



RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS DO TRANSPORTE AÉREO

2º Semestre de 2015

Índice

I - Introdução.....	3
II - Enquadramento Jurídico	3
III - Procedimento de Tratamento das Reclamações de Passageiros	5
IV - Reclamações registadas pela ANAC no 1º Semestre de 2015	6
4.1. Entidades Reclamadas	6
4.2. Entidades Nacionais	8
4.3. Entidades Estrangeiras	9
4.3. Principais Motivos das Reclamações.....	10
IV - Resultados na Ação da ANAC	12
V - Conclusões	13

Índice de Quadros

QUADRO 1 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR PRESTADOR	6
QUADRO 2 - ENTIDADES MAIS RECLAMADAS “RANKING”	7
QUADRO 3 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR COMPANHIA AÉREA NACIONAL ..	8
QUADRO 4 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR AEROPORTO	9
QUADRO 5 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR COMPANHIA AÉREA ESTRANGEIRA (+ de 10 reclamações).....	10
QUADRO 6 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR MOTIVO.....	11

Índice de Gráficos

GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS EM TRÁFEGO COMERCIAL - 1º SEMESTRE DE 2013, 2014 e 2015.....	Error! Bookmark not defined.
---	------------------------------

I - Introdução

No âmbito das disposições constantes do Decreto-Lei n.º 40/2015, de 16 de março de 2015, cabe à Autoridade Nacional de Aviação Civil (ANAC) regular e fiscalizar o setor da aviação civil e supervisionar e regulamentar as atividades desenvolvidas neste setor, promovendo a qualidade do serviço prestado e a defesa dos direitos e interesses legítimos dos utentes da aviação civil.

Especificamente na alínea c) do n.º 3 do artigo 4.º do supracitado diploma, compete à ANAC *“Assegurar o bom ordenamento das atividades da aviação civil, regulando e fiscalizando as condições do seu exercício e promovendo a proteção dos respetivos utentes, designadamente através da realização de atividades inspetivas”*.

Concretamente no que se refere aos passageiros do transporte aéreo, estipula ainda o artigo 48.º do mesmo diploma, que caberá à Autoridade Nacional de Aviação Civil *“... inspecionar regularmente os registos de reclamações dos consumidores, apresentadas contra os operadores sujeitos à sua regulação, e divulgar, semestralmente, um quadro estatístico sobre as reclamações dos consumidores, os operadores mais reclamados e os resultados decorrentes da sua atuação”*.

Neste contexto, e tal como refere este mesmo artigo, 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 seguidamente cumpre com o acima estipulado, apresentando uma breve análise das reclamações de passageiros recebidas pela ANAC no período compreendido entre julho e dezembro de 2015.

II – Enquadramento Jurídico

O enquadramento jurídico referido na introdução complementa-se com o Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro, que define os procedimentos de defesa dos consumidores e utentes no âmbito do fornecimento de bens e prestação de serviços e com o 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 de voos.

Por força do Despacho Conjunto n.º 357/2006, de 28 de abril, a ANAC é o organismo nacional responsável pela execução do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro.

As reclamações recebidas pela ANAC têm, assim, as seguintes proveniências:

- Livros de Reclamações das companhias aéreas e entidades gestoras aeroportuárias, enquadráveis no âmbito do Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro;
- Livros de reclamações das companhias aéreas, enquadráveis no âmbito do Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro;
- Remetidas através dos diversos meios de comunicação que a ANAC tem à disposição dos seus utentes, enquadráveis no âmbito do Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro.

Sempre que se verifiquem situações passíveis de violação das obrigações contidas no Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, são aplicáveis as disposições do respetivo regime sancionatório previstas no Decreto-Lei n.º 209/2005, de 29 de novembro.

