



RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS DO TRANSPORTE AÉREO

1º Semestre de 2020

Índice

| | |
|--|----|
| 1 - Introdução..... | 3 |
| 2 - Enquadramento Jurídico | 3 |
| 3 - Contexto Pandémico | 4 |
| 4 - Breve análise do Tráfego Aéreo em Portugal..... | 6 |
| 4 - Procedimento de Tratamento das Reclamações de Passageiros..... | 7 |
| 5 - Reclamações registadas pela ANAC no 1º semestre de 2020..... | 8 |
| 5.1. Entidades Reclamadas | 9 |
| 5.2. Operadores Nacionais..... | 11 |
| 5.3. Operadores Estrangeiros | 13 |
| 5.4. Principais Motivos das Reclamações..... | 14 |
| 6 - Supervisão da ANAC..... | 16 |
| 7 - Conclusões..... | 17 |

Índice de Quadros

| | |
|--|----|
| QUADRO 1 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE ENTIDADE | 9 |
| QUADRO 2 - ENTIDADES COM MAIS RECLAMAÇÕES NO 1º Semestre DE 2020 | 10 |
| QUADRO 3 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR COMPANHIA AÉREA NACIONAL..... | 11 |
| QUADRO 4 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR AEROPORTO COM MAIS DE 10,000 PASSAGEIROS MOVIMENTADOS EM 2019..... | 12 |
| QUADRO 5 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR COMPANHIA AÉREA ESTRANGEIRA (mais de 10 reclamações)..... | 14 |
| QUADRO 6 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE MOTIVO..... | 15 |

Índice de Gráficos

| | |
|--|---|
| GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS - 1º semestres de 2017-2020 | 6 |
| GRÁFICO 2 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DIÁRIO DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS - 2019/2020 | 7 |

1 - Introdução

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

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 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.

Este relatório cumpre com o acima estipulado, apresentando uma análise das reclamações de passageiros recebidas pela ANAC no período compreendido entre janeiro e junho de 2020.

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 – Contexto Pandémico

A pandemia COVID 19 tem um efeito sem precedentes na economia e no setor do transporte aéreo em particular. Os efeitos deste contexto pandémico têm vindo a ter repercussões na conectividade e na atividade das transportadoras aéreas. As restrições (ou mesmo até supressões) das ligações aéreas e o cancelamento massivo de voos têm tido como consequência a redução drástica do tráfego aéreo, remetendo para a necessidade de uma atenção redobrada do cumprimento das medidas de proteção dos consumidores.

Por este motivo, e porque os efeitos da pandemia são particularmente importantes no domínio da proteção dos passageiros, a ANAC enquadra, neste relatório, o contexto regulatório específico aplicável e destaca, nas análises apresentadas, os elementos relevantes com relação direta com o contexto COVID-19.

A Comissão Europeia (CE) através do Aviso com a referência C (2020) 1830 definiu as orientações gerais para a interpretação do Regulamento (CE) n.º 261/2004, no contexto da pandemia de Covid-19, esclarecendo que se “o *transportador propuser um vale, essa oferta não pode afetar o direito do passageiro de optar em vez disso pelo reembolso*” e que as transportadoras aéreas não estão isentas das suas obrigações legais, designadamente nos deveres de assistência ao passageiro, mesmo em situações extraordinárias como a presente. A CE reconheceu, ainda, o carácter extraordinário dos cancelamentos ligados às medidas de combate à pandemia o que permite a aplicação do artigo 5.º, n.º 3 do Regulamento (CE) n.º 261/2004 que isenta as companhias aéreas do pagamento de indemnizações por esses cancelamentos.

Posteriormente, para mitigar os efeitos disruptivos da pandemia de Covid 19 no que concerne ao cancelamento de voos e ao exercício dos direitos dos passageiros legalmente consagrados, a CE emitiu a recomendação C(2020) 3125 de 13 de maio relativa à emissão, por parte das companhias aéreas ou de organizadores de viagens, de *vouchers* como alternativa ao reembolso das viagens canceladas.

