



# ***RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS DO TRANSPORTE AÉREO***

**1º Semestre de 2018**

## 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 2018 .....	6
4.1. Entidades Reclamadas .....	6
4.2. Operadores Nacionais .....	8
4.3. Operadores Estrangeiros .....	10
4.4. Principais Motivos das Reclamações.....	11
V –Supervisão da ANAC .....	13
VI – Conclusões.....	14

## Índice de Quadros

QUADRO 1 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE ENTIDADE .....	6
QUADRO 2 – ENTIDADES COM MAIS RECLAMAÇÕES NO 1º SEMESTRE DE 2018.....	7
QUADRO 3 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR COMPANHIA AÉREA NACIONAL.....	8
QUADRO 4 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR AEROPORTO COM MAIS DE 10,000 PASSAGEIROS MOVIMENTADOS.....	9
QUADRO 5 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR COMPANHIA AÉREA ESTRANGEIRA (10 ou mais reclamações).....	11
QUADRO 6 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR MOTIVO.....	12

## Índice de Gráficos

GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS EM TRÁFEGO COMERCIAL – 1º SEMESTRE DE 2016, 2017 e 2018 .....	5
-------------------------------------------------------------------------------------------------	---

## **I - Introdução**

No âmbito das disposições constantes do Decreto-Lei n.º 40/2015, de 16 de março de 2015, compete 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 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 breve análise das reclamações de passageiros recebidas pela ANAC no período compreendido entre janeiro e junho de 2018.

## **II – Enquadramento Jurídico**

O enquadramento jurídico acima indicado é complementado pelo 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 pelo 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 do transporte aéreo 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:

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

O Decreto n.º 39/2002 de 27 de novembro que aprova a Convenção de Montreal, no seu artigo 35º, concede ao reclamante um prazo de 2 anos para intentar uma ação judicial respeitante a indemnizações por danos, a contar da data de chegada da aeronave ou da data em que a aeronave deveria ter chegado. No presente relatório as reclamações válidas são contabilizadas pela data em que são registadas na ANAC, desde que o evento que motivou a reclamação tenha ocorrido nos dois anos anteriores, sem prejuízo do cumprimento dos prazos de reclamação previstos na lei.

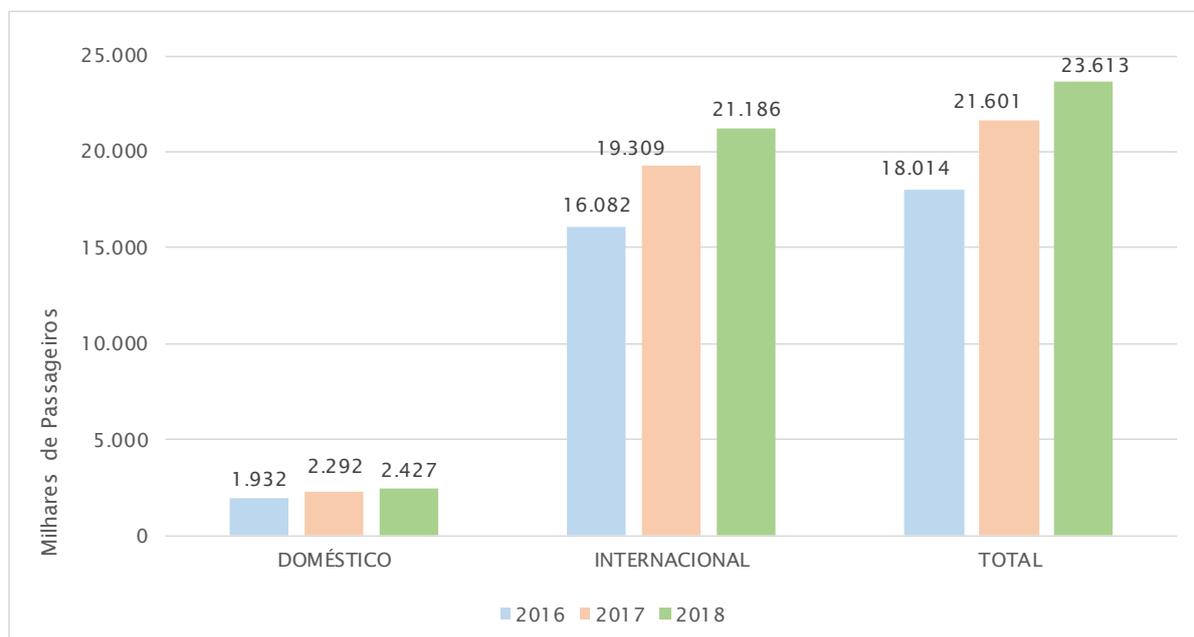
### **III – Breve análise do Tráfego Aéreo em Portugal**

