



RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS DO TRANSPORTE AÉREO

1º Semestre de 2022

Índice

1 - Introdução.....	2
2 - Enquadramento Jurídico	3
3 - Contexto Pandémico.....	3
4 - Breve Análise do Tráfego Aéreo em Portugal	4
5 - Procedimento de Tratamento das Reclamações de Passageiros.....	6
6 - Reclamações registadas pela ANAC no 1º Semestre de 2022	7
6.1. Entidades Reclamadas	7
6.2. Operadores Nacionais e Infraestruturas Aeroportuárias	10
6.3. Operadores Estrangeiros	11
6.4. Principais Motivos das Reclamações.....	13
7 - Supervisão da ANAC	14
8 - Conclusões	16

Índice de Quadros

QUADRO 1 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE ENTIDADE	8
QUADRO 2 - ENTIDADES COM MAIS DE 20 RECLAMAÇÕES NO 1º SEMESTRE DE 2022	9
QUADRO 3 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS COMERCIAIS POR TRANSPORTADORA AÉREA NACIONAL	10
QUADRO 4 - RECLAMAÇÕES POR AEROPORTO	11
QUADRO 5 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TRANSPORTADORA AÉREA ESTRANGEIRA (mais de 10 reclamações nos 1ºs semestres de 2022 ou 2021)....	12
QUADRO 6 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE MOTIVO	13

Índice de Gráficos

GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS – 1º SEMESTRES DE 2019-2022	5
GRÁFICO 2 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DIÁRIO DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS – 1º SEMESTRES DE 2019-2022	6

1 - Introdução

No âmbito das disposições constantes do Decreto-Lei n.º 40/2015, de 16 de março, compete à Autoridade Nacional da 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 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 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 9/2021, de 29 de janeiro), 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”*.

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 janeiro e junho de 2022.

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, e ainda o Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto, que institui a obrigatoriedade de prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas e pessoas acompanhadas de crianças de colo, para todas as entidades públicas e privadas que prestem atendimento presencial ao público. No caso de incumprimento das disposições do citado Decreto-Lei n.º 156/2005, é aplicável o regime sancionatório nele previsto.

Assim, 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) provocou um enorme impacto no setor da aviação civil. Em 2020 e 2021, as restrições à circulação de pessoas, com a conseqüente diminuição da procura turística, resultaram numa quebra significativa no número de passageiros e movimentos aeroportuários.

Em 2022 mantêm-se ainda desafios ao funcionamento do setor, sobretudo no que diz respeito às necessidades de recrutamento de trabalhadores, cuja falta tem provocado alguns constrangimentos nas operações das transportadoras aéreas e nos aeroportos.

Como entidade reguladora, a ANAC assumiu um papel de relevo na retoma do setor, visando auxiliar na mitigação de vários constrangimentos reportados e previstos pelos seus *stakeholders* para a operação de verão de 2022. Nesse sentido, a ANAC reúne regularmente com transportadoras aéreas, empresas de assistência em escala e entidades gestoras aeroportuárias.

De acordo com o plano de atividades da ANAC para o ano de 2022 efetuam-se ações de supervisão e fiscalização de proximidade às infraestruturas aeroportuárias e transportadoras aéreas. A ANAC avalia a atuação das transportadoras aéreas, visando o cumprimento das disposições do Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro, e ainda de dois outros diplomas acima citados, que regulam os direitos dos consumidores: o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, e o Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto.