Nos termos desta recomendação, deviam os Estados-membros dotar os *vouchers* de características que os tornassem mais interessantes, fiáveis e uma alternativa aos pedidos de reembolso, designadamente, garantindo o reembolso no caso de falência do emissor.

Outras medidas constantes desta recomendação dizem respeito às próprias características dos *vouchers*, concretamente:

- Deverão ser automaticamente convertidos em reembolso se não forem reclamados;
- Possibilidade de conversão do *voucher*, a pedido, antes do fim da sua validade;
- Possibilidade de utilização do *voucher*, como forma de pagamento de outros serviços fornecidos pelo emissor;
- Transferibilidade do *voucher* para outro beneficiário, sem custos para o seu detentor;

Não obstante o enquadramento regulatório já existente e o criado para efeitos de gestão do contexto pandémico, a aplicabilidade das medidas criadas foi bastante condicionada pelas restrições operacionais reais impostas ao transporte aéreo.

A ANAC, no âmbito das suas atribuições, desenvolve a sua atividade no estrito cumprimento do enquadramento regulatório aplicável, salvaguardando os interesses dos passageiros afetados no contexto atual.

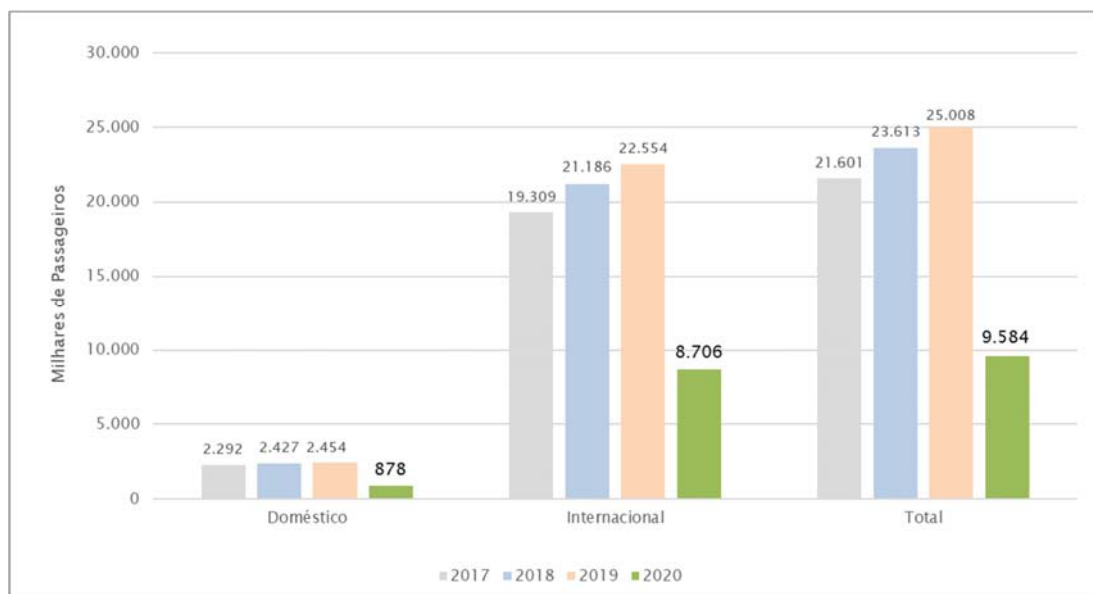
4 – Breve análise do Tráfego Aéreo em Portugal

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 9 milhões de passageiros embarcados e desembarcados nas infraestruturas aeroportuárias nacionais durante o primeiro semestre de 2020.

