

RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS DO TRANSPORTE AÉREO

1º SEMESTRE DE 2024



Rua B, Edifício 4 Aeroporto Humberto Delgado
1749-034 Lisboa
Portugal



+351 21 284 22 26



www.anac.pt

Ficha Técnica:

TÍTULO

Reclamações de Passageiros do Transporte Aéreo – Relatório 1.º Semestre de 2024

EDIÇÃO

ANAC – Autoridade Nacional da Aviação Civil

Rua B – Edifícios 4 e Santa Cruz Aeroporto Humberto Delgado – 1749-034 Lisboa

Telef.: +351 212 842 226 / Fax.: +351 218 402 398 / e-mail: geral@anac.pt

www.anac.pt

COORDENAÇÃO TÉCNICA

Gabinete do Consumidor

Direção de Regulação Económica

DESIGN E PAGINAÇÃO

Gabinete de Comunicação e Imagem

DATA: dezembro 2024

Índice:

1) Introdução	3
2) Enquadramento jurídico	4
3) Evolução do número de passageiros transportados.....	4
4) Procedimento de tratamento das reclamações de passageiros	6
5) Reclamações registadas pela ANAC no 1.º Semestre de 2024.....	7
5.1. Entidades reclamadas	7
5.2. Operadores nacionais e infraestruturas aeroportuárias.....	9
5.3. Transportadoras aéreas estrangeiras.....	11
5.4. Principais motivos das reclamações.....	12
6) Supervisão da ANAC.....	13
6.1. Ações inspetivas e de monitorização	14
6.2. Monitorização da atuação dos <i>stakeholders</i>	14
6.3. Análise de reclamações individuais.....	15
7) Conclusões	16

Índice de Figuras

Figura 1 – Número de Passageiros – 1.º semestre 2019-2024.....	5
Figura 2 – Evolução do Número Diário de Passageiros Transportados – 1.º Semestre 2019-2024	5

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Número de Reclamações de Passageiros Comerciais por Tipo de Entidade	7
Tabela 2 – Entidades com 40 ou mais Reclamações no 1.º Semestre de 2024.....	8
Tabela 3 – Número de Reclamações de Passageiros Comerciais por Transportadora Aérea Nacional	10
Tabela 4 – Número de Reclamações de Passageiros Comerciais por Aeroporto	11
Tabela 5 – Número de Reclamações de Passageiros Comerciais por Transportadora Aérea Estrangeira (mais de 10 reclamações)	11
Tabela 6 - Número de Reclamações de Passageiros Comerciais por Tipo de Motivo.....	12

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 dos utilizadores da aviação civil.

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

De acordo com a alínea b) do artigo 47.º do referido Decreto-Lei, incumbe ainda 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”*.

A informação obtida através do sistema interno de registo de reclamações da ANAC contabiliza, conjuntamente, as reclamações dirigidas aos operadores económicos através do livro de reclamações e as enviadas diretamente pelos passageiros para análise da ANAC.

Este relatório apresenta, assim, uma análise das reclamações de passageiros recebidas pela ANAC no período compreendido entre janeiro e junho de 2024.

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, 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.

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 a fiscalização do cumprimento do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro (na sua última redação) - Livro de Reclamações, no que às suas entidades reguladas diz respeito, e do Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto, que institui a obrigatoriedade de prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas e pessoas acompanhadas de crianças de colo, para todas as entidades públicas e privadas que prestem atendimento presencial ao público. No caso de incumprimento das disposições do citado Decreto-Lei n.º 156/2005, é aplicável o regime sancionatório nele previsto.

Assim, 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 operador económico, 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 de registo na ANAC, sem prejuízo do cumprimento dos prazos de reclamação previstos na lei.

3) Evolução do número de passageiros transportados

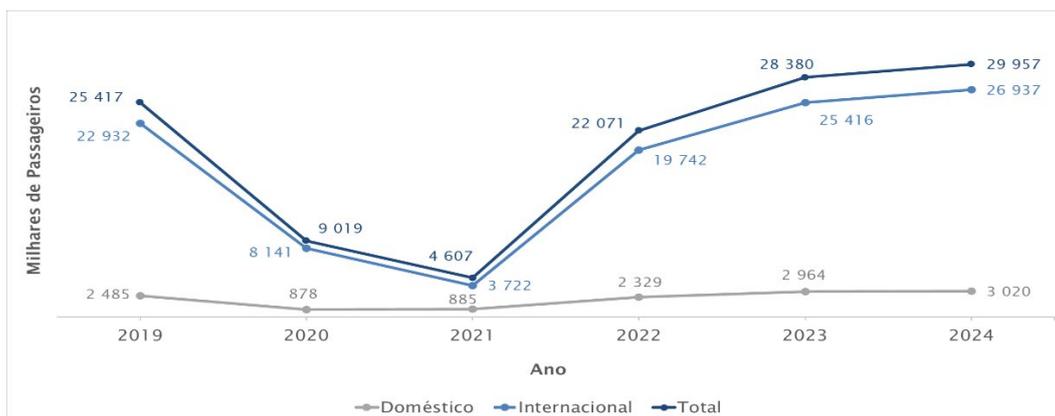
O objeto de estudo do presente Relatório – as reclamações dos passageiros do transporte aéreo - não pode ser dissociado de uma breve contextualização do tráfego de passageiros com origem ou destino nas infraestruturas aeroportuárias nacionais.

