



RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS DO TRANSPORTE AÉREO

2º Semestre de 2022

Índice

1 – Introdução.....	2
2 – Enquadramento jurídico.....	3
3 – Contexto pandémico e recuperação do setor.....	3
4 – Breve análise do tráfego aéreo em Portugal.....	4
5 – Procedimento de tratamento das reclamações de passageiros.....	6
6 – Reclamações registadas pela ANAC no 2º Semestre de 2022.....	6
6.1. Entidades reclamadas	7
6.2. Operadores nacionais e infraestruturas aeroportuárias.....	9
6.3. Transportadoras aéreas estrangeiras	10
6.4. Principais motivos das reclamações	11
7 – Supervisão da ANAC.....	13
7.1. Ações inspetivas e de monitorização.....	13
7.2. Monitorização da atuação dos stakeholders	14
7.3. Prestação de informação aos consumidores	14
7.4. Análise de reclamações individuais	14
8 – Conclusões	15

Índice de Quadros

QUADRO 1 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE ENTIDADE	7
QUADRO 2 – ENTIDADES COM MAIS DE 20 RECLAMAÇÕES NO 2º SEMESTRE DE 2022	8
QUADRO 3 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS COMERCIAIS POR TRANSPORTADORA AÉREA NACIONAL	9
QUADRO 4 - RECLAMAÇÕES POR AEROPORTO	10
QUADRO 5 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TRANSPORTADORA AÉREA ESTRANGEIRA (mais de 10 reclamações nos 2ºs semestres de 2022 ou 2021)....	10
QUADRO 6 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE MOTIVO	12

Índice de Gráficos

GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS – 2ºS SEMESTRES DE 2019-2022	5
GRÁFICO 2 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DIÁRIO DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS – 2ºS SEMESTRES DE 2019-2022	5

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 aos direitos 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 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”*.

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 2022.

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, e ainda 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 em que são registadas na ANAC, sem prejuízo do cumprimento dos prazos de reclamação previstos na lei.

3 – Contexto pandémico e recuperação do setor

A pandemia do vírus Sars-Cov-2 (COVID-19) provocou um enorme impacto no setor da aviação civil. Em 2020 e 2021, as restrições à circulação de pessoas, com a consequente diminuição da procura turística, resultaram numa quebra muito acentuada no número de passageiros e movimentos aeroportuários.

Ao longo de 2022, verificou-se a recuperação gradual do setor, traduzida num aumento muito significativo de voos e passageiros.

Como entidade reguladora, a ANAC assumiu um papel de relevo na recuperação, tendo desenvolvido iniciativas para minimizar os constrangimentos provocados pelo aumento do número de passageiros nos aeroportos nacionais, previsto e verificado durante o segundo semestre de 2022.

Entre as medidas desenvolvidas e em consonância com o plano de atividades da ANAC para o ano de 2022, contam-se as ações de supervisão e fiscalização de proximidade às infraestruturas aeroportuárias e transportadoras aéreas. A ANAC avalia a atuação das transportadoras aéreas, visando o cumprimento das disposições do Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro, e ainda dos diplomas que regulam os direitos dos consumidores: o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, e o Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto.