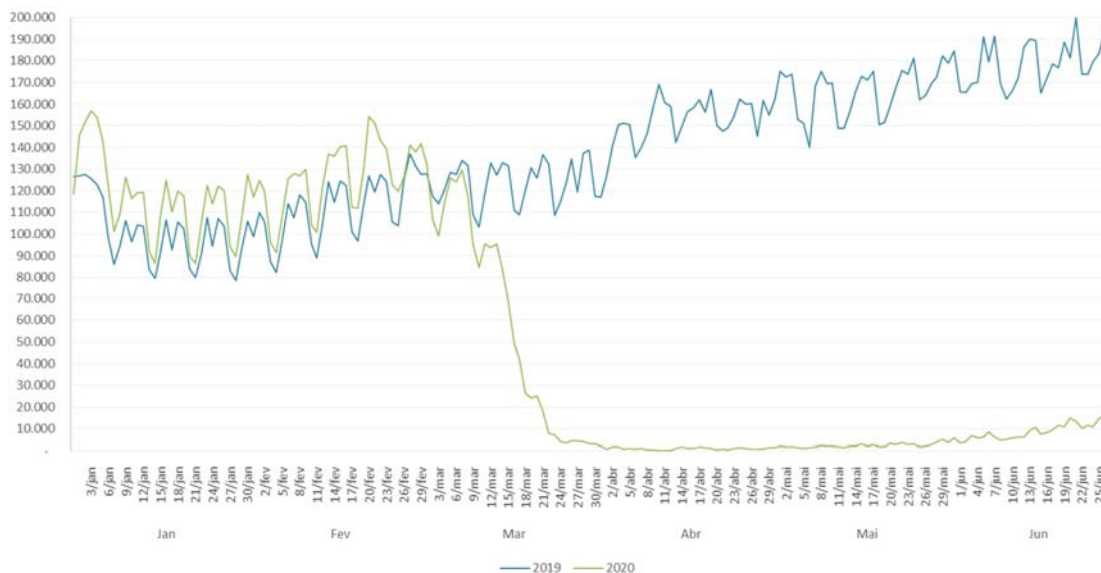
Ao registar uma quebra abrupta e sem precedentes de -61,7%, este indicador sintetiza os efeitos da pandemia de Covid 19 no transporte aéreo, depois de sucessivos semestres com variações homólogas positivas de 19,9%, 9,3% e 5,9% nos primeiros semestres de 2017, 2018 e 2019, respetivamente.

GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS – 1^{os} semestres de 2017-2020



O semestre foi assim marcado pela quebra do volume de passageiros transportados iniciada no final do primeiro trimestre.

GRÁFICO 2 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DIÁRIO DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS - 2019/2020



Nota: Valores dos dois anos alinhados pelos dias da semana.

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 Decreto-Lei n.º 29/2000, de 13 de março, Decreto-Lei n.º 72-A/2010, de 18 de junho, Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto e 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 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).¹

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 1º semestre de 2020

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

A conturbada evolução da epidemia e das medidas que a combateram contribuíram para o estabelecimento de um padrão de reclamações atípico que prejudica uma comparação proveitosa do semestre em análise com os seus homólogos.

¹ A partir do 2.º semestre de 2020 o sistema de tratamento foi objeto de atualização, a qual será densificada no próximo Relatório.

5.1. Entidades Reclamadas

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

| | 1º semestre 2020 | | 1º semestre 2019 | Peso relativo das reclamações 1º SEM 2020 | Variação homóloga 1º SEM 20/19 |
|--|---------------------|----------|---------------------|---|--------------------------------------|
| Companhias Aéreas Nacionais | 4.461 | ↑ | 3.488 | 59,8% | 27,9% |
| Companhias Aéreas Estrangeiras | 2.476 | ↑ | 1.391 | 33,2% | 78,0% |
| Prestadores de Serviços de Assistência em Escala | 315 | ↓ | 604 | 4,2% | -47,8% |
| Gestor Aeroportuário | 212 | ↓ | 413 | 2,8% | -48,7% |
| TOTAL | 7.464 | ↑ | 5.896 | 100% | 26,6% |

Fonte: ANAC

Em termos homólogos destaca-se o crescimento do número de reclamações em 26,6% (mais 1568 reclamações registadas), num período marcado por uma variação homóloga de -61,7% em número de passageiros transportados.

