



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

**2º Semestre de 2021**

Republicado em 18 de fevereiro de 2022, na sequência da substituição do Quadro 3 da página 11.

## Índice

1 - Introdução.....	2
2 - Enquadramento Jurídico .....	3
3 - Contexto Pandémico .....	4
4 - Breve Análise do Tráfego Aéreo em Portugal .....	6
5 - Procedimento de Tratamento das Reclamações de Passageiros.....	7
6 - Reclamações registadas pela ANAC no 2º Semestre de 2021 .....	8
6.1. Entidades Reclamadas .....	9
6.2. Operadores Nacionais e Infraestruturas Aeroportuárias.....	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 2º SEMESTRE DE 2021 .....	10
QUADRO 3 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS COMERCIAIS POR TRANSPORTADORA AÉREA NACIONAL .....	11
QUADRO 4 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR AEROPORTO COM MAIS DE 10,000 PASSAGEIROS PROCESSADOS NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2019.....	12
QUADRO 5 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TRANSPORTADORA AÉREA ESTRANGEIRA (mais de 10 reclamações nos 2ºs semestres de 2021 ou 2020)....	13
QUADRO 6 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE MOTIVO.....	14

## Índice de Gráficos

GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS – 2ºs SEMESTRES DE 2018-2021.....	6
GRÁFICO 2 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DIÁRIO DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS – 2ºs SEMESTRES DE 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 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 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 9/2021, de 29 de janeiro), 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 julho e dezembro 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) continuou a provocar repercussões na atividade das transportadoras aéreas ao longo do segundo semestre de 2021. Tal como no primeiro semestre, este período ficou marcado por restrições às viagens e imposição de períodos de quarentena aos passageiros.

Deste modo, a aplicação das medidas criadas para mitigar as consequências da pandemia, condicionou as operações de muitas transportadoras aéreas, levando ao cancelamento de voos. A introdução de novas restrições às viagens, incluindo a apresentação de certificados de vacinação e a realização de testes para detetar a presença do vírus Sars-Cov-2, provocaram múltiplas situações de recusa de embarque motivadas pela ausência de documentação necessária para efetuar as viagens, nomeadamente a não apresentação de teste negativo para o vírus Sars-Cov-2 ou o não preenchimento atempado do formulário *Passenger Locator Form*.

Sobre esta matéria importa referir que o Regulamento relativo ao Certificado Digital COVID da União Europeia (UE) entrou em vigor em 1 de julho de 2021. Cidadãos e residentes da UE podem assim obter os seus Certificados Digitais COVID em toda a União Europeia.

De referir também que, durante 2021, assistimos a 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 segundo semestre de 2021, a Comissão Europeia, em colaboração com as autoridades nacionais de defesa do consumidor, concluiu uma ação no âmbito da rede de cooperação no domínio da defesa do consumidor (CPC) através da qual alcançou um conjunto de compromissos por parte de várias transportadoras aéreas.

Nomeadamente, e de acordo com a informação referida na página de internet da Comissão, as transportadoras aéreas que operam na União Europeia devem aplicar as seguintes medidas:

- ***Assegurar a transparência da comunicação:*** Os sítios Web das companhias aéreas e as notificações por correio eletrónico aos passageiros devem informar os consumidores do seu direito ao reembolso em dinheiro pelo menos com o mesmo destaque que a possibilidade de obter um vale ou de alterar o bilhete para uma viagem diferente.
- ***Informar proativamente os passageiros dos seus direitos:*** As companhias aéreas devem informar os passageiros de todos os seus direitos legais em caso de cancelamento de um voo pela companhia aérea. As companhias aéreas não devem

*esperar que os passageiros procurem ativamente a informação de que necessitam para exercerem os seus direitos.*