Deste modo, a Figura 1 ilustra a evolução do número de passageiros para os primeiros semestres nos anos de 2019 a 2024.

Este resultado deriva especialmente do aumento do tráfego internacional, que representa cerca de 90% do tráfego total. Este segmento registou um crescimento homólogo de 5,9% no semestre.

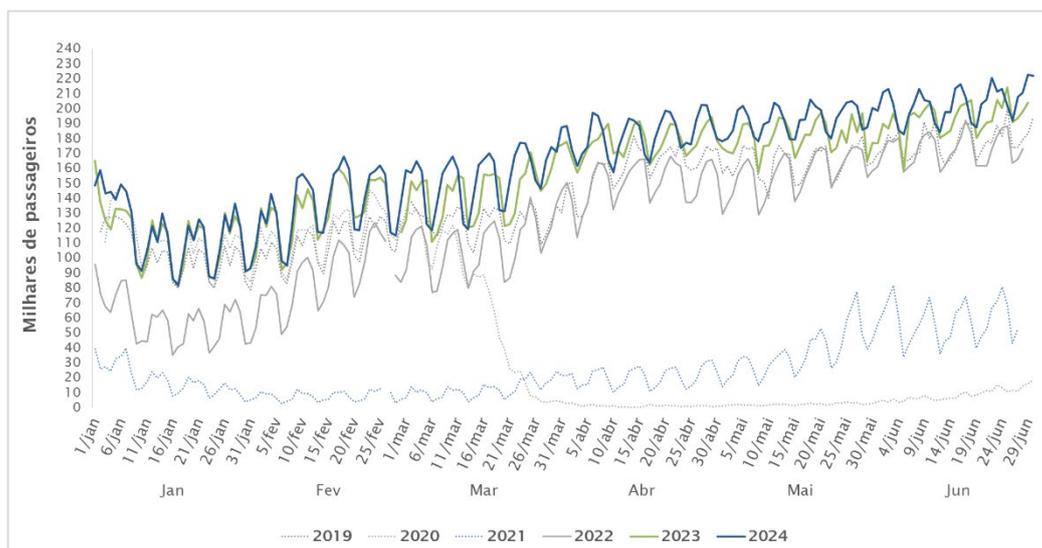
Quanto ao tráfego doméstico, embora também tenha registado um novo máximo no primeiro semestre de 2024, o crescimento rondou os 1,9% entre os primeiros semestres de 2024 e 2023, cerca de um terço do observado no segmento internacional.

Figura 1 – Número de Passageiros – 1.º semestre 2019-2024



A Figura 2 apresenta a evolução do número diário de passageiros transportados no primeiro semestre de 2024, por comparação com os períodos homólogos de 2019 a 2023.

Figura 2 – Evolução do Número Diário de Passageiros Transportados – 1.º Semestre 2019-2024



Nota: Valores dos cinco anos alinhados pelos dias da semana mais próximos. O calendário de referência é o de 2023.

A figura acima permite identificar padrões de tráfego comuns a todos os anos (com exceção do período referente à pandemia).

Neste sentido, o crescimento mencionado anteriormente é observado maioritariamente durante a segunda metade do semestre. Tomando os primeiros semestres dos anos de 2023 e 2024 como exemplo, verifica-se que estas linhas praticamente se sobrepõem até meados de março. Assim, as diferenças entre estas tornam-se notórias apenas a partir de abril, evidenciando o crescimento anual referido anteriormente.

Ademais, verifica-se também que durante os dois primeiros meses do ano (janeiro e fevereiro) são transportados menos passageiros comparativamente com os restantes meses do semestre. Durante estes dois meses são movimentados, em média, 126 mil passageiros por dia (em 2024).

Por último, importa referir a diminuição da sazonalidade entre dias da semana a partir do mês de abril, ou seja, a partir deste mês existe uma redução das diferenças entre passageiros transportados durante os diferentes dias da semana.