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, totalizou cerca de 23,6 milhões de passageiros embarcados e desembarcados nas infraestruturas aeroportuárias nacionais durante o 1º semestre de 2018.

Este indicador evidencia crescimentos homólogos semestrais sucessivos de 9,3%, 19,9% e 11,3% em 2018, 2017 e 2016, respetivamente.

**GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS - 1º SEMESTRE DE 2016, 2017 e 2018**



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

A ANAC tem à disposição dos passageiros do transporte aéreo diversos canais de comunicação que podem ser utilizados para apresentação de reclamações.

Considerando que as práticas e os prazos a aplicar em cada uma das reclamações são distintos, os serviços competentes nesta matéria dispõem de procedimentos diferentes para cada tipo de reclamação, 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 criada 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 a 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 reclamações, a ANAC é o garante do cumprimento dos prazos de resposta

dos prestadores de serviço alvo de reclamação, tendo os mesmos 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 recebidas pela ANAC, sendo que possíveis lapsos de formulação das mesmas por parte dos passageiros, não detetados aquando do processo de análise, poderão ser objeto de recodificação ou correção.

#### IV – Reclamações registadas pela ANAC no 1º Semestre de 2018

Nesta secção apresentam-se alguns indicadores estatísticos sobre as reclamações registadas pela ANAC no período considerado, nomeadamente o volume, origem e motivos das mesmas.

##### 4.1. Entidades Reclamadas

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

	1º semestre 2018		1º semestre 2017	Peso relativo das reclamações 1º SEM.2018	Varição homóloga 1º SEM 18/17
Companhias Aéreas Nacionais	4.952	↑	2.761	70,6%	79,4%
Companhias Aéreas Estrangeira:	1.210	↑	589	17,3%	105,4%
Gestor Aeroportuário	704	↑	444	10,0%	58,6%
Prestadores de Serviços de Assistência em Escala	145	↓	156	2,1%	-7,1%
<b>TOTAL</b>	<b>7.011</b>	<b>↑</b>	<b>3.950</b>	<b>100%</b>	<b>77,5%</b>

Fonte: ANAC

Tal como sucedeu no 1º semestre de 2017, o universo das reclamações recebidas pela ANAC revela o predomínio de reclamações dirigidas às companhias aéreas nacionais, tendo a sua representatividade, face ao total das reclamações analisadas, crescido de 69,9% para 70,6%. O peso relativo das reclamações dirigidas às companhias aéreas estrangeiras cresceu 2,4 p.p.

Face ao 1º semestre de 2017, destaca-se o aumento de 79,4% do número de reclamações dirigidas às companhias aéreas nacionais, um resultado que está igualmente relacionado com a ocorrência de episódios circunscritos, geradores de um número elevado de

reclamações dirigidas à TAP Portugal, designadamente resultantes do cancelamento de 29 voos em março.

Na hierarquia das entidades mais reclamadas, refletida no quadro seguinte, a TAP Portugal manteve o registo mais elevado das reclamações de passageiros, reunindo 62,4% do total das reclamações registadas com uma variação homóloga positiva de 101,5%.