- ***Proporcionar uma escolha fácil entre os vales e o reembolso em dinheiro:*** Apresentar um pedido de reembolso em dinheiro não deveria ser mais difícil, mais complexo e menos intuitivo do que pedir um vale.
- ***Fornecer vales reembolsáveis:*** Caso os vales tenham sido impostos aos passageiros, quer por não lhes ter sido dada a possibilidade de escolha, quer por as suas escolhas serem orientadas para os aceitar, as companhias aéreas devem informar os consumidores de que podem obter um reembolso se assim o desejarem.
- ***Dar a possibilidade de escolha em caso de prorrogação da validade dos vales:*** Os vales oferecidos aos passageiros em vez do reembolso não podem ser prorrogados unilateralmente pela companhia aérea, devendo antes ser propostos sob reserva do acordo dos passageiros. Ao propor a prorrogação da validade, a companhia aérea deve informar claramente os passageiros do seu direito de solicitar o reembolso em dinheiro.
- ***Ajudar os consumidores que reservam através de intermediários:*** Mesmo quando os bilhetes são comprados através de um intermediário, como agências de viagens em linha ou plataformas de reserva, as companhias aéreas devem sempre informar os consumidores dos seus direitos relacionados com o cancelamento. Devem conceber o seu processo de reserva de forma a permitir que os passageiros solicitem o reembolso diretamente à companhia aérea, quando necessário.
- ***Sem custos adicionais para o consumidor:*** O reembolso dos voos cancelados pelas companhias aéreas não deve implicar custos de transação adicionais para os consumidores, como taxas de reembolso ou por serviços de pagamento.
- ***Reembolsos no prazo de sete dias a contar do cancelamento:*** A maioria das companhias aéreas inquiridas pela Comissão não reembolsou os passageiros no prazo de sete dias previsto pela legislação da UE, devendo assegurar que esta se torne a regra para todas as novas reservas e que o atraso dos reembolsos pendentes seja rapidamente recuperado, o mais tardar até 1 de setembro.

Os compromissos assumidos pelas transportadoras aéreas e a monitorização do seu cumprimento por parte das entidades reguladoras europeias, são de extrema relevância para os passageiros do transporte aéreo.

Finalmente, em dezembro de 2021, entraram em vigor em Portugal, novas regras visando garantir a circulação de passageiros em segurança. Nesse sentido foram agravadas as coimas associadas ao incumprimento das regras aplicáveis por parte das transportadoras aéreas, entidades gestoras dos aeroportos e passageiros. Na sequência das novas regras e do agravamento das penalizações por incumprimento, a ANA – Aeroportos de Portugal, S.A. implementou um sistema de verificação do cumprimento das novas determinações.

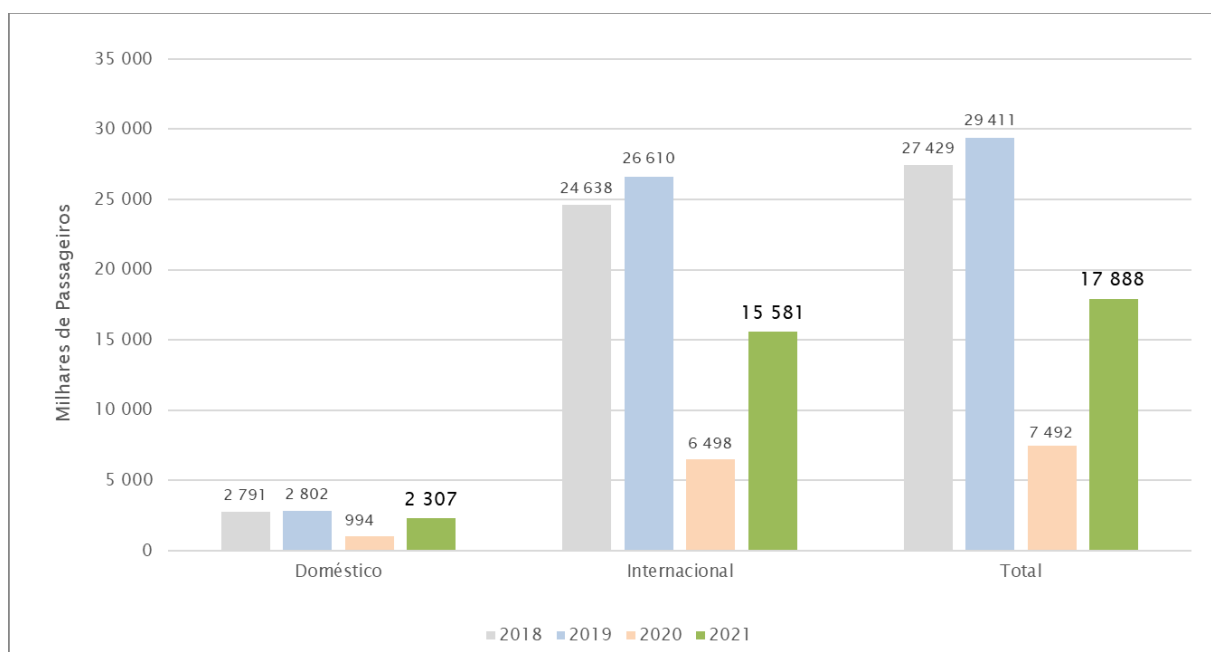
#### 4 – Breve Análise do Tráfego Aéreo em Portugal

