

1º SEMESTRE

# RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS DO TRANSPORTE AÉREO

2023

## **FICHA TÉCNICA**

### **TÍTULO**

Reclamações de Passageiros do Transporte Aéreo –  
Relatório 1.º Semestre de 2023

### **EDIÇÃO**

ANAC – Autoridade Nacional da Aviação Civil Rua B –  
Edifícios 4 e Santa Cruz Aeroporto Humberto Delgado –  
1749-034 Lisboa Telef.: +351 212 842 226 / Fax.: +351  
218 402 398 / e-mail: [geral@anac.pt](mailto:geral@anac.pt) [www.anac.pt](http://www.anac.pt)

### **COORDENAÇÃO TÉCNICA**

Gabinete do Consumidor

### **DESIGN E PAGINAÇÃO**

Gabinete de Comunicação e Imagem

DATA: Agosto 2024

Os relatórios do 1.º e do 2.º semestre de 2023 foram republicados em agosto de 2025, na sequência da correção da distribuição temporal de 281 reclamações que tinham sido contabilizadas no 2.º semestre, mas cujo registo na ANAC ocorreu no 1.º semestre. A diferença de uma reclamação entre os totais ajustados resulta da validação adicional de um registo durante o processo de revisão. Esta atualização não implicou alterações nas conclusões gerais dos relatórios.

# INDÍCE

|                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Introdução</b>                                                | <b>1</b>  |
| <b>Enquadramento Jurídico</b>                                    | <b>2</b>  |
| <b>Recuperação do setor no pós-pandemia</b>                      | <b>3</b>  |
| <b>Evolução do número de passageiros transportados</b>           | <b>3</b>  |
| <b>Procedimento de tratamento das reclamações de passageiros</b> | <b>4</b>  |
| <b>Reclamações registadas pela ANAC no 1.º Semestre de 2023</b>  | <b>5</b>  |
| <b>Supervisão da ANAC</b>                                        | <b>11</b> |
| <b>Conclusão</b>                                                 | <b>14</b> |

Os relatórios do 1.º e do 2.º semestre de 2023 foram republicados em julho de 2025, na sequência da correção da distribuição temporal de 281 reclamações que tinham sido contabilizadas no 2.º semestre, mas cujo registo na ANAC ocorreu no 1.º semestre. A diferença de uma reclamação entre os totais ajustados resulta da validação adicional de um registo durante o processo de revisão. Esta atualização não implicou alterações nas conclusões gerais dos relatórios.

## ÍNDICE DE QUADROS

|                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| QUADRO 1 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE ENTIDADE                                          | 5  |
| QUADRO 2 – ENTIDADES COM MAIS DE 20 RECLAMAÇÕES NO 1.º SEMESTRE DE 2023                                       | 6  |
| QUADRO 3 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS COMERCIAIS POR TRANSPORTADORA AÉREA NACIONAL                  | 7  |
| QUADRO 4 - RECLAMAÇÕES POR AEROPORTO                                                                          | 8  |
| QUADRO 5 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TRANSPORTADORA AÉREA ESTRANGEIRA (mais de 10 reclamações) | 9  |
| QUADRO 6 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE MOTIVO                                            | 10 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|                                                                                                   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS – 1º SEMESTRES DE 2019-2023                                     | 5 |
| GRÁFICO 2 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DIÁRIO DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS – 1. os SEMESTRES DE 2019-2023 | 6 |

## 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 aos direitos 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 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”.

Ainda 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 2023.

## 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 a fiscalização do 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 do 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 operador económico, 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 de registo na ANAC, sem prejuízo do cumprimento dos prazos de reclamação previstos na lei.

## RECUPERAÇÃO DO SETOR NO PÓS-PANDEMIA

O primeiro semestre de 2023 fica marcado pelo crescimento acentuado do número de movimentos e passageiros, tendo sido superados os valores de referência de 2019.

Como entidade reguladora, a ANAC desenvolveu múltiplas iniciativas para monitorizar e minimizar os constrangimentos motivados pelo aumento do número de passageiros nos aeroportos nacionais.