4) Procedimento de tratamento das reclamações de passageiros

A ANAC assegura o tratamento das reclamações que se enquadrem nas suas competências regulatórias, colocando à disposição dos passageiros do transporte aéreo um formulário disponível na página de internet, que pode ser utilizado para a apresentação de reclamações. As reclamações podem ainda ser enviadas por correio.

Nos casos em que as reclamações submetidas à ANAC não se enquadrem nas suas competências, o reclamante é informado e, sempre que aplicável, as reclamações são reencaminhadas para as entidades responsáveis.

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.

De referir ainda que as reclamações dos passageiros podem, em alguns casos, dirigir-se a entidades que não são as que efetivamente prestaram o serviço reclamado.

O número de reclamações indicado neste relatório inclui, assim, todas as reclamações válidas registadas pela ANAC durante o semestre¹, 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.

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

5) Reclamações registadas pela ANAC no 1.º Semestre de 2024

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

No primeiro semestre de 2024, os serviços competentes da ANAC registaram 9 493 reclamações e supervisionaram, quando aplicável, as alegações dos reclamantes e das entidades reclamadas, no estrito cumprimento das disposições legais aplicáveis.

5.1. Entidades reclamadas

Em termos homólogos, as reclamações do primeiro semestre de 2024 sofreram um aumento de 1,5%, uma percentagem 3,7 vezes inferior ao crescimento registado no número de passageiros transportados (+5,5%, para um total de 30 milhões de passageiros no período).

No entanto, este resultado é distribuído de forma diversa consoante o tipo de entidade, conforme a tabela seguinte evidencia.

Tabela 1 – Número de Reclamações de Passageiros Comerciais por Tipo de Entidade

	Reclamações 1.º SEM 2024		Reclamações 1.º SEM 2023	Peso relativo das reclamações 1.º SEM 2024	Varição homóloga 1.º SEM 24/23
Companhias Aéreas Nacionais	4.779	↓	6.060	50,3%	-21,1%
Companhias Aéreas Estrangeiras	3.500	↑	2.812	36,9%	24,5%
Gestor Aeroportuário	484	↑	248	5,1%	95,2%
Prestadores de Serviços de Assistência em Escala	730	↑	237	7,7%	208,0%
TOTAL	9.493	↑	9.357	100%	1,5%

Fonte: ANAC

Destaca-se o crescimento homólogo mais acentuado nas reclamações das entidades com menor peso relativo, os gestores aeroportuários e os prestadores de serviços de assistência em escala. Estas duas entidades obtiveram uma variação de 95,2% e 208%, respetivamente, no número de reclamações apresentadas. Porém, as reclamações dirigidas a estas duas entidades representam, no conjunto, apenas 12,8% do total.

Quanto às restantes reclamações registadas, estas são dirigidas às companhias aéreas e apresentam variações distintas. Se por um lado as companhias aéreas nacionais registaram uma diminuição de 21,1% no número de reclamações recebidas durante o primeiro semestre de 2024, por outro lado as companhias aéreas estrangeiras registaram um aumento de magnitude semelhante, 24,5%, no mesmo período. Em termos de representatividade, as companhias nacionais e estrangeiras absorvem, respetivamente, 50,3% e 36,9% do total de reclamações recebidas.

Tabela 2 – Entidades com 40 ou mais Reclamações no 1.º Semestre de 2024

	Reclamações 1.º SEM 2024		Reclamações 1.º SEM 2023	Peso relativo das reclamações 1.º SEM 2024	Varição homóloga 1.º SEM 24/23
TAP - Transportes Aéreos Portugueses	3.691	↓	5.781	38,9%	-36,2%
Ryanair, Ltd.	984	↓	1.161	10,4%	-15,2%
Easyjet (grupo)	839	↑	529	8,8%	58,6%
Sata - Internacional	566	↑	173	6,0%	227,2%
Portway - Handling de Portugal	504	↑	103	5,3%	389,3%
Sata - Air Açores	495	↑	88	5,2%	462,5%
Aeroporto de Lisboa	346	↑	210	3,6%	64,8%
Iberia - Lineas Aéreas de Espana, S.A.	228	↑	192	2,4%	18,8%
Groundforce Portugal	226	↑	134	2,4%	68,7%
Deutsche Lufthansa, Ag.	201	↑	170	2,1%	18,2%
Vueling Airlines, S.A.	198	↑	119	2,1%	66,4%
Air Europa Líneas Aéreas, Sau.	140	↑	74	1,5%	89,2%
Aeroporto do Porto	87	↑	31	0,9%	180,6%
K L M - Royal Dutch Airlines	77	↑	72	0,8%	6,9%
Transavia France	75	↑	56	0,8%	33,9%
TAM - Transp. Aéreos Regionais	65	↑	32	0,7%	103,1%
Air France	62	↓	73	0,7%	-15,1%
Wizzair (grupo)	54	=	54	0,6%	0,0%
Swiss - International Air	49	↑	10	0,5%	390,0%
Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.	42	↑	12	0,4%	250,0%
Outras (até 39 reclamações)	564	↑	283	5,9%	99,3%
TOTAL	9.493	↑	9.357	100,0%	1,5%

