não pode ser dissociada 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 27,4 milhões de passageiros embarcados e desembarcados nas infraestruturas aeroportuárias nacionais durante o segundo semestre de 2018.

Este indicador evidencia crescimentos homólogos semestrais sucessivos de 5,2%, 14,2% e 15,7% em 2018, 2017 e 2016, respetivamente.

GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS - 1º SEMESTRE DE 2016, 2017 e 2018



3 – Procedimento de Tratamento das Reclamações de Passageiros

A ANAC tem à disposição dos passageiros do transporte aéreo diversos canais de comunicação que podem ser utilizados para a apresentação de reclamações.

Considerando que as práticas e os prazos a aplicar em cada uma das reclamações são distintos, os serviços competentes nesta matéria dispõem de procedimentos diferentes para cada tipo de reclamação, 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 criada 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 a 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 reclamações, a ANAC é o garante do cumprimento dos prazos de resposta dos prestadores de serviço alvo de reclamação, tendo os mesmos 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 recebidas pela ANAC, sendo que possíveis lapsos de formulação das mesmas por parte dos passageiros, não detetados aquando do processo de análise, poderão ser objeto de recodificação ou correção. As reclamações de passageiros podem, nalguns casos, dirigir-se a entidades que não são as que efetivamente prestaram o serviço reclamado.

4 – Reclamações registadas pela ANAC no 2º Semestre de 2018

Nesta secção apresentam-se alguns indicadores estatísticos sobre as reclamações registadas pela ANAC no período considerado, nomeadamente o volume, origem e motivos das mesmas.

4.1. Entidades Reclamadas

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

	2º semestre 2018		2º semestre 2017	Peso relativo das reclamações 2º SEM.2018	Varição homóloga 2º SEM 18/17
Companhias Aéreas Nacionais	4.162	↓	5.256	60,4%	-20,8%
Companhias Aéreas Estrangeiras	1.350	↑	784	19,6%	72,2%
Prestadores de Serviços de Assistência em Escala	776	↑	209	11,3%	271,3%
Gestor Aeroportuário	607	↓	707	8,8%	-14,1%
TOTAL	6.895	↓	6.956	100%	-0,9%

Fonte: ANAC

Regista-se uma diminuição da representatividade das reclamações dirigidas às companhias aéreas nacionais face ao universo das reclamações recebidas no segundo semestre de 2018, de 70,5% para 60,4%, por contraposição do crescimento de 8,3 p.p. das reclamações dirigidas às companhias aéreas estrangeiras.

Em termos absolutos e comparativos ao período homólogo de 2017, o número de reclamações dirigidas às companhias aéreas estrangeiras cresceu 72,2% e o número de reclamações dirigidas às companhias aéreas nacionais caiu 20,8%.

Na hierarquia das entidades mais reclamadas, refletida no quadro seguinte, a TAP Portugal manteve o registo mais elevado das reclamações de passageiros, reunindo 54,9% do total das reclamações registadas com uma variação homóloga negativa de 7,7%.

A Portway obteve o segundo registo mais elevado, com uma representação de 5,8% do total das reclamações registadas no semestre e uma variação homóloga positiva de 233,1%. A Ryanair obteve o 3º registo mais elevado em número de reclamações (um crescimento homólogo de 169,3%).

