



Autoridade Nacional da Aviação Civil
Portuguese Civil Aviation Authority

Reclamações de Passageiros do Transporte Aéreo

Relatório 2.º Semestre de 2023

Ficha Técnica

TÍTULO

Reclamações de Passageiros do Transporte Aéreo – Relatório 2.º Semestre de 2023

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: Julho 2024

Índice

1 – Introdução.....	3
2 – Enquadramento jurídico	4
3 – Evolução do número de passageiros transportados	5
4 – Procedimento de tratamento das reclamações de passageiros.....	7
5 – Reclamações registadas pela ANAC no 2.º Semestre de 2023	8
5.1. Entidades reclamadas	8
5.2. Operadores nacionais e infraestruturas aeroportuárias	10
5.3. Transportadoras aéreas estrangeiras	11
5.4. Principais motivos das reclamações	13
6 – Supervisão da ANAC.....	15
6.1. Ações inspetivas e de monitorização	15
6.2. Monitorização da atuação dos <i>stakeholders</i>	16
6.3. Análise de reclamações individuais	16
7 – Conclusões.....	17

Índice de Quadros

QUADRO 1 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE ENTIDADE	8
QUADRO 2 - ENTIDADES COM MAIS DE 20 RECLAMAÇÕES NO 2.º SEMESTRE DE 2023	9
QUADRO 3 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS COMERCIAIS POR TRANSPORTADORA AÉREA NACIONAL.....	10
QUADRO 4 - RECLAMAÇÕES POR AEROPORTO	11
QUADRO 5 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TRANSPORTADORA AÉREA ESTRANGEIRA (mais de 10 reclamações)	12
QUADRO 6 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE MOTIVO	13

Índice de Gráficos

GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS – 2.ºs SEMESTRES DE 2019-2023	5
GRÁFICO 2 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DIÁRIO DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS – 2.ºs SEMESTRES DE 2019-2023	6

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 compiladas pela ANAC no período compreendido entre julho e dezembro de 2023.

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.

Nestes termos, a ANAC analisa as reclamações que lhe são remetidas diretamente através dos meios de contacto disponíveis, recebendo ainda as reclamações registadas nos Livros de Reclamações (em formato físico ou eletrónico) das entidades reguladas bem como as respostas enviadas pelo operador económico ao consumidor ou utente, quando aplicável, e demais elementos adicionais, designadamente os respetivos esclarecimentos e informações 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.

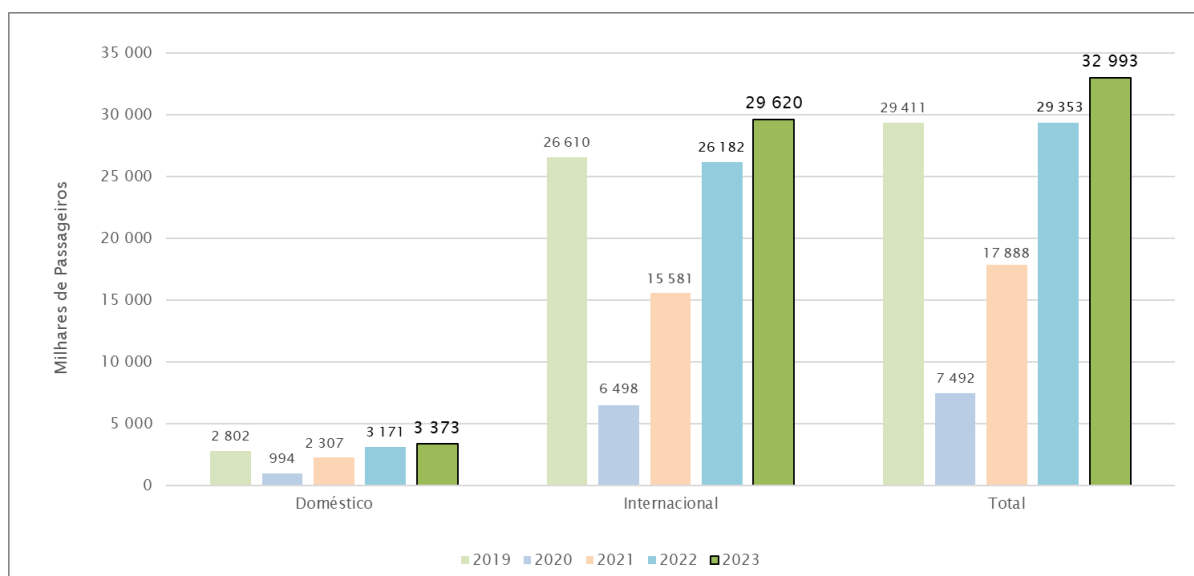
3 – Evolução do número de passageiros transportados