Fonte: ANAC

Na ordenação das entidades com mais reclamações, refletida na tabela anterior, a TAP Air Portugal manteve o registo mais elevado de reclamações de passageiros (38,9%), embora tenha registado um decréscimo de 36,2% relativamente ao primeiro semestre de 2023. Relativamente aos motivos, as reclamações dirigidas a este operador mencionam razões como cancelamento de voos, recusa de embarque, problemas com bagagem ou

ainda outros motivos não enquadráveis em nenhuma das tipologias de reclamação disponíveis. Estes motivos representam, no seu conjunto, 68,3% do total de reclamações dirigidas a esta entidade.

A Ryanair e a Easyjet acumularam, respetivamente, 10,4% e 8,8% do total das reclamações contabilizadas no período.

Em relação à Ryanair, registou uma variação homóloga negativa (-15,2%). Os motivos invocados pelos reclamantes respeitam a atrasos e cancelamentos de voos, bem como a problemas com bagagem e outros motivos, não enquadráveis em nenhuma das categorias disponíveis. Estes motivos representam, no seu conjunto, 78,8% do total de reclamações dirigidas a esta entidade.

Por outro lado, a Easyjet, que se encontra na terceira posição com 839 reclamações no semestre, registou um aumento de 58,6% em termos homólogos. O cancelamento, atraso de voos e problemas com bagagem encontram-se novamente entre os principais motivos de reclamação, representando 76,8% do total imputado ao grupo.

No contexto do crescimento do número de reclamações dirigidas aos gestores aeroportuários e aos prestadores de serviços de assistência em escala, destaca-se o aumento das reclamações dirigidas à Portway (389,3%) e ao aeroporto de Lisboa (64,8%). No caso da Portway, as reclamações estão predominantemente relacionadas com a recusa de embarque e problemas relacionados com bagagens. No aeroporto de Lisboa as reclamações incidem sobretudo no controlo de segurança (RX) e noutros motivos não especificados.

Importa referir que a contabilização das reclamações é feita pela data de registo junto da ANAC, pelo que os valores apresentados podem refletir distorções decorrentes de diferentes momentos de contabilização.

5.2. Operadores nacionais e infraestruturas aeroportuárias

A TAP Air Portugal reúne o maior número de reclamações dirigidas às companhias aéreas nacionais com 77,2% do total de reclamações contabilizadas, registando uma diminuição de 36,2% neste indicador em termos homólogos. As reclamações por cada milhar de passageiros transportados também diminuíram para 0,47, menos 0,28 unidades do que no primeiro semestre de 2023.

Relativamente à SATA Internacional, a transportadora registou uma variação homóloga positiva de 227,2% no número de reclamações contabilizadas, tendo sido imputadas à transportadora 11,8% do total de reclamações no primeiro semestre de 2024. As reclamações por cada milhar de passageiros transportados também aumentaram, passando de 0,29 no primeiro semestre de 2023 para 0,76 em igual período de 2024.

A SATA Air Açores registou uma variação homóloga de 462,5% no número de reclamações que deram entrada na ANAC, o que constitui 10,4% do universo de reclamações do semestre. Quanto às reclamações por cada

milhar de passageiros transportados, este valor aumentou para 1,18 unidades, uma variação de 0,96 unidades em relação ao período homólogo.

Tabela 3 – Número de Reclamações de Passageiros Comerciais por Transportadora Aérea Nacional