QUADRO 2 – ENTIDADES COM MAIS RECLAMAÇÕES NO 2º SEMESTRE DE 2018

	Reclamações 2º SEM.2018		Reclamações 2º SEM.2017	Peso relativo das reclamações 2º SEM.2018	Variação homóloga 2º SEM 18/17
TAP	3.787	↓	4.104	54,9%	-7,7%
Portway	403	↑	121	5,8%	233,1%
Ryanair	377	↑	140	5,5%	169,3%
Groundforce	373	↑	88	5,4%	323,9%
Aeroporto de Lisboa	321	↓	330	4,7%	-2,7%
Aeroporto do Porto	159	↓	201	2,3%	-20,9%
Orbest	148	↑	87	2,1%	70,1%
SATA Açores	135	↓	729	2,0%	-81,5%
TACV	133	↑	10	1,9%	1230,0%
EasyJet	130	↓	236	1,9%	-44,9%
Deustsche Lufthansa	106	↑	34	1,5%	211,8%
SATA Internacional	81	↓	242	1,2%	-66,5%
Vueling	70	↑	45	1,0%	55,6%
Aeroporto de Faro	53	↓	94	0,8%	-43,6%
Outras	619	↑	495	9,0%	25,1%
TOTAL	6.895	↓	6.956	100,0%	-0,9%

Fonte: ANAC

4.2. Operadores Nacionais

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

	Reclamações 2º SEM.2018		Reclamações 2º SEM.2017	Passageiros Transportados 2º SEM.2018 (milhares)	Passageiros Transportados 2º SEM.2017 (milhares)	Peso relativo das reclamações 2º SEM.2018	Varição homóloga 2º SEM 18/17	Reclamações por 1000 passageiros transportados (2º SEM.2018)
TAP Portugal	3.787	↓	4.104	8.376	7.998	91,0%	-7,7%	0,45
SATA Air Açores	135	↓	729	393	364	3,2%	-81,5%	0,34
SATA Internacional	81	↓	242	505	562	1,9%	-66,5%	0,16
Orbest	148	↑	87	76	86	3,6%	70,1%	1,95
Aerovip	3	↓	7	8	21	0,1%	-57,1%	0,37
EuroAtlantic	4	↑	2	15	17	0,1%	100,0%	0,27
Everjets	2	↓	83	0	-	0,0%	-97,6%	42,55
White Airways	2	=	2	0	0	0,0%	0,0%	10,93
TOTAL	4.162	↓	5.256	9.373	9.048	100%	-20,8%	0,44

Fonte: ANAC

Nota: O número de reclamações inclui 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 para evitar a dupla contagem de passageiros.

O número de reclamações dirigidas aos serviços prestados pelas companhias aéreas nacionais recuou 20,8% em termos homólogos. A representatividade face ao total das reclamações registadas evoluiu de 75,6% do semestre homólogo para 60,4% no segundo semestre de 2018. O número de reclamações dirigidas aos serviços prestados pelas companhias aéreas estrangeiras cresceu 72,2% em termos homólogos, de uma proporção relativa de 11,3% para 19,6%.

A TAP Portugal foi a transportadora aérea que reuniu o maior número de reclamações de passageiros no período em análise, ainda que apresentando menos cerca de 8% de reclamações face ao semestre homólogo. Contudo, representa 91% do total das reclamações dirigidas às companhias aéreas nacionais e um peso de 68,7% em relação ao total das reclamações dirigidas às companhias aéreas (nacionais e estrangeiras).

QUADRO 4 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR AEROPORTO COM MAIS DE 10,000 PASSAGEIROS MOVIMENTADOS

	Reclamações 2º SEM.2018		Reclamações 2º SEM.2017	Passageiros Movimentados 2º SEM.2018 (milhares)	Passageiros Movimentados 2º SEM.2017 (milhares)	Peso relativo das reclamações 2º SEM.2018	Varição homóloga 2º SEM 18/17	Reclamações por 1000 passageiros movimentados (2º SEM.2018)
Aeroporto de Lisboa	321	↓	330	14.354	13.586	52,9%	-2,7%	0,022
Aeroporto do Porto	159	↓	201	5.809	5.264	26,2%	-20,9%	0,027
Aeroporto de Faro	53	↓	94	4.844	4.848	8,7%	-43,6%	0,011
Aeroporto de Ponta Delgada	38	↓	39	634	615	6,3%	-2,6%	0,060
Aeroporto do Funchal	30	↓	39	1.288	1.288	4,9%	-23,1%	0,023
Aeroporto da Horta	3	=	3	68	65	0,5%	0,0%	0,044
Aeroporto de Porto Santo	3	↑	1	71	79	0,5%	200,0%	0,043
Aeroporto das Lajes	-		-	216	211	0,0%	n/a	0,000
Aeroporto do Pico	-		-	42	37	0,0%	n/a	0,000
Aeroporto de S. Maria	-		-	27	25	0,0%	n/a	0,000
Aeroporto de S. Jorge	-		-	22	21	0,0%	n/a	0,000
Aeroporto das Flores	-		-	22	20	0,0%	n/a	0,000
Aeroporto da Graciosa	-		-	15	15	0,0%	n/a	0,000
TOTAL	607	↓	707	27.412	26.073	100%	-14,1%	0,022