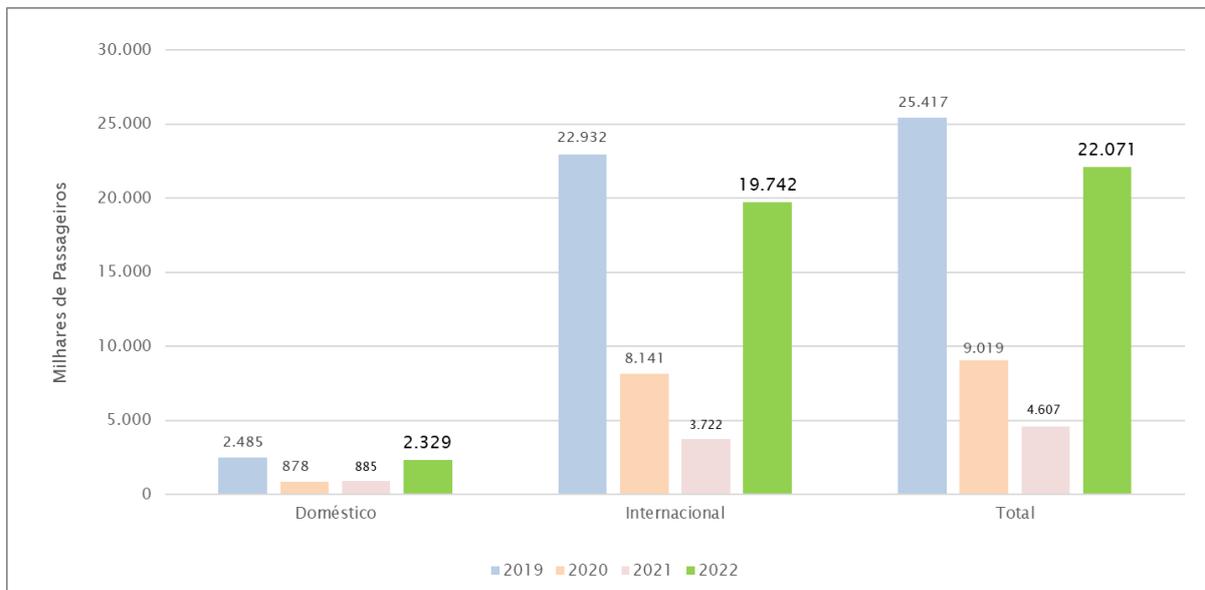
4 – Breve Análise do Tráfego Aéreo em Portugal

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.

Durante o primeiro semestre de 2022, e com a diminuição das restrições associadas à pandemia do vírus Sars-Cov-2, verificou-se um aumento muito significativo do número de voos e de passageiros.

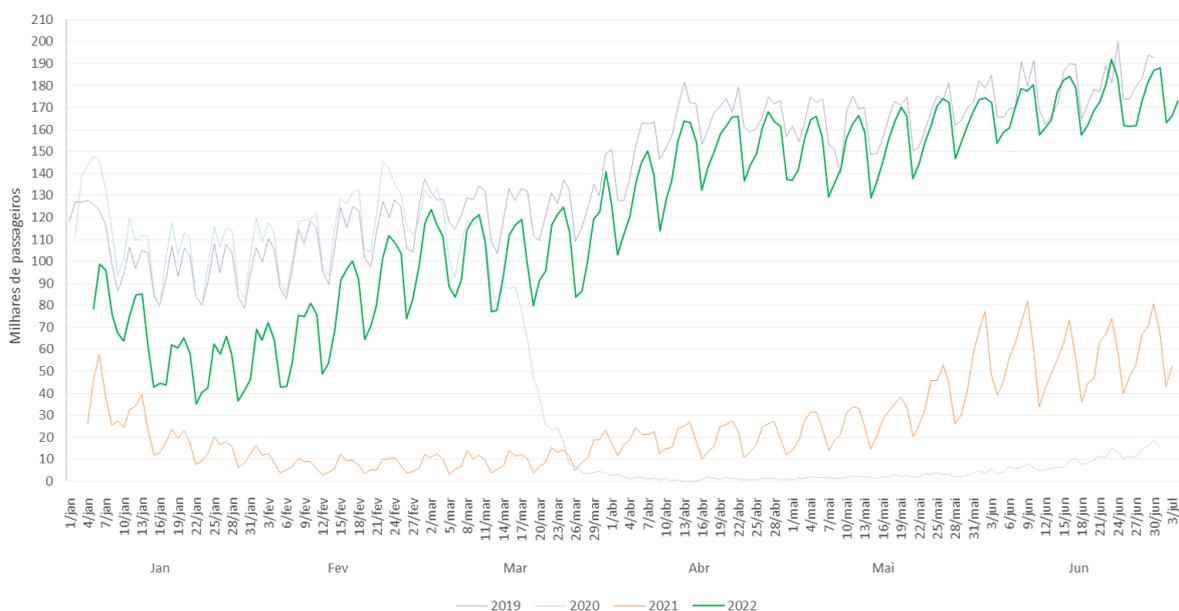
Como ilustrado no gráfico seguinte, o transporte aéreo comercial e não comercial registou mais de 22 milhões de passageiros transportados durante o primeiro semestre de 2022.

GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS - 1º SEMESTRES DE 2019-2022



O Gráfico 2 apresenta a evolução do número diário de passageiros transportados no primeiro semestre de 2022, por comparação com os períodos homólogos de 2020 e 2019.

GRÁFICO 2 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DIÁRIO DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS – 1^{OS} SEMESTRES DE 2019-2022



Nota: Valores dos quatro anos alinhados pelos dias da semana mais próximos. O calendário de referência é o de 2019.

5 – Procedimento de Tratamento das Reclamações de Passageiros

A ANAC assegura o tratamento das reclamações que se enquadrem nas suas competências regulatórias. As reclamações submetidas à ANAC que não se enquadrem nas suas competências são reencaminhadas para as entidades responsáveis.

A ANAC coloca à disposição dos passageiros do transporte aéreo um endereço de email que pode ser utilizado para a apresentação de reclamações. As reclamações podem ainda ser enviadas por correio.

As reclamações recebidas pela ANAC são registadas numa plataforma interna e de acesso exclusivo aos técnicos responsáveis pelo seu tratamento.

No caso das reclamações submetidas pelos consumidores, nos Livros de Reclamações dos operadores económicos, 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, quando aplicável, 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 por parte das transportadoras aéreas e restantes prestadores de serviços.

As reclamações objeto de análise do presente relatório correspondem, deste modo, às reclamações registadas pela ANAC¹. 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 estejam em conformidade com os prazos legais para a formalização da mesma.

6 – Reclamações registadas pela ANAC no 1º Semestre de 2022

Neste capítulo são apresentadas as estatísticas sobre as reclamações registadas pela ANAC no período considerado, nomeadamente quanto ao volume, entidade objeto da reclamação e motivos invocados.

É importante notar que a evolução pandémica e a recuperação acelerada dos indicadores de tráfego contribuíram para a criação de padrões atípicos de reclamações que invalidam algumas conclusões relacionadas com a comparação das reclamações do semestre com os períodos homólogos.

6.1. Entidades Reclamadas

Em termos homólogos, o primeiro semestre de 2022 registou um crescimento de 62,1% no número de reclamações (mais 2.599 reclamações), uma variação que é bastante inferior ao crescimento do número de passageiros transportados (+379%).

¹ As incorreções relacionadas com a formalização da reclamação por parte do reclamante que sejam detetadas após a publicação do presente relatório poderão ser objeto de recodificação ou correção posteriores.

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

	Reclamações 1º SEM 2022		Reclamações 1º SEM 2021	Peso relativo das reclamações 1º SEM 2022	Varição homóloga 1º SEM 22/21
Companhias Aéreas Nacionais	3.610	↑	2.350	53,2%	53,6%
Companhias Aéreas Estrangeiras	1.932	↑	1.532	28,5%	26,1%
Prestadores de Serviços de Assistência em Escala	789	↑	96	11,6%	721,9%
Gestor Aeroportuário	451	↑	205	6,6%	120,0%
TOTAL	6.782	↑	4.183	100%	62,1%

Fonte: ANAC

No primeiro semestre de 2021, o peso das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas nacionais, face ao total das reclamações recebidas, decresceu 3 p.p. em termos homólogos, fixando-se em 53,2%.

O peso das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas estrangeiras, em relação ao total das reclamações verificadas, diminuiu para 28,5%, traduzindo um desagramento face aos 36,6% registados no primeiro semestre de 2021. Esta proporção compara com 33,2% no primeiro semestre de 2020 e a 23,6% em igual período de 2019.

No conjunto, foram registadas mais 1.660 reclamações dirigidas às transportadoras aéreas (nacionais e estrangeiras) o que representa um agravamento homólogo de 42,8%.

O número de reclamações dirigidas aos dois prestadores de serviços de assistência em escala aumentou 721,9%, correspondente a mais 693 reclamações e o número de reclamações dirigidas aos gestores aeroportuários aumentou 120%, equivalente a mais 246 reclamações. Estes valores, que divergem significativamente dos anteriores, estarão relacionados com a incapacidade do reclamante em identificar, com precisão, a entidade que prestou ou recusou a prestação do serviço, tendo o reclamante dirigido a sua reclamação a uma entidade que, podendo estar envolvida na prestação do serviço, poderá não ser a principal responsável pelo motivo que desencadeou a reclamação. Evidência deste facto é a invocação de motivos normalmente associados às transportadoras aéreas nas reclamações dirigidas aos prestadores de serviços de assistência em escala e aos gestores aeroportuários.