	Reclamações 1.º SEM 2024	Reclamações 1.º SEM 2023	Passageiros Transportados 1.º SEM 2024 (milhares)	Passageiros Transportados 1.º SEM 2023 (milhares)	Peso relativo das reclamações 1.º SEM 2024	Variação homóloga 1.º SEM 24/23	Contribuição para a Variação Homóloga	Peso na Variação Homóloga	Reclamações por 1000 passageiros transportados (1.º SEM 2024)	Reclamações por 1000 passageiros transportados (1.º SEM 2023)
TAP - Transportes Aéreos Portugueses	3.691 ↓	5.781	7.854	7.718	77,2%	-36,2%	-34,5%	163,2%	0,47	0,75
Sata - Internacional	566 ↑	173	746	597	11,8%	227,2%	6,5%	-30,7%	0,76	0,29
Sata - Air Açores	495 ↑	88	419	398	10,4%	462,5%	6,7%	-31,8%	1,18	0,22
Orbest	13 ↑	1	25	21	0,3%	1200,0%	0,2%	-0,9%	0,52	0,05
World2Fly Portugal	8 ↑	2	32	26	0,2%	300,0%	0,1%	-0,5%	0,25	0,08
Sevenair, S.A. (ex Aerovip)	4 ↓	6	2	5	0,1%	-33,3%	0,0%	0,2%	-	-
White - Airways, S.A.	1 ↓	4	-	0	0,0%	-75,0%	0,0%	0,2%	-	-
Springjet S.A. (ex HI FLY)	1 ↑	-	2	2	0,0%	100,0%	0,0%	-0,1%	-	-
EuroAtlantic Airways - Transportes Aéreos,	- ↑	5	11	13	0,0%	100,0%	-	-	-	0,97
TOTAL	4.779 ↓	6.060	9.091	8.779	100%	-21,1%	-21,1%	100,0%	0,53	0,69

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.

O número de reclamações dirigidas aos gestores aeroportuários aumentou 95,2% em termos homólogos.

O aeroporto de Lisboa é detentor da maioria das reclamações recebidas (71,5%), tendo registado uma variação de 65% quando comparado com o primeiro semestre de 2023.

Neste aeroporto, o total de passageiros comerciais movimentados também aumentou (de 15,9 milhões para 16,7 milhões nos primeiros semestres de 2023 e 2024, respetivamente), assim como o rácio de reclamações por milhar de passageiros transportados que se agravou em 0,008 unidades (de 0,013 para 0,021). De entre os principais motivos de reclamação encontram-se o controlo de segurança (RX), recusa de embarque ou outras razões não especificadas.

O aeroporto do Porto registou também um aumento ao nível das reclamações recebidas, de 31 no primeiro semestre de 2023 para 87 no mesmo período de 2024, o que corresponde a uma variação de 181%. O rácio de reclamações por milhar de passageiros movimentados também se agravou, em 0,124 unidades, de 0,073 para 0,197.

Além dos aeroportos de Lisboa e Porto, foram ainda registadas no primeiro semestre de 2024 reclamações dirigidas aos aeroportos do Funchal, Ponta Delgada, Faro, Santa Maria, Horta e Lages.

Tabela 4 – Número de Reclamações de Passageiros Comerciais por Aeroporto

	Reclamações 1.º SEM 2024	Reclamações 1.º SEM 2023	Passageiros Movimentados 1.º SEM 2024 (milhares)	Passageiros Movimentados 1.º SEM 2023 (milhares)	Peso relativo das reclamações 1.º SEM 2024	Varição homóloga 1.º SEM 24/23	Contribuição para a Variação Homóloga	Peso na Variação Homóloga	Reclamações por 1000 passageiros transportados (1.º SEM 2024)	Reclamações por 1000 passageiros transportados (1.º SEM 2023)
Aeroporto de Lisboa	346 ↑	210	16.724	15.889	71,5%	65%	54,8%	57,6%	0,021	0,013
Aeroporto do Porto	87 ↑	31	441	424	18,0%	181%	22,6%	23,7%	0,197	0,073
Aeroporto do Funchal	17 ↓		7.488	7.076	3,5%				0,002	
Aeroporto de Ponta Delgada	17 ↑	7	4.320	4.188	3,5%	143%	4,0%	4,2%	0,004	0,002
Aeroporto de Faro	14 ↓		2.301	2.208	2,9%				0,006	
Aeroporto de S. Maria	1 ↓		1.206	1.089	0,2%				0,001	
Aeroporto da Horta	1 ↓		130	131	0,2%				0,008	
Aeroporto das Lajes	1 ↓		108	104	0,2%				0,009	
Aeródromo de Bragança			90	80						
Aeródromo de Cascais			57	53						
Aeroporto do Corvo			44	43						
Aeroporto do Pico			38	42						
Aeroporto de Porto Santo			30	31						
Aeroporto de S. Jorge			7	8						
TOTAL	484 ↑	248	32.986	31.365	100%	95,2%	95,2%	100%	0,015	0,008

Fonte: ANAC

Nota: O número de passageiros movimentados corresponde à soma dos passageiros embarcados e desembarcados em cada infraestrutura.

5.3. Transportadoras aéreas estrangeiras

Quanto às reclamações dirigidas às transportadoras aéreas estrangeiras, estas aumentaram 24,5% em termos homólogos, representando 36,9% do universo de reclamações do primeiro semestre de 2024.