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 e não comercial, medido em número de passageiros, totalizou cerca de 17,8 milhões de passageiros embarcados e desembarcados nas infraestruturas aeroportuárias nacionais durante o segundo semestre de 2021.

Este valor, que traduz a continuidade da quebra do tráfego iniciada em 2020 em virtude do contexto pandémico, concretiza a aceleração da recuperação do tráfego, com uma variação negativa em relação ao segundo semestre de 2019 (-39,2%) menos acentuada do que a registada em 2020 (-74,5%), o que aponta para o regresso, nos semestres vindouros, à tendência de crescimento interrompida em 2020.

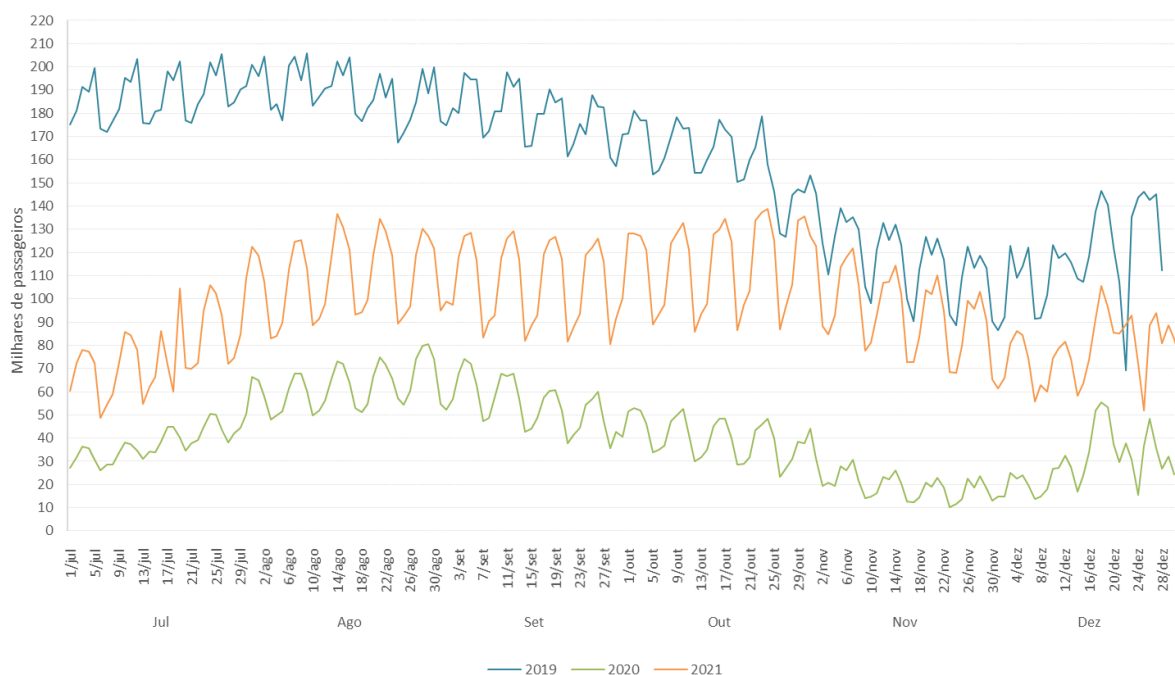
GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS – 2<sup>os</sup> SEMESTRES DE 2018-2021



O gráfico 2 apresenta a evolução do número diário de passageiros transportados no 2º 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 e o acelerar da retoma a partir do segundo semestre de 2021, em particular entre meados de outubro e novembro.