O peso das reclamações dirigidas às companhias aéreas nacionais face ao total das reclamações recebidas no primeiro semestre de 2020 manteve-se praticamente inalterado em termos homólogos (+0,6 p.p.), fixando-se em 59,8%.

Já o peso relativo das reclamações dirigidas às companhias aéreas estrangeiras em relação ao total das reclamações registadas subiu para 33,2% depois de representar 23,6% no primeiro semestre de 2019 e 17,3% em igual período de 2018.

Em termos absolutos, o número de reclamações dirigidas às companhias aéreas nacionais cresceu 27,9% e o número de reclamações dirigidas às companhias aéreas estrangeiras agravou-se em 78%. No conjunto, foram registadas mais 2.058 reclamações dirigidas às companhias aéreas, o que representa um crescimento homólogo de 42,2%.

Na ordenação das entidades mais reclamadas, refletida no quadro seguinte, a TAP Portugal manteve o registo mais elevado de reclamações de passageiros, reunindo 45,7% do total das reclamações registadas, traduzindo um agravamento homólogo de 37,7%.

Os principais motivos de reclamação estão relacionados com cancelamentos de voos e atrasos com perda de ligação ou ligações. Estes motivos representaram 44% do total das 3.410 reclamações.

A Ryanair obteve o segundo registo mais elevado, respondendo por 18,8% do total das reclamações registadas no período em análise e uma variação homóloga de +98,2%. Tal variação justifica-se devido ao acentuado número de reclamações relacionadas com atrasos de voos e condições de *check-in*, bagagem e perdas de voos, que, no seu conjunto representam 60% de um total de 1.405 reclamações dirigidas a este operador, contra os 40% de um total de 709 reclamações no semestre homólogo.

A Sata Internacional obteve o terceiro registo mais elevado em número de reclamações, correspondente a 10,9% do total do semestre analisado.

QUADRO 2 – ENTIDADES COM MAIS RECLAMAÇÕES NO 1º Semestre DE 2020

| | Reclamações 1º SEM 2020 | | Reclamações 1º SEM 2019 | Peso relativo das reclamações 1º SEM 2020 | Variação homóloga 2º SEM 19/18 |
|---|----------------------------|----------|----------------------------|---|--------------------------------------|
| TAP - Portugal | 3.410 | ↑ | 2.476 | 45,7% | 37,7% |
| Ryanair, Ltd. | 1.405 | ↑ | 709 | 18,8% | 98,2% |
| SATA Internacional, S.A. | 810 | ↑ | 664 | 10,9% | 22,0% |
| SATA Air Açores | 235 | ↓ | 335 | 3,1% | -29,9% |
| Portway - Handling de Portugal | 229 | ↓ | 437 | 3,1% | -47,6% |
| Easyjet | 158 | ↑ | 69 | 2,1% | 129,0% |
| Deutsche Lufthansa Ag. | 138 | ↑ | 38 | 1,8% | 263,2% |
| Aeroporto de Lisboa | 130 | ↓ | 147 | 1,7% | -11,6% |
| Vueling Airlines | 120 | ↓ | 146 | 1,6% | -17,8% |
| Iberia L.A.E. S.A. | 87 | ↑ | 67 | 1,2% | 29,9% |
| Groundforce | 86 | ↓ | 167 | 1,2% | -48,5% |
| Air Europa | 78 | ↑ | 25 | 1,0% | 212,0% |
| KLM - Royal Dutch Airlines | 55 | ↑ | 9 | 0,7% | 511,1% |
| Aeroporto do Porto | 54 | ↓ | 175 | 0,7% | -69,1% |
| TACV - Transportes Aéreos de Cabo Verde | 54 | ↑ | 39 | 0,7% | 38,5% |
| Outras | 415 | ↓ | 504 | 5,6% | -17,7% |
| TOTAL | 7.464 | ↑ | 5.896 | 100,0% | 26,6% |

