



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

**1º Semestre de 2019**

## Índice

1 - Introdução.....	3
2 - Enquadramento Jurídico .....	3
3 - Breve análise do Tráfego Aéreo em Portugal.....	4
3 - Procedimento de Tratamento das Reclamações de Passageiros.....	5
4 - Reclamações registadas pela ANAC no 1º Semestre de 2019 .....	6
4.1. Entidades Reclamadas .....	6
4.2. Operadores Nacionais .....	8
4.3. Operadores Estrangeiros .....	10
4.4. Principais Motivos das Reclamações.....	12
5 - Supervisão da ANAC .....	14
6 - Conclusões .....	15

## 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 2019 .....	8
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 (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 – 1º SEMESTRE de 2017, 2018 e 2019.....	5
---	---

## **1 - 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 legítimos interesses 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”*.

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 2019.

## **2 – 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 dos 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;
- Livro de Reclamações Eletrónico (Decreto-Lei 74/2017 de 21 de junho).

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, sem prejuízo do cumprimento dos prazos de reclamação previstos na lei.

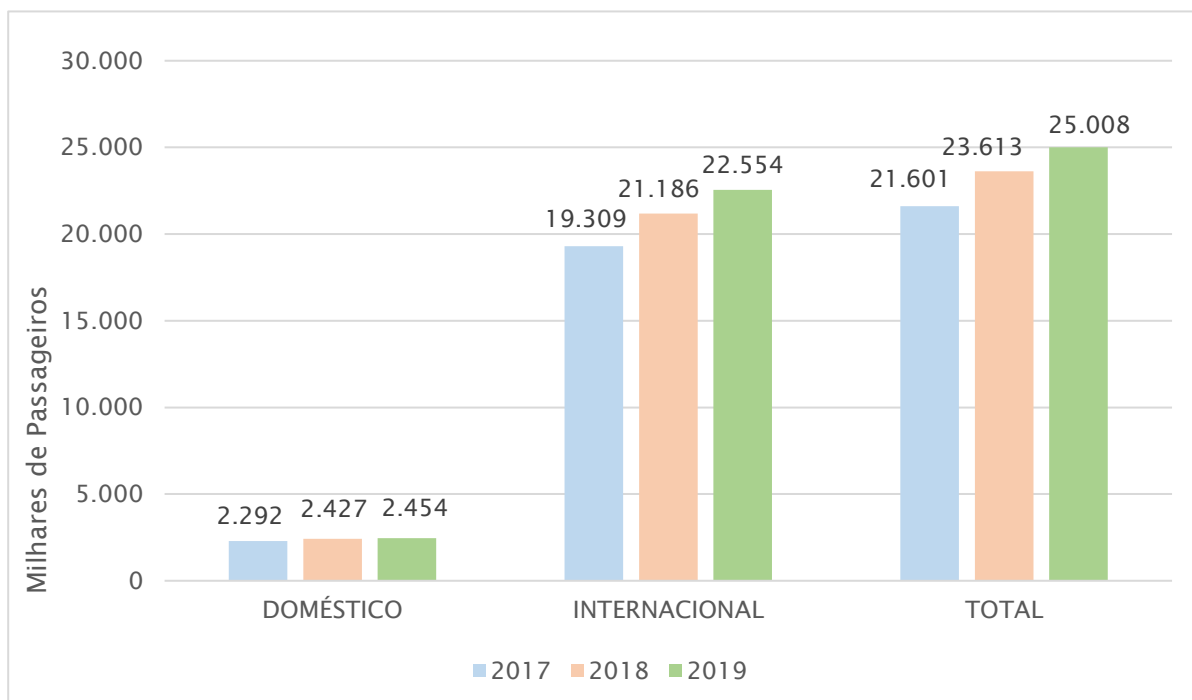
### **3 – Breve análise do Tráfego Aéreo em Portugal**

A análise do objeto de estudo do presente Relatório – as reclamações dos passageiros do transporte aéreo - não pode ser dissociada 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 25 milhões de passageiros embarcados e desembarcados nas infraestruturas aeroportuárias nacionais durante o primeiro semestre de 2019.