**GRÁFICO 2 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DIÁRIO DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS – 2<sup>OS</sup> SEMESTRES DE 2019-2021**



Nota: Valores dos três anos alinhados pelos dias da semana mais próximos. O calendário de referência é o de 2021.

## 5 – Procedimento de Tratamento das Reclamações de Passageiros

A ANAC assegura o tratamento das reclamações que se enquadrem nas suas competências regulatórias. As reclamações submetidas à ANAC que não se enquadrem nas suas competências são reencaminhadas para as entidades responsáveis.

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 pelo Decreto-Lei n.º 29/2000, de 13 de março, pelo Decreto-Lei n.º 72-A/2010, de 18 de junho, pelo Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, pelo Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto e pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21



de junho, que definem os princípios gerais de ação a que devem obedecer os serviços e organismos da Administração Pública na sua atuação face aos direitos dos cidadãos.

As reclamações recebidas pela ANAC são registadas numa plataforma interna e de acesso exclusivo aos técnicos responsáveis pelo seu tratamento.

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 ANAC<sup>1</sup>. 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 estejam em conformidade com os prazos legais para a formalização da mesma.

## **6 – Reclamações registadas pela ANAC no 2º 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.

É importante notar que evolução pandémica contribuiu para a criação padrões atípicos de reclamações que invalidam conclusões significativas sobre a comparação das reclamações do semestre com os períodos homólogos.

---

<sup>1</sup> 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.

## 6.1. Entidades Reclamadas

Durante o segundo semestre de 2021, a pandemia continuou a afetar os passageiros e as transportadoras aéreas.

Em termos homólogos, o segundo semestre de 2021 registou um crescimento de 66,8% no número de reclamações (mais 2.148 reclamações), uma variação que é inferior ao crescimento do número de passageiros processados pelas infraestruturas aeroportuárias (+138%).

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

	Reclamações 2º SEM 2021		Reclamações 2º SEM 2020	Peso relativo das reclamações 2º SEM 2021	Variação homóloga 2º SEM 21/20
Companhias Aéreas Nacionais	3.282	↑	1.867	61,2%	75,8%
Companhias Aéreas Estrangeiras	1.648	↑	1.110	30,7%	48,5%
Gestor Aeroportuário	249	↑	123	4,6%	102,4%
Prestadores de Serviços de Assistência em Escala	185	↑	116	3,4%	59,5%
<b>TOTAL</b>	<b>5.364</b>	<b>↑</b>	<b>3.216</b>	<b>100%</b>	<b>66,8%</b>

Fonte: ANAC

O peso das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas nacionais, face ao total das reclamações recebidas no segundo semestre de 2021, cresceu 3,1 p.p. em termos homólogos, fixando-se em 61,2%.

Já o peso das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas estrangeiras, em relação ao total das reclamações verificadas, diminuiu para 30,7%, traduzindo um desagravamento face aos 34,5% registados no segundo semestre de 2020. Esta proporção corresponde a 14,6% no segundo semestre de 2019 e a 19,6% em igual período de 2018.

O número de reclamações dirigidas às transportadoras aéreas nacionais aumentou 75,8%, correspondente a mais 1.415 reclamações, enquanto que as reclamações dirigidas às transportadoras aéreas estrangeiras aumentaram 48,5%, correspondentes a mais 538 reclamações. No conjunto, foram registadas mais 1.953 reclamações dirigidas às transportadoras aéreas (nacionais e estrangeiras) o que representa um agravamento homólogo de 65,6%.