QUADRO 2 – ENTIDADES COM MAIS DE 20 RECLAMAÇÕES NO 1º SEMESTRE DE 2022

	Reclamações 1º SEM 2022		Reclamações 1º SEM 2021	Peso relativo das reclamações 1º SEM 2022	Varição homóloga 1º SEM 22/21
TAP - Portugal	3.239	↑	2.113	47,8%	53,3%
Ryanair, Ltd.	830	↑	762	12,2%	8,9%
Portway - Handling de Portugal	487	↑	64	7,2%	660,9%
Aeroporto de Lisboa	419	↑	204	6,2%	105,4%
Groundforce Portugal	302	↑	32	4,5%	843,8%
SATA Air Açores	227	↑	102	3,3%	122,5%
Iberia L.A.E. S.A.	196	↑	59	2,9%	232,2%
Easyjet	189	↑	102	2,8%	85,3%
Sata Internacional - Azores Airlines	131	↑	116	1,9%	12,9%
Air Europa	105	↑	101	1,5%	4,0%
Deutsche Lufthansa Ag.	103	↑	84	1,5%	22,6%
KLM - Royal Dutch Airlines	72	↑	34	1,1%	111,8%
Air France	58	↑	29	0,9%	100,0%
Vueling Airlines	47	↓	50	0,7%	-6,0%
Transavia	43	↓	63	0,6%	-31,7%
Turkish Airlines	33	↑	18	0,5%	83,3%
Royal Air Maroc	25	↓	27	0,4%	-7,4%
LATAM Airlines / TAM - Transp. Aéreos Regionais	24	↑	11	0,4%	118,2%
Aeroporto do Porto	22	↑	-	0,3%	n/a
Outras	230	↑	212	3,4%	8,5%
TOTAL	6.782	↑	4.183	100,0%	62,1%

Fonte: ANAC

Na ordenação das entidades com mais reclamações, refletida no quadro anterior, a TAP Portugal manteve o registo mais elevado de reclamações de passageiros, com 47,8% do total das reclamações registadas, correspondente a uma variação homóloga de 53,3%. Para este operador, os principais motivos apontados pelos reclamantes estão relacionados com motivos não enquadráveis nas tipologias de reclamação adotadas, reembolsos e cancelamentos de voos. No seu conjunto, estes três motivos representaram 76,3% do total das 3.239 reclamações. No primeiro semestre de 2021 aquelas categorias representaram 85,1% do total das 2.113 reclamações registadas para este operador.

A Ryanair obteve o segundo registo mais elevado, respondendo por 12,2% do total das reclamações registadas no período em análise, correspondente a uma variação homóloga de 8,9%. Os principais motivos de reclamação apontados foram a recusa de embarque, o cancelamento de voos e motivos relacionados com reembolsos, totalizando 50,8% das

reclamações do operador no semestre em análise e 75,9% do total de 762 reclamações no semestre homólogo.

A Portway obteve o terceiro registo mais elevado em número de reclamações, correspondente a 7,2% do total de reclamações.

6.2. Operadores Nacionais e Infraestruturas Aeroportuárias

À semelhança do período homólogo, a TAP Portugal reúne o maior número de reclamações de passageiros, respondendo por 89,7% do total das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas nacionais (com pelo menos uma reclamação registada) para uma proporção de 88,6% de passageiros transportados pelos operadores com pelo menos uma reclamação registada no período e uma proporção de 58,4% das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas (nacionais e estrangeiras).

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

	Reclamações 1º SEM 2022	Reclamações 1º SEM 2021	Passageiros Transportados 1º SEM 2022 (milhares)	Passageiros Transportados 1º SEM 2021 (milhares)	Peso relativo das reclamações 1º SEM 2022	Varição homóloga 1º SEM 22/21	Reclamações por 1000 passageiros transportados (1º SEM 2022)	Reclamações por 1000 passageiros transportados (1º SEM 2021)
TAP - Portugal	3.239 ↑	2.113	5.927	1.350	89,7%	53,3%	0,55	1,57
SATA Air Açores	227 ↑	102	324	186	6,3%	122,5%	0,70	0,55
Sata Internacional - Azores Airlines	131 ↑	116	406	171	3,6%	12,9%	0,32	0,68
White - Airways, S.A.	4 ↓	13	0	-	0,1%	-69,2%	44,44	n/a
EuroAtlantic Airways - Transportes Aéreos, S.A.	4 ↑	3	15	9	0,1%	33,3%	0,28	0,34
Orbest, S.A.	3 ↑	2	14	4	0,1%	50,0%	0,21	0,54
Sevenair, S.A.	2 ↑	-	-	-	0,1%	n/a	n/a	n/a
HI FLY - Transportes Aéreos, S.A.	- ↓	1	1	1	0,0%	-100,0%	0,00	1,21
TOTAL	3.610 ↑	2.350	6.687	1.721	100%	53,6%	0,54	1,37