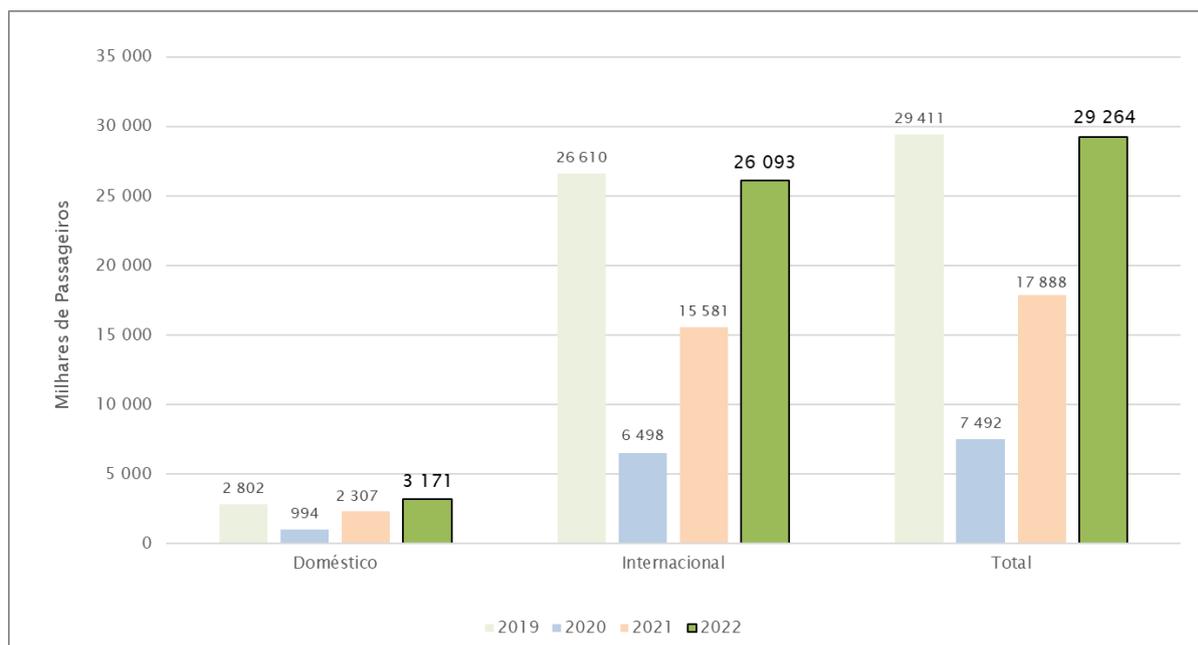
4 – Breve análise do tráfego aéreo em Portugal

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.

O segundo semestre consolidou a convergência acelerada para os valores de tráfego de 2019. Em termos do número de passageiros transportados, o segundo semestre de 2022 ficou a uma distância de 0,5% do valor registado em 2019, como resultado do desempenho do segmento do transporte de passageiros do quarto trimestre.

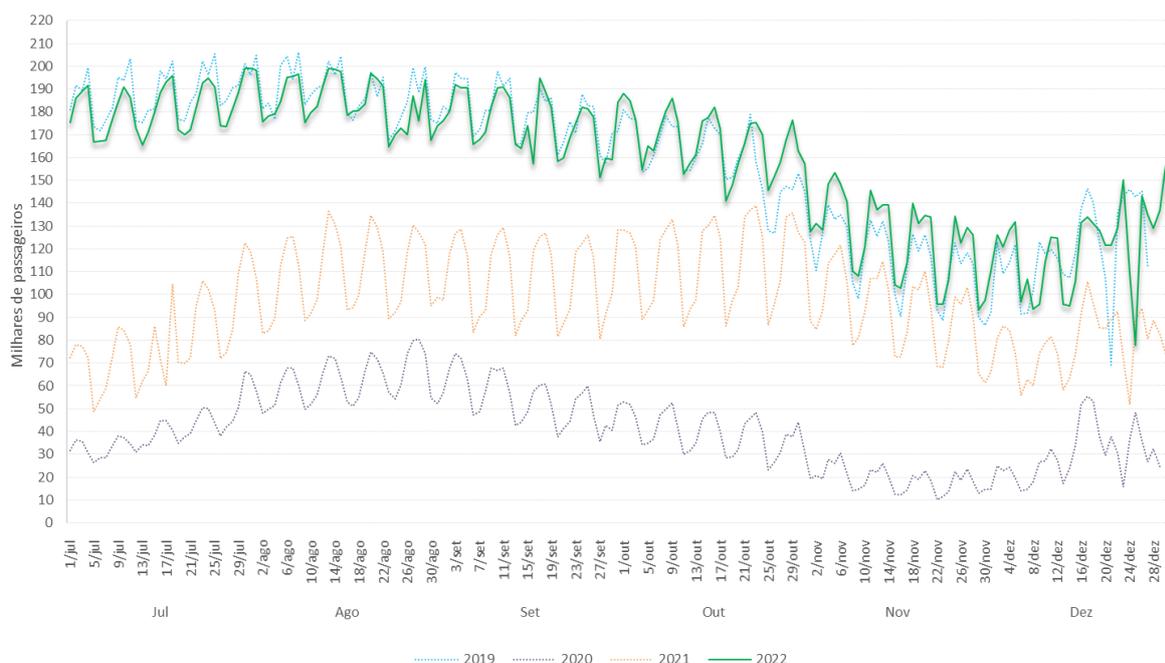
Como ilustrado no gráfico seguinte, o transporte aéreo comercial e não comercial produziu mais de 29 milhões de passageiros transportados durante o segundo semestre de 2022.

GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS – 2^{OS} SEMESTRES DE 2019-2022



O Gráfico 2 apresenta a evolução do número diário de passageiros transportados no segundo semestre de 2022, por comparação com o período homólogo de 2019, 2020 e 2021.

GRÁFICO 2 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DIÁRIO DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS – 2^{OS} SEMESTRES DE 2019-2022



Nota: Valores dos quatro anos alinhados pelos dias da semana mais próximos. O calendário de referência é o de 2022.

5 – 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 endereço de email 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 desse facto e, sempre que aplicável, as mesmas 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. Neste contexto, a ANAC verifica ainda, quando aplicável, o cumprimento dos prazos de resposta dos operadores económicos objeto de reclamação.

De referir que 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 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.

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

6 – Reclamações registadas pela ANAC no 2º Semestre de 2022

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.

É importante notar que a evolução pandémica e a recuperação acelerada dos indicadores de tráfego contribuíram para a criação de padrões atípicos de reclamações que invalidam algumas conclusões relacionadas com a comparação das reclamações do semestre com os períodos homólogos.

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 correção e recodificações posteriores.

6.1. Entidades reclamadas

Em termos homólogos, o segundo semestre de 2022 registou um crescimento de 27,4% no número de reclamações (mais 1.468 reclamações), uma variação que é inferior ao crescimento do número de passageiros transportados (+63,6%).

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

	Reclamações 2º SEM 2022		Reclamações 2º SEM 2021	Peso relativo das reclamações 2º SEM 2022	Variação homóloga 2º SEM 22/21
Companhias Aéreas Nacionais	4 897	↑	3 282	71,7%	49,2%
Companhias Aéreas Estrangeiras	1 676	↑	1 648	24,5%	1,7%
Gestor Aeroportuário	133	↓	249	1,9%	-46,6%
Prestadores de Serviços de Assistência em Escala	126	↓	185	1,8%	-31,9%
TOTAL	6 832	↑	5 364	100%	27,4%

Fonte: ANAC

No segundo semestre de 2022, o peso das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas nacionais face ao total das reclamações recebidas, cresceu 10,5 p.p. em termos homólogos, fixando-se em 71,7%.

O peso das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas estrangeiras em relação ao total das reclamações registadas no período, recuou para 24,5%, traduzindo um desagravamento face aos 30,7% registados no segundo semestre de 2021. Esta proporção compara com 34,5% no segundo semestre de 2020 e com 14,6% em igual período de 2019.

No conjunto das transportadoras aéreas (nacionais e estrangeiras), foram registadas mais 1.463 reclamações o que representa um crescimento homólogo de 33,3%.

O número de reclamações dirigidas aos gestores aeroportuários decresceu 46,6%, correspondente a menos 116 reclamações e o número de reclamações dirigidas aos dois prestadores de serviços de assistência em escala diminuiu 31,9%, equivalente a menos 59 reclamações.

