



RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS DO TRANSPORTE AÉREO

2º Semestre de 2016

Índice

I - Introdução.....	3
II - Enquadramento Jurídico	3
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
4.3. Principais Motivos das Reclamações.....	11
IV - Resultados na Ação da ANAC	12
V - Conclusões	13

Índice de Quadros

QUADRO 1 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR PRESTADOR.....	6
QUADRO 2 - ENTIDADES MAIS RECLAMADAS “RANKING”	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 – 2º SEMESTRE DE 2014, 2015 E 2016	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 julho e dezembro de 2016.

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.

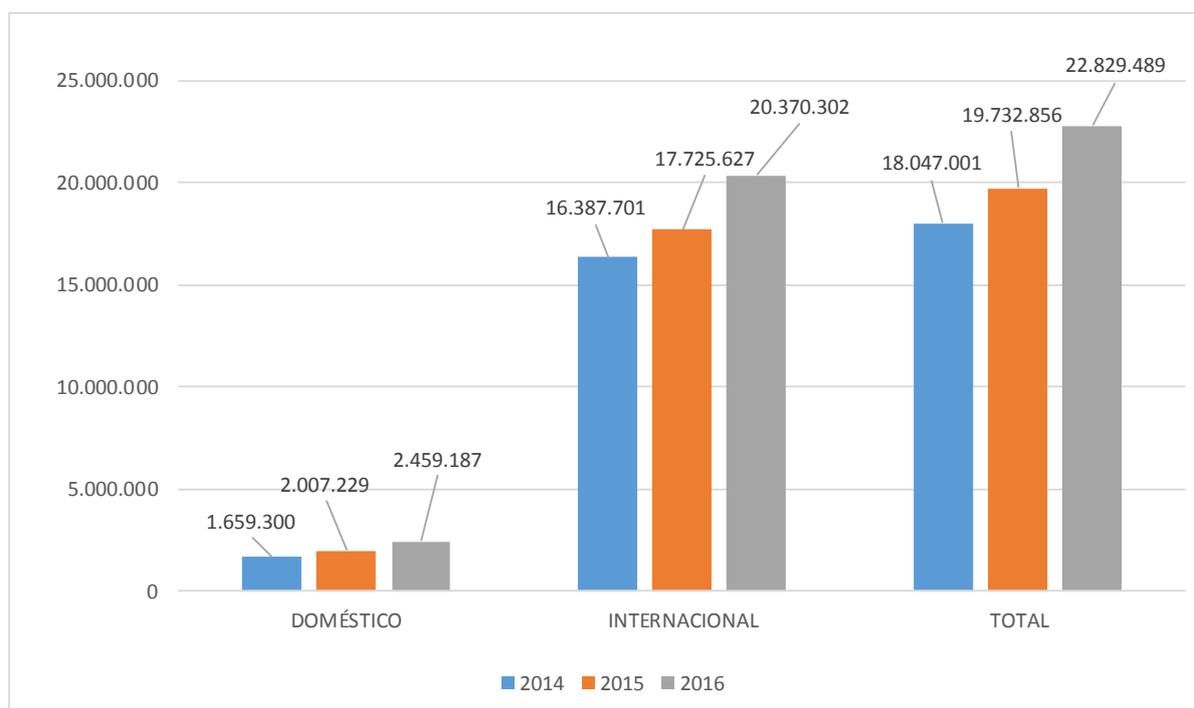
III – Breve análise do Tráfego Aéreo em Portugal

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 23 milhões de passageiros embarcados e desembarcados nas infraestruturas aeroportuárias nacionais no 2º semestre de 2016.

Este total de passageiros evidencia crescimentos homólogos semestrais de 9 e 16 pontos percentuais em 2015 e 2016, respetivamente.

GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS EM TRÁFEGO COMERCIAL - 2º SEMESTRE DE 2014, 2015 E 2016



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 2º Semestre de 2016

Neste capítulo apresentam-se alguns indicadores estatísticos sobre as reclamações registadas pela ANAC no período considerado (2º semestre de 2016), nomeadamente o volume, origem e motivos das mesmas.

4.1. Entidades Reclamadas

QUADRO 1 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR PRESTADOR

		2º SEMESTRE 2015	2º SEMESTRE 2016	% 2º SEMESTRE 2016	VARIAÇÃO HOMÓLOGA 16/15
COMPANHIAS AÉREAS NACIONAIS	1ª	2.190	3.054 ↑	64,7%	39,5%
COMPANHIAS AÉREAS ESTRANGEIRAS	2ª	855	724 ↓	15,3%	-15,3%
GESTOR AEROPORTUÁRIO		345	571 ↑	12,1%	65,5%
PRESTADORES DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EM ESCALA	3ª	377	370 ↓	7,8%	-1,9%
TOTAL		3.767	4.719 ↑	100%	25,3%

O total de reclamações recebidas pela ANAC no segundo semestre de 2016 cresceu cerca de 25% face a igual período de 2015. Apesar do decréscimo do número de reclamações relativas aos serviços prestados pelas companhias aéreas estrangeiras e pelos prestadores de serviços de assistência em escala, verificaram-se aumentos expressivos no número de reclamações dirigidas às companhias aéreas nacionais (39,5%) e aos aeroportos (65,5%).