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

	Reclamações 2º SEM 2021		Reclamações 2º SEM 2020	Peso relativo das reclamações 2º SEM 2021	Varição homóloga 2º SEM 21/20
TAP - Portugal	3 080	↑	1 641	57,4%	87,7%
Ryanair, Ltd.	656	↑	439	12,2%	49,4%
Iberia L.A.E. S.A.	197	↑	39	3,7%	405,1%
Deutsche Lufthansa Ag.	136	↑	99	2,5%	37,4%
Aeroporto de Lisboa	130	↑	114	2,4%	14,0%
Easyjet	123	↑	76	2,3%	61,8%
Air Europa	108	↑	48	2,0%	125,0%
Portway - Handling de Portugal	108	↑	90	2,0%	20,0%
Sata Internacional - Azores Airlines	107	↓	133	2,0%	-19,5%
Aeroporto do Porto	96	↑	8	1,8%	1100,0%
SATA Air Açores	85	↓	91	1,6%	-6,6%
Groundforce Portugal	77	↑	26	1,4%	196,2%
Vueling Airlines	69	↑	49	1,3%	40,8%
KLM - Royal Dutch Airlines	55	↑	30	1,0%	83,3%
Air France	45	↑	10	0,8%	350,0%
Turkish Airlines	32	↑	14	0,6%	128,6%
Transavia France	28	↓	41	0,5%	-31,7%
Royal Air Maroc	20	↓	32	0,4%	-37,5%
Outras	212	↓	236	4,0%	-10,2%
<b>TOTAL</b>	<b>5 364</b>	<b>↑</b>	<b>3 216</b>	<b>100,0%</b>	<b>66,8%</b>

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 57,4% do total das reclamações registadas, correspondente a uma variação homóloga de 87,7%. Para este operador, os principais motivos apontados pelos reclamantes estão relacionados com reembolsos e cancelamentos de voos. No seu conjunto, estes dois motivos representaram 62,5% do total das 3.080 reclamações, que compara com 72,7% do total de 1.641 reclamações registados no semestre homólogo.

A Ryanair obteve o segundo registo mais elevado, respondendo por 12,2% do total das reclamações registadas no período em análise, correspondente a uma variação homóloga de 49,4%. Esta variação teve origem, principalmente, no acréscimo do número de reclamações relacionadas com a recusa de embarque e outros motivos não especificados que, no seu conjunto, representam 41,3% das reclamações do operador no semestre em análise e 13,7% do total de 439 reclamações no semestre homólogo.

A Iberia obteve o terceiro registo mais elevado em número de reclamações, correspondente a 3,7% do total de reclamações, correspondente a um aumento homólogo de 158 reclamações.

## 6.2. Operadores Nacionais e Infraestruturas Aeroportuárias

À semelhança do período homólogo, a TAP Portugal reúne o maior número de reclamações de passageiros, respondendo por 93,8% do total das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas nacionais (com pelo menos uma reclamação registada) para uma proporção de 83,3% de passageiros transportados pelos operadores com pelo menos uma reclamação registada no período e uma proporção de 62,5% das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas (nacionais e estrangeiras).

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

	Reclamações 2º SEM 2021	Reclamações 2º SEM 2020	Passageiros Transportados 2º SEM 2021 (milhares)	Passageiros Transportados 2º SEM 2020 (milhares)	Peso relativo das reclamações 2º SEM 2021	Varição homóloga 2º SEM 21/20	Reclamações por 1000 passageiros transportados (2º SEM 2021)	Reclamações por 1000 passageiros transportados (2º SEM 2020)
TAP - Portugal	3 080 ↑	1 641	4 592	1 694	93,8%	87,7%	0,67	0,97
Sata Internacional - Azores Airlines	107 ↓	133	470	161	3,3%	-19,5%	0,23	0,82
SATA Air Açores	85 ↓	91	421	215	2,6%	-6,6%	0,20	0,42
White - Airways, S.A.	4 ↑	-	-	-	0,1%	n/a	n/a	n/a
Orbest, S.A.	3 ↑	2	17	-	0,1%	50,0%	0,18	n/a
EuroAtlantic Airways - Transportes Aéreos, S.A.	2 ↑	-	12	10	0,1%	n/a	0,17	0,00
HI FLY - Transportes Aéreos, S.A.	1 ↑	-	1	5	0,0%	n/a	1,82	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>3 282 ↑</b>	<b>1 867</b>	<b>5 512</b>	<b>2 085</b>	<b>100%</b>	<b>75,8%</b>	<b>0,60</b>	<b>0,90</b>

Fonte: ANAC

Nota: O número de passageiros transportados refere-se ao total de passageiros comerciais embarcados e desembarcados, por operador. Nos voos domésticos são incluídos apenas os passageiros embarcados para evitar a dupla contagem de passageiros.

n/a: Não aplicável

Como evidencia o quadro seguinte, as reclamações dirigidas às infraestruturas aeroportuárias nacionais mais do que duplicaram em termos homólogos, enquanto que o total de passageiros comerciais processados (em todas as infraestruturas) cresceu aproximadamente 138%.