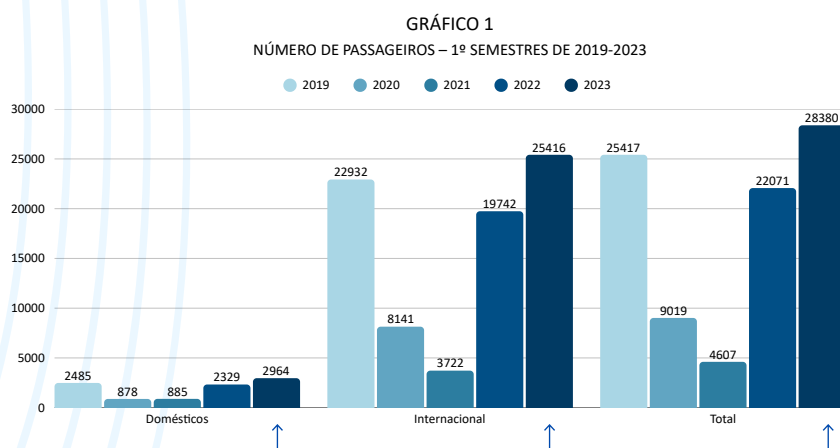
Entre as medidas desenvolvidas e em consonância com o plano de atividades da ANAC, contam-se as ações de supervisão e fiscalização de proximidade às infraestruturas aeroportuárias e transportadoras aéreas, e ainda a realização de reuniões regulares com os stakeholders do sector, com vista ao desenvolvimento conjunto de soluções para os constrangimentos identificados.

## EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS

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.

O primeiro semestre de 2023 registou um número de passageiros transportados em relação a igual período de 2022 e 2019, superior em, respetivamente, 28,6% e 11,7%.

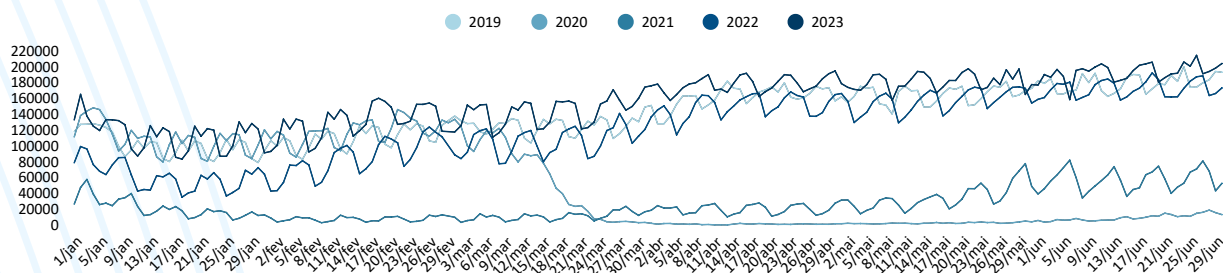
Como ilustrado no gráfico seguinte, durante o primeiro semestre, o transporte aéreo comercial e não comercial movimentou mais de 28 milhões de passageiros.



O Gráfico 2 apresenta a evolução do número diário de passageiros transportados no primeiro semestre de 2023, por comparação com os períodos homólogos de 2019 a 2022.

GRÁFICO 2

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DIÁRIO DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS – 1º SEMESTRES DE 2019-2023



## PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS

A ANAC assegura o tratamento das reclamações que se enquadrem nas suas competências regulatórias, colocando 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. Nos casos em que as reclamações submetidas à ANAC não se enquadrem nas suas competências, o reclamante é informado e, sempre que aplicável, as reclamações são reencaminhadas para as entidades responsáveis.

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. Neste contexto, a ANAC verifica ainda, quando aplicável, o cumprimento dos prazos de resposta dos operadores económicos objeto de reclamação. De referir que as reclamações dos passageiros podem, em alguns casos, dirigir-se a entidades que não são as que efetivamente prestaram o serviço reclamado.

O número de reclamações indicado neste relatório inclui, assim, todas as reclamações válidas registadas pela ANAC durante o semestre<sup>1</sup>, 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. As reclamações recebidas pela ANAC são registadas numa plataforma eletrónica de acesso exclusivo aos técnicos responsáveis pelo seu tratamento.

<sup>1</sup> 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 correções e recodificações posteriores.

## RECLAMAÇÕES REGISTRADAS PELA ANAC NO 1.º SEMESTRE DE 2023

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

### 1) ENTIDADES RECLAMADAS

Em termos homólogos, o primeiro semestre de 2023 registou um crescimento de 37,9% no número de reclamações (mais 2.574 reclamações), uma variação que é superior ao crescimento do número de passageiros transportados (+28,6% correspondente a mais 6,3 milhões de passageiros).

QUADRO 1  
NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE ENTIDADE

|                                                 | Reclamações<br>1º SEM 23 | Reclamações<br>1º SEM 22 | Peso Relativo das Reclamações 1º<br>SEM 23 | Variação Homóloga 1ºSEM 23/22 |
|-------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------|
| Companhias Aéreas Nacionais                     | 6 060 ↑                  | 3 610                    | 64,8%                                      | 67,9%                         |
| Companhias Aéreas Estrangeiras                  | 2 812 ↑                  | 1 933                    | 30,1%                                      | 45,5%                         |
| Gestor Aeroportuário                            | 248 ↓                    | 451                      | 2,7%                                       | -45%                          |
| Prestadores de Serviço de Assistência em Escala | 237 ↓                    | 789                      | 2,5%                                       | -70%                          |
| TOTAL                                           | 9 357 ↑                  | 6 783                    | 100%                                       | 37,9%                         |

Fonte: ANAC

No primeiro semestre, o peso das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas nacionais face ao total das reclamações recebidas, cresceu 11,5 p.p. em termos homólogos, fixando-se em 64,8%. O peso das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas estrangeiras em relação ao total das reclamações registadas no período, ascendeu a 30,1%, traduzindo um ligeiro agravamento face aos 28,5% registados no primeiro semestre de 2022. Esta proporção compara com 36,6% no primeiro semestre de 2021 e com 23,6% em igual período de 2019.