A Ryanair obteve o segundo registo mais elevado, com uma representação de 7,1% do total das reclamações registadas no semestre e uma variação homóloga positiva de 575,7%. Também para estes resultados contribuíram os 66 cancelamentos registados nos meses de março e abril.

#### QUADRO 2 – ENTIDADES COM MAIS RECLAMAÇÕES NO 1º SEMESTRE DE 2018

	Reclamações 1º SEM.2018		Reclamações 1º SEM.2017	Peso relativo das reclamações 1º SEM.2018	Variação homóloga 1º SEM 18/17
TAP Portugal	4.373	↑	2.170	62,4%	101,5%
Ryanair	500	↑	74	7,1%	575,7%
Aeroporto de Lisboa	464	↑	281	6,6%	65,1%
SATA Air Açores	393	↓	401	5,6%	-2,0%
Easyjet	217	↑	178	3,1%	21,9%
SATA Internacional	157	↑	43	2,2%	265,1%
Aeroporto do Porto	121	↑	89	1,7%	36,0%
Portway - Handling de Portugal	101	↓	116	1,4%	-12,9%
Deutsche Lufthansa	70	↑	30	1,0%	133,3%
Transavia	68	↑	23	1,0%	195,7%
Outras	547	↑	545	7,8%	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>7.011</b>	<b>↑</b>	<b>3.950</b>	<b>100,0%</b>	<b>77,5%</b>

Fonte: ANAC

## 4.2. Operadores Nacionais

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

	Reclamações 1º SEM.2018		Reclamações 1º SEM.2017	Passageiros Transportados 1º SEM.2018	Passageiros Transportados 1º SEM.2017	Peso relativo das reclamações 1º SEM.2018	Varição homóloga 1º SEM 18/17	Reclamações por 1000 passageiros transportados (1º SEM.2018)
TAP Portugal	4.373	↑	2.170	7.671	6.542	88,3%	101,5%	0,570
SATA Air Açores	393	↓	401	293	282	7,9%	-2,0%	1,341
SATA Internacional	157	↑	43	390	432	3,2%	265,1%	0,402
Orbest	22	↑	11	45	32	0,4%	100,0%	0,489
Aerovip	2	↓	6	17	19	0,0%	-66,7%	0,115
EuroAtlantic	2	↓	5	10	11	0,0%	-60,0%	0,192
Everjets	2	↓	124	-	-	0,0%	-98,4%	n/a
White Airways	1	↑	-	0,4	-	0,0%	n/a	2,584
EAA - Escola de Aviação Aeroce	-	↑	1	-	-	0,0%	100,0%	n/a
<b>TOTAL</b>	<b>4.952</b>	<b>↑</b>	<b>2.761</b>	<b>8.428</b>	<b>7.317</b>	<b>100%</b>	<b>79,4%</b>	<b>0,588</b>

Fonte: ANAC

Nota: n/a (não aplicável, no caso por insuficiente universo de passageiros transportados no período).

Nota1: O número de reclamações inclui todas as reclamações válidas registadas no semestre, independentemente da data em que ocorreu o evento que esteve na origem da reclamação. O número de passageiros transportados refere-se ao total de passageiros embarcados e desembarcados, por operador. Nos voos domésticos são incluídos apenas os passageiros embarcados.

No primeiro semestre de 2018, o número de reclamações dirigidas aos serviços prestados pelas companhias aéreas nacionais cresceu 79,4% em termos homólogos. Contudo, a representatividade face ao total, de 70,6%, apresentou um ligeiro incremento face a igual período de 2017 (69,9%), ou seja, o número de reclamações cresceu globalmente para todas as entidades, com exceção dos prestadores de assistência em escala (-7,1%).

A TAP Portugal foi a transportadora aérea que reuniu o maior número de reclamações de passageiros do período em análise, registando um crescimento homólogo de 101,5% e um peso de 72,4% em relação ao total das reclamações dirigidas às companhias aéreas (nacionais e estrangeiras) e 88,3% do total das reclamações dirigidas às companhias aéreas nacionais.