Este indicador evidencia crescimentos homólogos semestrais sucessivos de 19,9%, 9,3% e 5,9% em 2017, 2018 e 2019, respetivamente.

**GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS - 1º SEMESTRE de 2017, 2018 e 2019**



### **3 – 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 a 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 e posteriores alterações introduzidas pelos DL n.º 29/2000, de 13/03, DL n.º 72-A/2010, de 18/06, DL n.º 73/2014, de 13/05, DL n.º 58/2016, de 29/08 e DL n.º 74/2017, de 21/06, 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 concedida 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. As reclamações de passageiros podem, nalguns casos, dirigir-se a entidades que não são as que efetivamente prestaram o serviço reclamado.

#### 4 – Reclamações registadas pela ANAC no 1º Semestre de 2019

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 2019		1º semestre 2018	Peso relativo das reclamações 1º SEM 2019	Varição homóloga 1º SEM 19/18
Companhias Aéreas Nacionais	3.488	↓	4.952	59,2%	-29,6%
Companhias Aéreas Estrangeiras	1.391	↑	1.210	23,6%	15,0%
Prestadores de Serviços de Assistência em Escala	604	↑	145	10,2%	316,6%
Gestor Aeroportuário	413	↓	704	7,0%	-41,3%
<b>TOTAL</b>	<b>5.896</b>	<b>↓</b>	<b>7.011</b>	<b>100%</b>	<b>-15,9%</b>

Fonte: ANAC

Em termos homólogos destaca-se o decréscimo do número de reclamações, consubstanciado numa quebra de cerca de 15,9%, correspondente a menos 1.115 reclamações registadas num período marcado por um crescimento homólogo de 5,9% em número de passageiros transportados.

O peso das reclamações dirigidas às companhias aéreas nacionais face ao total das reclamações recebidas no primeiro semestre de 2019 recuou para 59,2% (70,6% no primeiro semestre de 2018), por contraposição do peso das reclamações dirigidas às companhias aéreas estrangeiras que se fixou em 23,6%, isto é, mais 6,3% p.p. do que no primeiro semestre de 2018.

Consequentemente, o número de reclamações dirigidas às companhias aéreas nacionais recuou 29,6% e o número de reclamações dirigidas às companhias aéreas estrangeiras cresceu 15%.

Na ordenação das entidades mais reclamadas, refletida no quadro seguinte, a TAP Portugal manteve o registo mais elevado das reclamações de passageiros, reunindo 42% do total das reclamações registadas, mas com uma variação homóloga favorável de 43,4%. Em termos absolutos este é o registo mais baixo da operadora na série semestral desde o primeiro semestre de 2017.

A Ryanair obteve o segundo registo mais elevado, respondendo por 12% do total das reclamações registadas no semestre e uma variação homóloga de +41,8%, um efeito das sucessivas greves ocorridas no primeiro semestre. A SATA Internacional obteve o terceiro registo mais elevado em número de reclamações e o maior crescimento em termos homólogos.

Note-se, contudo, que em ambos os casos a respetiva posição no *ranking* de números absolutos de reclamações decorre necessariamente do volume de passageiros transportados, verificando-se que, em termos ponderados (n.º de reclamações por 1000 passageiros transportados), as posições cimeiras são ocupadas pela White Airways e, seguidamente, pela SATA Internacional e pela SATA Air Açores, no caso das transportadoras nacionais, e pela Tunisair no âmbito dos operadores estrangeiros.