Tabela 5 – Número de Reclamações de Passageiros Comerciais por Transportadora Aérea Estrangeira (mais de 10 reclamações)

	Reclamações 1.º SEM 2024	Reclamações 1.º SEM 2023	Passageiros Transportados 1.º SEM 2024 (milhares)	Passageiros Transportados 1.º SEM 2023 (milhares)	Peso relativo das reclamações 1.º SEM 2024	Varição homóloga 1.º SEM 24/23	Contribuição para a Variação Homóloga	Peso na Variação Homóloga	Reclamações por 1000 passageiros transportados (1.º SEM 2024)	Reclamações por 1000 passageiros transportados (1.º SEM 2023)
Ryanair, Ltd.	984 ↓	1.161	6.029	6.042	29,5%	-15%	-6,4%	-31,4%	0,16	0,19
Easyjet (grupo)	839 ↓	529	4.477	4.262	25,1%	59%	11,2%	55,0%	0,19	0,12
Iberia - Líneas Aéreas de Espana, S.A.	228 ↑	192	472	463	6,8%	19%	1,3%	6,4%	0,48	0,41
Deutsche Lufthansa, Ag.	201 ↑	170	677	650	6,0%	18%	1,1%	5,5%	0,30	0,26
Vueling Airlines, S.A.	198 ↑	119	747	674	5,9%	66%	2,8%	14,0%	0,27	0,18
Air Europa Líneas Aéreas, Sau.	140 ↑	74	422	388	4,2%	89%	2,4%	11,7%	0,33	0,19
K L M - Royal Dutch Airlines	77 ↑	72	335	263	2,3%	7%	0,2%	0,9%	0,23	0,27
Transavia France	75 ↑	56	824	884	2,2%	34%	0,7%	3,4%	0,09	0,06
LATAM Airlines/TAM - Transp. Aéreos Regio	65 ↑	32	162	100	1,9%	103%	1,2%	5,9%	0,40	0,32
TAM - Transp. Aéreos Regionais	62 ↓	73	276	290	1,9%	-15%	-0,4%	-2,0%	0,22	0,25
Wizzair (grupo)	54 =	54	237	255	1,6%	0%	0,0%	0,0%	0,23	0,21
Swiss - International Air	49 ↑	10	330	304	1,5%	390%	1,4%	6,9%	0,15	0,03
Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.	42 ↑	12	148	197	1,3%	250%	1,1%	5,3%	0,28	0,06
Emirates Sucursal em Portugal	40 ↑	19	217	213	1,2%	111%	0,8%	3,7%	0,18	0,09
IBEROJET	39 ↑	2	-	-	1,2%	1850%	1,3%	6,6%	-	-
Turkish Airlines	38 ↑	29	193	172	1,1%	31%	0,3%	1,6%	0,20	0,17
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	35 ↑	18	137	137	1,0%	94%	0,6%	3,0%	0,26	0,13
Enter Air	35 ↑	1	42	38	1,0%	3400%	1,2%	6,0%	0,83	0,03
Volotea S.L.	31 ↑	1	108	57	0,9%	3000%	1,1%	5,3%	-	-
STP Airways	30 =	30	10	9	0,9%	0%	0,0%	0,0%	3,06	3,28
Swiss Global Aviation, Ag.	29 ↑	14	-	-	0,9%	107%	0,5%	2,7%	-	-
Royal Air Maroc	24 ↑	8	51	45	0,7%	200%	0,6%	2,8%	0,47	0,18
British Airways, Plc.	18 ↑	9	337	395	0,5%	100%	0,3%	1,6%	0,05	0,02
Delta Airlines, Inc.	17 ↑	12	134	96	0,5%	42%	0,2%	0,9%	0,13	0,12
Transavia Airlines, Cv.	14 ↓	21	572	501	0,4%	-33%	-0,3%	-1,2%	0,02	0,04
Air Canada	11 ↑	1	140	81	0,3%	1000%	0,4%	1,8%	0,08	0,01
Outras	43 ↑	36	1.340	1.137	1,3%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	3.418 ↑	2.755	18.417	17.654	100%	20,3%	20,3%	100,0%	18,5%	15,7%

Fonte: ANAC

n.a: Não aplicável; n.d: Não disponível

A Ryanair e a Easyjet (grupo) estão entre as transportadoras aéreas com maior número de reclamações, com um peso relativo, respetivamente, de 29,5% e 25,1% no total.

Relativamente à Ryanair, esta registou um decréscimo de 15% em termos homólogos e influenciou em -31,4% a variação total das reclamações, com uma diminuição de 177 reclamações neste mesmo período.

Quanto à Easyjet, o crescimento de 310 reclamações em relação a 2023 corresponde a 55% da variação total registada entre os dois semestres, tendo sido dirigidas ao grupo mais 59% de reclamações em termos homólogos.