**QUADRO 4 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR AEROPORTO COM MAIS DE 10,000 PASSAGEIROS MOVIMENTADOS**

	Reclamações 1º SEM.2018	Reclamações 1º SEM.2017	Passageiros Movimentados 1º SEM.2018 (milhares)	Passageiros Movimentados 1º SEM.2017 (milhares)	Peso relativo das reclamações 1º SEM.2018	Varição homóloga 1º SEM 18/17	Reclamações por 1000 passageiros movimentados (1º SEM.2018)
Aeroporto de Lisboa	464 ↑	281	12.850	11.327	65,9%	65,1%	0,036
Aeroporto do Porto	121 ↑	89	5.107	4.551	17,2%	36,0%	0,024
Aeroporto de Faro	52 ↑	35	3.613	3.660	7,4%	48,6%	0,014
Aeroporto de Ponta Delgada	36 ↑	13	488	481	5,1%	176,9%	0,074
Aeroporto do Funchal	24 ↓	25	1.190	1.247	3,4%	-4,0%	0,020
Aeroporto da Horta	4 ↑	1	46	45	0,6%	300,0%	0,087
Aeroporto das Lajes	2 ↑	-	169	164	0,3%	n/a	0,012
Aeroporto de Porto Santo	1 ↑	-	50	45	0,1%	n/a	0,020
Aeroporto do Pico	-	-	27	24	0,0%	n/a	0,000
Aeroporto de S. Maria	-	-	21	22	0,0%	n/a	0,000
Aeroporto de S. Jorge	-	-	15	14	0,0%	n/a	0,000
Aeroporto das Flores	-	-	13	12	0,0%	n/a	0,000
Aeroporto da Graciosa	-	-	12	12	0,0%	n/a	0,000
<b>TOTAL</b>	<b>704 ↑</b>	<b>444</b>	<b>23.602</b>	<b>21.604</b>	<b>100%</b>	<b>58,6%</b>	<b>0,030</b>

Fonte: ANAC

Nota: Nos voos domésticos são considerados apenas os passageiro embarcados.

Do universo de 704 reclamações direcionadas aos serviços prestados pelas infraestruturas aeroportuárias nacionais destaca-se o predomínio do aeroporto de Lisboa, sobre o qual incidiram 65,9% do número de reclamações. Naturalmente que tal facto também não é alheio à representatividade do tráfego de passageiros processados nesta infraestrutura aeroportuária durante o primeiro semestre de 2018, de 45,6% face ao total nacional.

As três infraestruturas aeroportuárias nacionais mais representativas, em termos de passageiros movimentados, (Lisboa, Porto e Faro) reuniram cerca de 90% das reclamações registadas para cerca de 91% do tráfego processado em número de passageiros nas infraestruturas que movimentaram mais de 10.000 passageiros.

Salienta-se, ainda que o aumento homólogo do número de reclamações dirigidas às infraestruturas aeroportuárias nacionais, de 58,6%, está para um crescimento homólogo do número de passageiros transportados de 9,2%. O maior contributo para esta variação foi dado pelo Aeroporto de Lisboa, que registou uma variação positiva de 65,1% (+183 reclamações).

Em termos do número de reclamações por passageiro movimentado, o aeroporto de Lisboa obteve o pior desempenho neste indicador de entre as três maiores infraestruturas nacionais, com 3,6 queixas por cada 100.000 passageiros transportados.

### **4.3. Operadores Estrangeiros**

O 1º semestre de 2018 registou uma duplicação do número de reclamações relacionadas com a prestação de serviços pelas companhias aéreas estrangeiras (+105,4%).

As 1210 reclamações dirigidas aos serviços prestados pelas companhias aéreas não nacionais representam 17,3% do universo de reclamações do período em análise, observando-se um agravamento face a igual período de 2017.