## QUADRO 2 - ENTIDADES COM MAIS RECLAMAÇÕES NO 1º SEMESTRE DE 2019

	Reclamações 1º SEM 2019		Reclamações 1º SEM 2018	Peso relativo das reclamações 1º SEM 2019	Varição homóloga 1º SEM 19/18
TAP - Portugal	2.476	↓	4.373	42,0%	-43,4%
Ryanair, Ltd.	709	↑	500	12,0%	41,8%
SATA Internacional, S.A.	664	↑	157	11,3%	322,9%
Portway - Handling de Portugal	437	↑	101	7,4%	332,7%
SATA Air Açores	335	↓	393	5,7%	-14,8%
Aeroporto do Porto	175	↑	121	3,0%	44,6%
Groundforce	167	↑	44	2,8%	279,5%
Aeroporto de Lisboa	147	↓	464	2,5%	-68,3%
Vueling Airlines	146	↑	10	2,5%	1360,0%
Easyjet	69	↓	217	1,2%	-68,2%
Iberia L.A.E. S.A.	67	↑	40	1,1%	67,5%
Outras	504	↓	685	8,5%	-26,4%
<b>TOTAL</b>	<b>5.896</b>	<b>↓</b>	<b>7.011</b>	<b>100,0%</b>	<b>-15,9%</b>

Fonte: ANAC

## 4.2. Operadores Nacionais

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

	Reclamações 1º SEM 2019		Reclamações 1º SEM 2018	Passageiros Transportados 1º SEM 2019 (milhares)	Passageiros Transportados 1º SEM 2018 (milhares)	Peso relativo das reclamações 1º SEM 2019	Varição homóloga 1º SEM 19/18	Reclamações por 1000 passageiros transportados (1º SEM 2019)
TAP - Portugal	2.476	↓	4.373	8.044	7.671	71,0%	-43,4%	0,31
SATA Air Açores	335	↓	393	312	293	9,6%	-14,8%	1,07
SATA Internacional, S.A.	664	↑	157	415	390	19,0%	322,9%	1,60
Orbest, S.A.	8	↓	22	30	45	0,2%	-63,6%	0,27
Aerovip - Companhia de Transportes e Serviços Aéreos, S.A.	2	=	2	6	17	0,1%	0,0%	0,35
EuroAtlantic Airways - Transportes Aéreos, S.A.	1	↓	2	9	10	0,0%	-50,0%	0,11
Everjets - Aviação Executiva SA	-	↓	2	0,2		0,0%	-100,0%	0,00
White - Airways, S.A.	2	↑	1	0,4	0,4	0,1%	100,0%	5,10
<b>TOTAL</b>	<b>3.488</b>	<b>↓</b>	<b>4.952</b>	<b>8.816</b>	<b>8.428</b>	<b>100%</b>	<b>-29,6%</b>	<b>0,40</b>

Fonte: ANAC

Nota: 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 para evitar a dupla contagem de passageiros.



O número de reclamações dirigidas aos serviços prestados pelas companhias aéreas nacionais recuou 29,6% em termos homólogos, em particular devido à redução acentuada das reclamações dirigidas à TAP Portugal.

Ainda assim, a TAP Portugal continuou a reunir o maior número de reclamações de passageiros no período em análise, representando 71% do total das reclamações dirigidas às companhias aéreas nacionais para uma proporção de 91,2% de passageiros transportados e um peso de 50,7% em relação ao total das reclamações dirigidas às companhias aéreas (nacionais e estrangeiras).

Não obstante, tal decorre necessariamente do volume de passageiros transportados, verificando-se que, em termos ponderados (n.º de reclamações por 1000 passageiros transportados), os operadores com mais reclamações foram a White Airways e, seguidamente, a SATA Internacional e a SATA Air Açores.

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

	Reclamações 1º SEM 2019	Reclamações 1º SEM 2018	Passageiros Movimentados 1º SEM 2019 (milhares)	Passageiros Movimentados 1º SEM 2018 (milhares)	Peso relativo das reclamações 1º SEM 2019	Varição homóloga 1º SEM 19/18	Reclamações por 1000 passageiros movimentados (1º SEM 2019)
Aeroporto do Porto	175	121	5.535	5.107	42,4%	45%	0,032
Aeroporto de Lisboa	147	464	13.544	12.850	35,6%	-68%	0,011
Aeroporto de Faro	41	52	3.822	3.613	9,9%	-21%	0,011
Aeroporto de Ponta Delgada	25	36	522	488	6,1%	-31%	0,048
Aeroporto do Funchal	22	24	1.207	1.190	5,3%	-8%	0,018
Aeroporto da Horta	2	4	51	46	0,5%	-50%	0,039
Aeroporto de Porto Santo	1	1	47	50	0,2%	0%	0,021
Aeroporto das Lajes	-	2	176	169	0,0%	-100%	0,000
Aeroporto do Pico	-	-	29	27	0,0%	n/a	0,000
Aeroporto de S. Maria	-	-	23	21	0,0%	n/a	0,000
Aeroporto de S. Jorge	-	-	17	15	0,0%	n/a	0,000
Aeroporto das Flores	-	-	14	13	0,0%	n/a	0,000
Aeroporto da Graciosa	-	-	13	12	0,0%	n/a	0,000
<b>TOTAL</b>	<b>413</b>	<b>704</b>	<b>24.998</b>	<b>23.602</b>	<b>100%</b>	<b>-41,3%</b>	<b>0,017</b>

