



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

**2º Semestre de 2019**

## Índice

1 - Introdução.....	3
2 - Enquadramento Jurídico .....	3
3 - Breve análise do Tráfego Aéreo em Portugal.....	4
4 - Procedimento de Tratamento das Reclamações de Passageiros.....	5
5 - Reclamações registadas pela ANAC no 2º Semestre de 2019.....	6
5.1. Entidades Reclamadas .....	6
5.2. Operadores Nacionais .....	9
5.3. Operadores Estrangeiros .....	11
5.4. Principais Motivos das Reclamações.....	12
6 - Supervisão da ANAC .....	14
7 - Conclusões .....	15
Anexo I.....	16

## Índice de Quadros

QUADRO 1 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE ENTIDADE .....	6
QUADRO 2 - ENTIDADES COM MAIS RECLAMAÇÕES NO 2º Semestre DE 2019 .....	8
QUADRO 3 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR COMPANHIA AÉREA NACIONAL.....	9
QUADRO 4 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR AEROPORTO COM MAIS DE 10,000 PASSAGEIROS MOVIMENTADOS.....	10
QUADRO 5 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR COMPANHIA AÉREA ESTRANGEIRA (mais de 10 reclamações) .....	12
QUADRO 6 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE MOTIVO .....	13

## Índice de Gráficos

GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS - 2º Semestre de 2017, 2018 e 2019 .....	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 legítimos interesses 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 2019.

## **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, sem prejuízo do cumprimento dos prazos de reclamação previstos na lei.

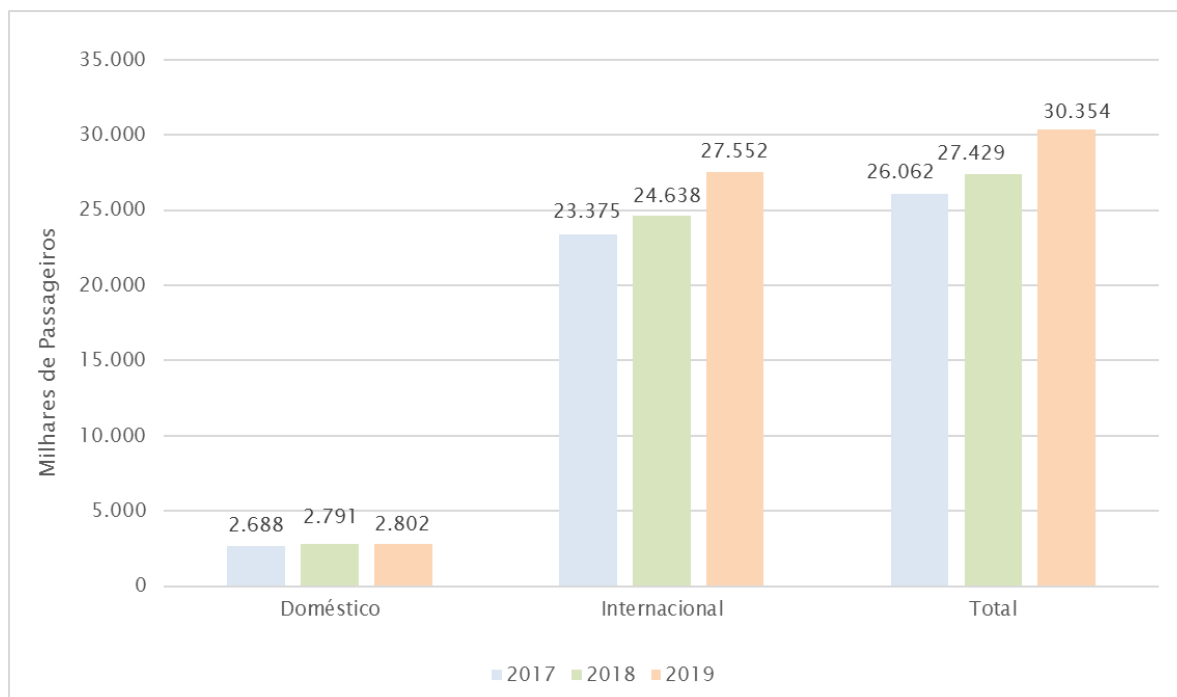
### **3 – Breve análise do Tráfego Aéreo em Portugal**

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 30 milhões de passageiros embarcados e desembarcados nas infraestruturas aeroportuárias nacionais durante o segundo semestre de 2019.