No conjunto das transportadoras aéreas (nacionais e estrangeiras), foram registadas mais 3.329 reclamações o que representa um crescimento homólogo de 60,1%. O número de reclamações dirigidas aos gestores aeroportuários decresceu 45%, correspondente a menos 203 reclamações e o número de reclamações dirigidas aos dois prestadores de serviços de assistência em escala diminuiu 70%, equivalente a menos 552 reclamações.

QUADRO 2  
ENTIDADES COM MAIS DE 20 RECLAMAÇÕES NO 1.º SEMESTRE DE 2023

|                                       | Reclamações<br>1º SEM 23 |   | Reclamações<br>1º SEM 22 | Peso Relativo das Reclamações<br>1º SEM 23 | Variação Homóloga<br>1ºSEM 23/22 |
|---------------------------------------|--------------------------|---|--------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------|
| TAP - Transportes Aéreos Portugueses  | 5 781                    | ↑ | 3 239                    | 61,8%                                      | 78,5%                            |
| Ryanair, Ltd.                         | 1 161                    | ↑ | 830                      | 12,4%                                      | 39,9%                            |
| EasyJet (grupo)                       | 529                      | ↑ | 192                      | 5,7%                                       | 175,5%                           |
| Aeroporto de Lisboa                   | 210                      | ↓ | 419                      | 2,2%                                       | -49,9%                           |
| Iberia - Líneas Aéreas de España, S.A | 192                      | ↓ | 196                      | 2,1%                                       | -2%                              |
| SATA - Internacional                  | 173                      | ↑ | 131                      | 1,8%                                       | 32,1%                            |
| Deutsche Lufthansa, A.g               | 170                      | ↑ | 103                      | 1,8%                                       | 65%                              |
| Groundforce Portugal                  | 134                      | ↓ | 302                      | 1,4%                                       | -55,6%                           |
| Vueling Airlines, S.A                 | 119                      | ↑ | 47                       | 1,3%                                       | 153,2%                           |
| Portway - Handling Portugal           | 103                      | ↓ | 487                      | 1,1%                                       | -78,9%                           |
| SATA - Air Açores                     | 88                       | ↓ | 227                      | 0,9%                                       | -61,2%                           |
| Transavia (grupo)                     | 77                       | ↑ | 43                       | 0,8%                                       | 79,1%                            |
| Air Europa Líneas Aéreas, Sau.        | 74                       | ↓ | 106                      | 0,8%                                       | -30,2%                           |
| Air France                            | 73                       | ↑ | 58                       | 0,8%                                       | 25,9%                            |
| K L M - Royal Dutch Airlines          | 72                       | = | 72                       | 0,8%                                       | 0%                               |
| Wizzair (grupo)                       | 54                       | ↑ | 20                       | 0,6%                                       | 170%                             |
| TAM - Transp. Aéreos Regionais        | 32                       | ↑ | 24                       | 0,3%                                       | 33,3%                            |
| Aeroporto do Porto                    | 31                       | ↑ | 22                       | 0,3%                                       | 40,9%                            |
| STP Airways                           | 30                       | ↑ | 4                        | 0,3%                                       | 650%                             |
| Turkish Airlines                      | 29                       | ↓ | 33                       | 0,3%                                       | -12,1%                           |
| Outras (até 19 reclamações)           | 225                      | ↓ | 228                      | 2,4%                                       | -1,3                             |
| TOTAL                                 | 9 357                    | ↑ | 6 783                    | 100%                                       | 37,9%                            |

Fonte: ANAC

Na ordenação das entidades com mais reclamações, refletida no quadro anterior, a TAP Air Portugal manteve o registo mais elevado de reclamações de passageiros, com 61,8% do total de reclamações, correspondente a uma variação homóloga de 78,5%. Para este operador, os principais motivos apontados pelos reclamantes estão relacionados com cancelamentos de voos, seguido de outros motivos não enquadráveis nas tipologias de reclamação adotadas, e atrasos de voos. No seu conjunto, os três motivos anteriores representaram 62,7% do total das 5.781 reclamações. No primeiro semestre de 2022, aquelas categorias representaram 55,3% do total das 3.239 reclamações destinadas a este operador.

