



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

**2º Semestre de 2020**

## Índice

1 - Introdução.....	3
2 - Enquadramento Jurídico .....	4
3 - Contexto Pandémico .....	4
4 - Breve análise do Tráfego Aéreo em Portugal.....	6
5 - Procedimento de Tratamento das Reclamações de Passageiros.....	8
6 - Reclamações registadas pela ANAC no 2º Semestre de 2020.....	9
6.1. Entidades Reclamadas .....	9
6.2. Operadores Nacionais.....	11
6.3. Operadores Estrangeiros .....	14
6.4. Principais Motivos das Reclamações.....	15
7 - Supervisão da ANAC.....	17
8 - Conclusões.....	17

## Índice de Quadros

QUADRO 1 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE ENTIDADE.....	9
QUADRO 2 - ENTIDADES COM MAIS RECLAMAÇÕES NO 2º SEMESTRE DE 2020.....	10
QUADRO 4 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR AEROPORTO COM MAIS DE 10,000 PASSAGEIROS PROCESSADOS EM 2019 .....	13
QUADRO 5 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TRANSPORTADORA AÉREA ESTRANGEIRA (mais de 10 reclamações).....	14
QUADRO 6 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE MOTIVO .....	15

## Índice de Gráficos

GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS - 2 <sup>os</sup> SEMESTRES DE 2017-2020 .....	7
GRÁFICO 2 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DIÁRIO DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS - 2019/2020.7	7

## 1 - Introdução

No âmbito das disposições constantes do Decreto-Lei n.º 40/2015, de 16 de março, 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.

Assim, e no que diz respeito às reclamações dos passageiros de transporte aéreo, a ANAC é a entidade responsável pela aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro, que estabelece 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.

A ANAC é também a entidade responsável pela fiscalização do cumprimento do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro (alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21/06 e com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 9/2020, de 10 de março), que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral.

O enquadramento dos poderes de intervenção da ANAC completa-se ainda com uma procura contínua da eficaz proteção dos interesses e promoção dos direitos dos passageiros.

Desse modo, de acordo com o disposto na alínea c) do n.º 3 do artigo 4.º do supracitado Decreto-Lei n.º 40/2015, de 16 de março, 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”*.

Também de acordo com a alínea b) do artigo 47.º do referido Decreto-Lei, incumbe 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”*.

Estipula ainda o n.º 2 do artigo 48.º do mesmo diploma, que caberá à Autoridade Nacional de Aviação Civil *“...inspeccionar 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 análise das reclamações de passageiros recebidas pela ANAC no período compreendido entre julho e dezembro de 2020.

## **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.

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 fiscalizar o cumprimento do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro (Livro de Reclamações) no que às suas entidades reguladas diz respeito. No caso de incumprimento das disposições do citado Decreto-Lei n.º 156/2005, é aplicável o regime sancionatório nele previsto.

Neste contexto, a ANAC recebe e analisa as reclamações que lhe são remetidas diretamente, através dos meios de contacto disponíveis.

A ANAC recebe ainda as reclamações registadas nos Livros de Reclamações (em formato físico ou eletrónico) das entidades reguladas, acompanhadas da resposta já enviada ao consumidor ou utente, quando aplicável, e demais elementos adicionais que lhe sejam enviados pelo fornecedor de bens ou pelo prestador de serviços, designadamente os respetivos esclarecimentos e informação sobre os seguimentos que tenham sido dados às reclamações.

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 – Contexto Pandémico**

A pandemia do vírus SARS-CoV-2 (COVID 19) continua a provocar efeitos sem precedentes no setor do transporte aéreo. Os efeitos deste contexto pandémico mantêm-se, com as

consequentes repercussões na atividade das transportadoras aéreas, incluindo o cancelamento de voos e os daí resultantes pedidos de reembolso dos bilhetes.

A 18 de março de 2020, a Comissão Europeia, através do Aviso 2020/C 89 I/01 emitiu orientações para a interpretação dos regulamentos da União Europeia em matéria de direitos dos passageiros no contexto do desenvolvimento da situação da Covid-19

Referiu a Comissão que se *“o transportador propuser um vale, essa oferta não pode afetar o direito do passageiro de optar em vez disso pelo reembolso”* e que as transportadoras aéreas não estão isentas das suas obrigações legais, designadamente nos deveres de assistência ao passageiro, mesmo em situações extraordinárias como a que ocorreu em 2020.