Fonte: ANAC

Nota: Nos voos domésticos são considerados apenas os passageiros embarcados.

n/a - Não aplicável

Do universo de 607 reclamações direcionadas aos serviços prestados pelas infraestruturas aeroportuárias nacionais (menos 100 reclamações em termos homólogos) destaca-se o predomínio do aeroporto de Lisboa, sobre o qual incidiram 52,9% do número de reclamações. Naturalmente que tal facto também não é alheio à representatividade do tráfego de passageiros processados nesta infraestrutura aeroportuária durante o segundo semestre de 2018, de 52,2% face ao total nacional.

As três infraestruturas aeroportuárias nacionais mais representativas, em termos de passageiros movimentados, (Lisboa, Porto e Faro) reuniram cerca de 87,8% das reclamações registadas para cerca de 91,2% do tráfego processado em número de passageiros nas infraestruturas que movimentaram mais de 10.000 passageiros.

Salienta-se, ainda, que a diminuição em termos homólogos do número de reclamações dirigidas às infraestruturas aeroportuárias nacionais, de 14,1%, compara com um crescimento homólogo do número de passageiros transportados de 5,1%. Os maiores contributos para esta variação foram dados pelos Aeroporto de Faro e Porto, que registaram reduções de -43,6% (-41 reclamações) e -20,9% (-42 reclamações), respetivamente.

Em termos do número de reclamações por passageiro movimentado, o Aeroporto do Porto obteve o pior desempenho neste indicador de entre as três maiores infraestruturas nacionais, com 2,7 reclamações por cada 100.000 passageiros transportados.

4.3. Operadores Estrangeiros

O segundo semestre de 2018 registou um aumento do número de reclamações relacionadas com a prestação de serviços das companhias aéreas estrangeiras. As 1350 reclamações dirigidas aos serviços prestados pelas companhias aéreas não nacionais representaram 19,6% do universo de reclamações do período em análise, observando-se um agravamento face a igual período de 2017 de 72,2%.

Este crescimento significativo de reclamações em termos homólogos não traduz uma concentração das reclamações pelas transportadoras com maior histórico de reclamações, mas antes uma dispersão de reclamações por um maior universo de transportadoras.

As principais companhias aéreas de baixo custo – Ryanair e Easyjet - reuniram 37,6% (48% em igual período de 2017) das reclamações contabilizadas neste segmento, mas a companhia aérea TACV - Transportes Aéreos de Cabo Verde registou o segundo maior aumento homólogo, em volume, com um acréscimo de 123 reclamações, posicionando-se, igualmente, como a segunda companhia aérea estrangeira com maior número de reclamações dirigidas.

As três companhias aéreas estrangeiras com mais reclamações registadas respondem por uma parcela correspondente de 47,4% das reclamações. A proporção seguinte de 40,3% está distribuída por 20 companhias e os 12,3% remanescentes encontram-se distribuídos por 40 transportadoras que não atingiram, individualmente, mais de 10 reclamações no período em análise.