QUADRO 2 – ENTIDADES COM MAIS DE 20 RECLAMAÇÕES NO 2º SEMESTRE DE 2022

	Reclamações 2º SEM 2022		Reclamações 2º SEM 2021	Peso relativo das reclamações 2º SEM 2022	Varição homóloga 2º SEM 22/21
TAP - Portugal	4.552	↑	3.080	66,6%	47,8%
Ryanair, Ltd.	437	↓	656	6,4%	-33,4%
Easyjet	323	↑	123	4,7%	162,6%
Sata Internacional - Azores Airlines	222	↑	107	3,2%	107,5%
Iberia L.A.E. S.A.	163	↓	197	2,4%	-17,3%
Vueling Airlines, S.A.	130	↑	69	1,9%	88,4%
Aeroporto de Lisboa	110	↓	130	1,6%	-15,4%
SATA Air Açores	91	↑	85	1,3%	7,1%
Air France	73	↑	45	1,1%	62,2%
KLM - Royal Dutch Airlines	68	↑	55	1,0%	23,6%
Groundforce Portugal	66	↓	77	1,0%	-14,3%
Deutsche Lufthansa Ag.	65	↓	136	1,0%	-52,2%
Portway - Handling de Portugal	60	↓	108	0,9%	-44,4%
Air Europa	50	↓	108	0,7%	-53,7%
Wizzair Hungary, LTD.	37	↑	19	0,5%	94,7%
Tunisair	33	↑	-	0,5%	n/a
Turkish Airlines	33	↑	32	0,5%	3,1%
Transavia France	30	↑	28	0,4%	7,1%
LATAM Airlines/TAM - Transp. Aéreos Regionais	23	↑	6	0,3%	283,3%
World2Fly Portugal	23	↑	-	0,3%	n/a
Outras (até 20 reclamações)	243	↓	303	3,6%	-19,8%
TOTAL	6.832	↑	5.364	100,0%	27,4%

Fonte: ANAC

Na ordenação das entidades com mais reclamações, refletida no quadro anterior, a TAP Air Portugal manteve o registo mais elevado de reclamações de passageiros, com 66,6% do total, correspondente a uma variação homóloga de 47,8%. Para este operador, os principais motivos apontados pelos reclamantes estão relacionados com cancelamentos de voos, seguido de outros motivos não enquadráveis nas tipologias de reclamação adotadas, e atrasos de voos. No seu conjunto, estes três motivos representaram 59,3% do total das 4.552 reclamações. No segundo semestre de 2021 aquelas categorias representaram 45,9% do total das 3.080 reclamações destinadas a este operador.

A Ryanair obteve o segundo registo mais elevado, respondendo por 6,4% do total das reclamações registadas no período em análise, correspondente a uma variação homóloga de -33,4%. Os principais motivos de reclamação apontados pelos passageiros foram o cancelamento e o atraso de voos e outros motivos não enquadráveis nas tipologias de reclamação adotadas, totalizando 74,4% das reclamações do operador no semestre em análise e 36,3% do total de 656 reclamações no semestre homólogo.

A Easyjet obteve o terceiro registo mais elevado em número de reclamações, correspondente a 4,7% do total de 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% do total das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas nacionais (com pelo menos uma reclamação registada) para uma proporção de passageiros transportados pelos operadores nacionais com pelo menos uma reclamação registada no período, de 86,4% e uma proporção de 69,3% das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas (nacionais e estrangeiras).

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

	Reclamações 2º SEM 2022	Reclamações 2º SEM 2021	Passageiros Transportados 2º SEM 2022 (milhares)	Passageiros Transportados 2º SEM 2021 (milhares)	Peso relativo das reclamações 2º SEM 2022	Varição homóloga 2º SEM 22/21	Reclamações por 1000 passageiros transportados (2º SEM 2022)	Reclamações por 1000 passageiros transportados (2º SEM 2021)
TAP - Portugal	4.552 ↑	3.080	8.051	4.592	93,0%	47,8%	0,57	0,67
Sata Internacional - Azores Airlines	222 ↑	107	672	470	4,5%	107,5%	0,33	0,23
SATA Air Açores	91 ↑	85	504	421	1,9%	7,1%	0,18	0,20
White - Airways, S.A.	2 ↓	4	-	-	0,0%	-50,0%	n/a	n/a
Orbest, S.A.	7 ↑	3	33	17	0,1%	133,3%	0,21	0,18
EuroAtlantic Airways - Transportes Aéreos, S.A.	- ↓	2	9	12	0,0%	-100,0%	0,00	0,17
Springjet (HI FLY - Transportes Aéreos, S.A.)	- ↓	1	2	1	0,0%	-100,0%	0,00	1,82
World2Fly Portugal	23 ↑	-	44	0	0,5%	n/a	0,52	0,00
TOTAL	4.897 ↑	3.282	9.315	5.512	100%	49,2%	0,53	0,60

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 recuaram 46,6%. Simultaneamente, o total de passageiros comerciais transportados aumentou, em termos homólogos, 63,6%.