Do universo das 249 reclamações direcionadas aos serviços prestados pelas infraestruturas aeroportuárias nacionais (mais 126 reclamações em termos homólogos), 130 recaíram sobre o aeroporto de Lisboa, que também respondeu por 9,6 milhões de passageiros movimentados (3,6 milhões em igual período de 2020).

#### QUADRO 4 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR AEROPORTO COM MAIS DE 10,000 PASSAGEIROS PROCESSADOS NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

	Reclamações 2º SEM 2021	Reclamações 2º SEM 2020	Passageiros Movimentados 2º SEM 2021 (milhares)	Passageiros Movimentados 2º SEM 2020 (milhares)	Peso relativo das reclamações 2º SEM 2021	Varição homóloga 2º SEM 21/20	Reclamações por 1000 passageiros movimentados (2º SEM 2021)	Reclamações por 1000 passageiros movimentados (2º SEM 2020)
Aeroporto de Lisboa	130 ↑	114	9 630	3 610	52,2%	14%	0,013	0,032
Aeroporto do Porto	96 ↑	8	4 574	2 147	38,6%	1100%	0,021	0,004
Aeroporto de Ponta Delgada	8 ↑	-	920	393	3,2%	n/a	0,009	0,000
Aeroporto de Faro	7 ↑	-	2 692	1 408	2,8%	n/a	0,003	0,000
Aeroporto do Funchal	6 ↑	-	1 482	515	2,4%	n/a	0,004	0,000
Aeroporto de Porto Santo	2 ↑	-	99	32	0,8%	n/a	0,020	0,000
Aeroporto das Lajes	- =	-	396	163	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto da Horta	- ↓	1	137	66	0,0%	-100%	0,000	0,015
Aeroporto do Pico	- =	-	91	45	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto de S. Maria	- =	-	59	34	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto das Flores	- =	-	50	29	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto de S. Jorge	- =	-	48	27	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto da Graciosa	- =	-	32	19	0,0%	n/a	0,000	0,000
<b>TOTAL</b>	<b>249 ↑</b>	<b>123</b>	<b>20 209</b>	<b>8 489</b>	<b>100%</b>	<b>102,4%</b>	<b>0,012</b>	<b>0,014</b>

Fonte: ANAC

Nota: Nos voos domésticos são considerados os passageiros embarcados e desembarcados. Em relatórios anteriores 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 1.648 reclamações dirigidas aos serviços prestados pelas transportadoras aéreas estrangeiras representaram 30,7% do universo de reclamações do período e resultam num agravamento de 48,5% face a igual período de 2020.

**QUADRO 5 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TRANSPORTADORA AÉREA ESTRANGEIRA (mais de 10 reclamações nos 2<sup>os</sup> semestres de 2021 ou 2020)**