A Comissão considerou ainda que *“ao serem tomadas medidas pelas autoridades públicas destinadas a conter a pandemia de Covid-19, tais medidas não são, pela sua natureza e origem, inerentes ao exercício normal da atividade das transportadoras, encontrando-se fora do seu controlo efetivo”*. Assim, *“o artigo 5.º, n.º 3, prescinde do direito a indemnização sempre que o cancelamento em causa «se ficou a dever» a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.”*

Posteriormente, a 13 de maio de 2020, e para mitigar os efeitos disruptivos da pandemia de Covid 19 no que concerne ao cancelamento de voos e ao exercício dos direitos dos passageiros legalmente consagrados, a Comissão Europeia emitiu a Recomendação (UE) 2020/648, relativa aos vales propostos aos passageiros e viajantes em alternativa ao reembolso de serviços de transporte e de viagens organizadas canceladas no contexto da pandemia.

Nos termos desta Recomendação, os Estados-membros deviam dotar os vouchers de características que os tornassem mais interessantes, fiáveis e uma alternativa aos pedidos de reembolso, designadamente, garantindo o reembolso no caso de falência do emissor.

Em concreto, a Comissão recomendou, entre outras, as seguintes características:

- Os vouchers deverão ter um prazo de validade mínimo de 12 meses.
- Deve ser prevista a possibilidade de reembolso automático do montante do voucher em causa ao passageiro pelo menos 14 dias após o termo do seu prazo de validade, caso o voucher ainda não tenha sido resgatado.
- Deve ser prevista a possibilidade de, no caso dos vouchers que possuam um prazo de validade superior a 12 meses, os passageiros terem o direito de solicitar o reembolso em dinheiro o mais tardar 12 meses após a emissão do vale em causa.

- Deve ser prevista a possibilidade de utilizar os vouchers como forma de pagamento em qualquer nova reserva efetuada antes da sua data de expiração, mesmo que o pagamento ou o serviço tenha lugar após essa data.
- Os transportadores devem assegurar que os vales permitem que os passageiros viajem na mesma rota com as mesmas condições de serviço descritas na reserva original;
- Deve ser prevista a transferibilidade do voucher para outro passageiro sem custos adicionais.

Não obstante o enquadramento regulatório já existente e o criado para efeitos de gestão do contexto pandémico, a aplicabilidade das medidas criadas foi bastante condicionada pelas restrições operacionais reais impostas ao transporte aéreo.

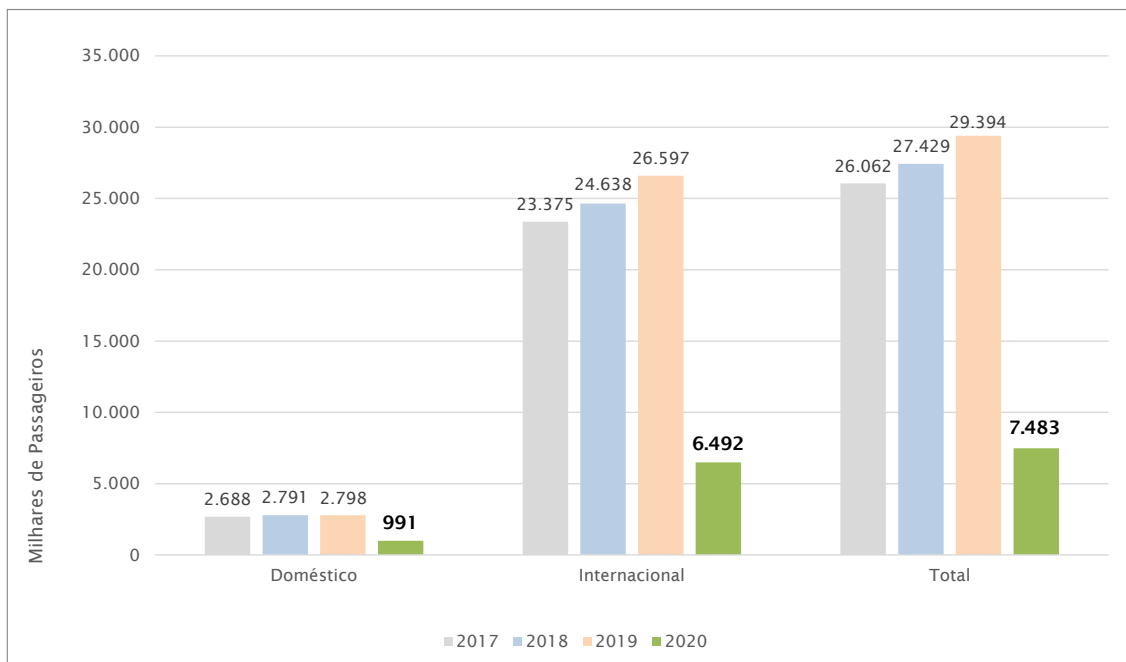
#### **4 – Breve análise do Tráfego Aéreo em Portugal**

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.

