

2º SEMESTRE

RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS DO TRANSPORTE AÉREO

2024

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Reclamações de Passageiros do Transporte Aéreo –
Relatório 2.º Semestre de 2024

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 www.anac.pt

COORDENAÇÃO TÉCNICA

Gabinete do Consumidor

DESIGN E PAGINAÇÃO

Gabinete de Comunicação e Imagem

DATA: Novembro 2025

ÍNDICE

Introdução	1
Enquadramento Jurídico	2
Evolução do número de passageiros transportados	3
Procedimento de tratamento das reclamações de passageiros	4
Reclamações registadas pela ANAC no 2.º Semestre de 2024	5
Supervisão da ANAC	16
Conclusões	20

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 – NÚMERO DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS – 2.º SEMESTRE 2019-2024	3
FIGURA 2 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DIÁRIO DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS – 2.º SEMESTRE 2019-2024	4

ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1 – NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE ENTIDADE – FORMULÁRIO ONLINE	6
TABELA 2 – ENTIDADES COM 40 OU MAIS RECLAMAÇÕES NO 2.º SEMESTRE DE 2024 – FORMULÁRIO ONLINE	6
TABELA 3 – NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE ENTIDADE – TODAS AS RECLAMAÇÕES	7
TABELA 4 – ENTIDADES COM 40 OU MAIS RECLAMAÇÕES NO 2.º SEMESTRE DE 2024 – TODAS AS RECLAMAÇÕES	9
TABELA 5 – NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TRANSPORTADORA AÉREA NACIONAL – FORMULÁRIO ONLINE	10
TABELA 6 – NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TRANSPORTADORA AÉREA NACIONAL – TODAS AS RECLAMAÇÕES	11
TABELA 7 – NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TRANSPORTADORA AÉREA ESTRANGEIRA (MAIS DE 10 RECLAMAÇÕES) – FORMULÁRIO ONLINE	12
TABELA 8 – NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TRANSPORTADORA AÉREA ESTRANGEIRA (MAIS DE 10 RECLAMAÇÕES) – TODAS AS RECLAMAÇÕES	13
TABELA 9 – NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR AEROPORTO – TODAS AS RECLAMAÇÕES	14
TABELA 10 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE MOTIVO – FORMULÁRIO ONLINE	15
TABELA 11 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE MOTIVO – TODAS AS RECLAMAÇÕES	16

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 dos utilizadores da aviação civil.

Desse modo, de acordo com o disposto na alínea c) do n.º 3 do artigo 4.º do supracitado Decreto-Lei, 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”.

De acordo com a alínea b) do artigo 47.º do referido Decreto-Lei, incumbe ainda 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”.

A informação obtida através do sistema interno de registo de reclamações da ANAC contabiliza, conjuntamente, as reclamações dirigidas aos operadores económicos através do livro de reclamações (físico e eletrónico) e as enviadas diretamente pelos passageiros para análise da ANAC. As reclamações processadas pela ANAC constituem um subconjunto de todas as reclamações dirigidas aos operadores económicos por ela regulados, dado que apenas são processadas as reclamações formalizadas através do livro de reclamações, em formato físico ou eletrónico, bem como as que são diretamente remetidas à ANAC.

Este relatório apresenta, assim, uma análise das reclamações de passageiros recebidas e processadas pela ANAC no período compreendido entre julho e dezembro de 2024.

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, 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.

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 (na sua última redação) - Livro de Reclamações, no que às suas entidades reguladas diz respeito, e 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.

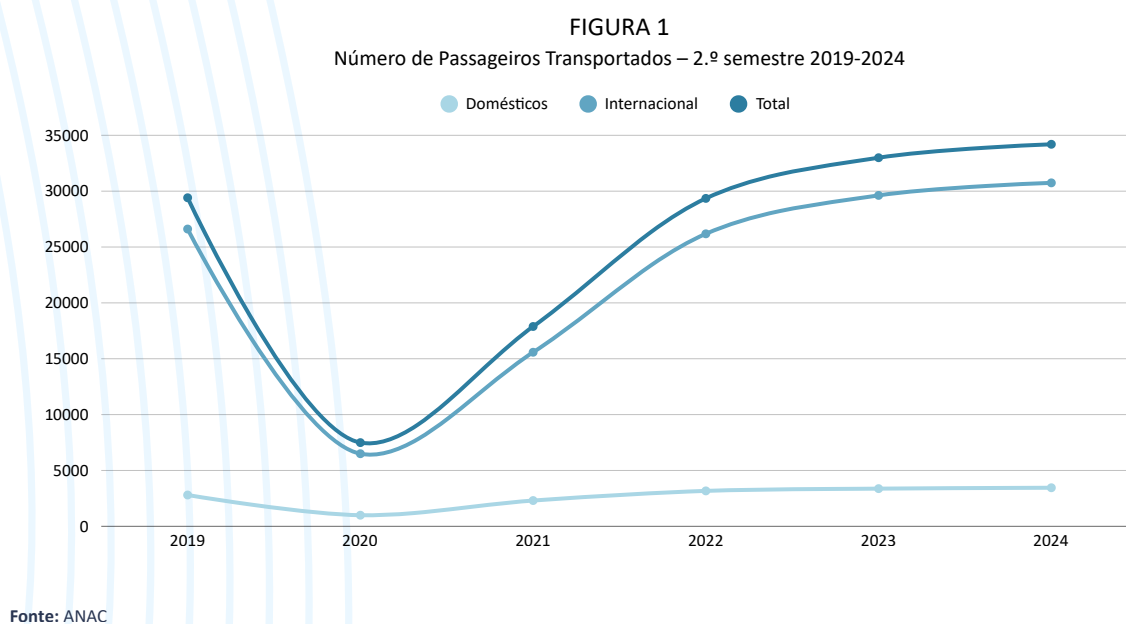
A ANAC recebe ainda as reclamações registadas nos Livros de Reclamações (em formato físico ou eletrónico) das entidades reguladas, acompanhadas da resposta já enviada ao consumidor ou utente, quando aplicável, e demais elementos adicionais que lhe sejam enviados pelo operador económico, designadamente 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.