Este indicador evidencia crescimentos homólogos semestrais sucessivos de 14,2%, 5,2% e 10,7% em 2017, 2018 e 2019, respetivamente.

**GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS - 2º Semestre de 2017, 2018 e 2019**



#### **4 - Procedimento de Tratamento das Reclamações de Passageiros**

A ANAC coloca 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 e posteriores alterações introduzidas pelos DL n.º 29/2000, de 13/03, DL n.º 72-A/2010, de 18/06, DL n.º 73/2014, de 13/05, DL n.º 58/2016, de 29/08 e DL n.º 74/2017, de 21/06, 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 concedida 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.

## 5 – Reclamações registadas pela ANAC no 2º Semestre de 2019

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

### 5.1. Entidades Reclamadas

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

	2º semestre 2019		2º semestre 2018	Peso relativo das reclamações 2º SEM 2019	Varição homóloga 2º SEM 19/18
Companhias Aéreas Nacionais	4.377	↑	4.162	64,1%	5,2%
Companhias Aéreas Estrangeiras	994	↓	1.350	14,6%	-26,4%
Prestadores de Serviços de Assistência em Escala	793	↑	776	11,6%	2,2%
Gestor Aeroportuário	662	↑	607	9,7%	9,1%
<b>TOTAL</b>	<b>6.826</b>	<b>↓</b>	<b>6.895</b>	<b>100%</b>	<b>-1,0%</b>

Fonte: ANAC

Em termos homólogos destaca-se o ligeiro decréscimo do número de reclamações, consubstanciado numa quebra de cerca de 1%, correspondente a menos 69 reclamações registadas num período que foi, inclusivamente, marcado por um crescimento homólogo de passageiros transportados de 10,7%.

O peso das reclamações dirigidas às companhias aéreas nacionais face ao total das reclamações recebidas no segundo semestre de 2019 cresceu, em termos homólogos, 3,7 p.p. fixando-se em 64,1%.

Por sua vez, o peso relativo das reclamações dirigidas às companhias aéreas estrangeiras em relação ao total das reclamações registadas recuou para 14,6% depois de representar 19,6% no segundo semestre de 2018 e 11,3% em igual período de 2017.

Consequentemente, o número de reclamações dirigidas às companhias aéreas nacionais cresceu 5,2% e o número de reclamações dirigidas às companhias aéreas estrangeiras retrocedeu 26,4%.

Na ordenação das entidades mais reclamadas, refletida no quadro seguinte, a TAP Portugal manteve o registo mais elevado de reclamações de passageiros, reunindo 47,5% do total das reclamações registadas, mas com uma variação homóloga favorável de 14,4%. Estes dados devem ser analisados num contexto de crescimento semestral homólogo de passageiros transportados de e para aeroportos nacionais pela TAP de 22,2%.

Por seu turno, a SATA Internacional obteve o segundo registo mais elevado, respondendo por 12,8% do total das reclamações registadas no semestre e uma variação homóloga de +978%. Este crescimento expressivo traduz o igualmente expressivo aumento do número de reclamações relacionadas com cancelamentos de voos e atrasos de voos, que representaram 72% das 873 reclamações dirigidas a este operador, contra 86% de um total de 81 reclamações no semestre homólogo.

A Portway obteve o terceiro registo mais elevado em número de reclamações e uma variação homóloga de 21,8%.

De entre as entidades com mais reclamações registadas, destaca-se a Ryanair, por apresentar uma redução de reclamações face ao período homólogo de 63,4%, num contexto de crescimento do número de passageiros de 6,3%.

O semestre em análise ficou marcado por um conjunto de eventos que influenciaram o número de reclamações, designadamente:

- Avaria no radar do Aeroporto Francisco Sá Carneiro em junho que se traduziu num elevado número de cancelamentos de voos;
- Greves de pilotos e/ou tripulantes da Ryanair (agosto), da British Airways (setembro) e da Lufthansa (novembro);
- Falência da Aigle Azur e da Thomas Cook, em setembro;
- Avaria dos sistemas da British Airways em agosto, da qual resultaram numerosos voos cancelados.