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.

O segundo semestre de 2023 registou um número de passageiros transportados em relação a igual período de 2022 e 2019, superior em, respetivamente, 12,4% e 12,2%.

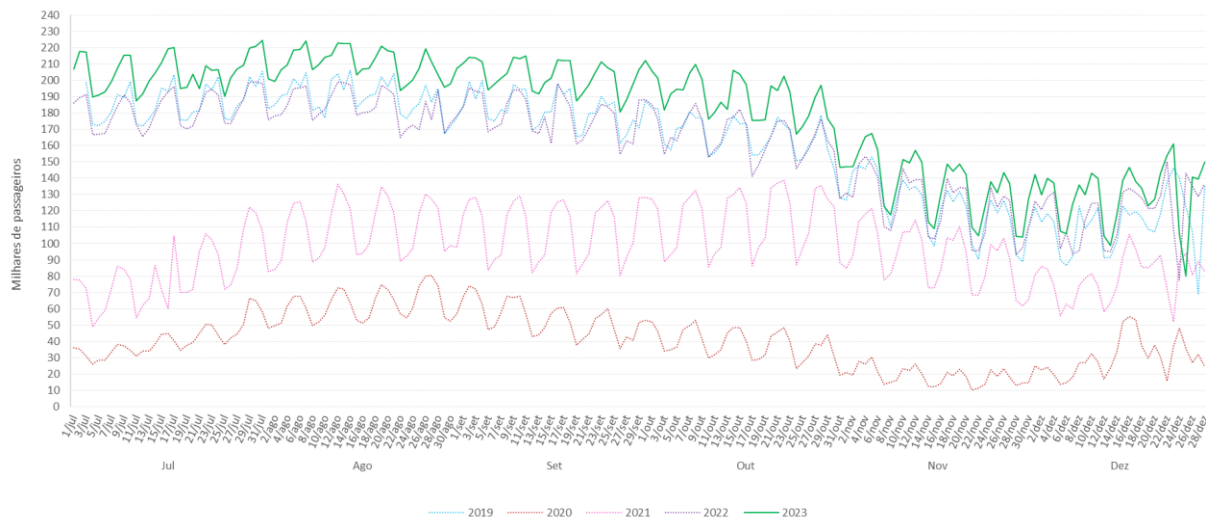
Como ilustrado no gráfico seguinte, durante o segundo semestre, o transporte aéreo comercial e não comercial movimentou cerca de 33 milhões de passageiros.

GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS – 2.ºS SEMESTRES DE 2019-2023



O Gráfico 2 apresenta a evolução do número diário de passageiros transportados no segundo semestre de 2023, por comparação com os períodos homólogos de 2019 a 2022.

GRÁFICO 2 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DIÁRIO DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS – 2.ºS SEMESTRES DE 2019-2023



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

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 eletrónico 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, nessa plataforma, 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 sua formalização.

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 2.º Semestre de 2023

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 segundo semestre de 2023, os serviços competentes da ANAC registaram 8.107 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, o segundo semestre de 2023 registou um crescimento de 18,7% no número de reclamações (mais 1.275 reclamações), uma variação que é superior ao crescimento do número de passageiros transportados (+12,4% correspondente a mais 3,6 milhões de passageiros).