Considerando o rácio de reclamações por cada milhar de passageiros transportados, este indicador oscilou entre os 0,03 e 3.

5.4. Principais motivos das reclamações

A tabela 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.

Tabela 6 - Número de Reclamações de Passageiros Comerciais por Tipo de Motivo

	Reclamações 1.º SEM 2024		Reclamações 1.º SEM 2023	Peso relativo das reclamações 1.º SEM 2024	Variação homóloga 1.º SEM 24/23	Contribuição para a Variação Homóloga	Peso na Variação Homóloga
Cancelamento de voo	2.150	↓	3.064	22,6%	-29,8%	-9,8%	-672,1%
Atraso de voo	1.492	↑	1.177	15,7%	26,8%	3,4%	231,6%
Bagagem	1.250	↑	974	13,2%	28,3%	2,9%	202,9%
Recusa de embarque	1.026	↑	694	10,8%	47,8%	3,5%	244,1%
Atraso com perda de ligação ou ligações	623	↓	742	6,6%	-16,0%	-1,3%	-87,5%
Reembolso	280	↓	425	2,9%	-34,1%	-1,5%	-106,6%
Perda do voo	233	↓	285	2,5%	-18,2%	-0,6%	-38,2%
Condições de "Check-in"	205	↓	213	2,2%	-3,8%	-0,1%	-5,9%
Atraso na entrega da bagagem no aeroporto	150	↑	137	1,6%	9,5%	0,1%	9,6%
Condições na cabine	95	↑	90	1,0%	5,6%	0,1%	3,7%
Controlo de RX	75	↑	32	0,8%	134,4%	0,5%	31,6%
Serviço a bordo	66	↑	45	0,7%	46,7%	0,2%	15,4%
Condições de segurança	35	↑	16	0,4%	118,8%	0,2%	14,0%
PMR - falta de assistência	30	↓	39	0,3%	-23,1%	-0,1%	-6,6%
Check-in fechado	19	↑	8	0,2%	137,5%	0,1%	8,1%
Falta do Livro de Reclamações	9	↑	2	0,1%	350,0%	0,1%	5,1%
PMR	8	↑	1	0,1%	700,0%	0,1%	5,1%
Higiene no Aeroporto	7	↑	6	0,1%	16,7%	0,0%	0,7%
Cancelamento da operação	-	↓	1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Outros	1.740	↑	1.406	18,3%	23,8%	3,6%	245,6%
TOTAL	9.493	↑	9.357	100%	1,5%	1,5%	100,0%

Fonte: ANAC

Nota: PMR "Passageiros com Mobilidade Reduzida"

n/a: Não aplicável

À semelhança do primeiro semestre de 2023, também em 2024 os principais motivos de reclamação estão relacionados com os cancelamento e atraso de voos, problemas com bagagem e recusa de embarque, os quais representam 62,3% do total de reclamações efetuadas.

Embora em termos homólogos o total de reclamações tenha registado um aumento de 1,5% e se observe um recuo de 29,8% nas reclamações efetuadas devido a cancelamento de voos, o agravamento de outros motivos cresceu de forma notória.

Neste sentido, o atraso de voos e problemas relacionados com bagagem cresceram praticamente na mesma magnitude (26,8% e 28,3%, respetivamente) ao passo que reclamações em matéria de recusa de embarque aumentaram 47,8%.

Também o controlo de RX, serviço a bordo e condições de segurança registaram aumentos significativos no primeiro semestre de 2024 (134,4%, 46,7% e 118,8%), ainda que os mesmos detenham um peso reduzido no universo de reclamações apresentadas.

Por outro lado, ao decréscimo de reclamações relacionadas com cancelamento de voos juntam-se motivos como atraso com perda de ligações, reembolso e perda de voo, motivos estes que recuaram entre 16% e 34,1% em termos homólogos.

Quanto aos motivos relativos à não disponibilização do livro de reclamações e a passageiros com mobilidade reduzida (PMR), embora tenham fraca representatividade no âmbito das reclamações (0,2%), os mesmos registaram aumentos bastante significativos, uma vez o número de reclamações apresentadas cresceu, respetivamente, 350% e 700% em relação a igual período do ano anterior.

6) Supervisão da ANAC

No âmbito das suas competências, a ANAC desenvolve um conjunto de ações de monitorização e fiscalização, quer das obrigações relativas aos direitos dos passageiros do transporte aéreo por parte das transportadoras aéreas, quer dos procedimentos aplicados pelas demais entidades objeto das reclamações, e que se enquadrem nas suas competências.