Fonte: ANAC

Nota: O número de passageiros transportados refere-se ao total de passageiros comerciais embarcados e desembarcados, por operador. Nos voos domésticos são incluídos apenas os passageiros embarcados para evitar a dupla contagem de passageiros.

n/a: Não aplicável

Como evidencia o quadro seguinte, as reclamações dirigidas às infraestruturas aeroportuárias nacionais mais do que duplicaram em termos homólogos. Simultaneamente, o total de passageiros comerciais processados (em todas as infraestruturas) cresceu aproximadamente 138%.

Do universo das 451 reclamações direcionadas aos serviços prestados pelas infraestruturas aeroportuárias nacionais (mais 246 reclamações em termos homólogos), 419 recaíram sobre o aeroporto de Lisboa, que também respondeu por 12,1 milhões de passageiros movimentados no semestre e 2,5 milhões de passageiros em igual período de 2021.

QUADRO 4 - RECLAMAÇÕES POR AEROPORTO

	Reclamações 1º SEM 2022	Reclamações 1º SEM 2021	Passageiros Movimentados 1º SEM 2022 (milhares)	Passageiros Movimentados 1º SEM 2021 (milhares)	Peso relativo das reclamações 1º SEM 2022	Variação homóloga 1º SEM 22/21	Reclamações por 1000 passageiros movimentados (1º SEM 2022)	Reclamações por 1000 passageiros movimentados (1º SEM 2021)
Aeroporto de Lisboa	419 ↑	204	12.134	2.518	92,9%	105%	0,035	0,081
Aeroporto do Porto	22 ↑	-	5.523	1.267	4,9%	n/a	0,004	0,000
Aeroporto de Ponta Delgada	7 ↑	1	834	345	1,6%	600%	0,008	0,003
Aeroporto do Funchal	1 ↑	-	1.693	416	0,2%	n/a	0,001	0,000
Aeroporto da Horta	1 ↑	-	105	58	0,2%	n/a	0,010	0,000
Aerodromo de Cascais	1 ↑	-	6	3	0,2%	n/a	0,178	0,000
Aeroporto de Faro	- =	-	3.466	574	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto das Lajes	- =	-	357	166	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto de Porto Santo	- =	-	81	30	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto do Pico	- =	-	67	32	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto de S. Maria	- =	-	47	26	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto das Flores	- =	-	33	21	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto de S. Jorge	- =	-	32	24	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto da Graciosa	- =	-	25	18	0,0%	n/a	0,000	0,000
TOTAL	451 ↑	205	24.404	5.497	100%	120%	0,018	0,037

Fonte: ANAC

Nota: O número de passageiros movimentados corresponde à soma dos passageiros embarcados e desembarcados em cada aeroporto.

n/a: Não aplicável

6.3. Operadores Estrangeiros

As 1.932 reclamações dirigidas aos serviços prestados pelas transportadoras aéreas estrangeiras representaram 28,5% do universo de reclamações do período e resultam num agravamento de 26,1% face a igual período de 2021.