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

	Reclamações 2º SEM.2018		Reclamações 2º SEM.2017	Passageiros Transportados 2º SEM.2018 (milhares)	Passageiros Transportados 2º SEM.2017 (milhares)	Peso relativo das reclamações 2º SEM.2018	Varição homóloga 2º SEM 18/17	Reclamações por 1000 passageiros transportados (2º SEM.2018)
Ryannair	377	↑	140	5.079	4.784	27,9%	169,3%	0,074
TACV - Transportes Aéreos de	133	↑	10	46	43	9,9%	1230,0%	2,904
Easyjet	130	↓	236	n.d	n.d	9,6%	-44,9%	n/a
Deutsche Lufthansa	106	↑	34	662	598	7,9%	211,8%	0,160
Vueling	70	↑	45	642	567	5,2%	55,6%	0,109
Ibéria	45	↑	20	391	215	3,3%	125,0%	0,115
Tunisair	40	↑	1	22	19	3,0%	3900,0%	1,781
Nouvelair	36	↑	-	16	6	2,7%	n/a	2,193
Transavia France	24		n.d	867	762	1,8%	n/a	0,028
KLM	23	↑	11	206	204	1,7%	109,1%	0,112
Swiss	21	↑	3	217	211	1,6%	600,0%	0,097
Turkish Airlines	21	↑	12	153	151	1,6%	75,0%	0,138
Privilege Style	19	↑	-	24	33	1,4%	n/a	0,786
Binter Canarias	18	↑	9	45	29	1,3%	100,0%	0,403
Wizzair Hungary LTD.	17	↑	7	191	138	1,3%	142,9%	0,089
Air Horizont	15	↑	2	60	2	1,1%	650,0%	0,252
Air France	14	↑	11	295	289	1,0%	27,3%	0,047
Air Canada	13	↑	5	108	52	1,0%	160,0%	0,120
Cobrex	13	↑	3	-	-	1,0%	333,3%	n/a
Enter Air	13	↑	5	70	61	1,0%	160,0%	0,185
Transavia Airlines	12		n.d	541	517	0,9%	n/a	0,022
Brussels Airlines	12	↑	7	232	225	0,9%	71,4%	0,052
Air Europa	12	↓	72	221	196	0,9%	-83,3%	0,054
Transavia	n.d		42	n.d	n.d	n/a	n/a	n/a
Outras operadoras	166	↑	109	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
TOTAL	1.350	↑	784	n/a	n/a	88%	72,2%	n/a

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 invocados pelos passageiros.

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

	2º semestre 2018		2º semestre 2017	Peso relativo das reclamações 2º SEM.2018	Varição homóloga 2º SEM 18/17
Cancelamento de voo	1.733	↑	1.604	25,1%	8,0%
Atraso de voo	1.439	↓	1.520	20,9%	-5,3%
Atraso com perda de ligação ou ligações	1.111	↑	1.039	16,1%	6,9%
Bagagem	514	↓	722	7,5%	-28,8%
Perda do voo	444	↓	461	6,4%	-3,7%
Recusa de embarque	319	↑	275	4,6%	16,0%
Controlo de RX	204	↑	21	3,0%	871,4%
Condições de "Check-in"	96	↓	213	1,4%	-54,9%
Atraso na entrega da bagagem no aeroporto	44	↑	43	0,6%	2,3%
PMR - falta de assistência	35	↑	12	0,5%	191,7%
Reembolso	32	↓	66	0,5%	-51,5%
Serviço a bordo	22	↓	51	0,3%	-56,9%
Condições na cabine	15	↑	7	0,2%	114,3%
Higiene no Aeroporto	14	↑	9	0,2%	55,6%
Check-in fechado	9	↓	39	0,1%	-76,9%
Cancelamento da operação	7	↓	36	0,1%	-80,6%
PMR	7	↑	6	0,1%	16,7%
Condições de segurança	4	↑	-	0,1%	n/a
Falta do Livro de Reclamações	4	=	4	0,1%	0,0%
Outros	842	↑	828	12,2%	1,7%
TOTAL	6.895	↓	6.956	100%	-0,9%

Fonte: ANAC

Nota: PMR "Passageiros com Mobilidade Reduzida"

O segundo semestre de 2018 fica marcado pela greve dos tripulantes de cabine da Ryanair da qual resultou o cancelamento de 181 voos.