O 2º semestre de 2016 evidencia, ainda, em termos de representatividade, uma inversão da 3ª e 4ª posições das entidades mais reclamadas, em virtude do aumento do número de reclamações dirigidas aos aeroportos.

Como reflete o quadro infra, o acréscimo do número de reclamações dirigidas às companhias aéreas nacionais decorreu, fundamentalmente, do incremento do número de reclamações dirigidas às companhias aéreas nacionais mais reclamadas - TAP Portugal e SATA Air Açores.

Por força do aumento da insatisfação dos passageiros relativamente aos serviços prestados pelos aeroportos, o aeroporto de Lisboa ocupou a 3ª posição no *ranking* das entidades mais reclamadas, posição esta ocupada pela Ryanair no período homólogo.

Na realidade, o número de reclamações relativas aos serviços prestados pelas duas principais companhias aéreas de baixo custo reduziu cerca de 60%, apesar da Easyjet ter mantido as 181 reclamações verificadas em igual período de 2015.

QUADRO 2 - ENTIDADES MAIS RECLAMADAS “RANKING”

		2º SEMESTRE 2015	2º SEMESTRE 2016	% 2º SEMESTRE 2015	VARIAÇÃO HOMÓLOGA 16/15
TAP Portugal	1ª	1.758	2.415 ↑	51,2%	37,4%
SATA Air Açores	2ª	352	455 ↑	9,6%	29,3%
Aeroporto de Lisboa		203	372 ↑	7,9%	83,3%
Easyjet		181	181	3,8%	0,0%
Ryanair	3ª	286	115 ↓	2,4%	-59,8%
Aeroporto do Porto		85	100 ↑	2,1%	17,6%
OUTRAS		902	1.081 ↑	22,9%	19,8%
TOTAL		3.767	4.719 ↑	100%	25,3%

4.2. Entidades Nacionais

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

		Reclamações 2º SEM.2015	Pax Transportados 2º SEM.2015	Reclamações 2º SEM.2016	Pax Transportados 2º SEM.2016	% 2º SEMESTRE 2015	VARIAÇÃO HOMÓLOGA 16/15
TAP Portugal	1ª	1.758	6.163.735	2.415 ↑	6.775.997	79,1%	37,4%
SATA Air Açores	2ª	352	285.198	455 ↑	332.295	14,9%	29,3%
Everjets		0	(--)	120 ↑	21.912	3,9%	(--)
SATA Internacional	3ª	41	432.109	34 ↓	491.774	1,1%	-17,1%
Orbest		15	88.023	20 ↑	121.301	0,7%	33,3%
Aerovip		0	12.803	5 ↑	19.473	0,2%	(--)
White Airways		22	16.148	3 ↓	0	0,1%	-86,4%
EuroAtlantic		2	18.439	2	17.859	0,1%	0,0%
TOTAL		2.188	7.016.455	3.054 ↑	7.780.611	100%	39,6%

Tal como verificado no 2º semestre de 2015, a TAP Portugal e a SATA Air Açores reúnem conjuntamente a esmagadora parcela das reclamações relativas às companhias aéreas nacionais (94%).

De realçar duas novas entradas na lista de companhias aéreas nacionais objeto de reclamação por parte dos passageiros – Everjets e Aerovip, bem como uma redução do número de reclamações dirigidas aos serviços prestados pelas transportadoras aéreas nacionais SATA Internacional e White Airways.

Sublinha-se ainda, que o aumento do número de reclamações dirigidas à TAP Portugal e à SATA Açores estará também relacionada com o aumento do tráfego por estas transportado, em 10 e 17 pontos percentuais, respetivamente. O mesmo se reconhece no caso da Everjets, que reforçou significativamente as suas operações em 2016.