**QUADRO 2 – ENTIDADES COM MAIS RECLAMAÇÕES NO 2º Semestre DE 2019**

	Reclamações 2º SEM 2019		Reclamações 2º SEM 2018	Peso relativo das reclamações 2º SEM 2019	Varição homóloga 2º SEM 19/18
TAP - Portugal	3.243	↓	3.787	47,5%	-14,4%
SATA Internacional, S.A.	873	↑	81	12,8%	977,8%
Portway - Handling de Portugal	491	↑	403	7,2%	21,8%
Aeroporto do Porto	329	↑	159	4,8%	106,9%
Groundforce	302	↓	373	4,4%	-19,0%
Aeroporto de Lisboa	251	↓	321	3,7%	-21,8%
SATA Air Açores	248	↑	135	3,6%	83,7%
Ryanair, Ltd.	138	↓	377	2,0%	-63,4%
Vueling Airlines	105	↑	70	1,5%	50,0%
Easyjet	94	↓	130	1,4%	-27,7%
Deutsche Lufthansa Ag.	81	↓	106	1,2%	-23,6%
Iberia L.A.E. S.A.	58	↑	45	0,8%	28,9%
Binter Canarias	40	↑	18	0,6%	122,2%
Outras	573	↓	890	8,4%	-35,6%
<b>TOTAL</b>	<b>6.826</b>	<b>↓</b>	<b>6.895</b>	<b>100,0%</b>	<b>-1,0%</b>

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.



## 5.2. Operadores Nacionais

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

	Reclamações 2º SEM 2019		Reclamações 2º SEM 2018	Passageiros Transportados 2º SEM 2019 (milhares)	Passageiros Transportados 2º SEM 2018 (milhares)	Peso relativo das reclamações 2º SEM 2019	Variação homóloga 2º SEM 19/18	Reclamações por 1000 passageiros transportados (2º SEM 2019)
TAP - Portugal	3.243	↓	3.787	10.234,1	8.376,3	74,1%	-14,4%	0,32
SATA Internacional, S.A.	873	↑	81	532,1	504,5	19,9%	977,8%	1,64
SATA Air Açores	248	↑	135	398,9	392,7	5,7%	83,7%	0,62
Orbest, S.A.	8	↓	148	70,4	75,9	0,2%	-94,6%	0,11
Aerovip - Companhia de Transportes e Serviços Aéreos, S.A.	4	↑	3	6,2	8,1	0,1%	33,3%	0,65
Everjets - Aviação Executiva SA	1	↓	2	0,1	0,0	0,0%	-50,0%	6,99
EuroAtlantic Airways - Transportes Aéreos, S.A.	-	↓	4	14,0	14,8	0,0%	-100,0%	0,00
White - Airways, S.A.	-	↓	2	0,4	0,2	0,0%	-100,0%	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>4.377</b>	<b>↑</b>	<b>4.162</b>	<b>11.256</b>	<b>9.373</b>	<b>100%</b>	<b>5,2%</b>	<b>0,39</b>

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.

O número de reclamações dirigidas aos serviços prestados pelas companhias aéreas nacionais cresceu 5,2% em termos homólogos, em particular devido ao acréscimo de reclamações dirigidas à Sata Internacional.

Ainda assim, a TAP Portugal continuou a reunir o maior número de reclamações de passageiros no período em análise, respondendo por 74,1% do total das reclamações dirigidas às companhias aéreas nacionais para uma proporção de 90,9% de passageiros transportados e um peso de 60,4% 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 2019	Reclamações 2º SEM 2018	Passageiros Movimentados 2º SEM 2019 (milhares)	Passageiros Movimentados 2º SEM 2018 (milhares)	Peso relativo das reclamações 2º SEM 2019	Varição homóloga 2º SEM 19/18	Reclamações por 1000 passageiros movimentados (2º SEM 2019)
Aeroporto do Porto	329 ↑	159	6.459	5.807	49,7%	107%	0,051
Aeroporto de Lisboa	251 ↓	321	16.537	14.349	37,9%	-22%	0,015
Aeroporto de Ponta Delgada	31 ↓	38	673	634	4,7%	-18%	0,046
Aeroporto de Faro	23 ↓	53	4.922	4.844	3,5%	-57%	0,005
Aeroporto do Funchal	21 ↓	30	1.259	1.287	3,2%	-30%	0,017
Aeroporto da Horta	5 ↑	3	70	68	0,8%	67%	0,072
Aeroporto de Porto Santo	1 ↓	3	65	70	0,2%	-67%	0,015
Aeroporto de S. Maria	1 ↑	-	27	27	0,2%	n/a	0,038
Aeroporto das Lajes	- =	-	211	214	0,0%	n/a	0,000
Aeroporto do Pico	- =	-	44	42	0,0%	n/a	0,000
Aeroporto de S. Jorge	- =	-	24	22	0,0%	n/a	0,000
Aeroporto das Flores	- =	-	23	22	0,0%	n/a	0,000
Aeroporto da Graciosa	- =	-	16	15	0,0%	n/a	0,000
<b>TOTAL</b>	<b>662 ↑</b>	<b>607</b>	<b>30.327</b>	<b>27.401</b>	<b>100%</b>	<b>9,1%</b>	<b>0,022</b>