Do universo das 133 reclamações direcionadas aos serviços prestados pelas infraestruturas aeroportuárias nacionais (menos 116 reclamações em termos homólogos), 110 recaíram sobre o aeroporto de Lisboa, que processou 16,1 milhões de passageiros comerciais no semestre e 9,6 milhões de passageiros em igual período de 2021.

QUADRO 4 - RECLAMAÇÕES POR AEROPORTO

	Reclamações 2º SEM 2022		Reclamações 2º SEM 2021	Passageiros Movimentados 2º SEM 2022 (milhares)	Passageiros Movimentados 2º SEM 2021 (milhares)	Peso relativo das reclamações 2º SEM 2022	Varição homóloga 2º SEM 22/21	Reclamações por 1000 passageiros movimentados (2º SEM 2022)	Reclamações por 1000 passageiros movimentados (2º SEM 2021)
Aeroporto de Lisboa	110	↓	130	16.079	9.630	82,7%	-15%	0,007	0,013
Aeroporto do Porto	12	↓	96	7.098	4.574	9,0%	-88%	0,002	0,021
Aeroporto de Ponta Delgada	3	↓	8	1.243	920	2,3%	-63%	0,002	0,009
Aeroporto de Faro	6	↓	7	4.685	2.692	4,5%	-14%	0,001	0,003
Aeroporto do Funchal	2	↓	6	2.178	1.482	1,5%	-67%	0,001	0,004
Aeroporto de Porto Santo	-	↓	2	140	99	0,0%	-100%	0,000	0,020
Aeroporto das Lajes	-	=	-	507	396	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto da Horta	-	=	-	159	137	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto do Pico	-	=	-	113	91	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto de S. Maria	-	=	-	69	59	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto das Flores	-	=	-	56	50	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto de S. Jorge	-	=	-	56	48	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto da Graciosa	-	=	-	37	32	0,0%	n/a	0,000	0,000
TOTAL	133	↓	249	32.421	20.209	100%	-46,6%	0,004	0,012

Fonte: ANAC

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

n/a: Não aplicável

6.3. Transportadoras aéreas estrangeiras

As 1.676 reclamações dirigidas aos serviços prestados pelas transportadoras aéreas estrangeiras representaram 24,5% do universo de reclamações do período e resultam num agravamento de 1,7% face a igual período de 2021.

QUADRO 5 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TRANSPORTADORA AÉREA ESTRANGEIRA (mais de 10 reclamações nos 2ºs semestres de 2022 ou 2021)

	Reclamações 2º SEM 2022		Reclamações 2º SEM 2021	Passageiros Transportados 2º SEM 2022 (milhares)	Passageiros Transportados 2º SEM 2021 (milhares)	Peso relativo das reclamações 2º SEM 2022	Varição homóloga 2º SEM 22/21	Reclamações por 1000 passageiros transportados (2º SEM 2022)	Reclamações por 1000 passageiros transportados (2º SEM 2021)
Ryanair, Ltd.	437	↓	656	5.884	4.023	26,1%	-33%	0,07	0,16
Easyjet	323	↑	123	n.d	n.d	19,3%	163%	n/a	n/a
Iberia L.A.E. S.A.	163	↓	197	446	243	9,7%	-17%	0,37	0,81
Vueling Airlines, S.A.	130	↑	69	792	415	7,8%	88%	0,16	0,17
Air France	73	↑	45	328	275	4,4%	62%	0,22	0,16
KLM - Royal Dutch Airlines	68	↑	55	284	220	4,1%	24%	0,24	0,25
Deutsche Lufthansa Ag.	65	↓	136	766	546	3,9%	-52%	0,08	0,25
Air Europa Líneas Aéreas, S.A.U.	50	↓	108	359	111	3,0%	-54%	0,14	0,97
Wizzair Hungary, LTD.	37	↑	19	194	148	2,2%	95%	0,19	0,13
Turkish Airlines	33	↑	32	176	93	2,0%	3%	0,19	0,34
Tunisair	33	↑	-	7	-	2,0%	n/a	4,98	n/a
Transavia France	30	↑	28	932	703	1,8%	7%	0,03	0,04
LATAM Airlines/TAM - Transp. Aéreos Regionais	23	↑	6	92	-	1,4%	283%	0,25	n/a
Empresa de Transportes Aéreos de Cabo Verde - TACV, S.A.	18	↑	12	23	0,1	1,1%	50%	0,80	85,71
Transavia Airlines, Cv.	15	↑	13	523	412	0,9%	15%	0,03	0,03
Emirates	14	↓	15	178	85	0,8%	-7%	0,08	0,18
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	14	↑	10	129	50	0,8%	40%	0,11	0,20
Royal Air Maroc	11	↓	20	33	14	0,7%	-45%	0,33	1,41
Outras operadoras (2022 S2 = 30)	139	↑	104	n/a	n/a	8,3%	34%	n/a	n/a
TOTAL	1.676	↑	1.648	n/a	n/a	100%	1,7%	n/a	n/a