QUADRO 4 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR AEROPORTO

	2º SEMESTRE 2015	2º SEMESTRE 2016	% 2º SEMESTRE 2015	VARIAÇÃO HOMÓLOGA 16/15
Aeroporto de Lisboa	203	372 ↑	65,1%	83,3%
Aeroporto do Porto	85	100 ↑	17,5%	17,6%
Aeroporto de Faro	31	60 ↑	10,5%	93,5%
Aeroporto de Ponta Delgada	14	17 ↑	3,0%	21,4%
Aeroporto do Funchal	11	17 ↑	3,0%	54,5%
Aeroporto da Horta	0	3 ↑	0,5%	(--)
Aeroporto de Porto Santo	1	2 ↑	0,4%	100,0%
TOTAL	345	571 ↑	100%	65,5%

Tal como referido anteriormente, registou-se no segundo semestre de 2016 um aumento significativo do número de reclamações sobre os serviços prestados pelos aeroportos, face ao período homólogo, em particular nos principais aeroportos do continente, os quais responderam por 94% do total de reclamações relativas a aeroportos.

No entanto, em todas as infraestruturas aeroportuárias se registou um aumento do número de passageiros insatisfeitos, inclusivamente no aeroporto da Horta, que não havia registado qualquer reclamação em igual período de 2015.

4.3. Entidades Estrangeiras

Efetivamente o número de reclamações relativas aos serviços prestados pelas companhias aéreas estrangeiras decresceu cerca de 15% no 2º semestre de 2016, quando comparado com igual período do ano transato.

A distribuição das 724 reclamações sobre os serviços prestados pelas companhias aéreas não nacionais (15% do total) revelou-se menos dispersa.

Face ao período homólogo, as principais companhias aéreas de baixo custo – Ryanair e Easyjet reduziram a sua quota de representatividade conjunta (de 54% para 41%), sendo que

a Easyjet passou a ocupar o lugar de companhia aérea estrangeira mais reclamada, deslocando a Ryanair para segunda posição.

Depois das duas principais companhias aéreas de baixo custo, segue-se um conjunto de 12 transportadoras que respondem por uma parcela correspondente a 48% de reclamações, estando os remanescentes 11% encontrados distribuídos por mais 32 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)

		Reclamações 2º SEM.2015	Pax Transportados 2º SEM.2015	Reclamações 2º SEM.2016	Pax Transportados 2º SEM.2016	% 2º SEMESTRE 2015	VARIAÇÃO HOMÓLOGA 16/15
Easyjet	2ª	181	2.422.864	181	2.768.811	25,0%	0,0%
Ryanair	1ª	286	3.690.811	115 ↓	4.054.299	15,9%	-59,8%
Transavia		32	378.685	62 ↑	1.254.778	8,6%	93,8%
Deutsche Lufthansa	3ª	57	501.355	49 ↓	551.138	6,8%	-14,0%
Ibéria		14	233.587	40 ↑	241.763	5,5%	185,7%
Air Horizont		0	(--)	40 ↑	24.598	5,5%	(--)
Vueling		33	397.758	38 ↑	538.339	5,2%	15,2%
TACV - Transportes Aéreos de Cabo Verde	3ª	57	45.094	29 ↓	47.424	4,0%	-49,1%
Air Europa		< 10	(--)	22 ↑	163.514	3,0%	(--)
Aigle Azur		33	130.618	21 ↓	164.350	2,9%	-36,4%
Turkish Airlines		23	118.279	13 ↓	127.497	1,8%	-43,5%
Emirates Airlines		< 10	(--)	12 ↑	164.187	1,7%	(--)
British Airways		< 10	(--)	11 ↑	345.097	1,5%	(--)
TAAG - Transportes Aéreos de Angola		10	138.516	10	170.186	1,4%	0,0%
United Airlines		12	58.384	< 10 ↓	(--)	(--)	(--)
Air France		10	214.616	< 10 ↓	(--)	(--)	(--)
Enter Air		10	49.711	< 10 ↓	(--)	(--)	(--)
KLM		11	139.397	< 10 ↓	(--)	(--)	(--)
Outras		86	(--)	81 ↓	(--)	(--)	(--)
TOTAL		855	(--)	724 ↓	(--)	100%	-15,3%

4.3. 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 justificativos da incorreta prestação de serviços no entender dos passageiros do transporte aéreo.