A Ryanair obteve o segundo registo mais elevado, respondendo por 12,4% do total das reclamações registadas no período em análise, correspondente a uma variação homóloga de 39,9%. Os principais motivos de reclamação apontados pelos passageiros foram o cancelamento e o atraso de voos e motivos relacionados com o check-in, totalizando 47% das reclamações do operador no semestre em análise e 34% do total de 830 reclamações no semestre homólogo.

A Easyjet obteve o terceiro registo mais elevado em número de reclamações, correspondente a 5,7% do total das reclamações registadas, totalizando 529 reclamações.

## 2) OPERADORES NACIONAIS E INFRAESTRUTURAS AEROPORTUÁRIAS

À semelhança do período homólogo, a TAP Portugal reúne o maior número de reclamações de passageiros, respondendo por 95,4% do total das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas nacionais (com pelo menos uma reclamação registada) para uma proporção de passageiros transportados pelos operadores nacionais com pelo menos uma reclamação registada no período, de 87,9% e uma proporção de 65,2% das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas (nacionais e estrangeiras).

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

|                                           | Reclamações<br>1º SEM 23 | Reclamações<br>1º SEM 22 | Passageiros<br>Transportados 1º<br>SEM 23<br>(Milhares) | Passageiros<br>Transportados 1º<br>SEM 22 (Milhares) | Peso Relativo das<br>Reclamações<br>1º SEM 23 | Variação Homóloga<br>1ºSEM 23/22 | Contribuição para<br>Variação Homóloga | Reclamações por<br>1.000<br>Passageiros<br>Transportados<br>(1ºSEM23) | Reclamações por<br>1.000 Passageiros<br>Transportados<br>(1º SEM 22) |
|-------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| TAP - Transportes Aéreos Portugueses      | 5 781 ↑                  | 3 239                    | 7 718                                                   | 5 927                                                | 95,4%                                         | 78,5%                            | 70,4%                                  | 0,75                                                                  | 0,55                                                                 |
| SATA - Internacional                      | 173 ↑                    | 131                      | 597                                                     | 406                                                  | 2,9%                                          | 32,1%                            | 1,2%                                   | 0,29                                                                  | 0,32                                                                 |
| SATA - Air Açores                         | 88 ↓                     | 227                      | 398                                                     | 324                                                  | 1,5%                                          | -61,2%                           | -3,9%                                  | 0,22                                                                  | 0,70                                                                 |
| Sevenair S.A (ex: Aerovip)                | 6 ↑                      | 2                        | 5                                                       | 5                                                    | 0,1%                                          | 200%                             | 0,1%                                   | 109,09                                                                | 21,98                                                                |
| Euro Atlantic Airways Transp. Aéreos, S.A | 5 ↑                      | 4                        | 13                                                      | 15                                                   | 0,1%                                          | 25%                              | 0%                                     | 0,19                                                                  | 0,20                                                                 |
| White - Airways, S.A                      | 4 —                      | 4                        | 0                                                       | 0                                                    | 0,1%                                          | 0%                               | 0%                                     | 0,19                                                                  | 0,28                                                                 |
| World2Fly Portugal                        | 2 ↑                      | -                        | 26                                                      | 20                                                   | 0%                                            | 100%                             | 0,1%                                   | 0,08                                                                  | 0                                                                    |
| Orbest                                    | 1 ↓                      | 3                        | 21                                                      | 14                                                   | 0%                                            | -66,7%                           | -0,1%                                  | 0,05                                                                  | 0,21                                                                 |
| TOTAL                                     | 6 060 ↑                  | 3 610                    | 8 778                                                   | 6 712                                                | 100%                                          | 67,9%                            | 67,9%                                  | 0,69                                                                  | 0,54                                                                 |

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 recuaram 45%. Simultaneamente, o total de passageiros comerciais transportados nestas infraestruturas aumentou 28,4% em termos homólogos.

Do universo das 248 reclamações direcionadas aos serviços prestados pelas infraestruturas aeroportuárias nacionais (menos 203 reclamações em termos homólogos), 210 recaíram sobre o aeroporto de Lisboa, que processou 15,9 milhões de passageiros no semestre e 12,1 milhões de passageiros em igual período de 2022.