QUADRO 5 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TRANSPORTADORA AÉREA ESTRANGEIRA (mais de 10 reclamações nos 1^{os} semestres de 2022 ou 2021)

	Reclamações 1º SEM 2022	Reclamações 1º SEM 2021	Passageiros Transportados 1º SEM 2022 (milhares)	Passageiros Transportados 1º SEM 2021 (milhares)	Peso relativo das reclamações 1º SEM 2022	Varição homóloga 1º SEM 22/21	Reclamações por 1000 passageiros transportados (1º SEM 2022)	Reclamações por 1000 passageiros transportados (1º SEM 2021)
Ryanair, Ltd.	830 ↑	762	4.953	815	43,0%	8,9%	0,17	0,94
Iberia L.A.E. S.A.	196 ↑	59	324	70	10,1%	232,2%	0,60	0,84
Easyjet	189 ↑	102	n.d	n.d	9,8%	85,3%	n/a	n/a
Air Europa Líneas Aéreas, S.A.U.	105 ↑	101	214	37	5,4%	4,0%	0,49	2,74
Deutsche Lufthansa Ag.	103 ↑	84	625	171	5,3%	22,6%	0,16	0,49
KLM - Royal Dutch Airlines	72 ↑	34	273	96	3,7%	111,8%	0,26	0,35
Air France	58 ↑	29	266	129	3,0%	100,0%	0,22	0,22
Vueling Airlines, S.A.	47 ↓	50	526	52	2,4%	-6,0%	0,09	0,96
Turkish Airlines	33 ↑	18	133	34	1,7%	83,3%	0,25	0,53
Royal Air Maroc	25 ↓	27	17	3	1,3%	-7,4%	1,45	10,44
LATAM Airlines / TAM - Transp. Aéreos Regionais	25 ↑	11	70	12	1,3%	127,3%	0,36	0,90
Transavia	43 ↓	63	n.d	n.d	2,2%	-31,7%	n/a	n/a
Wizzair	20 ↑	7	n.d	n.d	1,0%	185,7%	n/a	n/a
Emirates	18 ↑	13	104	36	0,9%	38,5%	0,17	0,36
Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.	17 ↓	24	136	24	0,9%	-29,2%	0,13	0,99
Empresa de Transportes Aéreos de Cabo Verde - TACV, S.A.	17 ↓	21	12	-	0,9%	-19,0%	1,38	n/a
Privilege Style S.A.	16 ↑	-	15	1	0,8%	n/a	1,10	0,00
Tunisair	16 ↑	1	4	-	0,8%	1.500,0%	4,34	n/a
British Airways, Plc.	14 ↑	4	360	59	0,7%	250,0%	0,04	0,07
Iberojet	12 ↑	-	-	-	0,6%	n/a	n/a	n/a
Outras operadoras (2022 S1 = 25)	76 ↓	122	n/a	n/a	3,9%	-37,7%	n/a	n/a
TOTAL	1.932 ↑	1.532	n/a	n/a	100%	26,1%	n/a	n/a

Fonte: ANAC

n/a: Não aplicável; n.d: Não disponível

As principais transportadoras aéreas de baixo custo - Ryanair e Easyjet a 1^a e 3^a transportadora com mais reclamações, respetivamente - acumularam 52,7% das 1.932 reclamações dirigidas às transportadoras aéreas estrangeiras (56,4% em igual período de 2021). A transportadora aérea Iberia contabilizou 196 reclamações e posicionou-se como a segunda transportadora aérea estrangeira com mais registos de reclamações no semestre.

Conjuntamente, as três transportadoras aéreas estrangeiras com mais reclamações acumularam 62,9% das reclamações do segmento (60,2% em 2021). Na ordenação decrescente do número de reclamações, as 17 transportadoras aéreas seguintes reuniram 33,2% do total das reclamações e os remanescentes 3,9% ficaram distribuídos por 25 transportadoras, que não atingiram, individualmente, mais de 10 reclamações no período em análise.

6.4. Principais Motivos das Reclamações

O quadro seguinte identifica o conjunto dos motivos invocados pelos passageiros reclamantes, incluindo os decorrentes das disposições do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro, ou seja, a recusa de embarque, o cancelamento e os atrasos de voos.