Fonte: ANAC

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

n/a - Não aplicável

A diminuição em termos homólogos do número de reclamações dirigidas às infraestruturas aeroportuárias nacionais, em 41,3%, compara com um crescimento homólogo do número de passageiros transportados de 5,9%.

Do universo de 413 reclamações direcionadas aos serviços prestados pelas infraestruturas aeroportuárias nacionais (menos 291 reclamações em termos homólogos) sobressai o aeroporto de Porto, sobre o qual incidiram 42,4% do número de reclamações para um volume de passageiros movimentados de 5,5 milhões, superando o Aeroporto de Lisboa, com 147 reclamações e um volume de passageiros movimentados de 13,5 milhões.

As três infraestruturas aeroportuárias nacionais com maior volume de passageiros movimentados (Lisboa, Porto e Faro) reuniram cerca de 87,9% das reclamações registadas para cerca de 91,6% do tráfego processado nas infraestruturas que movimentaram mais de 10.000 passageiros.

Em termos do número de reclamações por passageiro movimentado, o Aeroporto do Porto obteve o pior desempenho neste indicador de entre as três maiores infraestruturas nacionais, com 3,2 reclamações por cada 100.000 passageiros transportados.

### **4.3. Operadores Estrangeiros**

O primeiro semestre de 2019 registou um aumento do número de reclamações relacionadas com a prestação de serviços das companhias aéreas estrangeiras. As 1.391 reclamações dirigidas aos serviços prestados por estas companhias aéreas representaram 23,6% do universo de reclamações do período em análise, observando-se um agravamento de 15% face a igual período de 2018.

Considerando as 10 transportadoras aéreas com mais reclamações registadas, o acréscimo do número de reclamações (+26,5%) foi superior ao acréscimo do volume de passageiros transportados de cerca de 10%.

As principais companhias aéreas de baixo custo – Ryanair e Easyjet - reuniram 55,9% (59,3% em igual período de 2018) das reclamações contabilizadas neste segmento, e a companhia aérea Vueling Airlines registou o maior aumento homólogo, com um acréscimo de 136 reclamações, posicionando-se, assim, como a companhia aérea estrangeira com o segundo registo mais elevado em número de reclamações.

Importa, contudo, ter em conta que o número absoluto de reclamações decorre necessariamente do volume de passageiros transportados, verificando-se que, em termos

ponderados (n.º de reclamações por 1000 passageiros transportados), que o operador estrangeiro com maior número de reclamações foi a Tunisair, seguida da Empresa de Transportes Aéreos de Cabo Verde.

As três companhias aéreas estrangeiras com mais reclamações registadas respondem por uma parcela correspondente a 66,4% das reclamações. Na ordenação decrescente do número de reclamações, as 11 companhias aéreas seguintes representam 20,4% do total das reclamações e os 13,2% remanescentes encontram-se distribuídos por 44 transportadoras que não atingiram, individualmente, mais de 10 reclamações no período em análise.