Como ilustrado no gráfico seguinte, o transporte aéreo comercial medido em número de passageiros totalizou cerca de 7,5 milhões de passageiros embarcados e desembarcados nas infraestruturas aeroportuárias nacionais durante o segundo semestre de 2020.

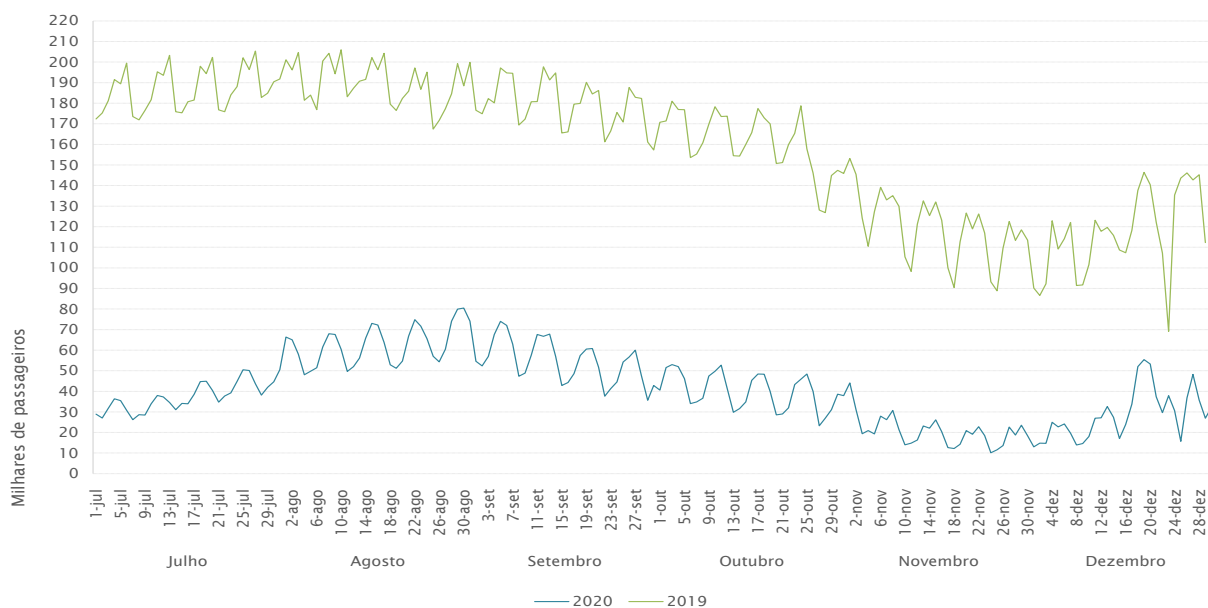
Ao registar uma quebra abrupta e sem precedentes de -74,5% em termos homólogos, este indicador sintetiza os efeitos da pandemia de Covid - 19 no transporte aéreo, depois de sucessivos semestres com variações positivas de 14,2%, 5,2% e 7,2% nos segundos semestres de 2017, 2018 e 2019, respetivamente.

**GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS - 2<sup>OS</sup> SEMESTRES DE 2017-2020**



O segundo semestre de 2020 fica, assim, marcado pela quebra do volume de passageiros transportados, que se manifesta desde o final do primeiro trimestre.

**GRÁFICO 2 - EVOLUÇÃO DO NÚMERO DIÁRIO DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS - 2019/2020**



Nota: Valores dos dois anos alinhados pelos dias da semana mais próximos.

## 5 – Procedimento de Tratamento das Reclamações de Passageiros

A ANAC coloca 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 pelo Decreto-Lei n.º 29/2000, de 13/03, pelo Decreto-Lei n.º 72-A/2010, de 18/06, pelo Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13/05, pelo Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29/08 e pelo Decreto-Lei 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 interna e de acesso exclusivo aos técnicos responsáveis pelo seu tratamento.

A ANAC assegura o tratamento das reclamações que se enquadrem nas suas competências regulatórias. As restantes reclamações submetidas à ANAC, e que não se enquadrem nas suas competências, são reencaminhadas às entidades responsáveis.