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 1º SEM 2020 | | Reclamações 1º SEM 2019 | Passageiros Transportados 1º SEM 2020 (milhares) | Passageiros Transportados 1º SEM 2019 (milhares) | Peso relativo das reclamações 1º SEM 2020 | Varição homóloga 1º SEM 20/19 | Reclamações por 1000 passageiros transportados (1º SEM 2020) | Reclamações por 1000 passageiros transportados (1º SEM 2019) |
|--|----------------------------|----------|----------------------------|---|---|--|-------------------------------------|--|--|
| TAP - Portugal | 3.410 | ↑ | 2.476 | 3.607 | 8.044 | 76,4% | 37,7% | 0,95 | 0,31 |
| SATA Internacional, S.A. | 810 | ↑ | 664 | 150 | 415 | 18,2% | 22,0% | 5,42 | 1,60 |
| SATA Air Açores | 235 | ↓ | 335 | 114 | 312 | 5,3% | -29,9% | 2,07 | 1,07 |
| Orbest, S.A. | 4 | ↓ | 8 | 1 | 30 | 0,1% | -50,0% | 5,28 | 0,27 |
| Aerovip - Companhia de Transportes e Serviços Aéreos, S.A. | 1 | ↓ | 2 | 2 | 6 | 0,0% | -50,0% | 0,50 | 0,35 |
| EuroAtlantic Airways - Transportes Aéreos, S.A. | 1 | ↑ | 1 | 6 | 9 | 0,0% | 0,0% | 0,17 | 0,11 |
| White - Airways, S.A. | - | ↓ | 2 | 0 | 0 | 0,0% | -100,0% | 0,00 | 5,10 |
| TOTAL | 4.461 | ↑ | 3.488 | 3.879 | 8.816 | 100% | 27,9% | 1,15 | 0,40 |

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.

À semelhança do período homólogo anterior, a transportadora TAP-Portugal continua a reunir o maior número de reclamações de passageiros no período em análise, respondendo por 76,4% do total das reclamações dirigidas às companhias aéreas nacionais para uma proporção de 92,3% de passageiros transportados e um peso de 49,2% 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 EM 2019

| | Reclamações 1º SEM 2020 | Reclamações 1º SEM 2019 | Passageiros Movimentados 1º SEM 2020 (milhares) | Passageiros Movimentados 1º SEM 2019 (milhares) | Peso relativo das reclamações 1º SEM 2020 | Varição homóloga 1º SEM 20/19 | Reclamações por 1000 passageiros movimentados (1º SEM 2020) | Reclamações por 1000 passageiros movimentados (1º SEM 2019) |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--|--|--|--|---|---|
| Aeroporto de Lisboa | 130 ↓ | 147 | 5.900 | 13.544 | 61,3% | -12% | 0,022 | 0,011 |
| Aeroporto do Porto | 54 ↓ | 175 | 2.128 | 5.535 | 25,5% | -69% | 0,025 | 0,032 |
| Aeroporto de Ponta Delgada | 19 ↓ | 25 | 180 | 522 | 9,0% | -24% | 0,106 | 0,048 |
| Aeroporto de Faro | 7 ↓ | 41 | 760 | 3.822 | 3,3% | -83% | 0,009 | 0,011 |
| Aeroporto do Funchal | 2 ↓ | 22 | 481 | 1.207 | 0,9% | -91% | 0,004 | 0,018 |
| Aeroporto da Horta | - ↓ | 2 | 15 | 51 | 0,0% | -100% | 0,000 | 0,039 |
| Aeroporto de Porto Santo | - ↓ | 1 | 13 | 47 | 0,0% | -100% | 0,000 | 0,021 |
| Aeroporto de S. Maria | - = | - | 10 | 23 | 0,0% | n/a | 0,000 | 0,000 |
| Aeroporto das Lajes | - = | - | 66 | 176 | 0,0% | n/a | 0,000 | 0,000 |
| Aeroporto do Pico | - = | - | 9 | 29 | 0,0% | n/a | 0,000 | 0,000 |
| Aeroporto de S. Jorge | - = | - | 7 | 17 | 0,0% | n/a | 0,000 | 0,000 |
| Aeroporto das Flores | - = | - | 4 | 14 | 0,0% | n/a | 0,000 | 0,000 |
| Aeroporto da Graciosa | - = | - | 6 | 13 | 0,0% | n/a | 0,000 | 0,000 |
| TOTAL | 212 ↓ | 413 | 9.579 | 24.998 | 100% | -48,7% | 0,022 | 0,017 |

