



# ***RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS DO TRANSPORTE ÉREO***

**1º Semestre de 2015**

## Índice

I - Introdução.....	3
II - Enquadramento Jurídico .....	3
III - Breve análise do Tráfego Aéreo em Portugal .....	4
III - Procedimento de Tratamento das Reclamações de Passageiros .....	5
IV - Reclamações registadas pela ANAC no 1º Semestre de 2015 .....	6
4.1. Entidades Reclamadas .....	6
4.2. Entidades Nacionais .....	8
4.3. Entidades Estrangeiras .....	9
4.4. Principais Motivos das Reclamações.....	10
IV - Resultados na Ação da ANAC .....	12
V - Conclusões .....	12

## Índice de Quadros

QUADRO 1 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR PRESTADOR .....	6
QUADRO 2 - ENTIDADES MAIS RECLAMADAS “ <i>RANKING</i> ” .....	7
QUADRO 3 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR COMPANHIA AÉREA NACIONAL ..8	
QUADRO 4 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR AEROPORTO .....	9
QUADRO 5 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR COMPANHIA AÉREA ESTRANGEIRA (+ de 10 reclamações).....	10
QUADRO 6 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR MOTIVO.....	11

## Índice de Gráficos

GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS EM TRÁFEGO COMERCIAL – 1º SEMESTRE DE 2013, 2014 e 2015.....	5
---	---

## **I - Introdução**

No âmbito das disposições constantes do Decreto-Lei n.º 40/2015, de 16 de março de 2015, cabe à Autoridade Nacional de 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 interesses legítimos 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”*.

Concretamente no que se refere aos passageiros do transporte aéreo, estipula ainda o artigo 48.º do mesmo diploma, que caberá à Autoridade Nacional de 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, e tal como refere este mesmo artigo, 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 seguidamente cumpre com o acima estipulado, apresentando uma breve análise das reclamações de passageiros recebidas pela ANAC no período compreendido entre janeiro e junho de 2015.

## **II – Enquadramento Jurídico**

O enquadramento jurídico referido na introdução complementa-se com o 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 com o 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 de 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:

- Livros de Reclamações das companhias aéreas e entidades gestoras aeroportuárias, enquadráveis no âmbito do Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro;
- Livros de reclamações das companhias aéreas, enquadráveis no âmbito do Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro;
- 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.

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.

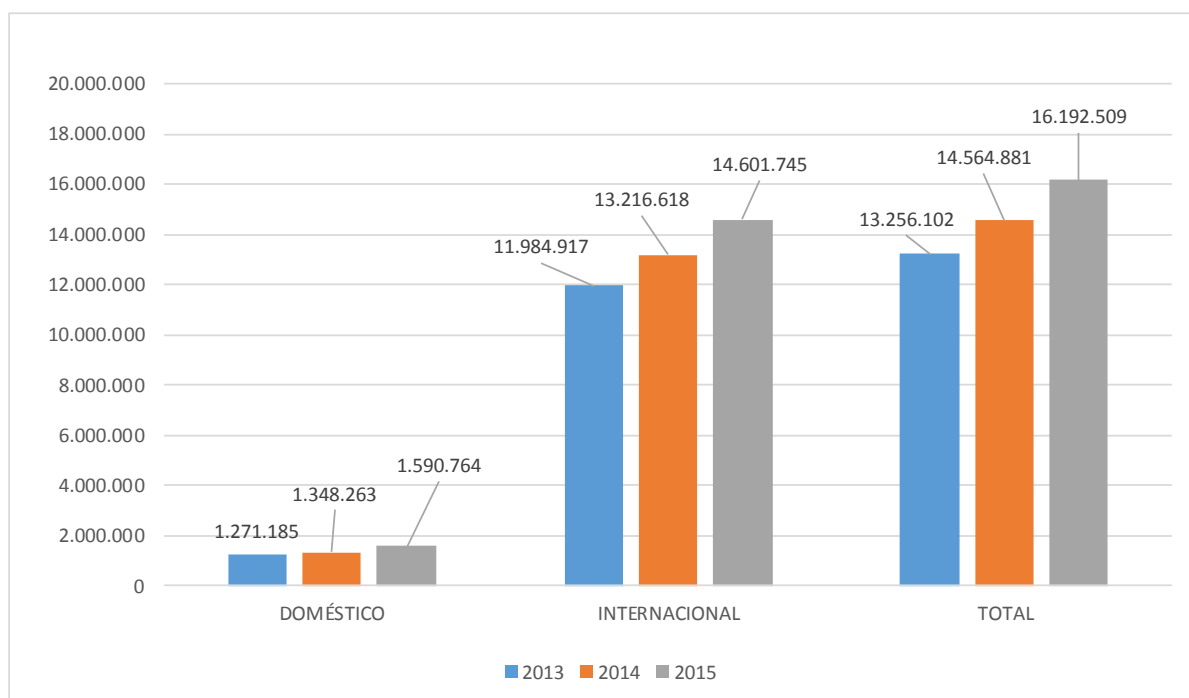
### **III – Breve análise do Tráfego Aéreo em Portugal**