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

	Reclamações 2.º SEM 2023		Reclamações 2.º SEM 2022	Peso relativo das reclamações 2.º SEM 2023	Variação homóloga 2.º SEM 23/22
Companhias Aéreas Nacionais	3 842	↓	4 897	47,4%	-21,5%
Companhias Aéreas Estrangeiras	2 649	↑	1 676	32,7%	58,1%
Gestor Aeroportuário	543	↑	133	6,7%	308,3%
Prestadores de Serviços de Assistência em Escala	1 073	↑	126	13,2%	751,6%
TOTAL	8 107	↑	6 832	100%	18,7%

Fonte: ANAC

No segundo semestre, o peso das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas nacionais face ao total das reclamações recebidas, recuou 24.3 p.p. em termos homólogos, fixando-se em 47,4%.

O peso das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas estrangeiras em relação ao total das reclamações registadas no período, ascendeu a 32,7%, traduzindo um agravamento face aos 24,5% registados no segundo semestre de 2022. No segundo semestre de 2019, reclamações dirigidas às transportadoras aéreas estrangeiras representou 14,6% do total das reclamações registadas.

No conjunto das transportadoras aéreas (nacionais e estrangeiras), foram registadas menos 80 reclamações o que representa um decréscimo homólogo de 1,2%.

O número de reclamações dirigidas aos gestores aeroportuários totalizou 543 reclamações. Não obstante, as reclamações dirigidas aos aeroportos principais não estão totalmente refletidas no presente relatório dado que um número de reclamações dirigidas a estas entidades ainda se encontra na fase de apuramento. Estas reclamações serão refletidas no relatório do primeiro semestre de 2024.

O número de reclamações dirigidas aos prestadores de serviços de assistência em escala cresceu 751%, equivalente a um acréscimo de 947 reclamações.

QUADRO 2 – ENTIDADES COM MAIS DE 20 RECLAMAÇÕES NO 2.º SEMESTRE DE 2023

	Reclamações 2.º SEM 2023		Reclamações 2.º SEM 2022	Peso relativo das reclamações 2.º SEM 2023	Variação homóloga 2.º SEM 23/22
TAP - Portugal	3 024	↓	4 552	37,3%	-33,6%
Ryanair, Ltd.	1 004	↑	437	12,4%	129,7%
Portway - Handling de Portugal	680	↑	60	8,4%	1033,3%
EasyJet (Grupo)	618	↑	323	7,6%	91,3%
Aeroporto de Lisboa	542	↑	110	6,7%	392,7%
Sata Internacional - Azores Airlines	513	↑	222	6,3%	131,1%
Groundforce Portugal	393	↑	66	4,8%	495,5%
Sata Air Açores	269	↑	91	3,3%	195,6%
Deutsche Lufthansa, Ag.	154	↑	65	1,9%	136,9%
Iberia - Lineas Aéreas de Espana, S.A.	107	↓	163	1,3%	-34,4%
Vueling Airlines, S.A.	101	↓	130	1,2%	-22,3%
Air Europa Líneas Aéreas, Sau.	90	↑	50	1,1%	80,0%
STP Airways	50	↑	6	0,6%	n/a
KLM - Royal Dutch Airlines	48	↓	68	0,6%	-29,4%
Turkish Airlines	44	↑	33	0,5%	33,3%
Wizzair (Grupo)	35	↓	37	0,4%	-5,4%
Air France	34	↓	73	0,4%	-53,4%
Evelop Airlines S.L.	33	↑	8	0,4%	312,5%
Transavia France	32	↑	30	0,4%	6,7%
Swiss Global Aviation, Ag.	25	↑	-	0,3%	n/a
Orbest, S.A.	22	↑	7	0,3%	214,3%
LATAM Airlines	16	↓	23	0,2%	-30,4%
Outras (até 20 reclamações)	273	↓	278	3,4%	-1,8%
TOTAL	8 107	↑	6 832	100,0%	18,7%

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 37,3% do total de reclamações, correspondente a uma variação homóloga de -33,6%. Para este operador, os principais motivos apontados pelos reclamantes estão relacionados com cancelamentos e atrasos de voos. No seu conjunto, os dois motivos representaram 52% do total das 3.024 reclamações. No segundo semestre de 2022, aquelas categorias representaram 52,2% do total das 4.552 reclamações destinadas a este operador.