Fonte: ANAC

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

n/a - Não aplicável

As reclamações dirigidas às infraestruturas aeroportuárias nacionais recuaram 48,7% em termos homólogos, correspondente a um decréscimo do número de passageiros processados de 61,7%.

Do universo das 212 reclamações direcionadas aos serviços prestados pelas infraestruturas aeroportuárias nacionais (menos 201 reclamações em termos homólogos) sobressai o aeroporto de Lisboa, sobre o qual incidiram 61,3% das reclamações para um volume de passageiros movimentados de 5,9 milhões (13,5 milhões em igual período de 2019), superando o Aeroporto do Porto, com 54 reclamações e um volume de passageiros movimentados de 2,1 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 91,7% 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 2,5 reclamações por cada 100.000 passageiros processados.

5.3. Operadores Estrangeiros

À semelhança do que sucedeu com as companhias aéreas nacionais, assistiu-se neste semestre a um crescimento acentuado do número de reclamações relacionadas com a prestação de serviços das companhias aéreas estrangeiras. As 2.476 reclamações dirigidas aos serviços prestados por estas companhias aéreas representaram 33,2% do universo de reclamações do período em análise, observando-se um agravamento de 78% face a igual período de 2019.

Considerando as 10 transportadoras aéreas com mais reclamações registadas, o acréscimo do número de reclamações (+91,5%) verifica-se num contexto de pronunciada quebra de atividade (-68,3% de passageiros transportados), iniciada no final do primeiro trimestre e que se estendeu pela totalidade do segundo.

As principais companhias aéreas de baixo custo – Ryanair e Easyjet - reuniram 63,1% das reclamações contabilizadas neste segmento (55,9% em igual período de 2019). A companhia aérea Deutsche Lufthansa registou 138 reclamações, posicionando-se como a companhia aérea estrangeira com o terceiro registo mais elevado do semestre.