No caso das reclamações registadas no Livro de Reclamações, a ANAC garante ainda o 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.

Os reclamantes que registem as suas reclamações na plataforma eletrónica do Livro de Reclamações podem aí verificar o ponto de situação da análise das reclamações pelas transportadoras aéreas e restantes prestadores de serviços.

As reclamações objeto de análise do presente relatório correspondem, assim, a todas as reclamações recebidas pela ANAC<sup>1</sup>. As reclamações de passageiros podem, em alguns casos, dirigir-se a entidades que não são as que efetivamente prestaram o serviço reclamado. O número de reclamações inclui, assim, todas as reclamações válidas registadas no semestre, independentemente da data em que ocorreu o evento que esteve na origem da reclamação, desde que sejam cumpridos os prazos legais para a formalização da mesma.

---

<sup>1</sup> Eventuais incorreções na identificação das reclamações por parte dos passageiros que apenas posteriormente sejam detetados, poderão ser objeto de recodificação ou correção posteriores.



## 6 – Reclamações registadas pela ANAC no 2º Semestre de 2020

Neste capítulo são apresentadas as estatísticas sobre as reclamações registadas pela ANAC no período considerado, nomeadamente quanto ao volume, origem e motivos inerentes.

No entanto, a conturbada evolução da epidemia e das medidas que a combateram contribuíram para o estabelecimento de um padrão de reclamações atípico, que prejudica a comparação do semestre em análise com os seus homólogos.

### 6.1. Entidades Reclamadas

Em termos homólogos, o segundo semestre de 2020 registou uma quebra de 52,9% do número de reclamações (menos 3.610 reclamações registadas), enquadrada por uma variação homóloga no número de passageiros transportados de -74,5%.

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

	2º semestre 2020		2º semestre 2019	Peso relativo das reclamações 2º SEM 2020	Varição homóloga 2º SEM 20/19
Companhias Aéreas Nacionais	1.867	↓	4.377	58,1%	-57,3%
Companhias Aéreas Estrangeiras	1.110	↑	994	34,5%	11,7%
Prestadores de Serviços de Assistência em Escala	116	↓	793	3,6%	-85,4%
Gestor Aeroportuário	123	↓	662	3,8%	-81,4%
<b>TOTAL</b>	<b>3.216</b>	<b>↓</b>	<b>6.826</b>	<b>100%</b>	<b>-52,9%</b>

Fonte: ANAC

O peso das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas nacionais face ao total das reclamações recebidas no segundo semestre de 2020 cresceu 6,1 p.p. em termos homólogos, fixando-se em 58,1%.

Já o peso relativo das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas estrangeiras relativamente ao total das reclamações verificadas subiu para 34,5%, traduzindo um agravamento face aos 14,6% registados no segundo semestre de 2019 e os 19,6% em igual período de 2018.

Em termos absolutos, o número de reclamações dirigidas às transportadoras aéreas nacionais recuou 57,3%, correspondente a menos 2.510 reclamações e as dirigidas às transportadoras aéreas estrangeiras cresceram 11,7%, correspondente a mais 116 reclamações. No conjunto, foram registadas menos 2.349 reclamações dirigidas às transportadoras aéreas, o que representa uma variação homóloga de -44,6%.

Considerando a quebra de 74,5% no número de passageiros transportados o número de reclamações poderá vir a diminuir. No entanto, é importante realçar que a pandemia COVID-19 continua a afetar os passageiros e as transportadoras aéreas. Nesse sentido, e devido às restrições de viagens, suspensão de voos, fecho de fronteiras, e permanentes atualizações das restrições, inúmeros voos são cancelados diariamente, gerando novas reclamações.

Outros aspetos operacionais, como os relacionados com a gestão, em contexto de pandemia, das equipas de tripulantes e outras alocações de pessoal podem ainda criar disrupções na prestação do serviço, das quais resultem reclamações de passageiros.