A Ryanair obteve o segundo registo mais elevado, respondendo por 12,4% do total das reclamações registadas no período em análise, correspondente a uma variação homóloga de 129,7%. Os principais motivos de reclamação apontados pelos passageiros foram o cancelamento, outros motivos não enquadráveis nas tipologias de reclamação adotadas, e o atraso de voos, totalizando 51,5% das reclamações do operador no semestre em análise e 74,4% do total de 437 reclamações no semestre homólogo.

5.2. Operadores nacionais e infraestruturas aeroportuárias

À semelhança do período homólogo, a TAP Portugal reúne o maior número de reclamações de passageiros, respondendo por 78,7% 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 46,4% das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas (nacionais e estrangeiras).

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

	Reclamações 2.º SEM 2023		Reclamações 2.º SEM 2022	Passageiros Transportados 2.º SEM 2023 (milhares)	Passageiros Transportados 2.º SEM 2022 (milhares)	Peso relativo das reclamações 2.º SEM 2023	Variação homóloga 2.º SEM 23/22	Reclamações por 1000 passageiros transportados (2.º SEM 2023)	Reclamações por 1000 passageiros transportados (2.º SEM 2022)
TAP - Portugal	3 024	↓	4 552	8 438	8 080	78,7%	-33,6%	0,36	0,56
Sata Internacional - Azores Airlines	513	↑	222	840	672	13,4%	131,1%	0,61	0,33
Sata Air Açores	269	↑	91	546	504	7,0%	195,6%	0,49	0,18
Orbest, S.A.	22	↑	7	48	33	0,6%	214,3%	0,45	0,21
World2Fly Portugal	9	↓	23	61	44	0,2%	-60,9%	0,15	0,52
EuroAtlantic Airways - Transportes Aéreos, S.A.	3	↑	-	12	11	0,1%	n/a	0,24	0,00
Springjet, S.A. (HI FLY - Transportes Aéreos, S.A.)	1	↑	-	2	2	0,0%	n/a	0,49	0,00
Sevenair, S.A.	1	↑	-	7	7	0,0%	n/a	0,14	0,00
White - Airways, S.A.	-	↓	2	0	0	0,0%	-100,0%	0,00	22 222,22
TOTAL	3 842	↓	4 897	9 956	9 353	100%	-21,5%	0,39	0,52

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, das 543 reclamações processadas direcionadas aos serviços prestados pelas infraestruturas aeroportuárias nacionais, 542 recaíram sobre o aeroporto de Lisboa, que movimentou 17,8 milhões de passageiros comerciais no semestre e 16,1 milhões de passageiros em igual período de 2022.