O motivo "cancelamento de voo" representou 25,1% do total das reclamações face aos 23,1% verificados em igual período de 2017, tendo as reclamações relacionadas com o controlo dos Raios X registado o maior crescimento homólogo de entre todas as categorias de reclamações, com um acréscimo de 183 reclamações, correspondentes a um aumento de 871%.

O segundo motivo mais invocado, o "atraso de voo", atenuou ligeiramente de um peso relativo de 21,9% no segundo semestre de 2017 para 20,9% em 2018. Não obstante, a conjugação dos motivos relativos a "atraso do voo" - com e sem perda de ligação - mantiveram, no seu conjunto, a posição de principal motivo conducente à apresentação de

reclamações por parte dos passageiros do transporte aéreo com 37% do total das reclamações mantendo a sua representatividade em relação ao período homólogo anterior (36,8%)

As reclamações relacionadas com a bagagem ascenderam à terceira posição na ordenação das reclamações do período, representando 7,5% 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 designadamente, a recusa de embarque, o cancelamento ou atraso considerável de voos reuniram aproximadamente 66,7% do total de reclamações recebidas pela ANAC no período em análise, isto é, mais 2.9 p.p. face ao semestre homólogo.

Os outros motivos não concretamente enquadráveis representaram cerca de 12,2% do total das reclamações contabilizadas no período em análise.

5 – 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.

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).

No período em análise os serviços competentes da ANAC analisaram as 6.895 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).

Adicionalmente, e com vista à verificação do cumprimento das disposições constantes do Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro, foram ainda realizadas 45 ações inspetivas aos aeroportos de Lisboa, Porto e Faro, concretamente às transportadoras aéreas constantes do anexo 1 do presente Relatório (35 no total), com check-in aberto e num conjunto voos selecionados aleatoriamente.

Estas ações incidiram sobre a verificação do cumprimento das seguintes disposições do suprarreferido regulamento:

- Artigos 4.º e 10.º relativos à Recusa de Embarque;
- Artigo 8.º relativo ao Direito a Reembolso ou Reencaminhamento;
- Artigo 9.º relativo ao Direito a Assistência;
- Artigo 11.º relativo a Pessoas com Mobilidade Reduzida ou com Necessidades Especiais;
- Artigo 14.º relativo à Obrigação de Informação.

6 – Conclusões

No segundo semestre de 2018, a ANAC recebeu um total de 6.895 reclamações de passageiros, um decréscimo de 0,9% em relação a igual período de 2017. Das reclamações recebidas 79,9% estão relacionadas com a prestação de serviços das companhias aéreas, 11,3% são dirigidas aos Prestadores de Serviços de Assistência em Escala e os restantes 8,8% são dirigidos aos gestores aeroportuários.

A maior variação homóloga das reclamações por tipo de entidade pertenceu aos prestadores de Serviços de Assistência em Escala com um crescimento de 271,3%. Em relação ao total das reclamações registadas, estas reclamações representaram 8,8% quando no semestre homólogo representavam 3%.

As três entidades com mais reclamações no período em análise (TAP Portugal, Portway e Ryanair) responderam por 66,2% do total (4.567 de 6.895 reclamações), o que representa uma alteração do quadro existente no período homólogo, em que as três entidades com mais reclamações no período homólogo (TAP Portugal, Sata Açores e Aeroporto de Lisboa) representaram 98,2% do total de reclamações (5.153 de 5.256 reclamações).

As principais companhias aéreas de baixo custo, Ryanair e Easyjet responderam por 7,4% do total das reclamações (5,4% no segundo semestre de 2017), agravamento este provocado pelo acentuado acréscimo do número de reclamações dirigidas à Ryanair.