As principais companhias aéreas de baixo custo – Ryanair e Easyjet - reúnem 59,3% (42,8% no primeiro semestre de 2017) das reclamações verificadas neste segmento, seguidas de um conjunto de 15 transportadoras que respondem por uma parcela correspondente a 30,3% das reclamações. Os remanescentes 10,4% encontram-se distribuídos por mais 43 transportadoras que não atingiram, individualmente, mais de 10 reclamações no período em análise.

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

	Reclamações 1º SEM.2018		Reclamações 1º SEM.2017	Passageiros Transportados 1º SEM.2018 (milhares)	Passageiros Transportados 1º SEM.2017 (milhares)	Peso relativo das reclamações 1º SEM.2018	Varição homóloga 1º SEM 18/17	Reclamações por 1000 passageiros transportados (1º SEM.2018)
Ryannair	500	↑	74	4.567	4.242	41,3%	575,7%	0,109
Easyjet	217	↑	178	n.d	n.d	17,9%	21,9%	n/a
Deutsche Lufthansa	70	↑	30	596	524	5,8%	133,3%	0,117
Transavia	68	↑	23	n.d	n.d	5,6%	195,7%	n/a
Ibéria	40	↑	16	331	198	3,3%	150,0%	0,121
Air France	23	↑	8	251	226	1,9%	187,5%	0,092
Air Europa	22	↑	14	195	154	1,8%	57,1%	0,113
KLM	21	↑	-	214	138	1,7%	n/a	0,098
Enter Air	17	↑	10	34	33	1,4%	70,0%	0,506
Royal Air Maroc	16	↑	3	73	49	1,3%	433,3%	0,219
British Airways	14	↑	6	353	303	1,2%	133,3%	0,040
TACV - Transportes Aéreos de C	13	↓	21	40	40	1,1%	-38,1%	0,328
Wizzair Hungary LTD.	13	↓	19	164	116	1,1%	-31,6%	0,079
Tunisair	13	↑	1	10	8	1,1%	1200,0%	1,314
Travel Service	13	↑	2	22	32	1,1%	550,0%	0,595
Aigle Azur	12	↓	26	133	155	1,0%	-53,8%	0,090
Turkish Airlines	12	↑	9	139	116	1,0%	33,3%	0,086
Outras operadoras	126	↓	149	n/a	n/a	10,4%	-15,4%	n/a
<b>TOTAL</b>	<b>1.210</b>	<b>↑</b>	<b>589</b>	<b>n/a</b>	<b>n/a</b>	<b>100%</b>	<b>105,4%</b>	<b>n/a</b>

Fonte: ANAC

#### 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 invocados pelos passageiros.

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

	1º semestre 2018		1º semestre 2017	Peso relativo das reclamações 1º SEM.2018	Varição homóloga 1º SEM 18/17
Cancelamento de voo	1.948	↑	568	27,8%	243,0%
Atraso de voo	1.280	↑	917	18,3%	39,6%
Atraso com perda de ligação ou ligações	983	↑	492	14,0%	99,8%
Perda do voo	634	↑	272	9,0%	133,1%
Bagagem	616	↑	538	8,8%	14,5%
Recusa de embarque	358	↑	287	5,1%	24,7%
Reembolso	146	↑	83	2,1%	75,9%
Condições de "Check-in"	144	↑	110	2,1%	30,9%
Atraso na entrega da bagagem no aeroporto	45	↑	44	0,6%	2,3%
Controlo de RX	36	↑	11	0,5%	227,3%
Serviço a bordo	34	↑	23	0,5%	47,8%
Cancelamento da operação	23	↓	32	0,3%	-28,1%
Check-in fechado	17	↓	26	0,2%	-34,6%
PMR	10	↑	10	0,1%	0,0%
PMR - falta de assistência	10	↑	6	0,1%	66,7%
Condições na cabine	7	↑	4	0,1%	75,0%
Higiene no Aeroporto	6	↑	3	0,1%	100,0%
Condições de segurança	5	↑	-	0,1%	n/a
Falta do Livro de Reclamações	2	↓	3	0,0%	-33,3%
Outros	707	↑	521	10,1%	35,7%
<b>TOTAL</b>	<b>7.011</b>	<b>↑</b>	<b>3.950</b>	<b>100%</b>	<b>77,5%</b>