As três companhias aéreas estrangeiras com mais reclamações registadas responderam, assim, por uma parcela correspondente a 68,7% das reclamações do segmento (58,7% em 2019). Na ordenação decrescente do número de reclamações, as 18 companhias aéreas seguintes representam 25,4% do total das reclamações e os 5,9% remanescentes encontram-se distribuídos por 42 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 1º SEM 2020 | Reclamações 1º SEM 2019 | Passageiros Transportados 1º SEM 2020 (milhares) | Passageiros Transportados 1º SEM 2019 (milhares) | Peso relativo das reclamações 1º SEM 2020 | Varição homóloga 1º SEM 20/19 | Reclamações por 1000 passageiros transportados (1º SEM 2020) | Reclamações por 1000 passageiros transportados (1º SEM 2020) |
|---|----------------------------|----------------------------|---|---|--|-------------------------------------|---|---|
| Ryanair, Ltd. | 1.405 ↑ | 709 | 1.665 | 4.957 | 56,7% | 98% | 0,84 | 0,14 |
| Easyjet Airline | 158 ↑ | 69 | 335 | 1.883 | 6,4% | 129% | 0,47 | 0,04 |
| Deutsche Lufthansa Ag. | 138 ↑ | 38 | 239 | 603 | 5,6% | 263% | 0,58 | 0,06 |
| Vueling Airlines, S.A. | 120 ↓ | 146 | 236 | 603 | 4,8% | -18% | 0,51 | 0,24 |
| Iberia L.A.E. S.A. | 87 ↑ | 67 | 156 | 419 | 3,5% | 30% | 0,56 | 0,16 |
| Air Europa Líneas Aéreas, S.A.U. | 78 ↑ | 25 | 108 | 271 | 3,2% | 212% | 0,72 | 0,09 |
| KLM - Royal Dutch Airlines | 55 ↑ | 9 | 86 | 222 | 2,2% | 511% | 0,64 | 0,04 |
| Empresa de Transportes Aéreos de Cabo Verde - TACV, S.A. | 54 ↑ | 39 | 20 | 48 | 2,2% | 38% | 2,65 | 0,81 |
| Royal Air Maroc | 23 ↑ | 13 | 31 | 77 | 0,9% | 77% | 0,74 | 0,17 |
| STP Airways | 23 ↑ | 3 | 5 | 10 | 0,9% | 667% | 4,48 | 0,31 |
| Swiss Global Aviation | 22 ↑ | 10 | 104 | 203 | 0,9% | 120% | 0,21 | 0,05 |
| Air France | 21 ↑ | 8 | 132 | 296 | 0,8% | 163% | 0,16 | 0,03 |
| Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A. | 20 ↑ | 11 | 88 | 129 | 0,8% | 82% | 0,23 | 0,09 |
| Transavia France | 19 ↑ | 9 | 250 | 801 | 0,8% | 111% | 0,08 | 0,01 |
| Wizzair Hungary LTD. | 19 ↓ | 21 | 68 | 184 | 0,8% | -10% | 0,28 | 0,11 |
| TAM | 18 ↑ | 4 | 42 | 52 | 0,7% | 350% | 0,43 | 0,08 |
| Turkish Airlines | 16 ↓ | 20 | 53 | 133 | 0,6% | -20% | 0,30 | 0,15 |
| Emirates | 15 ↑ | 10 | 76 | 182 | 0,6% | 50% | 0,20 | 0,05 |
| Linhas Aéreas de Angola - TAAG Ep. | 15 ↑ | 15 | 80 | 206 | 0,6% | 0% | 0,19 | 0,07 |
| Brussels Airlines | 12 ↑ | 3 | 55 | 207 | 0,5% | 300% | 0,22 | 0,01 |
| Binter Canarias | 11 ↑ | 5 | 18 | 35 | 0,4% | 120% | 0,60 | 0,14 |
| Outras operadoras (2020 S1 = 42) | 147 ↓ | 157 | n/a | n/a | 5,9% | -6% | n/a | n/a |
| TOTAL | 2.476 ↑ | 1.391 | n/a | n/a | 100% | 78,0% | n/a | n/a |

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

| | 1º semestre 2020 | | 1º semestre 2019 | Peso relativo das reclamações 1º SEM 2020 | Variação homóloga 1º SEM 20/19 |
|---|---------------------|----------|---------------------|---|--------------------------------------|
| Cancelamento de voo | 1.926 | ↑ | 1.333 | 25,8% | 44,5% |
| Atraso de voo | 1.110 | ↑ | 1.073 | 14,9% | 3,4% |
| Atraso com perda de ligação ou ligações | 861 | ↑ | 632 | 11,5% | 36,2% |
| Reembolso | 649 | ↑ | 13 | 8,7% | 4892,3% |
| Perda do voo | 640 | ↑ | 591 | 8,6% | 8,3% |
| Bagagem | 562 | ↓ | 571 | 7,5% | -1,6% |
| Condições de "Check-in" | 292 | ↑ | 153 | 3,9% | 90,8% |
| Recusa de embarque | 235 | ↑ | 223 | 3,1% | 5,4% |
| Atraso na entrega da bagagem no aeroporto | 124 | ↑ | 106 | 1,7% | 17,0% |
| Condições na cabine | 46 | ↑ | 46 | 0,6% | 0,0% |
| Controlo de RX | 42 | ↓ | 112 | 0,6% | -62,5% |
| PMR - falta de assistência | 26 | ↑ | 25 | 0,3% | 4,0% |
| Falta do Livro de Reclamações | 11 | ↑ | 6 | 0,1% | 83,3% |
| Higiene no Aeroporto | 8 | ↑ | 7 | 0,1% | 14,3% |
| Condições de segurança | 8 | ↑ | 10 | 0,1% | n/a |
| Cancelamento da operação | 6 | ↑ | 6 | 0,1% | 0,0% |
| Check-in fechado | 1 | ↓ | 10 | 0,0% | -90,0% |
| PMR | 1 | ↓ | 3 | 0,0% | -66,7% |
| Serviço a bordo | - | ↓ | 17 | 0,0% | -100,0% |
| Outros | 916 | ↓ | 959 | 12,3% | -4,5% |
| TOTAL | 7.464 | ↑ | 5.896 | 100% | 26,6% |