Entre as medidas desenvolvidas, e em consonância com o plano de atividades da ANAC, contam-se as ações de supervisão e fiscalização de proximidade às infraestruturas aeroportuárias e transportadoras aéreas, e ainda a realização de reuniões regulares com os *stakeholders* do sector.

6.1. Ações inspetivas e de monitorização

No primeiro semestre de 2024, a ANAC efetuou 37 ações inspetivas às transportadoras aéreas e aeroportos nacionais.

Foram efetuadas ações inspetivas nos aeroportos de Lisboa (11), Porto (9), Faro (5), Porto Santo (2), Funchal (4), Ponta Delgada (4) e Horta (2), no sentido de verificar o cumprimento dos diplomas legais já acima referidos, incluindo, e entre outros:

- a) A existência de informação destinada aos passageiros em conformidade com as disposições do Regulamento (CE) n.º 261/2004;
- b) 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;
- c) O cumprimento do atendimento prioritário.

A ANAC acompanhou ainda, em maio e junho, o funcionamento do aeroporto de Lisboa. Uma equipa multidisciplinar visitou o aeroporto, a fim de verificar eventuais constrangimentos nas operações aeroportuárias em geral e das transportadoras em particular.

6.2. Monitorização da atuação dos *stakeholders*

Como entidade reguladora, a ANAC desenvolveu várias iniciativas para monitorizar e minimizar eventuais constrangimentos motivados pelo elevado número de passageiros nos aeroportos nacionais, com vista ao desenvolvimento conjunto de soluções para os constrangimentos identificados.

Assim, para além de reunir com transportadoras aéreas, empresas de assistência em escala e entidades gestoras aeroportuárias, a ANAC elaborou e remeteu uma comunicação às transportadoras aéreas, recordando a necessidade de cumprimento das disposições do Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro, bem como dos restantes diplomas já acima citados.

Para os passageiros, a ANAC elaborou e publicitou, em conjunto com a Direção-Geral do Consumidor e o Centro Europeu do Consumidor – Portugal, uma comunicação com sugestões para a preparação das viagens, cuidados a ter nos Aeroportos e a bordo, bem como na partida e chegada. A comunicação inclui ainda informação relativa aos direitos dos passageiros, nomeadamente em casos de recusa de embarque, cancelamento ou atraso dos voos.

6.3. Análise de reclamações individuais

Compete aos operadores económicos responder às reclamações que lhes são dirigidas, providenciando soluções adequadas aos casos concretos tendo em vista a resolução do conflito entre si e os consumidores. Neste contexto, os operadores sujeitos à regulação desta Autoridade devem manter o registo das reclamações recebidas e disponibilizá-lo sempre que solicitado.

A ANAC analisa as reclamações individuais apresentadas diretamente pelos passageiros nos casos em que a resposta do operador não foi considerada satisfatória (ou por ausência de resposta), e notifica as transportadoras aéreas para prestar informações e submeter documentação relevante sobre as situações relatadas. A conclusão da análise efetuada é, posteriormente, comunicada ao passageiro reclamante.

No primeiro semestre de 2024, a ANAC contabilizou 9 493 reclamações (7 394 submetidas às empresas suas reguladas através do livro de reclamações e 2089 submetidas diretamente à ANAC).

7) Conclusões

No primeiro semestre de 2024 foram registadas pela ANAC, 9 493 reclamações, o que representa um ligeiro aumento (1,5%) comparativamente ao semestre homólogo e é consistente com o aumento registado a nível de passageiros (5,5%).

Porém, apesar desta estabilização, a análise detalhada do conteúdo destas denota diferenças nas suas naturezas.

As companhias aéreas nacionais registaram uma diminuição de 21,1% no número de reclamações face ao primeiro semestre de 2023, ao passo que as reclamações de companhias aéreas estrangeiras aumentaram 24,5% em termos homólogos. Entre os gestores aeroportuários e prestadores de serviços de assistência em escala, verificaram-se variações mais acentuadas, com aumentos de 95,2% e 208%, respetivamente, embora estas categorias representem, no seu conjunto, apenas 12,8% das reclamações.

De entre os motivos de reclamação, destaca-se a diminuição homóloga de 29,8% das reclamações relacionadas com cancelamento de voos e os recuos em motivos como atraso com perda de ligação e reembolso. No entanto, reclamações relacionadas com atrasos de voos, problemas com bagagem e recusa de embarque registaram aumentos entre os 26,8% e os 47,8%, bem como as reclamações relacionadas com controlo de RX (+134,4%), serviço a bordo (+46,7%) e condições de segurança (+118,8%), que também cresceram em termos homólogo, embora continuem a ter um peso reduzido no total de reclamações registadas.



ANAC

Autoridade Nacional da Aviação Civil
Portuguese Civil Aviation Authority