	Reclamações 2º SEM 2021	Reclamações 2º SEM 2020	Passageiros Transportados 2º SEM 2021 (milhares)	Passageiros Transportados 2º SEM 2020 (milhares)	Peso relativo das reclamações 2º SEM 2021	Varição homóloga 2º SEM 21/20	Reclamações por 1000 passageiros transportados (2º SEM 2021)	Reclamações por 1000 passageiros transportados (2º SEM 2020)
Ryanair, Ltd.	656 ↑	439	1 611	4 023	39,8%	49%	0,41	0,11
Iberia L.A.E. S.A.	197 ↑	39	85	243	12,0%	405%	2,31	0,16
Deutsche Lufthansa Ag.	136 ↑	99	289	546	8,3%	37%	0,47	0,18
Easyjet	123 ↑	76	n.d	n.d	7,5%	62%	n/a	n/a
Air Europa Líneas Aéreas, S.A.U.	108 ↑	48	43	111	6,6%	125%	2,53	0,43
Vueling Airlines, S.A.	69 ↑	49	79	415	4,2%	41%	0,88	0,12
KLM - Royal Dutch Airlines	55 ↑	30	124	220	3,3%	83%	0,44	0,14
Air France	45 ↑	-	183	275	2,7%	n/a	0,25	0,00
Turkish Airlines	32 ↑	14	16	93	1,9%	129%	1,96	0,15
Transavia France	28 ↓	41	454	703	1,7%	-32%	0,06	0,06
Royal Air Maroc	20 ↓	32	3	14	1,2%	-38%	6,20	2,25
Wizzair Hungary LTD.	19 ↑	17	70	148	1,2%	12%	0,27	0,12
Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.	19 ↑	-	40	74	1,2%	n/a	0,48	0,00
Emirates	15 ↑	-	15	85	0,9%	n/a	0,97	0,00
Transavia Airlines, Cv.	13 ↑	4	231	412	0,8%	225%	0,06	0,01
Empresa de Transportes Aéreos de Cabo Verde - TACV, S.A.	12 ↑	-	-	0,1	0,7%	n/a	n/a	0,00
Travel Service, a.s.	- ↓	20	4	25	0,0%	-100%	0,00	0,79
Binter Canarias	- ↓	16	18	38	0,0%	-100%	0,00	0,42
Brussels Airlines	- ↓	11	73	201	0,0%	-100%	0,00	0,05
Outras operadoras (2021 S2 = 34)	101 ↓	175	n/a	n/a	6,1%	-42%	n/a	n/a
<b>TOTAL</b>	<b>1 648 ↑</b>	<b>1 110</b>	<b>n/a</b>	<b>n/a</b>	<b>100%</b>	<b>48,5%</b>	<b>n/a</b>	<b>n/a</b>

Fonte: ANAC

n/a: Não aplicável

n/d: Não disponível

As principais transportadoras aéreas de baixo custo - Ryanair e Easyjet a 1<sup>a</sup> e 4<sup>a</sup> transportadora com mais reclamações, respetivamente - acumularam 47,3% do total das 1.648 reclamações (46,4% em igual período de 2020). A transportadora aérea Iberia contabilizou 197 reclamações e posicionou-se como a segunda transportadora aérea estrangeira com mais registos de reclamações no semestre.

Conjuntamente, as três transportadoras aéreas estrangeiras com mais reclamações responderam por 52% das reclamações do segmento (52% em 2020). Na ordenação decrescente do número de reclamações, as 13 transportadoras aéreas seguintes reuniram 33,9% do total das reclamações e os remanescentes 6,1% ficaram distribuídos por 34 transportadoras, que não atingiram, individualmente, mais de 10 reclamações no período em análise.

## 6.4. Principais Motivos das Reclamações

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 os atrasos de voos.

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

	Reclamações 2º SEM 2021		Reclamações 2º SEM 2020	Peso relativo das reclamações 2º SEM 2021	Variação homóloga 2º SEM 21/20
Reembolso	1 616	↑	915	30,1%	76,6%
Cancelamento de voo	1 140	↑	1 079	21,3%	5,7%
Recusa de embarque	431	↑	84	8,0%	413,1%
Bagagem	360	↑	121	6,7%	197,5%
Atraso de voo	222	↑	184	4,1%	20,7%
Perda do voo	191	↑	120	3,6%	59,2%
Atraso com perda de ligação ou ligações	92	↑	75	1,7%	22,7%
Condições de "Check-in"	89	↑	46	1,7%	93,5%
Atraso na entrega da bagagem no aeroporto	47	↑	8	0,9%	487,5%
Condições de segurança	40	↑	4	0,7%	900,0%
Condições na cabine	32	↑	24	0,6%	33,3%
Controlo de RX	8	↓	10	0,1%	-20,0%
PMR - falta de assistência	5	↓	9	0,1%	-44,4%
PMR	5	↑	-	0,1%	n/a
Falta do Livro de Reclamações	4	↓	8	0,1%	-50,0%
Higiene no Aeroporto	2	↓	4	0,0%	-50,0%
Serviço a bordo	1	↓	10	0,0%	-90,0%
Cancelamento da operação	-	↓	12	0,0%	-100,0%
Check-in fechado	-	↓	1	0,0%	-100,0%
Outros	1 079	↑	502	20,1%	114,9%
<b>TOTAL</b>	<b>5 364</b>	<b>↑</b>	<b>3 216</b>	<b>100%</b>	<b>66,8%</b>