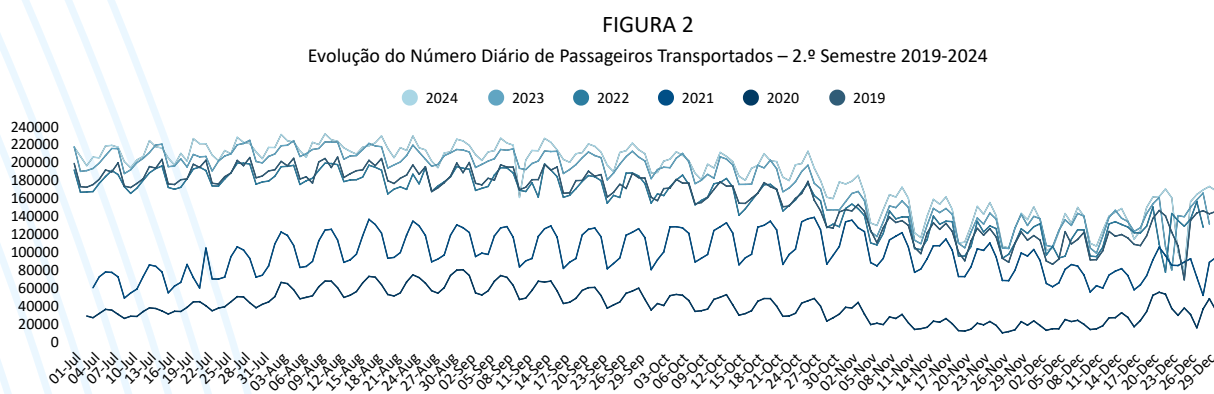
EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS

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.

A Figura 1 ilustra a evolução do número de passageiros transportados nos segundos semestres nos anos de 2019 a 2024. Verifica-se que o tráfego internacional corresponde a cerca de 90% do tráfego total, sendo que no semestre em análise, este segmento registou um aumento de 3,5% face ao mesmo período do ano anterior. Quanto ao tráfego doméstico, registou igualmente um novo máximo no segundo semestre de 2024, com um crescimento de 2,3% em termos homólogos.



A Figura 2 apresenta a evolução do número diário de passageiros transportados no segundo semestre de 2024, por comparação com os períodos homólogos de 2019 a 2023.



Esta figura permite identificar padrões de tráfego comuns a todos os anos (com exceção do período referente à pandemia).

Neste sentido, o aumento do volume de passageiros do semestre concentrou-se maioritariamente nos meses de setembro e novembro que, no seu conjunto, representaram cerca de 40% do aumento registado.

Por outro lado, os meses de julho e outubro apresentaram um crescimento mais moderado, tendo contribuído com cerca de 28% para o aumento total.

Quanto à sazonalidade entre os dias da semana, esta torna-se mais evidente a partir do início de novembro, ou seja, a partir deste mês existem diferenças mais evidentes entre o número de passageiros transportados nos diferentes dias da semana.

PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS

A ANAC assegura o tratamento das reclamações que se enquadrem nas suas competências regulatórias, disponibilizado aos passageiros do transporte aéreo um formulário online para esse efeito¹. As reclamações podem também ser enviadas através dos endereços de email geral@anac.pt ou consumidor@anac.pt.

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

De referir ainda que as reclamações dos passageiros podem, em alguns casos, dirigir-se a entidades que não são as que efetivamente prestaram o serviço reclamado.