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

Como ilustrado no gráfico seguinte, o transporte aéreo comercial, medido em número de passageiros por semestre, atingiu um universo de aproximadamente 16 milhões de passageiros embarcados e desembarcados nas infraestruturas aeroportuárias nacionais no 1º semestre de 2015.

Este total de passageiros evidencia crescimento homólogos semestrais de 10 e 11 pontos percentuais em 2014 e 2015, respetivamente.

**GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS EM TRÁFEGO COMERCIAL - 1º SEMESTRE DE 2013, 2014 e 2015**



Fonte: Formulário de Tráfego

### **III – Procedimento de Tratamento das Reclamações de Passageiros**

A ANAC tem à disposição dos utentes diversos canais de comunicação que podem ser utilizados para apresentação de reclamações, relativas aos serviços prestados pelas companhias aéreas que operam em Portugal.

Os serviços competentes nesta matéria dispõem de um procedimento para cada tipo de reclamação, dado que as práticas e os prazos a aplicar em cada uma delas são distintos, atentas as disposições constantes do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, 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 para o efeito, que permite, no caso das reclamações do Livro de Reclamações, uma interligação com a Rede Telemática de Informação ao Consumidor (RTIC).

Esta possibilidade dada 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 o 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, a ANAC é o garante do cumprimento dos prazos de resposta dos prestadores de serviço alvo de reclamação, tendo os mesmo 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 dirigidas à ANAC, sendo que possíveis lapsos de formulação das mesmas por parte dos passageiros, não detetados aquando do processo de análise, serão a todo o momento retificáveis.

#### **IV – Reclamações registadas pela ANAC no 1º Semestre de 2015**

Neste capítulo apresentam-se alguns indicadores estatísticos sobre as reclamações registadas pela ANAC no período considerado (1º semestre de 2015), nomeadamente o volume, origem e motivos das mesmas.

##### **4.1. Entidades Reclamadas**

**QUADRO 1 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR PRESTADOR**

	<b>1º SEMESTRE 2015</b>	<b>%</b>
COMPANHIAS AÉREAS NACIONAIS	2.339	65,2%
COMPANHIAS AÉREAS ESTRANGEIRAS	612	17,1%
GESTOR AEROPORTUÁRIO	340	9,5%
PRESTADORES DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EM ESCALA	296	8,3%
<b>TOTAL</b>	<b>3.587</b>	<b>100%</b>

Como espelhado no quadro supra, 82% do universo das reclamações recebidas pela ANAC resulta da insatisfação dos passageiros perante os serviços prestados pelas companhias aéreas (nacionais e estrangeiras), seguindo-se os serviços prestados pelos aeroportos e, em último lugar, pelas empresas de assistência em escala.