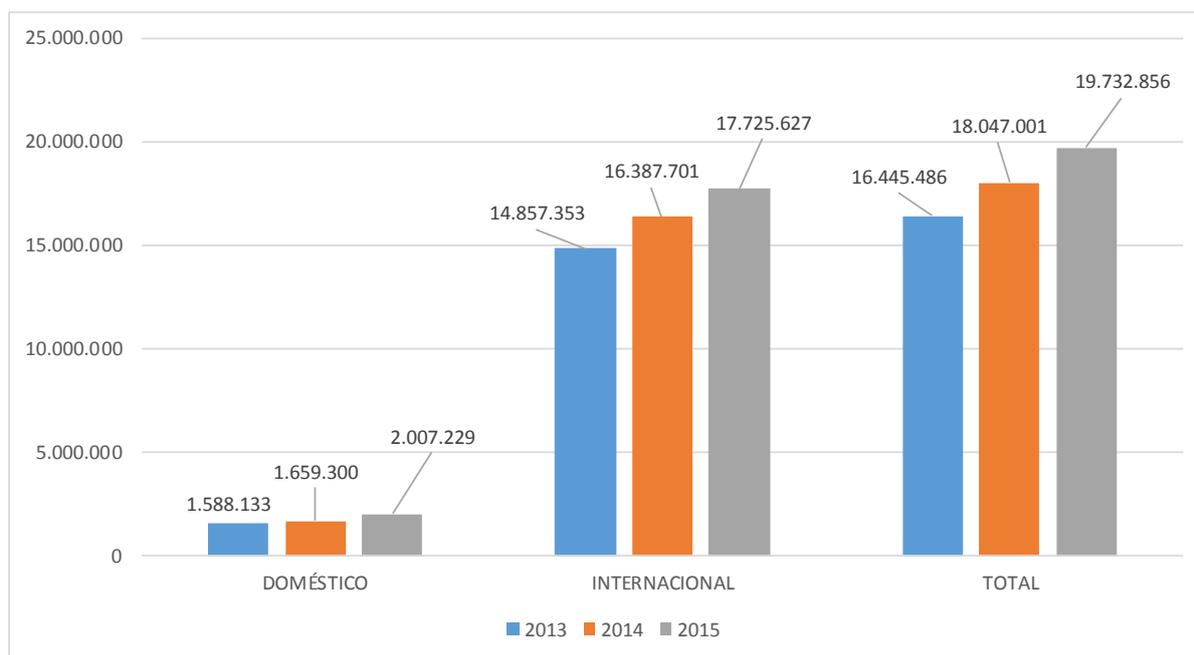
III – Breve análise do Tráfego Aéreo em Portugal

A análise do objeto de estudo do presente Relatório – as reclamações dos passageiros do transporte aéreo - não pode ser dissociado de uma breve contextualização do tráfego de passageiros com origem ou destino nas infraestruturas aeroportuárias nacionais.

Como ilustrado no gráfico seguinte, o transporte aéreo comercial, medido em número de passageiros por semestre, atingiu um universo de aproximadamente 20 milhões de passageiros embarcados e desembarcados nas infraestruturas aeroportuárias nacionais no 2º semestre de 2015.

Este total de passageiros evidencia crescimentos homólogos semestrais de 10 e 9 pontos percentuais em 2014 e 2015, respetivamente.

GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS EM TRÁFEGO COMERCIAL - 2º SEMESTRE DE 2013, 2014 e 2015



Fonte: Formulário de Tráfego

III – Procedimento de Tratamento das Reclamações de Passageiros

A ANAC tem à disposição dos utentes diversos canais de comunicação que podem ser utilizados para apresentação de reclamações, relativas aos serviços prestados pelas companhias aéreas que operam em Portugal.

Os serviços competentes nesta matéria dispõem de um procedimento para cada tipo de reclamação, dado que as práticas e os prazos a aplicar em cada uma delas são distintos, atentas as disposições constantes do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, que definem os princípios gerais de ação a que devem obedecer os serviços e organismos da Administração Pública na sua atuação face ao cidadão.

As reclamações recebidas pela ANAC são registadas numa plataforma para o efeito, que permite, no caso das reclamações do Livro de Reclamações, uma interligação com a Rede Telemática de Informação ao Consumidor (RTIC).