Fonte: ANAC

Nota: PMR "Passageiros com Mobilidade Reduzida"

n/a: Não aplicável

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 também neste semestre, a ser o motivo mais invocado, colhendo 30,1% das reclamações totais. No semestre homólogo

este motivo representou 28,5% e no segundo semestre de 2019 foi motivo de reclamação em apenas 0,2% dos casos.

Em sentido contrário, os motivos relacionados com atrasos<sup>2</sup> têm agora pouca relevância (5,9%) quando, no segundo semestre de 2019, foram o motivo mais invocado, com 35,5% do total das reclamações do semestre.

A preponderância dos 3 motivos mais reclamados no semestre (reembolso, cancelamento de voo, recusa de embarque) equivale a 59,4% de todas as reclamações, correspondente a um acréscimo homólogo de 1.109 reclamações codificadas nestas categorias.

Entre todos os motivos invocados, os que apresentam uma maior variação homóloga são os relacionados reembolsos (+701 reclamações), outros motivos (+577 reclamações) e recusa de embarque (+347 reclamações).

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 35,1% do total de reclamações analisadas pela ANAC no período em análise, um peso inferior ao registado em igual período de 2020 (44,2%) e em sintonia com as disrupções e incertezas introduzidas no transporte aéreo pela crise pandémica.

Os motivos não enquadráveis em categorias específicas representaram cerca de 20,1% 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 5.364 reclamações e supervisionaram, sempre que aplicável, 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).

---

<sup>2</sup> 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), no verão de 2021 verificou-se uma retoma de voos e consequente 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, de 11 de fevereiro.

Assim, no segundo semestre de 2021 foram realizadas ações inspetivas nos aeroportos de Lisboa (6), Faro (3), Funchal (5), Porto Santo (2), Ponta Delgada (4), Terceira (3) e Horta (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, disponibilizaram, ainda, instalações para a realização de testes de deteção do vírus Sars-Cov-2.

## 8 – Conclusões

Num segundo semestre ainda afetado por eventos extraordinários e condições operacionais excepcionais, a ANAC contabilizou um total de 5364 reclamações de passageiros que, por comparação com as 3.216 reclamações do semestre homólogo, representam um acréscimo de 66,8%, para um volume de passageiros processados pelas infraestruturas aeroportuárias superior em aproximadamente 138%.

O crescimento do número de reclamações no semestre acompanha a recuperação gradual do setor que compara com um período penalizado pelos efeitos da pandemia. O número de reclamações tenderá a crescer com o retomar da tendência de crescimento interrompida no final de 2019.

Das reclamações registadas, 91,9% estiveram relacionadas com a prestação de serviços das transportadoras aéreas, 4,6% 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 Iberia) reuniram cerca de 73,3% do total das reclamações (3.933 de 5.364).

As principais transportadoras aéreas de baixo custo, Ryanair e Easyjet responderam por 15,8% do total das reclamações dirigidas a transportadoras aéreas, nacionais e estrangeiras (17,3% no segundo semestre de 2020 e 4,3% no segundo 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 51,4% do total das reclamações do semestre. Na ordenação dos principais motivos alegados pelos passageiros, seguiram-se os motivos relacionados com a recusa de embarque (8%) e motivos relacionados com bagagem (6,7%), representando no seu conjunto 66,1% do total de reclamações. Os motivos não enquadráveis em categorias específicas representaram cerca de 20,1% do total das reclamações contabilizadas.

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 35,1% do total de reclamações recebidas pela ANAC no período em análise, menos 9,1 p.p. em relação ao período homólogo de 2020.