Fonte: ANAC

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

n/a - Não aplicável

As reclamações dirigidas às infraestruturas aeroportuárias nacionais cresceram, 9,1% em termos homólogos para um crescimento de passageiros processados de 10,7%.

Do universo de 662 reclamações direcionadas aos serviços prestados pelas infraestruturas aeroportuárias nacionais (mais 55 reclamações em termos homólogos) sobressai o aeroporto do Porto, sobre o qual incidiram 49,7% do número de reclamações para um volume de passageiros de 6,5 milhões, superando o aeroporto de Lisboa, que obteve 251 reclamações para um volume de passageiros de 16,5 milhões.

As três infraestruturas aeroportuárias nacionais com maior volume de passageiros movimentados (Lisboa, Porto e Faro) reuniram cerca de 91,1% das reclamações registadas para cerca de 92,1% do tráfego processado nas infraestruturas que movimentaram mais de 10.000 passageiros.

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 5,1 reclamações por cada 100.000 passageiros processados.

### 5.3. Operadores Estrangeiros

O segundo semestre de 2019 registou uma diminuição do número de reclamações relacionadas com a prestação de serviços das companhias aéreas estrangeiras. As 994 reclamações dirigidas aos serviços prestados por estas companhias aéreas representaram 14,6% do universo de reclamações do período em análise, observando-se um desagravamento de 26,4% face a igual período de 2018, que compara com um crescimento homólogo do número de passageiros transportados em 5,8%.

Considerando as 10 transportadoras aéreas com mais reclamações registadas, o decréscimo do número de reclamações (-32%) verifica-se num contexto de aumento do volume de passageiros transportados de aproximadamente 6%.

As principais companhias aéreas de baixo custo – Ryanair e Easyjet - reuniram 23,3% (37,6% em igual período de 2018) das reclamações contabilizadas neste segmento. Já a companhia aérea Vueling Airlines registou a maior variação homóloga, com um acréscimo de 35 reclamações, posicionando-se, assim, como a companhia aérea estrangeira com o segundo registo mais elevado em número de reclamações.