Esta possibilidade dada ao reclamante de verificar o ponto de situação da análise do processo relativo à sua reclamação através da plataforma informática resulta de uma parceria da Direção Geral do Consumidor, decorrente de um protocolo celebrado com o ANAC, em 2009.

No caso das reclamações enquadráveis no Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro, é a ANAC, como órgão responsável, que responde diretamente ao reclamante, no caso das restantes, a ANAC é o garante do cumprimento dos prazos de resposta dos prestadores de serviço alvo de reclamação, tendo os mesmo a obrigatoriedade de remeter à ANAC cópia da resposta enviada ao reclamante.

As reclamações objeto de análise do presente relatório correspondem, assim, a todas as reclamações dirigidas à ANAC, sendo que possíveis lapsos de formulação das mesmas por parte dos passageiros, não detetados aquando do processo de análise, serão a todo o momento retificáveis.

IV – Reclamações registadas pela ANAC no 2º Semestre de 2015

Neste capítulo apresentam-se alguns indicadores estatísticos sobre as reclamações registadas pela ANAC no período considerado (2º semestre de 2015), nomeadamente o volume, origem e motivos das mesmas.

4.1. Entidades Reclamadas

QUADRO 1 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR PRESTADOR

	1º SEMESTRE 2015	2º SEMESTRE 2015	% 2º SEMESTRE 2015	VARIAÇÃO SEMESTRAL
COMPANHIAS AÉREAS NACIONAIS	2.339	2.190 ↓	58,1%	-6,4%
COMPANHIAS AÉREAS ESTRANGEIRAS	612	855 ↑	22,7%	39,7%
GESTOR AEROPORTUÁRIO	340	377 ↑	10,0%	10,9%
PRESTADORES DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA EM ESCALA	296	345 ↑	9,2%	16,6%
TOTAL	3.587	3.767 ↑	100%	5,0%

Tal como constatado no 1º semestre de 2015, o universo das reclamações recebidas pela ANAC revela uma predominância de reclamações dirigidas às companhias aéreas nacionais, apesar de, comparativamente, a sua representatividade ter descido de 65% para 58% face ao total.

Consequentemente, as restantes entidades reclamadas reforçaram a sua representatividade, também por força do aumento do número de reclamações face ao semestre precedente.

Comparativamente ao 1º semestre de 2015, verifica-se, assim, um aumento de 40% do número de reclamações dirigidas às companhias aéreas estrangeiras, o que pode estar relacionado com o maior aumento do tráfego por estas transportado face ao aumento verificado no conjunto das companhias aéreas nacionais.

O 2º semestre de 2015 evidencia, ainda, em termos de representatividade, uma inversão das posições de 3ª e 4ª entidades mais reclamadas verificadas na primeira metade no ano, por força do aumento do número de reclamações relativas aos serviços de assistência em escala, em cerca de 17%.

No entanto, e tal como refletido no quadro seguinte, a TAP Portugal continua a reunir a maior fatia de reclamações de passageiros, ainda que inferior em 15% face ao 1º semestre de 2015, seguida da SATA Açores e da Ryanair. Desta forma, a Ryanair passou a ocupar a 3ª posição, ocupada pelo Aeroporto de Lisboa no 1º semestre de 2015.

QUADRO 2 – ENTIDADES MAIS RECLAMADAS “RANKING”

		1º SEMESTRE 2015	2º SEMESTRE 2015	% 2º SEMESTRE 2015	VARIAÇÃO SEMESTRAL
TAP Portugal	1ª	2.078	1.758 ↓	46,7%	-15,4%
SATA Air Açores	2ª	225	352 ↑	9,3%	56,4%
Ryanair		167	286 ↑	7,6%	71,3%
Aeroporto de Lisboa	3ª	170	203 ↑	5,4%	19,4%
Easyjet		119	181 ↑	4,8%	52,1%
Aeroporto do Porto		121	85 ↓	2,3%	-29,8%
OUTRAS		707	902 ↑	23,9%	27,6%
TOTAL		3.587	3.767 ↑	100%	1,5%