#### QUADRO 2 – ENTIDADES COM MAIS RECLAMAÇÕES NO 2º SEMESTRE DE 2020

	Reclamações 2º SEM 2020		Reclamações 2º SEM 2019	Peso relativo das reclamações 2º SEM 2020	Varição homóloga 2º SEM 20/19
TAP - Portugal	1.641	↓	3.243	51,0%	-49,4%
Ryanair, Ltd.	439	↑	138	13,7%	218,1%
SATA Internacional, S.A.	133	↓	873	4,1%	-84,8%
Aeroporto de Lisboa	114	↓	251	3,5%	-54,6%
Deutsche Lufthansa Ag.	99	↑	81	3,1%	22,2%
SATA Air Açores	91	↓	248	2,8%	-63,3%
Portway - Handling de Portugal	90	↓	491	2,8%	-81,7%
Easyjet	76	↓	94	2,4%	-19,1%
Vueling Airlines, S.A.	49	↓	105	1,5%	-53,3%
Air Europa Líneas Aéreas, Sau.	48	↑	24	1,5%	100,0%
Transavia France	41	↑	25	1,3%	64,0%
Iberia L.A.E. S.A.	39	↓	58	1,2%	-32,8%
Royal Air Maroc	32	↓	35	1,0%	-8,6%
Outras	324	↓	1.160	10,1%	-72,1%
<b>TOTAL</b>	<b>3.216</b>	<b>↓</b>	<b>6.826</b>	<b>100,0%</b>	<b>-52,9%</b>

Fonte: ANAC

Na ordenação das entidades com mais reclamações, refletida no quadro seguinte, a TAP Portugal manteve o registo mais elevado de reclamações de passageiros, com 51% do total das reclamações registadas, ainda que representando um desagravamento homólogo de 49,4%. Para este operador, os principais motivos apontados neste semestre estão relacionados com cancelamentos de voos e reembolsos. Estes motivos representaram 72,7% do total das 1.641 reclamações. Nestes mesmos motivos, o semestre anterior contabilizou 21,9% de um total de 3.243 reclamações.

A Ryanair obteve o segundo registo mais elevado, respondendo por 13,7% do total das reclamações registadas no período em análise e por uma variação homóloga de 218,1%. Esta variação teve origem no crescimento das reclamações relacionadas com reembolsos e, em menor grau, com perdas de voos, que, conjuntamente, representaram 49,7% de um total de 439 reclamações dirigidas a este operador. Tais motivos no semestre homólogo apenas registaram uma reclamação de um total de 138.

A Sata Internacional obteve o terceiro registo mais elevado em número de reclamações, correspondente a 4,1% do total do semestre analisado, o que traduziu uma redução de 84,8% em termos homólogos.

## **6.2. Operadores Nacionais**

À semelhança do período homólogo anterior, TAP Portugal reúne o maior número de reclamações de passageiros do período em análise, respondendo por 87,9% do total das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas nacionais, com pelo menos uma reclamação registada para uma proporção de 81,8% de passageiros transportados pelos operadores com pelo menos uma reclamação registada no período e uma proporção de 55,1% das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas (nacionais e estrangeiras).

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

	Reclamações 2º SEM 2020	Reclamações 2º SEM 2019	Passageiros Transportados 2º SEM 2020 (milhares)	Passageiros Transportados 2º SEM 2019 (milhares)	Peso relativo das reclamações 2º SEM 2020	Variação homóloga 2º SEM 20/19	Reclamações por 1000 passageiros transportados (2º SEM 2020)
TAP - Portugal	1.641	↓ 3.243	1.693,7	9.321,8	87,9%	-49,4%	0,97
SATA Internacional, S.A.	133	↓ 873	161,4	520,2	7,1%	-84,8%	0,82
SATA Air Açores	91	↓ 248	215,5	398,9	4,9%	-63,3%	0,42
Orbest, S.A.	2	↓ 8	-	70,4	0,1%	-75,0%	n/a
Aerovip - Companhia de Transportes e Serviços Aéreos,	-	↓ 4	4,7	6,2	0,0%	-100,0%	0,00
Everjets - Aviação Executiva SA	-	↓ 1	-	-	0,0%	-100,0%	n/a
<b>TOTAL</b>	<b>1.867</b>	<b>↓ 4.377</b>	<b>2.075</b>	<b>10.318</b>	<b>100%</b>	<b>-57,3%</b>	<b>0,90</b>

Fonte: ANAC

Nota: 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.

Como evidencia o quadro seguinte, as reclamações dirigidas às infraestruturas aeroportuárias nacionais recuaram 81,4% em termos homólogos, correspondente a um decréscimo do número de passageiros processados de aproximadamente 74,5%.

Do universo das 123 reclamações direcionadas aos serviços prestados pelas infraestruturas aeroportuárias nacionais (menos 539 reclamações em termos homólogos) sobressai o aeroporto de Lisboa, sobre o qual incidiram 92,7% das reclamações para um volume de passageiros movimentados de 3,6 milhões (16,6 milhões em igual período de 2019), superando o Aeroporto do Porto, que registou 8 reclamações para um volume de passageiros de 2,1 milhões.