As três companhias aéreas estrangeiras com mais reclamações registadas responderam por uma parcela correspondente a 34% das reclamações do segmento. Na ordenação decrescente do número de reclamações, as 22 companhias aéreas seguintes representam 55% do total das reclamações e os 11% remanescentes encontram-se distribuídos por 36 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 2019		Reclamações 2º SEM 2018	Passageiros Transportados 2º SEM 2019 (milhares)	Passageiros Transportados 2º SEM 2018 (milhares)	Peso relativo das reclamações 2º SEM 2019	Varição homóloga 2º SEM 19/18	Reclamações por 1000 passageiros transportados (2º SEM 2019)
Ryanair, Ltd.	138	↓	377	5.397	5.079	13,9%	-63%	0,03
Vueling Airlines, S.A.	105	↑	70	734	642	10,6%	50%	0,14
Easyjet Airline	94	↓	130	n.d	n.d	9,5%	-28%	n/a
Deutsche Lufthansa Ag.	81	↓	106	682	662	8,1%	-24%	0,12
Iberia L.A.E. S.A.	58	↑	45	446	390	5,8%	29%	0,13
Binter Canarias	40	↑	18	50	45	4,0%	122%	0,81
Tunisair	36	↓	40	20	22	3,6%	-10%	1,80
Royal Air Maroc	35	↑	7	95	91	3,5%	n/a	0,37
Empresa de Transportes Aéreos de Cabo Verde - TACV, S.A.	34	↓	133	65	46	3,4%	-74%	0,52
Transavia France	25	↑	24	787	867	2,5%	4%	0,03
Air Europa Líneas Aéreas, S.A.U.	24	↑	12	290	221	2,4%	100%	0,08
Wizzair Hungary LTD.	23	↑	17	231	191	2,3%	35%	0,10
KLM	19	↓	23	232	206	1,9%	-17%	0,08
United Air Lines	19	↑	9	157	131	1,9%	n/a	0,12
Enter Air	18	↑	13	90	70	1,8%	38%	0,20
Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.	16	↑	6	197	109	1,6%	n/a	0,08
Air France	16	↑	14	323	295	1,6%	14%	0,05
Swiss Global Aviation	15	↑	-	n.d	n.d	1,5%	n/a	n/a
Aigle Azur	15	↑	10	26	85	1,5%	n/a	0,59
Turkish Airlines	14	↓	21	161	153	1,4%	-33%	0,09
British Airways	12	↑	8	429	395	1,2%	n/a	0,03
Emirates	12	↑	10	237	211	1,2%	n/a	0,05
Smart Aviation	12	↑	-	n.d	n.d	1,2%	n/a	n/a
Transavia Airlines	12	↑	12	551	541	1,2%	0%	0,02
Linhas Aéreas de Angola - TAAG Ep.	11	↑	7	211	215	1,1%	n/a	0,05
Outras operadoras (2019 S2 = 36)	110	↓	235	n/a	n/a	11,1%	-53%	n/a
<b>TOTAL</b>	<b>994</b>	<b>↓</b>	<b>1.347</b>	<b>n/a</b>	<b>n/a</b>	<b>100%</b>	<b>-26,2%</b>	<b>n/a</b>

Fonte: ANAC

### 5.4. Principais Motivos das Reclamações

O quadro seguinte identifica o conjunto dos 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 2019		2º semestre 2018	Peso relativo das reclamações 2º SEM 2019	Varição homóloga 2º SEM 19/18
Cancelamento de voo	1.456	↓	1.733	21,3%	-16,0%
Atraso de voo	1.291	↓	1.439	18,9%	-10,3%
Atraso com perda de ligação ou ligações	1.132	↑	1.111	16,6%	1,9%
Perda do voo	750	↑	444	11,0%	68,9%
Bagagem	623	↑	514	9,1%	21,2%
Recusa de embarque	200	↓	319	2,9%	-37,3%
Controlo de RX	117	↓	204	1,7%	-42,6%
Atraso na entrega da bagagem no aeroporto	85	↑	44	1,2%	93,2%
Condições na cabine	52	↑	15	0,8%	246,7%
PMR - falta de assistência	42	↑	35	0,6%	20,0%
Condições de "Check-in"	38	↓	96	0,6%	-60,4%
Reembolso	16	↓	32	0,2%	-50,0%
Higiene no Aeroporto	15	↑	14	0,2%	7,1%
Condições de segurança	12	↑	4	0,2%	n/a
Falta do Livro de Reclamações	10	↑	4	0,1%	150,0%
Check-in fechado	7	↓	9	0,1%	-22,2%
PMR	6	↓	7	0,1%	-14,3%
Serviço a bordo	3	↓	22	0,0%	-86,4%
Cancelamento da operação	-	↓	7	0,0%	-100,0%
Outros	971	↑	842	14,2%	15,3%
<b>TOTAL</b>	<b>6.826</b>	<b>↓</b>	<b>6.895</b>	<b>100%</b>	<b>-1,0%</b>

Fonte: ANAC

Nota: PMR "Passageiros com Mobilidade Reduzida"

A preponderância dos 3 motivos mais reclamados (cancelamento de voo, atraso de voo, atraso com perda de ligação ou ligações) regrediu para 56,8% do total das reclamações face aos 62,1% verificados no segundo semestre de 2018), o que corresponde a menos 404 reclamações codificadas nestas categorias.

O motivo "cancelamento de voo" registou uma variação homóloga favorável de -16%, representando 21,3% do total das reclamações face aos 25,1% registados em igual período de 2018.