4.2. Companhias Aéreas Nacionais

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

	Reclamações 1º SEM.2015	Pax Transportados 1º SEM.2015	Reclamações 2º SEM.2015	Pax Transportados 2º SEM.2015	% 2º SEMESTRE 2015	VARIAÇÃO SEMESTRAL
TAP Portugal	2.078	5.393.368	1.758 ↓	6.163.735	80,3%	-15,4%
SATA Air Açores	225	217.303	352 ↑	285.198	16,1%	56,4%
SATA Internacional	24	317.252	41 ↑	432.109	1,9%	70,8%
White Airways	4	3.789	22 ↑	16.148	1,0%	(-)
Orbest	1	26.791	15 ↑	88.023	0,7%	(-)
EuroAtlantic	2	9.495	2	18.439	0,1%	0,0%
Aerovip	5	12.410	0 ↓	12.803	0,0%	(-)
TOTAL	2.339	5.980.408	2.190 ↓	7.016.455	100%	-6,4%

Face ao 1º trimestre de 2015, o número de reclamações que recaíram sobre os serviços prestados pelas companhias aéreas nacionais decresceu 6,4%.

A TAP Portugal é a transportadora aérea que reúne o maior número de reclamações de passageiros (80%), porém, destaca-se o aumento expressivo do número de reclamações relativas aos serviços prestados pelas companhias aéreas açorianas - SATA Air Açores e da SATA Internacional.

Sublinha-se ainda, que apenas as transportadoras nacionais TAP Portugal e a Aerovip registaram diminuição do número de reclamações, num contexto de aumento de tráfego e pico de tráfego da estação de verão IATA que caracterizam os segundos semestres de cada ano.

QUADRO 4 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR AEROPORTO

	1º SEMESTRE 2015	2º SEMESTRE 2015	% 2º SEMESTRE 2015	VARIAÇÃO SEMESTRAL
Aeroporto de Lisboa	170	203 ↑	50,0%	19,4%
Aeroporto do Porto	121	85 ↓	35,6%	-29,8%
Aeroporto de Faro	18	31 ↑	5,3%	72,2%
Aeroporto de Ponta Delgada	18	14 ↓	5,3%	-22,2%
Aeroporto do Funchal	11	11	3,2%	0,0%
Aeroporto da Horta	2	0 ↓	0,6%	-100,0%
Aeroporto de Porto Santo	0	1 ↑	0,0%	(--)
TOTAL	340	345 ↑	100%	1,5%

A distribuição das 345 reclamações sobre os serviços prestados pelas infraestruturas aeroportuárias nacionais (10% do total), segue a representatividade das mesmas em termos de passageiros processados, pelo que, os aeroportos de Lisboa e Porto reúnem 86% das reclamações.

Este quadro mantém-se estável face ao verificado no semestre precedente.

4.3. Companhias Aéreas Estrangeiras

Tal como referido anteriormente, o 2º semestre de 2015 registou um crescimento expressivo do número de reclamações relativas à prestação de serviços das companhias aéreas estrangeiras.

A distribuição das 855 reclamações sobre os serviços prestados pelas companhias aéreas não nacionais (23% do total) manteve a dispersão identificada no 1º semestre.

As principais companhias aéreas de baixo custo – Ryanair e Easyjet reuniram 55% das reclamações verificadas neste universo (mais 9% que no 1º trimestre), seguidas de um conjunto de 11 transportadoras que respondem por uma parcela correspondente a 34% de

reclamações. Os remanescentes 11% encontram-se distribuídos por mais 31 transportadoras, que não atingiram, individualmente, e no período em análise, mais de 10 reclamações.