QUADRO 4 - RECLAMAÇÕES POR AEROPORTO

	Reclamações 2.º SEM 2023	Reclamações 2.º SEM 2022	Passageiros Movimentados 2.º SEM 2023 (milhares)	Passageiros Movimentados 2.º SEM 2022 (milhares)	Peso relativo das reclamações 2.º SEM 2023	Varição homóloga 2.º SEM 23/22	Reclamações por 1000 passageiros movimentados (2.º SEM 2023)	Reclamações por 1000 passageiros movimentados (2.º SEM 2022)
Aeroporto de Lisboa	542 a)	110	17 766	16 127	99,8%	393%	0,031	0,007
Aeródromo de Cascais	1 a)	-	8	7	0,2%	n/a	0,118	0,000
Aeroporto do Porto	- a)	12	8 131	7 115	0,0%	-100%	0,000	0,002
Aeroporto de Faro	- a)	6	5 459	4 705	0,0%	-100%	0,000	0,001
Aeroporto de Ponta Delgada	- a)	3	1 384	1 243	0,0%	-100%	0,000	0,002
Aeroporto do Funchal	- a)	2	2 383	2 181	0,0%	-100%	0,000	0,001
Aeroporto das Lajes	- a)	-	541	507	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto da Horta	- a)	-	169	159	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto de Porto Santo	- a)	-	144	140	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto do Pico	- a)	-	128	113	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto de S. Maria	- a)	-	74	69	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto de S. Jorge	- a)	-	61	56	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto das Flores	- a)	-	60	56	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto da Graciosa	- a)	-	39	37	0,0%	n/a	0,000	0,000
TOTAL	543 ↑	133	36 348	32 517	100%	308,3%	0,015	0,004

Fonte: ANAC

a) As reclamações dirigidas a estas entidades não processadas neste período serão incluídas no relatório do próximo semestre.

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

n/a: Não aplicável

5.3. Transportadoras aéreas estrangeiras

As 2.649 reclamações dirigidas aos serviços prestados pelas transportadoras aéreas estrangeiras representaram 32,7% do universo de reclamações do período e resultam num agravamento de 58,1% face a igual período de 2022.

QUADRO 5 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TRANSPORTADORA AÉREA ESTRANGEIRA (mais de 10 reclamações)

	Reclamações 2.º SEM 2023		Reclamações 2.º SEM 2022	Passageiros Transportados 2.º SEM 2023 (milhares)	Passageiros Transportados 2.º SEM 2022 (milhares)	Peso relativo das reclamações 2.º SEM 2023	Variação homóloga 2.º SEM 23/22	Reclamações por 1000 passageiros transportados (2.º SEM 2023)	Reclamações por 1000 passageiros transportados (2.º SEM 2022)
Ryanair, Ltd.	1 004	↑	437	6 667	5 919	37,9%	130%	0,15	0,07
Easyjet (grupo)	618	↑	323	n.d	n.d	23,3%	91%	n/a	n/a
Deutsche Lufthansa Ag.	154	↑	65	751	766	5,8%	137%	0,21	0,08
Iberia L.A.E. S.A.	107	↓	163	495	446	4,0%	-34%	0,22	0,37
Vueling Airlines, S.A.	101	↓	130	837	792	3,8%	-22%	0,12	0,16
Air Europa Líneas Aéreas, S.A.U.	90	↑	50	408	359	3,4%	80%	0,22	0,14
STP Airways	50	↑	6	12	12	1,9%	733%	4,26	0,51
KLM - Royal Dutch Airlines	48	↓	68	337	284	1,8%	-29%	0,14	0,24
Turkish Airlines	44	↑	33	186	176	1,7%	33%	0,24	0,19
Wizzair (grupo)	35	↓	37	n.d	n.d	1,3%	-5%	n/a	n/a
Air France	34	↓	73	333	328	1,3%	-53%	0,10	0,22
Evelop Airlines S.L.	33	↑	8	1	-	1,2%	313%	25,96	n/a
Transavia France	32	↑	30	960	932	1,2%	7%	0,03	0,03
Swiss International Air Liens, Ltd.	25	↑	-	385	335	0,9%	n/a	0,07	0,00
LATAM Airlines	21	↓	23	137	92	0,8%	-9%	0,15	0,25
Empresa de Transportes Aéreos de Cabo Verde - TACV, S.A.	19	↑	18	39	23	0,7%	6%	0,49	0,80
Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.	18	↑	4	168	191	0,7%	350%	0,11	0,02
Transavia Airlines, Cv.	17	↑	15	610	523	0,6%	13%	0,03	0,03
United Air Lines, Inc	16	↑	9	214	199	0,6%	78%	0,07	0,05
Norwegian Air International Limited	15	↑	3	-	-	0,6%	400%	n/a	n/a
British Airways, Plc.	13	↑	8	381	482	0,5%	63%	0,03	0,02
Royal Air Maroc	13	↑	11	56	33	0,5%	18%	0,23	0,33
Delta Airlines, Inc.	11	↑	10	150	126	0,4%	10%	0,07	0,08
Outras operadoras (2023 S2 = 40)	131	↓	152	n/a	n/a	4,9%	-14%	n/a	n/a
TOTAL	2 649	↑	1 676	n/a	n/a	100%	58,1%	n/a	n/a