QUADRO 4  
RECLAMAÇÕES POR AEROPORTO

|                            | Reclamações<br>1º SEM 23 | Reclamações<br>1º SEM 22 | Passageiros<br>Transportados<br>1º SEM 23<br>(Milhares) | Passageiros<br>Transportados 1º<br>SEM 22 (Milhares) | Peso Relativo das<br>Reclamações<br>1º SEM 23 | Varição<br>Homóloga<br>1ºSEM 23/22 | Contribuição para<br>Varição<br>Homóloga | Reclamações<br>por 1.000<br>Passageiros<br>Transportados<br>(1ºSEM 23) | Reclamações por<br>1.000 Passageiros<br>Transportados<br>(1º SEM 22) |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Aeroporto de Lisboa        | 210 ↓                    | 419                      | 15 889                                                  | 12 140                                               | 84,7%                                         | -50%                               | -46,3%                                   | 0,013                                                                  | 0,035                                                                |
| Aeroporto do Porto         | 31 ↑                     | 22                       | 7 076                                                   | 5 525                                                | 12,5%                                         | 41%                                | 2%                                       | 0,004                                                                  | 0,004                                                                |
| Aeroporto de Ponta Delgada | 7 —                      | 7                        | 1 089                                                   | 835                                                  | 2,8%                                          | 0%                                 | 0%                                       | 0,006                                                                  | 0,008                                                                |
| Aeródromo de Cascais       | - ↓                      | 1                        | 8                                                       | 7                                                    | 0%                                            | -100%                              | -0,2%                                    | 0                                                                      | 0,142                                                                |
| Aeroporto do Funchal       | - ↓                      | 1                        | 2 208                                                   | 1 693                                                | 0%                                            | -100%                              | -0,2%                                    | 0                                                                      | 0,001                                                                |
| Aeroporto da Horta         | - ↓                      | 1                        | 131                                                     | 105                                                  | 0%                                            | -100%                              | -0,2%                                    | 0                                                                      | 0,010                                                                |
| Aeródromo de Bragança      | - =                      | -                        | 2                                                       | 2                                                    | 0%                                            | n/a                                | 0%                                       | 0                                                                      | 0                                                                    |
| Aeroporto do Corvo         | - =                      | -                        | 5                                                       | 5                                                    | 0%                                            | n/a                                | 0%                                       | 0                                                                      | 0                                                                    |
| Aeroporto de S.Maria       | - =                      | -                        | 53                                                      | 47                                                   | 0%                                            | n/a                                | 0%                                       | 0                                                                      | 0                                                                    |
| Aeroporto de Faro          | - =                      | -                        | 4 188                                                   | 3 473                                                | 0%                                            | n/a                                | 0%                                       | 0                                                                      | 0                                                                    |
| Aeroporto do Pico          | - =                      | -                        | 80                                                      | 67                                                   | 0%                                            | n/a                                | 0%                                       | 0                                                                      | 0                                                                    |
| Aeroporto de Porto Santo   | - —                      | -                        | 104                                                     | 82                                                   | 0%                                            | n/a                                | 0%                                       | 0                                                                      | 0                                                                    |
| Aeroporto de S.Jorge       | - —                      | -                        | 43                                                      | 33                                                   | 0%                                            | n/a                                | 0%                                       | 0                                                                      | 0                                                                    |
| Aeroporto das Lajes        | - —                      | -                        | 424                                                     | 359                                                  | 0%                                            | n/a                                | 0%                                       | 0                                                                      | 0                                                                    |
| TOTAL                      | 248 ↓                    | 451                      | 31 299                                                  | 24 372                                               | 100%                                          | -45%                               | -45%                                     | 0,008                                                                  | 0,019                                                                |

Fonte: ANAC

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

n/a: Não aplicável

### 3) TRANSPORTADORAS AÉREAS ESTRANGEIRAS

As 2.812 reclamações dirigidas aos serviços prestados pelas transportadoras aéreas estrangeiras representaram 30,1% do universo de reclamações do período e resultam num agravamento de 45,5% face a igual período de 2022.

## QUADRO 5

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TRANSPORTADORA AÉREA  
ESTRANGEIRA (mais de 10 reclamações)