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

	Reclamações 1º SEM.2015	Pax Transportados 1º SEM.2015	Reclamações 2º SEM.2015	Pax Transportados 2º SEM.2015	% 2º SEMESTRE 2015	VARIAÇÃO SEMESTRAL
Ryannair	167	3.113.409	286 ↑	3.690.811	33,5%	71,3%
Easyjet	119	1.981.119	181 ↑	2.422.864	21,2%	52,1%
TACV - Transportes Aéreos de Ca	50	46.409	57 ↑	45.094	6,7%	14,0%
Deutsche Lufthansa	25	466.882	57 ↑	501.355	6,7%	128,0%
Aigle Azur	22	114.956	33 ↑	130.618	3,9%	50,0%
Vueling	13	321.470	33 ↑	397.758	3,9%	153,8%
Transavia	21	721.890	32 ↑	906.293	3,7%	52,4%
Turkish Airlines	22	91.087	23 ↑	118.279	2,7%	4,5%
Ibéria	15	196.785	14 ↓	233.587	1,6%	-6,7%
United Airlines	0	(--)	12	58.384	1,4%	(--)
KLM	12	115.860	11 ↓	139.397	1,3%	-8,3%
Enter Air	18	20.433	10 ↓	49.711	1,2%	-44,4%
Air France	16	186.164	10 ↓	214.616	1,2%	-37,5%
Emirates Airlines	12	117.091	> 10 ↓	(--)	(--)	(--)
TAAG - Transportes Aéreos de An	0	(--)	10 ↑	138.516	1,2%	(--)
Outras	100	(--)	86 ↓	(--)	10,1%	-14,0%
TOTAL	612	(--)	855 ↑	(--)	100%	39,7%

4.3. Principais Motivos das Reclamações

O quadro seguinte identifica o conjunto de motivos invocados pelos passageiros reclamantes, quer os decorrentes das disposições do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro, concretamente a recusa de embarque, o cancelamento ou atraso considerável de voos, quer os demais justificativos da incorreta prestação de serviços no entender dos passageiros do transporte aéreo.

QUADRO 6 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR MOTIVO

		1º SEMESTRE 2015	2º SEMESTRE 2015	% 2º SEMESTRE 2015	VARIAÇÃO SEMESTRAL
Atraso de voo	1ª	725	791 ↑	21,0%	9,1%
Bagagem		544	668 ↑	17,7%	22,8%
Outros	2ª	602	635 ↑	16,9%	5,5%
Cancelamento de voo	3ª	594	470 ↓	12,5%	-20,9%
Atraso com perda de ligação ou ligações		298	263 ↓	7,0%	-11,7%
Condições de "Check-in"		180	260 ↑	6,9%	44,4%
Recusa de embarque		192	247 ↑	6,6%	28,6%
Perda do voo		191	171 ↓	4,5%	-10,5%
Atraso na entrega da bagagem no aeroporto		41	70 ↑	1,9%	70,7%
Reembolso		81	62 ↓	1,6%	-23,5%
Check-in fechado		62	50 ↓	1,3%	-19,4%
Serviço a bordo		15	27 ↑	0,7%	80,0%
Controlo de RX		25	26 ↑	0,7%	4,0%
Cancelamento da operação		8	10 ↑	0,3%	25,0%
PMR - falta de assistência		9	5 ↓	0,1%	-44,4%
Higiene no Aeroporto		8	5 ↓	0,1%	-37,5%
PMR		5	5	0,1%	0,0%
Falta do Livro de Reclamações		4	2 ↓	0,1%	-50,0%
Condições na cabine		3	0 ↓	0,0%	-100,0%
TOTAL		3.587	3.767 ↑	100%	5,0%

Nota: PMR "Passageiros com Mobilidade Reduzida"

No 2º semestre de 2015, o atraso dos voos (com e sem perda de ligação) manteve a posição de principal motivo conducente à apresentação de reclamações por parte dos passageiros do transporte aéreo (28%).

As questões relacionadas com a bagagem subiram à segunda posição, representando 18% do total de reclamações recebidas pela ANAC.

Outros motivos não concretamente enquadráveis mantiveram-se igualmente representativos (17%).

Os motivos enquadráveis no âmbito do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro, como a recusa de embarque, cancelamento ou atraso considerável de voos, reuniram aproximadamente 47% do total de reclamações de passageiros, evidenciando um decréscimo de cerca de 3% face ao semestre precedente.