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

O número de reclamações indicado no presente relatório inclui todas as reclamações válidas registadas pela ANAC durante o semestre², 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. No caso das reclamações submetidas através do formulário online, a contabilização é feita com base na sua data de submissão.

¹ Disponível em no seguinte endereço: <https://formdigital.anac.pt/?fid=607CA847-9BC7-41E0-9F59-03BC71F791CB>

² 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 2.º SEMESTRE DE 2024

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.

No segundo semestre de 2024, os serviços competentes da ANAC contabilizaram 8 363 reclamações, das quais 5 143 submetidas às empresas suas reguladas através do livro de reclamações e 3 220 diretamente submetidas à ANAC via formulário online. Nos casos aplicáveis, a ANAC supervisionou as alegações dos reclamantes e das entidades reclamadas, no estrito cumprimento das disposições legais aplicáveis.

No presente relatório, as reclamações analisadas estão divididas em dois grupos, em função do método utilizado para a sua formalização: as reclamações submetidas através do formulário online disponibilizado pela ANAC a partir do segundo semestre de 2024, e as reclamações provenientes dos Livros de Reclamações das entidades reguladas.

Dado que o formulário online esteve disponível apenas a partir do segundo semestre de 2024, as variações homólogas para este segmento de reclamações não estarão presentes neste relatório.

1) ENTIDADES COM RECLAMAÇÕES REGISTRADAS

No segundo semestre de 2024, o número de reclamações ascendeu a 8 363, correspondentes a um aumento de 6,8% em termos homólogos e em linha com o crescimento de 3,6% registado no volume de passageiros transportados, que superaram os 34 milhões no mesmo período.

Este resultado varia consoante o tipo de entidade visada e o meio utilizado para formalizar a reclamação.

1.1) RECLAMAÇÕES REGISTRADAS ATRAVÉS DO FORMULÁRIO ONLINE

Do total das reclamações registradas, 38,5% foram dirigidas diretamente à ANAC através do formulário online, incidindo maioritariamente (68,6%) sobre as transportadoras aéreas estrangeiras (Tabela 1).

TABELA 1
NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE ENTIDADE –
FORMULÁRIO ONLINE

	Reclamações 2º SEM 24	Peso Relativo das Reclamações 2º SEM 24
Companhias Aéreas Nacionais	1 011	31,4%
Companhias Aéreas Estrangeiras	2 209	68,6%
TOTAL	3 220	100%

Fonte: ANAC

Considerando lista ordenada das entidades com 40 ou mais reclamações (Tabela 2), a Easyjet (conjunto das transportadoras do grupo) concentra 19,2% do total. Para esta entidade, o principal motivo de reclamação está relacionado com o cancelamento de voos, com cerca de 68,9% das reclamações. A Ryanair ocupa a segunda posição com 14,1% do total de reclamações, sendo que a sua maioria se refere a atrasos e cancelamento de voos. Estes motivos representam, no seu conjunto, 80,2% das reclamações dirigidas à transportadora, registadas através do formulário online.

A TAP Air Portugal e a SATA Air Açores ocupam, respetivamente, a terceira e quarta posições, com pesos relativos semelhantes (11,7% e 11,2%, respetivamente). À semelhança do que sucede com as transportadoras supracitadas, a maioria das reclamações registadas respeita a atrasos ou cancelamento de voos, motivos que representam 74,8% do total de reclamações no caso da TAP, e 94,7% no caso da SATA Air Açores.

TABELA 2
ENTIDADES COM 40 OU MAIS RECLAMAÇÕES NO 2.º SEMESTRE DE 2024 –
FORMULÁRIO ONLINE

	Reclamações 2º SEM 24	Peso Relativo das Reclamações 2º SEM 24
Easyjet (grupo)	617	19,2%
Ryanair, Ltd.	455	14,1%
TAP - Transportes Aéreos Portugueses	377	11,7%
Sata - Air Açores	361	11,2%
Travel Service, a.s.	240	7,5%
Sata - Internacional	218	6,8%
Deutsche Lufthansa, Ag.	81	2,5%
Iberia - Lineas Aéreas de Espana, S.A.	80	2,5%
Vueling Airlines, S.A.	72	2,2%
Air Horizont Ltd.	61	1,9%
Air Europa Líneas Aéreas, Sau.	56	1,7%
Wizzair (grupo)	47	1,5%
Outras (até 39 reclamações)	556	17,3%
TOTAL	3 220	100%

Fonte: ANAC

1.2) RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NO SEMESTRE (TODOS OS CANAIS)

No que concerne ao conjunto das reclamações do semestre, incluindo as registadas nos livros de reclamações das entidades reguladas, bem como as submetidas via do formulário online disponibilizado pela ANAC, verifica-se, à semelhança do semestre anterior, que cerca de 85% destas visaram transportadoras aéreas.