As reclamações dirigidas às infraestruturas aeroportuárias nacionais recuaram 81,4% em termos homólogos, correspondente a um decréscimo do número de passageiros processados de aproximadamente 74,5%.

**QUADRO 4 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR AEROPORTO COM MAIS DE 10,000 PASSAGEIROS PROCESSADOS EM 2019**

	Reclamações 2º SEM 2020		Reclamações 2º SEM 2019	Passageiros Movimentados 2º SEM 2020 (milhares)	Passageiros Movimentados 2º SEM 2019 (milhares)	Peso relativo das reclamações 2º SEM 2020	Varição homóloga 2º SEM 20/19	Reclamações por 1000 passageiros movimentados (2º SEM 2020)
Aeroporto de Lisboa	114	↓	251	3.610	16.561	92,7%	-55%	0,032
Aeroporto do Porto	8	↓	329	2.147	6.952	6,5%	-98%	0,004
Aeroporto da Horta	1	↓	5	66	149	0,8%	-80%	0,015
Aeroporto de Ponta Delgada	-	↓	31	393	1.122	0,0%	-100%	0,000
Aeroporto de Faro	-	↓	23	1.408	5.036	0,0%	-100%	0,000
Aeroporto do Funchal	-	↓	21	515	1.641	0,0%	-100%	0,000
Aeroporto de Porto Santo	-	↓	1	32	98	0,0%	-100%	0,000
Aeroporto de S. Maria	-	↓	1	34	55	0,0%	-100%	0,000
Aeroporto das Lajes	-	=	-	163	422	0,0%	n/a	0,000
Aeroporto do Pico	-	=	-	45	85	0,0%	n/a	0,000
Aeroporto de S. Jorge	-	=	-	27	46	0,0%	n/a	0,000
Aeroporto das Flores	-	=	-	29	45	0,0%	n/a	0,000
Aeroporto da Graciosa	-	=	-	19	31	0,0%	n/a	0,000
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>↓</b>	<b>662</b>	<b>8.489</b>	<b>32.243</b>	<b>100%</b>	<b>-81,4%</b>	<b>0,014</b>

Fonte: ANAC

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

n/a - Não aplicável

Do universo das 123 reclamações direcionadas aos serviços prestados pelas infraestruturas aeroportuárias nacionais (menos 539 reclamações em termos homólogos) sobressai o aeroporto de Lisboa, sobre o qual incidiram 92,7% das reclamações para um volume de passageiros movimentados de 3,6 milhões (16,6 milhões em igual período de 2019), superando o Aeroporto do Porto, que registou 8 reclamações para um volume de passageiros de 2,1 milhões.

As duas infraestruturas aeroportuárias nacionais com maior volume de passageiros movimentados neste período, Lisboa e Porto, reuniram cerca de 99,2% das reclamações registadas, correspondentes a 67,8% do tráfego processado nas infraestruturas que movimentaram mais de 10.000 passageiros.

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 3,2 reclamações por cada 100.000 passageiros processados.

### 6.3. Operadores Estrangeiros

Contrariamente ao que sucedeu com as transportadoras aéreas nacionais, assistiu-se neste semestre a um crescimento do número de reclamações relacionadas com a prestação de serviços das transportadoras aéreas estrangeiras. As 1.110 reclamações dirigidas aos serviços prestados por estas transportadoras aéreas representaram 34,5% do universo de reclamações do período em análise, observando-se um agravamento de 11,7% face a igual período de 2019.