Fonte: ANAC

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

As principais transportadoras aéreas, Ryanair e Easyjet acumularam 61,2% das 2.649 reclamações dirigidas às transportadoras aéreas estrangeiras (45,3% em igual período de 2022). A transportadora aérea Lufthansa contabilizou 154 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 67,0% das reclamações do segmento (49,2% em 2022). Na ordenação decrescente do número de reclamações, as 20 transportadoras aéreas seguintes reuniram 28% do total das reclamações e os remanescentes 4,9% ficaram distribuídos por 40 transportadoras que não atingiram, individualmente, mais de 10 reclamações no período em análise.

5.4. 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 2.º SEM 2023		Reclamações 2.º SEM 2022	Peso relativo das reclamações 2.º SEM 2023	Variação homóloga 2.º SEM 23/22
Cancelamento de voo	2 251	↑	2 172	27,8%	3,6%
Atraso de voo	1 135	↑	1 017	14,0%	11,6%
Bagagem	1 133	↑	646	14,0%	75,4%
Atraso na entrega da bagagem no aeroporto	a)	↑	175	n/a	n/a
Recusa de embarque	741	↑	525	9,1%	41,1%
Atraso com perda de ligação ou ligações	527	↓	529	6,5%	-0,4%
Perda do voo	432	↑	171	5,3%	152,6%
Condições de "Check-in"	305	↑	59	3,8%	416,9%
Reembolso	175	↓	349	2,2%	-49,9%
Controlo de RX	101	↑	7	1,2%	1342,9%
Condições na cabine	48	↑	43	0,6%	11,6%
PMR - falta de assistência	35	↑	13	0,4%	169,2%
Serviço a bordo	33	↑	25	0,4%	32,0%
Condições de segurança	25	↓	26	0,3%	-3,8%
Check-in fechado	15	↑	5	0,2%	200,0%
Higiene no Aeroporto	10	↑	3	0,1%	233,3%
Falta do Livro de Reclamações	5	=	5	0,1%	0,0%
PMR	2	=	2	0,0%	0,0%
Cancelamento da operação	1	↑	-	0,0%	n/a
Outros	1 133	↑	1 060	14,0%	6,9%
TOTAL	8 107	↑	6 832	100%	18,7%

a) Incluído no motivo "Bagagem"

Fonte: ANAC

Nota: PMR "Passageiros com Mobilidade Reduzida"

n/a: Não aplicável

Neste semestre, o motivo “cancelamento de voo” foi o mais invocado, colhendo 27,8% das reclamações totais. No semestre homólogo este motivo representou 31,8% das reclamações e no segundo semestre de 2019 foi motivo de reclamação em 21,3% dos casos.

O peso dos três motivos mais reclamados no semestre (cancelamento de voo, atraso de voo, e motivos relacionados com bagagem) equivale a 55,7% de todas as reclamações, correspondente a um acréscimo homólogo de 684 reclamações codificadas nestas categorias.

De todos os motivos invocados, os que apresentam uma maior variação homóloga absoluta são os relacionados com bagagem (+487 reclamações), perda do voo (+261 reclamações) e motivos relacionados com o *check-in* (+246 reclamações).