Fonte: ANAC

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

As principais transportadoras aéreas de baixo custo, Ryanair e Easyjet - a 1ª e 2ª transportadora com mais reclamações, respetivamente - acumularam 45,3% das 1.676 reclamações dirigidas às transportadoras aéreas estrangeiras (47,3% em igual período de 2021). A transportadora aérea Iberia contabilizou 163 reclamações e posicionou-se como a terceira transportadora aérea estrangeira com mais registos de reclamações no semestre.

Conjuntamente, as três transportadoras aéreas estrangeiras com mais reclamações acumularam 55,1% das reclamações do segmento (59,2% em 2021). Na ordenação decrescente do número de reclamações, as 15 transportadoras aéreas seguintes reuniram 36,6% do total das reclamações e os remanescentes 8.3% ficaram distribuídos por 30 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 2022		Reclamações 2º SEM 2021	Peso relativo das reclamações 2º SEM 2022	Varição homóloga 2º SEM 22/21
Cancelamento de voo	2 172	↑	1 140	31,8%	90,5%
Atraso de voo	1 017	↑	222	14,9%	358,1%
Bagagem	646	↑	360	9,5%	79,4%
Atraso com perda de ligação ou ligações	529	↑	92	7,7%	475,0%
Recusa de embarque	525	↑	431	7,7%	21,8%
Reembolso	349	↓	1 616	5,1%	-78,4%
Atraso na entrega da bagagem no aeroporto	175	↑	47	2,6%	272,3%
Perda do voo	171	↓	191	2,5%	-10,5%
Condições de "Check-in"	59	↓	89	0,9%	-33,7%
Condições na cabine	43	↑	32	0,6%	34,4%
Condições de segurança	26	↓	40	0,4%	-35,0%
Serviço a bordo	25	↑	1	0,4%	2400,0%
PMR - falta de assistência	13	↑	5	0,2%	160,0%
Controlo de RX	7	↓	8	0,1%	-12,5%
Falta do Livro de Reclamações	5	↑	4	0,1%	25,0%
Check-in fechado	5	↑	-	0,1%	n/a
Higiene no Aeroporto	3	↑	2	0,0%	50,0%
PMR	2	↓	5	0,0%	-60,0%
Cancelamento da operação	-	=	-	0,0%	n/a
Outros	1 060	↓	1 079	15,5%	-1,8%
TOTAL	6 832	↑	5 364	100%	27,4%

Fonte: ANAC

Nota: PMR "Passageiros com Mobilidade Reduzida"

n/a: Não aplicável

Neste semestre, o motivo "cancelamento de voo" foi o mais invocado, colhendo 31,8% das reclamações totais. No semestre homólogo este motivo representou 21,3% das reclamações e no segundo semestre de 2019 foi motivo de reclamação em, igualmente, 21,3% dos casos.

O peso dos 3 motivos mais reclamados no semestre (cancelamento de voo, atraso de voo, e motivos relacionados com bagagem) equivale a 56,1% de todas as reclamações, correspondente a um acréscimo homólogo de 2.113 reclamações codificadas nestas categorias.

De entre todos os motivos invocados, os que apresentam uma maior variação homóloga absoluta são os relacionados com cancelamento de voo (+1.032 reclamações), atraso de voo (+795 reclamações) e motivos relacionados com reembolsos (-1.267 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 62,1% do total de reclamações analisadas pela ANAC no período em análise, um peso substancialmente superior ao registado em igual período de 2021 (35,1%).

Os motivos não enquadráveis em categorias específicas, representaram cerca de 15,5% do total das reclamações contabilizadas neste período.