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

	Reclamações 2º SEM 2020	Reclamações 2º SEM 2019	Passageiros Transportados 2º SEM 2020 (milhares)	Passageiros Transportados 2º SEM 2019 (milhares)	Peso relativo das reclamações 2º SEM 2020	Varição homóloga 2º SEM 20/19	Reclamações por 1000 passageiros transportados 2º SEM 2020
Ryanair, Ltd.	439 ↑	138	1.611	5.397	39,5%	218%	0,27
Deutsche Lufthansa Ag.	99 ↑	81	289	678	8,9%	22%	0,34
Easyjet	76 ↓	94	n.d	n.d	6,8%	-19%	n/a
Vueling Airlines, S.A.	49 ↓	105	79	734	4,4%	-53%	0,62
Air Europa Líneas Aéreas, S.A.U.	48 ↓	24	43	289	4,3%	100%	1,13
Transavia France	41 ↑	25	454	786	3,7%	64%	0,09
Iberia L.A.E. S.A.	39 ↓	58	85	441	3,5%	-33%	0,46
Royal Air Maroc	32 ↓	35	3	94	2,9%	-9%	9,93
KLM - Royal Dutch Airlines	30 ↑	19	124	232	2,7%	58%	0,24
Travel Service, a.s.	20 ↑	10	4	70	1,8%	100%	5,21
Wizzair Hungary LTD.	17 ↓	23	70	231	1,5%	-26%	0,24
Binter Canarias	16 ↓	40	18	48	1,4%	-60%	0,90
Turkish Airlines	14 =	14	16	160	1,3%	0%	0,86
Brussels Airlines	11 ↑	5	73	240	1,0%	120%	0,15
Tunisair	- ↓	36	-	20	0,0%	-100%	n/a
Empresa de Transportes Aéreos de Cabo Verde - TACV, S.A.	- ↓	34	-	65	0,0%	-100%	n/a
United Air Lines	- ↓	19	-	155	0,0%	-100%	n/a
Enter Air	- ↓	18	6	90	0,0%	-100%	0,00
Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.	- ↓	16	40	197	0,0%	-100%	0,00
Air France	- ↓	16	183	322	0,0%	-100%	0,00
Swiss Global Aviation	- ↓	15	n.d	n.d	0,0%	-100%	n/a
Aigle Azur	- ↓	15	-	26	0,0%	-100%	n/a
British Airways	- ↓	12	127	429	0,0%	-100%	0,00
Emirates	- ↓	12	2	235	0,0%	-100%	0,00
Smart Aviation	- ↓	12	n.d	n.d	0,0%	-100%	n/a
Transavia Airlines, Cv.	- ↓	12	231	551	0,0%	-100%	0,00
Linhas Aéreas de Angola - TAAG Ep.	- ↓	11	25	211	0,0%	-100%	0,00
Outras operadoras (2020 S2 = 36)	179 ↑	95	n/a	n/a	16,1%	88%	n/a
<b>TOTAL</b>	<b>1.110 ↑</b>	<b>994</b>	<b>n/a</b>	<b>n/a</b>	<b>100%</b>	<b>11,7%</b>	<b>n/a</b>

Fonte: ANAC

As principais transportadoras aéreas de baixo custo – Ryanair e Easyjet - reuniram 46,6% das reclamações contabilizadas neste segmento (23,3% em igual período de 2019). Contudo, a

transportadora aérea Lufthansa registou 99 reclamações e posicionou-se como a segunda transportadora aérea estrangeira com registos de reclamações mais elevados do semestre.

Conjuntamente, as três transportadoras aéreas estrangeiras com mais reclamações responderam, assim, por uma parcela correspondente a 55,3% das reclamações do segmento (33,9% em 2019). Na ordenação decrescente do número de reclamações, as 11 transportadoras aéreas seguintes reuniram 28,6% do total das reclamações e os remanescentes 16,1% ficaram distribuídos por 36 transportadoras que não atingiram individualmente mais de 10 reclamações no período em análise.

## 6.4. Principais Motivos das Reclamações

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

	2º semestre 2020		2º semestre 2019	Peso relativo das reclamações 2º SEM 2020	Varição homóloga 2º SEM 20/19
Cancelamento de voo	1.079	↓	1.456	33,6%	-25,9%
Reembolso	915	↑	16	28,5%	5618,8%
Atraso de voo	184	↓	1.291	5,7%	-85,7%
Bagagem	121	↓	623	3,8%	-80,6%
Perda do voo	120	↓	750	3,7%	-84,0%
Recusa de embarque	84	↓	200	2,6%	-58,0%
Atraso com perda de ligação ou ligações	75	↓	1.132	2,3%	-93,4%
Condições de "Check-in"	46	↑	38	1,4%	21,1%
Condições na cabine	24	↓	52	0,7%	-53,8%
Cancelamento da operação	12	↑	-	0,4%	n/a
Controlo de RX	10	↓	117	0,3%	-91,5%
Serviço a bordo	10	↑	3	0,3%	233,3%
PMR - falta de assistência	9	↓	42	0,3%	-78,6%
Atraso na entrega da bagagem no aeroporto	8	↓	85	0,2%	-90,6%
Falta do Livro de Reclamações	8	↓	10	0,2%	-20,0%
Higiene no Aeroporto	4	↓	15	0,1%	-73,3%
Condições de segurança	4	↓	12	0,1%	-66,7%
Check-in fechado	1	↓	7	0,0%	-85,7%
PMR	-	↓	6	0,0%	-100,0%
Outros	502	↓	971	15,6%	-48,3%
<b>TOTAL</b>	<b>3.216</b>	<b>↓</b>	<b>6.826</b>	<b>100%</b>	<b>-52,9%</b>

Fonte: ANAC

Nota: PMR "Passageiros com Mobilidade Reduzida"

O quadro acima exposto 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.