|                                         | Reclamações<br>1º SEM 23 |   | Reclamações<br>1º SEM 22 | Passageiros<br>Transportados 1º<br>SEM 23 (Milhares) | Passageiros<br>Transportados 1º SEM<br>22 (Milhares) | Peso Relativo das<br>Reclamações<br>1º SEM 2023 | Variação<br>Homóloga<br>1ºSEM 23/22 | Contribuição para<br>Variação Homóloga | Reclamações por<br>1.000 Passageiros<br>Transportados<br>(1ºSEM 23) | Reclamações por 1.000<br>Passageiros Transportados<br>(1º SEM 22) |
|-----------------------------------------|--------------------------|---|--------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Ryanair, Ltd.                           | 1161                     | ↑ | 830                      | 6 042                                                | 4 953                                                | 41,3%                                           | 40%                                 | 17,1%                                  | 0,19                                                                | 0,17                                                              |
| EasyJet (grupo)                         | 529                      | ↑ | 192                      | 4 262                                                | 3 153                                                | 18,8%                                           | 176%                                | 17,4%                                  | 0,12                                                                | 0,06                                                              |
| Iberia - Lineas Aéreas de Espana<br>S.A | 192                      | ↓ | 196                      | 463                                                  | 324                                                  | 6,8%                                            | -2%                                 | -0,2%                                  | 0,41                                                                | 0,60                                                              |
| Deutsche Lufthansa Ag.                  | 170                      | ↑ | 103                      | 650                                                  | 625                                                  | 6%                                              | 65%                                 | 3,5%                                   | 0,26                                                                | 0,16                                                              |
| Vueling Airlines, S.A                   | 119                      | ↑ | 47                       | 674                                                  | 526                                                  | 4,2%                                            | 153%                                | 3,7%                                   | 0,18                                                                | 0,09                                                              |
| Transavia (grupo)                       | 77                       | ↑ | 43                       | 1 385                                                | 1 222                                                | 2,7%                                            | 79%                                 | 1,8%                                   | 0,06                                                                | 0,04                                                              |
| Air Europa Lineas Aéreas, Sau           | 74                       | ↓ | 106                      | 389                                                  | 214                                                  | 2,6%                                            | -30%                                | -1,7%                                  | 0,19                                                                | 0,50                                                              |
| Air France                              | 73                       | ↑ | 58                       | 290                                                  | 266                                                  | 2,6%                                            | 26%                                 | 0,8%                                   | 0,25                                                                | 0,22                                                              |
| K L M - Royal Dutch Group               | 72                       | = | 72                       | 263                                                  | 273                                                  | 2,6%                                            | 0%                                  | 0%                                     | 0,27                                                                | 0,26                                                              |
| Wizzair (grupo)                         | 54                       | ↑ | 20                       | 255                                                  | 96                                                   | 1,9%                                            | 170%                                | 1,8%                                   | 0,21                                                                | 0,21                                                              |
| TAM - Transp. Aéreos Regionais          | 32                       | ↑ | 24                       | 100                                                  | 70                                                   | 1,1%                                            | 33%                                 | 0,4%                                   | 0,32                                                                | 0,34                                                              |
| STP Airways                             | 30                       | ↑ | 4                        | 9                                                    | 8                                                    | 1,1%                                            | 650%                                | 1,3%                                   | 3,28                                                                | 0,48                                                              |
| Turkish Airlines                        | 29                       | ↓ | 33                       | 172                                                  | 133                                                  | 1%                                              | -12%                                | -0,2%                                  | 0,17                                                                | 0,25                                                              |
| Emirates                                | 19                       | ↑ | 18                       | 213                                                  | 104                                                  | 0,7%                                            | 6%                                  | 0,1%                                   | 0,09                                                                | 0,17                                                              |
| TACV - Transp. Aéreos de Cabo<br>Verde  | 18                       | ↑ | 17                       | 20                                                   | 12                                                   | 0,6%                                            | 6%                                  | 0,1%                                   | 0,92                                                                | 1,38                                                              |
| TAAG - Linhas Aéreas de Angola          | 18                       | ↑ | 5                        | 137                                                  | 74                                                   | 0,6%                                            | 260%                                | 0,7%                                   | 0,13                                                                | 0,07                                                              |
| Delta Airlines, Inc.                    | 12                       | ↑ | 6                        | 96                                                   | 55                                                   | 0,4%                                            | 100%                                | 0,3%                                   | 0,12                                                                | 0,11                                                              |
| Azul Linhas Aéreas Brasileiras, S.A     | 12                       | ↓ | 17                       | 197                                                  | 136                                                  | 0,4%                                            | -29%                                | -0,3%                                  | 0,06                                                                | 0,13                                                              |
| Eurowings                               | 12                       | ↑ | 1                        | 331                                                  | 254                                                  | 0,4%                                            | 1100%                               | 0,6%                                   | 0,04                                                                | 0                                                                 |
| Swiss - International Air               | 10                       | ↑ | -                        | 304                                                  | 215                                                  | 0,4%                                            | -                                   | 0,5%                                   | 0,03                                                                | 0                                                                 |
| Outras (até 9 reclamações)              | 99                       | ↓ | 141                      | n/a                                                  | n/a                                                  | 3,5%                                            | -30%                                | -2,2%                                  | n/a                                                                 | n/a                                                               |
| TOTAL                                   | 2 812                    | ↑ | 1 933                    | 16 252                                               | 12 715                                               | 100%                                            | 45,5%                               | 45,5%                                  | n/a                                                                 | n/a                                                               |

Fonte: ANAC

n/a: Não aplicável

As principais transportadoras aéreas de baixo custo, Ryanair e Easyjet acumularam 60,1% das 2.812 reclamações dirigidas às transportadoras aéreas estrangeiras (52,9% em igual período de 2022). A transportadora aérea Ibéria contabilizou 192 reclamações e posicionou-se como a terceira transportadora aérea estrangeira com mais registos de reclamações no semestre.