IV – Resultados na Ação da ANAC

A ANAC, no âmbito das suas competências, tem desenvolvido um conjunto de ações de monitorização e fiscalização quer das regras comuns para a indemnização e assistência aos passageiros dos transportes aéreos por parte das transportadoras aéreas, quer dos procedimentos aplicados pelas demais entidades objeto das reclamações.

No âmbito da verificação do cumprimento das disposições constantes do Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro, a ANAC realiza, anualmente, um conjunto de ações inspetivas (normalmente na segunda metade do ano ou nos períodos de pico de tráfego).

No período em análise os serviços competentes da ANAC analisaram as 3.767 reclamações verificadas e supervisionaram as alegações dos reclamantes e das entidades reclamadas, no estrito cumprimento das disposições legais aplicáveis, tendo instaurado, sempre que aplicável, as correspondentes contraordenações previstas no Decreto-Lei n.º 209/2005, de 29 de novembro (Regime Sancionatório aplicável).

Adicionalmente, e com vista à verificação do cumprimento das disposições constantes do Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro, foram ainda realizadas 5 ações inspetivas aos aeroportos de Lisboa, Porto, Madeira, Ponta Delgada e Terceira, concretamente às transportadoras aéreas constantes do anexo 1 do presente Relatório (35 no total), com check-in aberto e num conjunto voos selecionados aleatoriamente.

Estas ações incidiram sobre a verificação do cumprimento das seguintes disposições do supra referido regulamento:

- Artigos 4.º e 10.º relativos à Recusa de Embarque;

- Artigo 8.º relativo ao Direito a Reembolso ou Reencaminhamento;
- Artigo 9.º relativo ao Direito a Assistência;
- Artigo 11.º relativo a Pessoas com Mobilidade Reduzida ou com Necessidades Especiais;
- Artigo 14.º relativo à Obrigação de Informação.

V – Conclusões

No segundo semestre de 2015, a ANAC recebeu um total de 3.767 reclamações de passageiros, 81% das quais relativas a queixas sobre a prestação de serviços das companhias aéreas, 10% relativas aos aeroportos e os restantes 9% referentes à atuação dos prestadores de serviços de assistência em escala.

Este total de reclamações traduz um crescimento de 5% face ao período ao 1º semestre.

As transportadoras TAP Portugal e SATA Air Açores responderam por 56% do total de reclamações do período. Já as principais companhias aéreas de baixo custo, Ryanair e Easyjet responderam por 12% deste mesmo universo (+4% que no trimestre precedente).

Os atrasos dos voos são o motivo de reclamação mais frequente, mantendo a expressão verificada no 1º trimestre, isto é, 28% do total dos motivos apresentados.

No *ranking* dos principais motivos alegados pelos passageiros seguem-se aos atrasos dos voos, os motivos que se predem com a bagagem (18%), outros motivos não enquadráveis especificamente numa categoria (17%) e, finalmente, o cancelamento dos voos (12%).

Em suma, 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, estiveram na origem de 47% do total de reclamações recebidas pela ANAC no período em análise (-5% que no 1º semestre).

A ANAC realizou no período em análise várias ações de sensibilização dos direitos dos passageiros, bem como 5 ações inspetivas e num universo de 35 companhias aéreas.

Anexo I

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

Período: 2º Semestre de 2015

1	Aigle Azur
2	Air Berlin
3	Air Europa
4	Air France
5	American Airlines
6	Aero vip
7	Air Transat
8	Avianca
9	Binter Canarias
10	British Airways
11	Brussels Airlines
12	DHL- Deutsche Lufthansa
13	Emirates
14	EasyJet
15	Euro Atlantic
16	Enter Air
17	Iberia
18	Jet2
19	Luxair
20	Orbest
21	Primera Air
22	Ryanair
23	Swiss

24	Scandinavian
25	Sata Air Açores
26	Sata Internacional
27	TAAG
28	TACV
29	TAP
30	Turkish Airlines
31	Transavia
32	US Airways
33	Vueling
34	White
35	Wizzair