QUADRO 6 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR MOTIVO

		2º SEMESTRE 2015	2º SEMESTRE 2016	% 2º SEMESTRE 2015	VARIAÇÃO HOMÓLOGA 16/15
Atraso de voo	1ª	791	1.064 ↑	22,5%	34,5%
Outros	3ª	635	674 ↑	14,3%	6,1%
Bagagem	2ª	668	635 ↓	13,5%	-4,9%
Cancelamento de voo		470	602 ↑	12,8%	28,1%
Atraso com perda de ligação ou ligações		263	500 ↑	10,6%	90,1%
Perda do voo		171	452 ↑	9,6%	164,3%
Recusa de embarque		247	278 ↑	5,9%	12,6%
Condições de "Check-in"		260	230 ↓	4,9%	-11,5%
Atraso na entrega da bagagem no aeroporto		70	111 ↑	2,4%	58,6%
Reembolso		62	48 ↓	1,0%	-22,6%
Check-in fechado		50	29 ↓	0,6%	-42,0%
Serviço a bordo		27	24 ↓	0,5%	-11,1%
Cancelamento da operação		10	23 ↑	0,5%	130,0%
Higiene no Aeroporto		5	16 ↑	0,3%	220,0%
PMR - falta de assistência		5	14 ↑	0,3%	180,0%
PMR		5	8 ↑	0,2%	60,0%
Controlo de RX		26	5 ↓	0,1%	-80,8%
Falta do Livro de Reclamações		2	3 ↑	0,1%	50,0%
Condições na cabine		0	3 ↑	0,1%	(--)
TOTAL		3.767	4.719 ↑	100%	25,3%

Nota: PMR "Passageiros com Mobilidade Reduzida"

No 2º semestre de 2016, o atraso dos voos (com e sem perda de ligação) reforçou a posição de principal motivo conducente à apresentação de reclamações por parte dos passageiros do transporte aéreo (34%), ou seja, mais 6% que em igual período de 2015.

Outros motivos não concretamente enquadráveis subiram à segunda posição, representando 14% do total de reclamações recebidas pela ANAC, logo seguidas das questões relacionadas com a bagagem (13%).

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, reuniram aproximadamente 53% do total de reclamações de passageiros, evidenciando um acréscimo de 6% face ao período homólogo anterior.

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).

No período em análise os serviços competentes da ANAC analisaram as 4.719 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 contraordenações previstas no Decreto-Lei n.º 209/2005, de 29 de novembro (Regime Sancionatório aplicável).

Adicionalmente, e com vista à verificação do cumprimento das disposições constantes do Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro, foram ainda realizadas 5 ações inspetivas aos aeroportos de Lisboa, Porto, Madeira, Ponta Delgada e Terceira, concretamente às transportadoras aéreas constantes do anexo 1 do presente Relatório (35 no total), com check-in aberto e num conjunto voos selecionados aleatoriamente.

Estas ações incidiram sobre a verificação do cumprimento das seguintes disposições do supra referido regulamento:

- Artigos 4.º e 10.º relativos à Recusa de Embarque;
- Artigo 8.º relativo ao Direito a Reembolso ou Reencaminhamento;
- Artigo 9.º relativo ao Direito a Assistência;
- Artigo 11.º relativo a Pessoas com Mobilidade Reduzida ou com Necessidades Especiais;
- Artigo 14.º relativo à Obrigação de Informação.

V – Conclusões

No segundo semestre de 2016, a ANAC recebeu um total de 4.719 reclamações de passageiros, 80% das quais relativas a queixas sobre a prestação de serviços das companhias aéreas, 12% relativas aos aeroportos e os restantes 8% referentes à atuação dos prestadores de serviços de assistência em escala.

Este total de reclamações reflete um crescimento de 25,3%, face ao período homólogo anterior, e de 42,5%, comparativamente ao período precedente.

As transportadoras TAP Portugal e SATA Air Açores responderam por 61% do total de reclamações do período.

Já as principais companhias aéreas de baixo custo representam 41% das reclamações dirigidas ao conjunto das companhias aéreas não nacionais.

No *ranking* dos principais motivos alegados pelos passageiros seguem-se aos atrasos dos voos, os motivos que se predem com outros motivos não enquadráveis especificamente numa categoria (14%), a bagagem (13%), e, finalmente, o cancelamento dos voos (13%).

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 (+6% que no 2º semestre de 2015).

A ANAC realizou no período em análise várias ações de sensibilização dos direitos dos passageiros, bem como 5 ações inspetivas e num universo de 35 companhias aéreas.

Anexo I

Transportadoras Aéreas inspeccionadas pela ANAC no âmbito do Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro.

Período: 2º Semestre de 2016

1	Aigle Azur
2	Air Berlin
3	Air Europa
4	Air France
5	Air Canada
6	Alitalia
7	Aero Vip
8	Air Moldova
9	Binter Canarias
10	British Airways
11	Brussels Airlines
12	DHL- Deutsche Lufthansa
13	Emirates
14	EasyJet
15	Euro Atlantic
16	Enter Air
17	Iberia
18	Jet2
19	Luxair
20	Orbest
21	Primera Air
22	Ryanair
23	Thomas Cook
24	Tuifly

25	Sata Air Açores
26	Sata Internacional
27	TAAG
28	TACV
29	TAP
30	Turkish Airlines
31	Transavia
32	US Airways
33	Vueling
34	White
35	Wizzair