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) equivale, tal como no semestre homólogo, a cerca de metade de todas as reclamações registadas, perfazendo um acréscimo de 859 reclamações codificadas nestas categorias.

O segundo motivo mais invocado, o "atraso de voo", representou 14,9% das reclamações (18,9% no primeiro semestre de 2019) e uma variação homóloga de 3,4%. 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 26,4% do total das reclamações, mantendo o seu peso relativo em relação ao período homólogo anterior (28,9%).

Em contexto das restrições provocadas pela pandemia, o motivo “reembolso” aumentou cerca de 50 vezes em relação a igual período de 2019, embora o seu peso relativo em relação à totalidade das reclamações seja inferior a 10%.

Globalmente foram rececionadas na ANAC 1389 reclamações associadas ao impacto da pandemia de COVID-19.

As reclamações relacionadas com a perda de voo ascenderam à quinta posição na ordenação das reclamações do período, representando 8,6% 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 55,4% do total de reclamações recebidas pela ANAC no período em análise, refletindo um peso semelhante ao registado em igual período de 2019.

Os outros motivos não concretamente enquadráveis representaram cerca de 12,3% 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 (que incidem normalmente na segunda metade do ano ou nos períodos de pico de tráfego).

Não obstante não terem sido concretizadas no período em análise ações específicas de fiscalização, os serviços competentes da ANAC analisaram as 7.464 reclamações e supervisionaram as alegações dos reclamantes e das entidades reclamadas, no estrito cumprimento das disposições legais aplicáveis, tendo instaurado, sempre que aplicável, as correspondentes contraordenações previstas no Decreto-Lei n.º 209/2005, de 29 de novembro (Regime Sancionatório aplicável).

7 - Conclusões

Num primeiro semestre afetado por eventos extraordinários e condições operacionais excecionais, a ANAC contabilizou um total de 7.464 reclamações de passageiros que, por comparação com as 5.896 reclamações do semestre homólogo, representa um acréscimo de 26,6%, para um volume de passageiros transportados inferior em 61,7%.

Das reclamações recebidas 92,9% estão relacionadas com a prestação de serviços das companhias aéreas, 4,2% são dirigidas aos prestadores de serviços de assistência em escala sendo as reclamações remanescentes 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 acréscimo de 78%, correspondente a mais 1.085 reclamações recebidas.

As três entidades com mais reclamações no período em análise (TAP - Portugal, Ryanair, e Sata Internacional) representam cerca de 75% do total das reclamações (5.625 de 7.464).

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

Os atrasos dos voos (com e sem perda de ligação) mantiveram o lugar cimeiro dos motivos de reclamação mais invocados pelos passageiros, reunindo 26,4% do total das reclamações do semestre. Na ordenação dos principais motivos alegados pelos passageiros seguiram-se os motivos relacionados com o cancelamento de voo (25,8%) e motivos relacionados com reembolsos (8,7%), representando no seu conjunto 60,9% 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 55,4% do total de reclamações recebidas pela ANAC no período em análise, mais 0,1 p.p. em relação ao período homólogo de 2019.