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

	Reclamações 1º SEM 2022		Reclamações 1º SEM 2021	Peso relativo das reclamações 1º SEM 2022	Variação homóloga 1º SEM 22/21
Cancelamento de voo	1.239	↓	1.270	18,3%	-2,4%
Reembolso	1.236	↓	1.411	18,2%	-12,4%
Bagagem	765	↑	152	11,3%	403,3%
Recusa de embarque	692	↑	218	10,2%	217,4%
Perda do voo	496	↑	251	7,3%	97,6%
Atraso de voo	427	↑	180	6,3%	137,2%
Condições de "Check-in"	133	↑	30	2,0%	343,3%
Atraso com perda de ligação ou ligações	128	↑	76	1,9%	68,4%
Condições de segurança	40	↑	10	0,6%	300,0%
Controlo de RX	38	↑	6	0,6%	533,3%
Condições na cabine	29	↑	19	0,4%	52,6%
PMR - falta de assistência	26	↑	7	0,4%	271,4%
Check-in fechado	18	↑	1	0,3%	1.700,0%
Serviço a bordo	13	↑	3	0,2%	333,3%
Higiene no Aeroporto	6	↑	2	0,1%	200,0%
PMR	2	↑	1	0,0%	100,0%
Falta do Livro de Reclamações	2	↓	7	0,0%	-71,4%
Atraso na entrega da bagagem no aeroporto	-	↓	11	0,0%	-100,0%
Cancelamento da operação	-	=	-	0,0%	n/a
Outros	1.492	↑	528	22,0%	182,6%
TOTAL	6.782	↑	4.183	100%	62,1%

Fonte: ANAC

Nota: PMR "Passageiros com Mobilidade Reduzida"

n/a: Não aplicável

Neste semestre, o motivo "cancelamento de voo" foi o mais invocado, colhendo 18,3% das reclamações totais. No semestre homólogo este motivo representou 30,4% das reclamações e no primeiro semestre de 2019 foi motivo de reclamação em 22,6% dos casos.

O peso dos 3 motivos mais reclamados no semestre (cancelamento de voo, reembolso e motivos relacionados com bagagem) equivale a 47,8% de todas as reclamações, correspondente a um acréscimo homólogo de 407 reclamações codificadas nestas categorias.

De entre todos os motivos invocados, os que apresentam uma maior variação homóloga são os relacionados com bagagem (+613 reclamações), recusa de embarque (+474 reclamações) e outros motivos (+964 reclamações).

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 36,7% do total de reclamações analisadas pela ANAC no período em análise, um peso inferior ao registado em igual período de 2021 (41,7%).

Os motivos não enquadráveis em categorias específicas, representaram cerca de 22% do total das reclamações contabilizadas neste período.

7 – Supervisão da ANAC

No âmbito das suas competências, a ANAC desenvolve 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 registaram 6.782 reclamações e supervisionaram, quando aplicável, as alegações dos reclamantes e das entidades reclamadas, no estrito cumprimento das disposições legais aplicáveis, instaurando, sempre que adequado, os correspondentes processos de contraordenação previstos no Decreto-Lei n.º 209/2005, de 29 de novembro (Regime Sancionatório aplicável).

Depois de vários meses marcados por fases de confinamento e restrições ao movimento dos passageiros (exceto em circunstâncias especialmente previstas nos diplomas do governo), no primeiro semestre de 2022 verificou-se uma retoma muito significativa de voos com o consequente, e também muito significativo, aumento dos passageiros nos aeroportos nacionais.

Tal como em anos anteriores, a ANAC efetuou inspeções às transportadoras aéreas que operam nos aeroportos portugueses certificando-se que, nos períodos de maior movimento,

os passageiros beneficiam dos direitos que lhe são conferidos pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro.

Assim, no primeiro semestre de 2022 foram realizadas ações inspetivas nos aeroportos de Lisboa (2), Porto (8), Faro (10), Funchal (5) e Porto Santo (3), no sentido de verificar o cumprimento dos diplomas legais acima referidos, incluindo:

- a) A existência de informação destinada aos passageiros em conformidade com as disposições do Regulamento (CE) n.º 261/2004;
- b) O procedimento de distribuição dos folhetos aos passageiros com a informação sobre «Direitos dos Passageiros»;
- c) O procedimento das transportadoras aéreas no direito a reembolso ou reencaminhamento determinado pelo artigo 8º do Regulamento (CE) n.º 261/2004;
- d) O procedimento do direito à assistência determinado pelo artigo 9º do Regulamento (CE) n.º 261/2004;
- e) Verificar que os funcionários, numa situação de atraso/cancelamento ou recusa de embarque, conhecem e aplicam corretamente os procedimentos, conforme estabelecido no Regulamento (CE) n.º 261/2004;
- f) A existência do Livro de Reclamações nos balcões das transportadoras aéreas e empresas de assistência em escala, e que o mesmo é disponibilizado aos passageiros;
- g) O cumprimento do atendimento prioritário.