Os atrasos dos voos (com e sem perda de ligação) mantiveram o lugar cimeiro dos motivos de reclamação mais invocados pelos passageiros, reunindo 37% do total das reclamações do semestre. Na ordenação dos principais motivos alegados pelos passageiros seguiram-se os

motivos relacionados com o cancelamento de voo (25,1%) e motivos relacionados com a bagagem (7,5%), representando no seu conjunto 69,6% 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, responderam por 66,7% do total de reclamações recebidas pela ANAC no período em análise, isto é, menos 2,9 p.p. em relação ao período homólogo de 2017.

Anexo I

Transportadoras Aéreas inspeccionadas pela ANAC no âmbito do Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro.

Período: 2º Semestre de 2018

Aeroporto de Lisboa T1

Transportadora Aérea/Representante
Air Moldova
Air Transat
Brussels Airlines
Delta
Emirates
Groundforce (Aerovip, Aigle Azur, Air Algérie, Air France, Aer Lingus, Air Malta, Air Mediterranee, Akia, Arke fly, Austria Airlines, Azul, Beijing Capital Airlines, Binter Canarias, Condor, Croatia Airlines, Czech Airlines, El Al, Fly One, Germania, Iberia, Israir Airlines, Jet Fly, KLM, Mistral, Primera Air Scandinavia, Neos, PJSC Aeroflot, Primera Air Nordic, Primera Air Scandinavia, Royal Air Maroc, Small planet, Sunwing, Thomas Cook, Tui, Ukraine International Airlines, Ural Airlines, Vuelling, White Airways, Wizz Air e Yamal Airlines)
Lufthansa
Portway,(Aegean Airlines, Air Canada, Air Baltic, Euro Atlantic, Eurowings, Luxair, Orbest, SAS, STP Airways, Tunisair)
SATA
Swiss
TACV
TAP
Turkish Airlines

Aeroporto do Porto

Transportadora Aérea/Representante
Groundlink (Ryanair)
Portway (Aegean Airlines, Air Canada, Air Nostrum, Air Transat, Brussels Airlines, EuroAtlantic, Eurowings, Evelop/Orbest, Hifly, Luxair, TAAG, TACV, Transavia, Tunisair, Wizzair, XL Airways)
Easyjet
Groundforce (SATA, Aigle Azur, Air Europa, Air France, Royal Air Maroc, Air Horizont, Iberia, KLM, British Airways, Vueling)

TAP
Lufthansa
Swiss
Brussels Airlines
Air Europa
Turkish Airlines

Aeroporto de Faro

Transportadora Aérea/Representante
Brussels Airlines EasyJet Edelweiss Groundforce (Aer Lingus, Aigle Azur, British Airways, Small Planet, TAP e Vuelling) Groundlink (Ryanair) Jet2 Lufthansa Portway (Air Nostrum Air Post, Eurowings, Flybe, Enter Air, Iberia, Lauda Motion, Norwegian, Privilege, SAS Europe, TAP (ticketing e lost and found), Transavia, Tui Fly, Thomas Cook, Volotea e Wizz)

Aeroporto de Porto Santo

Transportadora Aérea/Representante
Groundforce (Binter e TAP)

Aeroporto do Funchal

Transportadora Aérea/Representante
Groundforce (Austrian Airlines, Aigle Azur, British Airways, Binter, Condor, Enter Air, Germania, Primera, Sata, Small Planet, Smart Link, TAP, Travel Service, Transavia e Volotea)
Portway (Apollo, ASL, Brussels Airlines, Edelweiss Air, EasyJet, DAT, Corendon, Eurowings, Finnair, Iberia, Jet Time, SAS, Norwegian, Luxair e Jet2.com)

Aerogare Civil das Lajes

Transportadora Aérea/Representante
SATA Air Açores
SATA Internacional
TAP
Groundlink (Ryanair)

Aeroporto de Santa Maria

Transportadora Aérea/Representante

SATA Air Açores
SATA Internacional

Aeroporto de Ponta Delgada

Transportadora Aérea/Representante
SATA Air Açores
SATA Internacional
TAP
Groundlink (Ryanair)