Fonte: ANAC

Nota: PMR "Passageiros com Mobilidade Reduzida"

O 1º semestre de 2018 foi marcado pela já mencionada perturbação resultante do cancelamento de um total de 95 voos da TAP e da Ryanair.

Por conseguinte, o motivo "cancelamento de voo" representou 27,8% do total das reclamações face aos 14,4% verificados em igual período de 2017, espelhando, consequentemente, o maior crescimento homólogo (+243%). Em contrapartida, o motivo "atraso de voo" evoluiu de um peso relativo de 23,2% no primeiro semestre de 2017 para 18,3% em 2018.

Não obstante, o motivo “atraso do voo” (com e sem perda de ligação) manteve a posição de principal motivo conducente à apresentação de reclamações por parte dos passageiros do transporte aéreo (32,3%), atenuando a sua representatividade em relação ao período homólogo anterior (35,7%).

As questões relacionadas com atrasos de voos ascenderam à segunda posição na ordenação das reclamações, representando 18,3% do total de reclamações recebidas pela ANAC.

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 reuniram aproximadamente 65,2% do total de reclamações recebidas pela ANAC no período em análise, isto é, mais 7.9 p.p. face ao semestre homólogo.

Os outros motivos não concretamente enquadráveis mantiveram em termos homólogos o 4º registo mais elevado, representaram cerca de 10,1% do total de reclamações verificadas no período em análise.

## **V –Supervisão 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 quer 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 concretizadas no período em análise ações específicas de fiscalização, os serviços competentes da ANAC analisaram as 7.011 reclamações registadas 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).

## VI – Conclusões

No primeiro semestre de 2018, a ANAC recebeu um total de 7.011 reclamações de passageiros, que significam um acréscimo de 77,5% em relação a igual período de 2017. Das reclamações recebidas 87,9% estão relacionadas com a prestação de serviços das companhias aéreas, 10% são dirigidas aos gestores aeroportuários e os restantes 2,1% são referentes à atuação dos prestadores de serviços de assistência em escala.

As três entidades com mais reclamações (TAP Portugal, Ryanair e Aeroporto de Lisboa) responderam por 76,1% das mesmas (5.337 de 7.011 reclamações), sendo que as três entidades com mais reclamações no período homólogo (TAP Portugal, Sata Air Açores e Aeroporto de Lisboa) representaram 72,2% do total de reclamações (2.852 de 3.950 reclamações).

As principais companhias aéreas de baixo custo, Ryanair e Easyjet responderam por 10,2% do total das reclamações (6,4% no primeiro semestre de 2017), agravamento este provocado pelo acentuado acréscimo do número de reclamações dirigidas à Ryanair.

Em termos homólogos, praticamente todos os tópicos de reclamação sofreram um aumento do número de reclamações, com especial incidência nas categorias dos cancelamentos de voo e perdas de voo, quer com variações significativas absolutas, quer relativas.

Os atrasos dos voos (com e sem perda de ligação) mantiveram o lugar cimeiro dos motivos de reclamação mais invocados pelos passageiros, com 32,3% do total das reclamações do semestre. Na ordenação dos principais motivos alegados pelos passageiros seguem-se os motivos relacionados com o cancelamento de voo (27,8%) e perda de voo (9%), representando conjuntamente 69,1% do total de reclamações.

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, responderam por 65,2% do total de reclamações recebidas pela ANAC no período em análise, isto é, mais 7,9 p.p. em relação ao período homólogo de 2017.