Conjuntamente, as três transportadoras aéreas estrangeiras com mais reclamações acumularam 66,9% das reclamações do segmento (63% em 2022). Na ordenação decrescente do número de reclamações, as 17 transportadoras aéreas seguintes reuniram 29,6% do total das reclamações e os remanescentes 3,5% ficaram distribuídos por 13 transportadoras que não atingiram, individualmente, mais de 10 reclamações no período em análise.

#### 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<br>1º SEM 23 | Reclamações<br>1º SEM 22 | Peso Relativo das Reclamações<br>1º SEM 23 | Variação Homóloga<br>1ºSEM 23/22 | Contribuição para Variação<br>Homóloga |
|-------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------|
| Cancelamento Voo                          | 3 064 ↑                  | 1 239                    | 32,7%                                      | 147,3%                           | 26,9%                                  |
| Atraso Voo                                | 1 177 ↑                  | 427                      | 12,6%                                      | 175,6%                           | 11,1%                                  |
| Bagagem                                   | 974 ↑                    | 765                      | 10,4%                                      | 27,3%                            | 3,1%                                   |
| Atraso com perda de ligação ou ligações   | 742 ↑                    | 128                      | 7,9%                                       | 479,7%                           | 9,1%                                   |
| Recusa de embarque                        | 694 ↑                    | 692                      | 7,4%                                       | 0,3%                             | 0%                                     |
| Reembolso                                 | 425 ↓                    | 1 243                    | 4,5%                                       | -65,8%                           | -12,1%                                 |
| Perda de Voo                              | 285 ↓                    | 497                      | 3%                                         | -42,7%                           | -3,1%                                  |
| Condições de "Check In"                   | 213 ↑                    | 133                      | 2,3%                                       | 60,2%                            | 1,2%                                   |
| Atraso na entrega de bagagem no aeroporto | 137 ↑                    | -                        | 1,5%                                       | n/a                              | 2%                                     |
| Condições na cabina                       | 90 ↑                     | 29                       | 1%                                         | 210,3%                           | 0,9%                                   |
| Serviços a Bordo                          | 45 ↑                     | 14                       | 0,5%                                       | 221,4%                           | 0,5%                                   |
| PMR - Falta de assistência                | 39 ↑                     | 26                       | 0,4%                                       | 50%                              | 0,2%                                   |
| Controlo RX                               | 32 ↓                     | 39                       | 0,3%                                       | -17,9%                           | -0,1%                                  |
| Condições de segurança                    | 16 ↓                     | 40                       | 0,2%                                       | -60%                             | -0,4%                                  |
| Check in fechado                          | 8 ↓                      | 18                       | 0,1%                                       | -55,6%                           | -0,1%                                  |
| Higiene no aeroporto                      | 6 =                      | 6                        | 0,1%                                       | 0%                               | 0%                                     |
| Falta de livro de reclamações             | 2 =                      | 2                        | 0%                                         | 0%                               | 0%                                     |
| Cancelamento da operação                  | 1 ↑                      | -                        | 0%                                         | n/a                              | 0%                                     |
| PMR                                       | 1 ↓                      | 2                        | 0%                                         | -50%                             | 0%                                     |
| Outros                                    | 1 406 ↓                  | 1 483                    | 15%                                        | -5,2%                            | -1,1%                                  |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>9 357 ↑</b>           | <b>6 783</b>             | <b>100%</b>                                | <b>37,9%</b>                     | <b>37,9%</b>                           |

Fonte: ANAC

Nota: PMR "Passageiros com Mobilidade Reduzida"

n/a: Não aplicável

Neste semestre, o motivo “cancelamento de voo” foi o mais invocado, colhendo 32,7% das reclamações totais. No semestre homólogo este motivo representou 18,3% das reclamações e no primeiro semestre de 2021 foi motivo de reclamação em 30,4% dos casos.

O peso dos 3 motivos mais reclamados no semestre (cancelamento de voo, atraso de voo, e motivos relacionados com bagagem) equivale a 55,7% de todas as reclamações, correspondente a um acréscimo homólogo de 2.784 reclamações codificadas nestas categorias.

De todos os motivos invocados, os que apresentam uma maior variação homóloga absoluta são os relacionados com o cancelamento de voos (+1.825 reclamações), atraso de voo (+750 reclamações) e motivos relacionados com reembolsos (-818 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 60,7% do total de reclamações analisadas pela ANAC no período em análise, um peso substancialmente superior ao registado em igual período de 2022 (36,7%).