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

	Reclamações 1º SEM 2019		Reclamações 1º SEM 2018	Passageiros Transportados 1º SEM 2019 (milhares)	Passageiros Transportados 1º SEM 2018 (milhares)	Peso relativo das reclamações 1º SEM 2019	Varição homóloga 1º SEM 19/18	Reclamações por 1000 passageiros transportados (1º SEM 2019)
Ryanair, Ltd.	709	↑	500	4.957	4.567	51,0%	42%	0,143
Vueling Airlines, S.A.	146	↑	10	603	539	10,5%	1360%	0,242
Easyjet	69	↓	217	n.d	n.d	5,0%	-68%	n/a
Iberia L.A.E. S.A.	67	↑	40	419	331	4,8%	68%	0,160
Empresa de Transportes Aéreos de Cab	39	↑	13	48	40	2,8%	200%	0,808
Deutsche Lufthansa Ag.	38	↓	70	603	596	2,7%	-46%	0,063
Air Europa Líneas Aéreas, S.A.U.	25	↑	22	271	195	1,8%	14%	0,092
Enter Air	22	↑	17	40	34	1,6%	29%	0,549
Wizzair Hungary LTD.	21	↑	13	184	164	1,5%	62%	0,114
Turkish Airlines	20	↑	12	133	139	1,4%	67%	0,151
Linhas Aéreas de Angola - TAAG Ep.	15	↑	10	206	185	1,1%	50%	0,073
Royal Air Maroc	13	↓	16	77	73	0,9%	-19%	0,168
Tunisair	13	=	13	9	10	0,9%	0%	1,455
Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.	11	↑	5	129	83	0,8%	120%	0,085
Outras operadoras (2019 S1 = 44)	183	↓	277	n/a	n/a	n/a	-34%	n/a
<b>TOTAL</b>	<b>1.391</b>	<b>↑</b>	<b>1.210</b>	<b>n/a</b>	<b>n/a</b>	<b>87%</b>	<b>15,0%</b>	<b>n/a</b>

Fonte: ANAC

#### 4.4. Principais Motivos das Reclamações

O quadro seguinte identifica o conjunto dos 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 TIPO DE MOTIVO**

	1º semestre 2019		1º semestre 2018	Peso relativo das reclamações 1º SEM 2019	Varição homóloga 1º SEM 19/18
Cancelamento de voo	1.333	↓	1.948	22,6%	-31,6%
Atraso de voo	1.073	↓	1.280	18,2%	-16,2%
Atraso com perda de ligação ou ligações	632	↓	983	10,7%	-35,7%
Perda do voo	591	↓	634	10,0%	-6,8%
Bagagem	571	↓	616	9,7%	-7,3%
Recusa de embarque	223	↓	358	3,8%	-37,7%
Condições de "Check-in"	153	↑	144	2,6%	6,3%
Controlo de RX	112	↑	36	1,9%	211,1%
Atraso na entrega da bagagem no aeroporto	106	↑	45	1,8%	135,6%
Condições na cabine	46	↑	7	0,8%	557,1%
PMR - falta de assistência	25	↑	10	0,4%	150,0%
Serviço a bordo	17	↓	34	0,3%	-50,0%
Reembolso	13	↓	146	0,2%	-91,1%
Check-in fechado	10	↓	17	0,2%	-41,2%
Condições de segurança	10	↑	5	0,2%	n/a
Higiene no Aeroporto	7	↑	6	0,1%	16,7%
Cancelamento da operação	6	↓	23	0,1%	-73,9%
Falta do Livro de Reclamações	6	↑	2	0,1%	200,0%
PMR	3	↓	10	0,1%	-70,0%
Outros	959	↑	707	16,3%	35,6%
<b>TOTAL</b>	<b>5.896</b>	<b>↓</b>	<b>7.011</b>	<b>100%</b>	<b>-15,9%</b>

Fonte: ANAC

Nota: PMR "Passageiros com Mobilidade Reduzida"

A preponderância dos 3 motivos mais reclamados (cancelamento de voo, atraso de voo, atraso com perda de ligação ou ligações) regrediu para 51,3% do total das reclamações (60,1% no primeiro semestre de 2018), o que corresponde a menos 1.173 reclamações codificadas nestas categorias.

O motivo "cancelamento de voo" registou uma variação homóloga favorável de menos 31,6%, representando 22,6% do total das reclamações face aos 27,8% registados em igual período de 2018.