O quadro seguinte demonstra que a TAP Portugal reuniu 58% do total de reclamações de passageiros no período em análise, o que, decorre, naturalmente, da representatividade das operações desta transportadora nacional (33% do total de passageiros transportados de e para Portugal no +período).

Desta forma, 80% das reclamações de passageiros recaíram sobre as entidades mais representativas, com as transportadoras aéreas nacionais - TAP Portugal e SATA Air Açores (na Região Autónoma dos Açores), as transportadoras aéreas de baixo custo - Ryanair e Easyjet e, ainda, as infraestruturas aeroportuárias nacionais com mais volume de tráfego processado - aeroportos de Lisboa e Porto.

**QUADRO 2 - ENTIDADES MAIS RECLAMADAS “RANKING”**

	<b>1º SEMESTRE 2015</b>	<b>%</b>
TAP Portugal	2.078	57,9%
SATA Air Açores	225	6,3%
Aeroporto de Lisboa	170	4,7%
Ryanair	167	4,7%
Aeroporto do Porto	121	3,4%
Easyjet	119	3,3%
OUTRAS	707	19,7%
<b>TOTAL</b>	<b>3.587</b>	<b>100%</b>

## 4.2. Companhias Aéreas Nacionais

QUADRO 3 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR COMPANHIA AÉREA NACIONAL

	Reclamações 1º SEM.2015	Pax Transportados 1º SEM.2015	% Reclamações
TAP Portugal	2.078	5.393.368	88,8%
SATA Air Açores	225	217.303	9,6%
SATA Internacional	24	317.252	1,0%
Aerovip	5	12.410	0,2%
White Airways	4	3.789	0,2%
EuroAtlantic	2	9.495	0,1%
Orbest	1	26.791	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>2.339</b>	<b>5.980.408</b>	<b>100%</b>

No universo das reclamações que recaíram sobre as companhias aéreas nacionais no período em análise, a TAP Portugal foi a transportadora aérea que reuniu a maior parcela, seguida da SATA Air Açores e da SATA Internacional. Na realidade, a pouca significância das reclamações registadas nas restantes companhias aéreas nacionais, implica que estas três operadoras nacionais representem o universo de reclamações de passageiros no período em análise.



#### QUADRO 4 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR AEROPORTO

	<b>1º SEMESTRE 2015</b>	<b>%</b>
Aeroporto de Lisboa	170	50,0%
Aeroporto do Porto	121	35,6%
Aeroporto de Faro	18	5,3%
Aeroporto de Ponta Delgada	18	5,3%
Aeroporto do Funchal	11	3,2%
Aeroporto da Horta	2	0,6%
<b>TOTAL</b>	<b>340</b>	<b>100%</b>

A distribuição das 340 reclamações registadas relativamente aos serviços prestados pelas infraestruturas aeroportuárias nacionais (9% do total), coincide com a representatividade das mesmas em termos de passageiros processados, ou seja, os aeroportos de Lisboa e Porto reúnem 86% das reclamações dirigidas a este segmento.

#### 4.3. Companhias Aéreas Estrangeiras

A distribuição das 612 reclamações sobre os serviços prestados pelas companhias aéreas não nacionais (17% do total), demonstra alguma dispersão.

As principais companhias aéreas de baixo custo - Ryanair e Easyjet reúnem 46% das reclamações verificadas neste universo, seguidas de um conjunto de 11 transportadoras que respondem por uma parcela correspondente a 37% de reclamações. Os remanescentes 16% encontram-se distribuídos por mais 31 transportadoras, que não atingiram, individualmente, e no período em análise, mais de 10 reclamações.