Os motivos relacionados com atrasos com perda de ligação (ou ligações) registam um agravamento significativo de cerca de 479,7% em termos homólogos e ocupam a quarta posição na ordenação dos motivos mais invocados pelos passageiros, com 7,9% do total (1,9% no primeiro semestre de 2022).

## **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.

No primeiro semestre de 2023, os serviços competentes da ANAC registaram 9.357 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).

## 1) AÇÕES INSPETIVAS E DE MONITORIZAÇÃO

No exercício das suas competências de fiscalização e supervisão da atuação dos seus stakeholders, a ANAC realiza ações inspetivas e de monitorização.

No primeiro semestre de 2023, a ANAC efetuou 39 ações inspetivas às transportadoras aéreas e aeroportos nacionais, certificando-se de 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.

Foram efetuadas ações inspetivas nos aeroportos de Lisboa (7), Porto (8), Faro (5), Madeira (5), Porto Santo (3), Ponta Delgada (5), Terceira (4) e Flores (2), 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 das transportadoras aéreas no direito a reembolso ou reencaminhamento determinado pelo artigo 8º do Regulamento (CE) n.º 261/2004;
- c)** O procedimento do direito à assistência determinado pelo artigo 9º do Regulamento (CE) n.º 261/2004;
- d)** 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;
- e)** 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;
- f)** O cumprimento do atendimento prioritário.

A ANAC acompanhou, ao longo do semestre e com regularidade, o funcionamento do aeroporto de Lisboa. Uma equipa multidisciplinar visitou o aeroporto em vários momentos, a fim de verificar eventuais constrangimentos nas operações aeroportuárias em geral e das transportadoras em particular.

## **2) MONITORIZAÇÃO DA ATUAÇÃO DOS *STAKEHOLDERS***

Tendo como objetivo auxiliar na mitigação dos vários constrangimentos reportados e previstos pelos seus stakeholders, a ANAC reuniu com transportadoras aéreas, empresas de assistência em escala e entidades gestoras aeroportuárias.

Foi elaborada uma comunicação, remetida às transportadoras aéreas e empresas de assistência em escala, a recordar a necessidade de tomar todas as medidas necessárias para preparar e gerir as suas operações de modo a corresponder às expectativas dos passageiros, incluindo colaborar ativamente com as entidades gestoras aeroportuárias, contribuindo assim para que as viagens decorram com a tranquilidade desejada.

## **3) ANÁLISE DE RECLAMAÇÕES INDIVIDUAIS**

A ANAC analisa todas as reclamações individuais apresentadas pelos passageiros e notifica as transportadoras aéreas para prestar informações e submeter documentação relevante sobre as situações relatadas. A conclusão da análise efetuada é posteriormente comunicada ao passageiro reclamante.

## CONCLUSÕES

Num primeiro semestre que registou, novamente, um aumento homólogo muito significativo do número de passageiros e movimentos, a ANAC contabilizou um total de 9.357 reclamações de passageiros que, por comparação com as 6.783 reclamações do semestre homólogo, representam um acréscimo de 37,9%, para um volume adicional de passageiros transportados de 6,3 milhões correspondente a uma variação positiva de 28,6%.

Das reclamações registadas, 94,8% estão relacionadas com a prestação de serviços das transportadoras aéreas, 2,7% são dirigidas aos gestores aeroportuários sendo as reclamações remanescentes dirigidas aos prestadores de serviços de assistência em escala.

As três entidades com mais reclamações alocadas no período em análise (TAP – Portugal, Ryanair e Easyjet) reuniram cerca de 79,8% do total das reclamações (7.471 de 9.357).

As principais transportadoras aéreas de baixo custo, Ryanair e Easyjet responderam por 19% do total das reclamações dirigidas a transportadoras aéreas, nacionais e estrangeiras. Esta proporção foi de 18,4% no primeiro semestre de 2022 e 22,3% no primeiro semestre de 2021.

As reclamações relacionadas com cancelamentos de voos, atrasos de voos (com e sem perda de ligações) e motivos relacionados com bagagem ocuparam os lugares cimeiros dos motivos de reclamação mais apontados pelos passageiros, reunindo 63,7% do total das reclamações do semestre. Na ordenação dos principais motivos alegados pelos passageiros, seguiram-se os motivos relacionados com recusa de embarque (7,4%), reembolsos (4,5%) e perda de voo (3%), representando no seu conjunto 75,6% do total das reclamações. Os motivos não enquadráveis em categorias específicas representaram cerca de 15% 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 60,7% do total das reclamações processadas pela ANAC no período em análise, mais 24 p.p. em relação ao período homólogo.



[www.anac.pt](http://www.anac.pt)  
[geral@anac.pt](mailto:geral@anac.pt)

Rua B, Edifício 4 - Aeroporto  
Humberto Delgado  
1749-034 Lisboa