O segundo motivo mais invocado, o "atraso de voo", manteve o peso relativo de cerca de 18% das reclamações, mas regista uma redução homóloga de menos 16,2%. A conjugação dos motivos relativos a "atraso do voo" - com e sem perda de ligação - mantiveram, no seu conjunto, a posição de principal motivo conducente à apresentação de reclamações por parte

dos passageiros do transporte aéreo, com 28,9% do total das reclamações, reduzindo o seu peso relativo em relação ao período homólogo anterior (32,3%).

As reclamações relacionadas com a perda de voo ascenderam à terceira posição na ordenação das reclamações do período, representando 10% do total das reclamações contabilizadas pela ANAC.

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 55,3% do total de reclamações recebidas pela ANAC no período em análise, menos 9,9 p.p. em relação ao semestre homólogo.

Os outros motivos não concretamente enquadráveis representaram cerca de 16,3% do total das reclamações contabilizadas no período em análise.

## **5 – 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 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, foram realizadas 2 ações inspetivas, uma no aeroporto de Lisboa e uma no Porto, no decurso das quais se inspecionaram as entidades que se elencam no Anexo I.

No período em análise os serviços competentes da ANAC analisaram as 5.896 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).

## 6 – Conclusões

No primeiro semestre de 2019, a ANAC recebeu um total de 5.896 reclamações de passageiros, um decréscimo de 15,9% em relação a igual período de 2018. Das reclamações recebidas 82,8% estão relacionadas com a prestação de serviços das companhias aéreas, 10,2% são dirigidas aos Prestadores de Serviços de Assistência em Escala e as restantes 7% são dirigidas aos gestores aeroportuários.

A maior variação homóloga das reclamações, em percentagem, por tipo de entidade, pertenceu aos prestadores de Serviços de Assistência em Escala com um crescimento de 316,6%. Em termos absolutos, a maior variação pertence ao segmento das companhias aéreas nacionais com menos 1.464 reclamações alocadas.

As três entidades com mais reclamações no período em análise (TAP Portugal, Ryanair e Sata Internacional) responderam por 65,3% do total das reclamações (3.849 de 5.896).

As principais companhias aéreas de baixo custo, Ryanair e Easyjet responderam por 15,9% do total das reclamações dirigidas a companhias aéreas (11,6% no primeiro semestre de 2018).

Em termos ponderados (n.º de reclamações por 1000 passageiros transportados), verifica-se que, descontado o efeito de volume de passageiros transportados, as companhias aéreas que receberam maior número de reclamações foram, não obstante, a White Airways e, seguidamente, a SATA Internacional e a SATA Air Açores, no caso das transportadoras nacionais, e a Tunisair, seguida pela Empresa de Transportes Aéreos de Cabo Verde, no âmbito dos operadores estrangeiros.

Os atrasos dos voos (com e sem perda de ligação) mantiveram o lugar cimeiro dos motivos de reclamação mais invocados pelos passageiros, reunindo 28,9% do total das reclamações do semestre. Na ordenação dos principais motivos alegados pelos passageiros seguiram-se os motivos relacionados com o cancelamento de voo (22,6%) e motivos relacionados com a perda de voo (10%), representando no seu conjunto 61,6% 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 55,3% do total de reclamações recebidas pela ANAC no período em análise, menos 9,9 p.p. em relação ao período homólogo de 2018.

## Anexo I

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

**Período: 1º Semestre de 2019**

### **Aeroporto de Lisboa**

Transportadora Aérea/Representante
Groundforce
Delta Airlines
Lufthansa
Swiss Airlines
Brussel Airlines
Portway
Emirates
TAP
Turkish Airlines
TACV
Aeroflot
TAAG
Sata Air Açores
Sata Internacional
Air Europa

### **Aeroporto do Porto**

Transportadora Aérea/Representante
ANA Aeroportos
Portway
Easyjet
Groundforce
Groundlink
Air Europa
Lufthansa
Swiss Airlines
Brussels Airlines



TAP

Sata Açores

Sata Internacional

TAAG

Turkish Airlines