Uma das consequências do contexto pandémico resulta na alteração da composição e da ordenação dos três motivos mais invocados pelos passageiros. Concretamente, o motivo “reembolso”, de valores inexpressivos nos semestres passados, passou a representar a segunda causa mais invocada para reclamar, recolhendo 28,5% das reclamações totais quando no semestre homólogo representava apenas 0,2%.

Em sentido contrário, o motivo “atraso com perda de ligação ou ligações” tem agora pouca relevância quando, nos semestres anteriores, fora um dos três motivos mais invocados.

Neste semestre, a preponderância dos 3 motivos mais reclamados (cancelamento de voo, reembolso e atraso de voo) equivalem a mais de cerca de dois terços de todas as reclamações registadas, incorporando um decréscimo homólogo de 501 reclamações codificadas nestas categorias.

De entre todos os motivos apresentados, os que apresentam uma maior variação homóloga negativa (-89,3%) pertencem à conjugação dos motivos “atraso de voo - com e sem perda de ligação ou ligações” que, no seu conjunto, justificam 60% do decréscimo total das reclamações registadas no semestre. No semestre homólogo este grupo de motivos constituiu o principal motivo conducente à apresentação de reclamações por parte dos passageiros do transporte aéreo, recolhendo 35,5% do total das reclamações.

O motivo mais invocado, o “cancelamento de voo”, representou 33,6% das reclamações (21,3% no segundo semestre de 2019) e uma variação homóloga de -25,9%.

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 44,2% do total de reclamações recebidas pela ANAC no período em análise, um peso inferior ao registado em igual período de 2019 (59,8%) e em sintonia com as perturbações introduzidas no transporte aéreo pela crise pandémica.

Os motivos não enquadráveis em categorias específicas representaram cerca de 15,6% do total das reclamações contabilizadas no período em análise.



## **7 – 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.

Os serviços competentes da ANAC analisaram as 3.216 reclamações 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).

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 (que incidem normalmente na segunda metade do ano ou nos períodos de pico de tráfego).

No segundo semestre de 2020 foram realizadas 18 ações inspetivas nos meses de julho e agosto de 2020 nos aeroportos de Lisboa (8 ações inspetivas), Faro (4 ações inspetivas) e Porto (6 ações inspetivas).

## **8 – Conclusões**

Num segundo semestre ainda afetado por eventos extraordinários e condições operacionais excecionais, a ANAC contabilizou um total de 3.216 reclamações de passageiros que, por comparação com as 6.826 reclamações do semestre homólogo, representam um decréscimo de 52,9%, para um volume de passageiros transportados inferior em aproximadamente 74,5%.

Esta acentuada redução na atividade do transporte aéreo e, conseqüentemente, das reclamações de passageiros, são um efeito das limitações impostas na generalidade dos países para combater a propagação da pandemia durante todo o segundo semestre de 2020.

Das reclamações registadas, 92,6% estão relacionadas com a prestação de serviços das transportadoras aéreas, 3,8% são dirigidas aos gestores aeroportuários, sendo as reclamações remanescentes dirigidas aos prestadores de serviços de assistência em escala.

As três entidades com mais reclamações no período em análise (TAP – Portugal, Ryanair, e Sata Internacional) representam cerca de 68,8% do total das reclamações (2.213 de 3.216).

As principais transportadoras aéreas de baixo custo, Ryanair e Easyjet responderam por 17,3% do total das reclamações dirigidas a transportadoras aéreas, nacionais e estrangeiras (4,3% no segundo semestre de 2019).

As reclamações relacionadas com cancelamentos de voos e com reembolsos ocuparam o lugar cimeiro dos motivos de reclamação mais citados pelos passageiros, reunindo 62% do total das reclamações do semestre. Na ordenação dos principais motivos alegados pelos passageiros seguiram-se os motivos relacionados com atrasos de voos com e sem perda de ligações (8,1%) e motivos relacionados com bagagens (3,8%), representando no seu conjunto 73,8% 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 44,2% do total de reclamações recebidas pela ANAC no período em análise, menos 15,6 p.p. em relação ao período homólogo de 2019.