**QUADRO 5 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR COMPANHIA AÉREA ESTRANGEIRA  
(+ de 10 reclamações)**

	<b>Reclamações 1º SEM.2015</b>	<b>Pax Transportados 1º SEM.2015</b>	<b>% Reclamações</b>
Ryannair	167	3.113.409	27,3%
Easyjet	119	1.981.119	19,4%
TACV - Transportes Aéreos de Cabo Verde	50	46.409	8,2%
Deutsche Lufthansa	25	466.882	4,1%
Aigle Azur	22	114.956	3,6%
Turkish Airlines	22	91.087	3,6%
Transavia	21	721.890	3,4%
Enter Air	18	20.433	2,9%
Air France	16	186.164	2,6%
Ibéria	15	196.785	2,5%
Vueling	13	321.470	2,1%
KLM	12	115.860	2,0%
Emirates Airlines	12	117.091	2,0%
Outras	100	(--)	16,3%
<b>TOTAL</b>	<b>612</b>	<b>(--)</b>	<b>100%</b>

#### **4.4. Principais Motivos das Reclamações**

O quadro seguinte identifica o conjunto de 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 da incorreta prestação de serviços no entender dos passageiros do transporte aéreo.

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

	<b>1º SEMESTRE 2015</b>	<b>%</b>
Atraso de voo	725	20,2%
Outros	602	16,8%
Cancelamento de voo	594	16,6%
Bagagem	544	15,2%
Atraso com perda de ligação ou ligações	298	8,3%
Recusa de embarque	192	5,4%
Perda do voo	191	5,3%
Condições de "Check-in"	180	5,0%
Reembolso	81	2,3%
Check-in fechado	62	1,7%
Atraso na entrega da bagagem no aeroporto	41	1,1%
Controlo de RX	25	0,7%
Serviço a bordo	15	0,4%
PMR - falta de assistência	9	0,3%
Cancelamento da operação	8	0,2%
Higiene no Aeroporto	8	0,2%
PMR	5	0,1%
Falta do Livro de Reclamações	4	0,1%
Condições na cabine	3	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>3.587</b>	<b>100%</b>

Nota: PMR "Passageiros com Mobilidade Reduzida"

O atraso dos voos (com e sem perda de ligação) é efetivamente o motivo mais representativo no universo das reclamações recebidas pela ANAC (28%) no período em análise, seguido do cancelamento do voo e das situações relacionadas com a bagagem.

Outros motivos, não concretamente enquadráveis nas categorias supra apresentadas, responderam, ainda, por cerca de 17% do total das reclamações efetuadas pelos passageiros.

Os motivos enquadráveis no âmbito do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro, como a recusa de embarque, cancelamento ou atraso considerável de voos, justificaram, assim, metade do total de reclamações de passageiros.

#### **IV – Resultados na Ação 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 (normalmente na segunda metade do ano ou nos períodos de pico de tráfego).

Não obstante, não terem sido realizadas no período em análise nenhuma das referidas ações, os serviços competentes da ANAC analisaram as 3.587 reclamações verificadas e supervisionaram as alegações dos reclamantes e das entidades reclamadas, no estrito cumprimento das disposições legais aplicáveis, tendo instaurado, sempre que aplicável, as correspondentes contra-ordenações previstas no Decreto-Lei n.º 209/2005, de 29 de novembro (Regime Sancionatório aplicável).

#### **V – Conclusões**

No primeiro semestre de 2015, a ANAC recebeu um total de 3.587 reclamações de passageiros, 82% das quais relativas a queixas sobre a prestação de serviços das companhias

aéreas, 9% relativas aos aeroportos e os restantes 8% referentes à atuação dos prestadores de serviços de assistência em escala.

As transportadoras TAP Portugal e SATA Air Açores responderam por 64% do total de reclamações do período. Já as principais companhias aéreas de baixo custo, Ryanair e Easyjet responderam por 8% deste mesmo universo.

Os atrasos dos voos são o motivo de reclamação mais frequente, tendo justificado 28% das reclamações recebidas pela ANAC.

No *ranking* dos principais motivos alegados pelos passageiros seguem-se aos atrasos dos voos, o cancelamento dos voos (17%), outros motivos não enquadráveis especificamente numa categoria (17%) e, finalmente, os problemas com a bagagem (15%).

Em suma, 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, estiveram na origem de 50% do total de reclamações recebidas pela ANAC no período em análise.