Os motivos relacionados com o controlo/rastreio de segurança (raio X) registam um agravamento relativo de cerca de 1.342% em termos homólogos, embora ocupem a nona posição na ordenação dos motivos mais invocados pelos passageiros, com 1,2% do total.

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 57,4% do total de reclamações analisadas pela ANAC no período em análise, um peso ligeiramente inferior ao registado em igual período de 2022 (62,1%).

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 segundo semestre de 2023, a ANAC efetuou 27 ações inspetivas às transportadoras aéreas e aeroportos nacionais.

Foram efetuadas ações inspetivas nos aeroportos de Lisboa (13), Porto (9), Faro (5), no sentido de verificar o cumprimento dos diplomas legais já 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 relativamente ao reembolso ou reencaminhamento determinado pelo artigo 8º do Regulamento (CE) n.º 261/2004;
- c) O procedimento de prestação de 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.

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

De referir que, durante a Jornada Mundial da Juventude (de 31 de julho a 7 de agosto de 2023), a ANAC realizou reuniões diárias de acompanhamento das operações aeroportuárias e visitou múltiplas vezes o aeroporto de Lisboa. Para o efeito, criou uma equipa multidisciplinar, composta por elementos de várias Unidades Orgânicas.

6.2. Monitorização da atuação dos *stakeholders*

Como entidade reguladora, a ANAC desenvolveu várias iniciativas para monitorizar e minimizar os constrangimentos motivados pelo aumento do 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 produziu comunicações (enviadas a transportadoras e aos seus representantes no aeroporto de Lisboa) relativas à realização da Jornada Mundial da Juventude, recordando a necessidade de tomar todas as medidas necessárias para preparar e gerir as suas operações durante o período do evento.

A ANAC elaborou e publicitou ainda comunicações destinadas aos passageiros, não só com recomendações específicas para a semana da Jornada, mas também recomendações genéricas sobre viagens, de modo a garantir a tranquilidade e conforto desejados.

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 ou submeter documentação relevante sobre as situações relatadas. A conclusão da análise efetuada é, posteriormente, comunicada ao passageiro reclamante.

No total de 2023, a ANAC contabilizou 17.183 reclamações (12.661 submetidas às empresas suas reguladas através do livro de reclamações e 4.522 submetidas diretamente à ANAC).

7 – Conclusões

Num segundo semestre que registou, novamente, um aumento homólogo do número de passageiros e movimentos, a ANAC contabilizou um total de 8.107 reclamações de passageiros que, por comparação com as 6.832 reclamações do semestre homólogo, representam um acréscimo de 18,7%, para um volume adicional de passageiros movimentados de 3,6 milhões correspondente a uma variação positiva de 12,4%.

Das reclamações registadas, 80,1% estão relacionadas com a prestação de serviços das transportadoras aéreas, 6,7% são dirigidas aos gestores aeroportuários sendo as reclamações remanescentes dirigidas aos prestadores de serviços de assistência em escala.

As duas entidades com mais reclamações alocadas no período em análise (TAP e Ryanair) reuniram cerca de 49,7% do total das reclamações (4.028 de 8.107).

As principais transportadoras aéreas estrangeiras, Ryanair e Easyjet responderam por 25% do total das reclamações dirigidas a transportadoras aéreas, nacionais e estrangeiras. Esta proporção foi de 11,6% no segundo semestre de 2022 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 apontados pelos passageiros, reunindo 62,2% do total das reclamações do semestre. Na ordenação dos principais motivos alegados pelos passageiros, seguiram-se os motivos relacionados com recusa de embarque (9,1%) e perda de voo (5,3%), representando no seu conjunto 76,7% do total das reclamações. Os motivos não enquadráveis em categorias específicas representaram cerca de 14% 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 57,4% do total das reclamações processadas pela ANAC no período em análise correspondente a menos 4,7 p.p. em relação ao período homólogo de 2022.



Autoridade Nacional da Aviação Civil
Portuguese Civil Aviation Authority

www.anac.pt