7 – Supervisão da ANAC

No âmbito das suas competências, a ANAC desenvolve 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 segundo semestre de 2022, os serviços competentes da ANAC registaram 6.832 reclamações e supervisionaram, quando 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).

Depois de um longo período marcado por fases de confinamento e restrições ao movimento dos passageiros, no segundo semestre de 2022 verificou-se uma retoma muito significativa de voos, com o conseqüente aumento dos passageiros movimentados pelos aeroportos nacionais.

7.1. Ações inspetivas e de monitorização

No exercício das suas competências de fiscalização e supervisão da atuação dos seus *stakeholders*, a ANAC realiza ações inspetivas e de monitorização.

No segundo semestre de 2022, a ANAC efetuou 35 ações inspetivas às transportadoras aéreas e aeroportos nacionais, certificando-se de 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.

Foram efetuadas ações inspetivas nos aeroportos de Lisboa (13), Porto (8), Ponta Delgada (4), Terceira (3) e Horta (4) e Pico (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 das transportadoras aéreas no direito a reembolso ou reencaminhamento determinado pelo artigo 8º do Regulamento (CE) n.º 261/2004;
- c) O procedimento do direito à assistência determinado pelo artigo 9º do Regulamento (CE) n.º 261/2004;
- d) 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;
- e) 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;
- f) O cumprimento do atendimento prioritário.

Também no segundo semestre de 2022, ANAC acompanhou regularmente o funcionamento do aeroporto de Lisboa. Uma equipa multidisciplinar visitou o aeroporto com uma periodicidade semanal/bi-semanal, em diferentes alturas do dia e dias da semana, a fim de verificar eventuais constrangimentos nas operações aeroportuárias em geral e das transportadoras em particular.

7.2. Monitorização da atuação dos stakeholders

Tendo como objetivo auxiliar na mitigação de vários constrangimentos reportados e previstos pelos seus *stakeholders*, a ANAC reuniu com transportadoras aéreas, empresas de assistência em escala e entidades gestoras aeroportuárias.

7.3. Prestação de informação aos consumidores

A ANAC colaborou com a Direção-Geral do Consumidor (DGC) e com o Centro Europeu do Consumidor (CEC), tendo elaborado uma comunicação com informação relevante para os passageiros. A comunicação foi publicada nas páginas de internet da ANAC, DGC e do CEC.

7.4. Análise de reclamações individuais

A ANAC analisa as reclamações individuais apresentadas pelos passageiros e notifica as transportadoras aéreas para prestar informações e submeter documentação relevante sobre as situações relatadas.

8 – Conclusões

Num segundo semestre que registou um aumento homólogo muito significativo do número de passageiros e movimentos, a ANAC contabilizou um total de 6.832 reclamações de passageiros que, por comparação com as 5.364 reclamações do semestre homólogo, representam um acréscimo de 27,4%, para um volume adicional de passageiros transportados de 11,4 milhões.

Das reclamações registadas, 96,2% estão relacionadas com a prestação de serviços das transportadoras aéreas, 1,9% 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 Easyjet) reuniram cerca de 77,8% do total das reclamações (5.312 de 6.832).

As principais transportadoras aéreas de baixo custo, Ryanair e Easyjet responderam por 11,6% do total das reclamações dirigidas a transportadoras aéreas, nacionais e estrangeiras. Esta proporção foi de 15,8% no segundo semestre de 2021 e 4,3% no segundo semestre de 2019.

As reclamações relacionadas com cancelamentos de voos, atrasos de voos (com e sem perda de ligações) e motivos relacionados com bagagem ocuparam os lugares cimeiros dos motivos de reclamação mais citados pelos passageiros, reunindo 63,9% do total das reclamações do semestre. Na ordenação dos principais motivos alegados pelos passageiros, seguiram-se os motivos relacionados com recusa de embarque (7,7%), reembolsos (5,1%) e motivos relacionados atrasos na entrega da bagagem no aeroporto (2,6%), representando no seu conjunto 79,2% do total das reclamações. Os motivos não enquadráveis em categorias específicas representaram cerca de 15,5% 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 62,1% do total de reclamações processadas pela ANAC no período em análise, menos 27 p.p. em relação ao período homólogo de 2021.