Como anteriormente referido, e tendo como objetivo auxiliar na mitigação de vários constrangimentos reportados e previstos pelos seus *stakeholders*, para a operação de verão de 2022, a ANAC reúne com regularidade com transportadoras aéreas, empresas de assistência em escala e entidades gestoras aeroportuárias. De realçar como principal constrangimento, e como também anteriormente referido, a falta de recursos humanos, um problema que afeta atualmente todo o setor da aviação e a indústria do turismo, a nível nacional e europeu.

A ANAC apresentou ainda, na sua página de internet, um conjunto de recomendações aos passageiros de modo a garantir uma viagem tranquila e confortável. Nomeadamente:

“- Antes de viajar, verifique a página de internet da transportadora aérea operadora do voo para mais informação sobre a antecedência necessária para comparecer no aeroporto. Uma vez que esta informação pode variar dependendo do país de destino, em caso de dúvida, contacte a transportadora aérea ou o seu agente de viagens. Pode ainda consultar a página de internet do aeroporto em causa. Relembra-se que se se atrasar e perder o seu voo poderá ter de pagar outro voo para o levar ao seu destino.

- Os horários de check-in podem variar, pelo que é aconselhável fazer o check-in com a antecedência necessária em relação à hora de partida. Várias transportadoras aéreas oferecem a opção de check-in online. Se fizer o check-in online, terá de imprimir o seu cartão

de embarque ou, em alguns casos, tê-lo disponível no seu telemóvel. Lembra-se que de acordo com as condições de transporte de algumas transportadoras, a não impressão do cartão de embarque implica o pagamento de uma taxa adicional. Assim, recomenda-se que verifique com antecedência, o procedimento a seguir e o formato da impressão.

- Tenha em consideração que efetuado o check-in, é ainda necessário realizar o controlo de segurança (inclusivamente da bagagem de mão) e, dependendo do destino, o controlo de fronteiras. Tenha ainda em consideração a localização da porta de embarque e o tempo necessário para lá chegar. Assim, recomenda-se que chegue ao aeroporto com a antecedência necessária para cumprir todas as formalidades, tendo sempre em conta os tempos de espera e os constrangimentos aeroportuários atualmente verificados em toda a Europa. Lembra-se que a falta de comparência na porta de embarque dentro do horário exigido pela transportadora não constitui uma recusa de embarque, nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro.

- Os passageiros com mobilidade reduzida ou que necessitem de assistência especial, podem ter de efetuar o check-in mais cedo que o habitual. Informa-se ainda que os passageiros devem notificar a transportadora aérea ou agente de viagens de que necessitam de assistência, pelo menos 48 horas antes da partida.”

8 – Conclusões

Num primeiro semestre que registou um aumento muito significativo do número de passageiros e movimentos, a ANAC contabilizou um total de 6.782 reclamações de passageiros que, por comparação com as 4.183 reclamações do semestre homólogo, representam um acréscimo de 62,1%, para um volume adicional de passageiros transportados de 17,4 milhões.

Das reclamações registadas, 81,7% estão relacionadas com a prestação de serviços das transportadoras aéreas, 11,6% são dirigidas aos prestadores de serviços de assistência em escala, sendo as reclamações remanescentes dirigidas aos gestores aeroportuários.

As três entidades com mais reclamações no período em análise (TAP – Portugal, Ryanair e Portway) reuniram cerca de 67,2% do total das reclamações (4.556 de 6.782).

As principais transportadoras aéreas de baixo custo, Ryanair e Easyjet responderam por 15,8% do total das reclamações dirigidas a transportadoras aéreas, nacionais e estrangeiras. Esta proporção foi de 22,3% no primeiro semestre de 2021 e 15,9% no primeiro semestre de 2019.

As reclamações relacionadas com cancelamentos de voos e com reembolsos ocuparam os lugares cimeiros dos motivos de reclamação mais citados pelos passageiros, reunindo 36,5% do total das reclamações do semestre. Na ordenação dos principais motivos alegados pelos passageiros, seguiram-se os motivos relacionados com bagagem (11,3%), a recusa de embarque (10,2%) e motivos relacionados com a perda de voo (7,3%), representando no seu

conjunto 65,3% do total de reclamações. Os motivos não enquadráveis em categorias específicas representaram cerca de 22% do total das reclamações contabilizadas.

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, representaram 36,7% do total de reclamações processadas pela ANAC no período em análise, menos 5 p.p. em relação ao período homólogo de 2021.