O segundo motivo mais invocado, o “atraso de voo”, representou 18,9% das reclamações (20,9% no segundo semestre de 2018) com uma redução homóloga de 10,3%.

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 35,5% do total das reclamações, reduzindo o seu peso relativo em relação ao período homólogo anterior (37,0%).

As reclamações relacionadas com a perda de voo ascenderam à terceira posição na ordenação das reclamações do período, representando 11% do total das reclamações contabilizadas 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 59,7% do total de reclamações recebidas pela ANAC no período em análise, menos 7 p.p. em relação ao semestre homólogo.

Os outros motivos não concretamente enquadráveis representaram cerca de 14,2% do total das reclamações contabilizadas no período em análise.

## **6 – 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 6.826 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 várias ações

inspetivas nos aeroportos de Lisboa, Porto, Faro, Funchal, Terceira, Horta, Ponta Delgada e Porto Santo (companhias aéreas, operadores de assistência em escala e às próprias infraestruturas aeroportuárias), num total de 48 entidades, nos termos do descrito no Anexo I ao presente relatório.

## **7 – Conclusões**

No segundo semestre de 2019, a ANAC recebeu um total de 6.826 reclamações de passageiros, traduzindo um decréscimo de 1% em relação a igual período de 2018. Das reclamações recebidas 78,7% estão relacionadas com a prestação de serviços das companhias aéreas, 11,6% são dirigidas aos Prestadores de Serviços de Assistência em Escala e as restantes 9,7% são dirigidas aos gestores aeroportuários.

A maior variação homóloga das reclamações, em percentagem (e valor absoluto), por tipo de entidade, pertenceu às companhias aéreas estrangeiras com um decréscimo de 26,2%, correspondente a menos 353 reclamações alocadas.

As três entidades com mais reclamações no período em análise (TAP – Portugal, SATA Internacional e Portway responderam por 67,5% do total das reclamações (4.607 de 6.826).

As principais companhias aéreas de baixo custo, Ryanair e Easyjet responderam por 4,3% do total das reclamações dirigidas a companhias aéreas, portuguesas e estrangeiras (9,2% no segundo semestre de 2018).

Os atrasos dos voos (com e sem perda de ligação) mantiveram o lugar cimeiro dos motivos de reclamação mais invocados pelos passageiros, reunindo 35,5% do total das reclamações do semestre. Na ordenação dos principais motivos alegados pelos passageiros seguiram-se os motivos relacionados com o cancelamento de voo (21,3%) e motivos relacionados com a perda de voo (11%), representando no seu conjunto 67,8% 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 59,7% do total de reclamações recebidas pela ANAC no período em análise, menos 7 p.p. em relação ao período homólogo de 2018.

# Anexo I

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

**Período: 2º Semestre de 2019**

## **Aeroporto de Lisboa**

Transportadora Aérea/Representante
Aeroflot Air Europa Air Transat Brussels Airlines Delta Airlines Emirates Groundforce Lufthansa Airlines Portway SATA Internacional Swiss Airlines TAAG TACV TAP Portugal Turkish Airways

## **Aeroporto do Porto**

Transportadora Aérea/Representante
Air Europa ANA Brussels Airlines EasyJet Groundforce Lufthansa Airlines Portway Ryanair SATA Internacional Swiss Airlines TAAG TAP Portugal Turkish Airlines

## **Aeroporto de Faro**

Transportadora Aérea/Representante
------------------------------------



ANA EasyJet Groundforce Jet2 Portway Ryanair
---

### **Aeroporto do Funchal**

Transportadora Aérea/Representante
------------------------------------

ANA Groundforce Portway
-------------------------------

### **Aeroporto de Porto Santo**

Transportadora Aérea/Representante
------------------------------------

ANA Groundforce
--------------------

### **Aeroporto do Ponta Delgada**

Transportadora Aérea/Representante
------------------------------------

ANA Ryanair Sata Açores Sata Internacional
---

### **Aeroporto da Terceira**

Transportadora Aérea/Representante
------------------------------------

Aerogare Civil das Lajes Ryanair Sata Internacional
---

### **Aeroporto da Horta**

Transportadora Aérea/Representante
------------------------------------

Aerogare da Horta Sata Internacional
---