Já em termos homólogos, verificou-se uma diminuição de 12,2%, nas reclamações dirigidas a transportadoras aéreas nacionais, enquanto as reclamações dirigidas a transportadoras aéreas estrangeiras aumentaram 56,3%.

As restantes 1 175 reclamações, correspondentes aos remanescentes 14%, foram dirigidas às entidades gestoras aeroportuárias e aos prestadores de serviços de assistência em escala. Em termos homólogos, os primeiros registaram um aumento de 7% e os segundos uma redução de 44,5% (Tabela 3).

TABELA 3
NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE ENTIDADE
– TODAS AS RECLAMAÇÕES

	Reclamações 2.º SEM 2024	Reclamações 2.º SEM 2023	Peso Relativo das Reclamações 2º SEM 24	Variação Homóloga 2ºSEM 24/23
Companhias Aéreas Nacionais	3 231 ↓	3 681	38,6%	-12,2%
Companhias Aéreas Estrangeiras	3 957 ↑	2 531	47,3%	56,3%
Gestor Aeroportuário	580 ↑	542	6,9%	7,0%
Prestadores de Serviço de Assistência em Escala	595 ↓	1 073	7,1%	-44,5%
TOTAL	8 363 ↑	7 827	100%	6,8%

Fonte: ANAC

Em termos das entidades com mais reclamações, independentemente da sua natureza (Tabela 4), a TAP Air Portugal manteve o registo mais elevado com 24,2% do total das reclamações do semestre, tendo, no entanto, registado um decréscimo de 29,2% face ao segundo semestre de 2023.

Os principais motivos invocados pelos passageiros prendem-se com o cancelamento de voos, a recusa de embarque, problemas com bagagem e outros motivos não enquadráveis em nenhuma das tipologias de reclamação disponíveis. Estes representam, no seu conjunto, 69,4% do total de reclamações dirigidas a esta entidade.

Seguidamente, a Easyjet e Ryanair surgem como entidades às quais foram dirigidas, respetivamente, 14,6% e 10,9% das reclamações registadas.

A Easyjet (considerando conjunto das transportadoras do grupo), com 1 219 reclamações, registou um crescimento homólogo de 125,3%. Os motivos invocados respeitam, principalmente, a cancelamentos e atrasos de voos, categorias onde se enquadram 74,6% do total de reclamações dirigidas a esta entidade.

A Ryanair acumulou 911 reclamações no semestre, registando uma diminuição de 9,6% em termos homólogos. Os principais motivos de reclamação foram os cancelamentos e os atrasos de voos, que representaram 58,2 % do total imputado à transportadora.

Relativamente às reclamações dirigidas aos gestores aeroportuários e aos prestadores de serviços de assistência em escala, destaca-se a diminuição das reclamações dirigidas à Portway (-34,7%) e ao aeroporto de Lisboa (-33,1%).

No caso da Portway, as reclamações estão predominantemente relacionadas com o cancelamento de voos, recusa de embarque e problemas relacionados com bagagens, motivos que estão na origem de 77% das reclamações dirigidas à entidade. No aeroporto de Lisboa cerca de 55,6% das reclamações incidem sobre o controlo de segurança (raio x), recusa de embarque e, principalmente, noutros motivos não especificados.

TABELA 4
ENTIDADES COM 40 OU MAIS RECLAMAÇÕES NO 2.º SEMESTRE DE 2024 – TODAS AS RECLAMAÇÕES

	Reclamações 2º SEM 24		Reclamações 2º SEM 23	Peso Relativo das Reclamações 2º SEM 24	Variação Homóloga 2ºSEM 24/23
TAP - Transportes Aéreos Portugueses	2 025 ↓		2 861	24,2%	-29,2%
Easyjet (grupo)	1 219 ↑		541	14,6%	125,3%
Ryanair, Ltd.	911 ↓		1 008	10,9%	-9,6%
Sata - Air Açores	650 ↑		268	7,8%	142,5%
Sata - Internacional	480 ↓		513	5,7%	-6,4%
Portway - Handling de Portugal	444 ↓		680	5,3%	-34,7%
Aeroporto de Lisboa	339 ↓		507	4,1%	-33,1%
Smartwings - Travel Service, a.s.	240 ↑		-	2,9%	-
Iberia - Líneas Aéreas de Espana, S.A.	193 ↑		107	2,3%	80,4%
Deutsche Lufthansa, Ag.	175 ↑		154	2,1%	13,6%
Aeroporto do Porto	163 ↑		1	1,9%	16200,0%
E C Menzies Aviation INC	144 ↑		-	1,7%	-
Vueling Airlines, S.A.	108 ↑		87	1,3%	24,1%
Transavia (grupo)	103 ↑		49	1,2%	110,2%
Air Europa Líneas Aéreas, Sau.	85 ↑		84	1,0%	1,2%
K L M - Royal Dutch Airlines	70 ↑		48	0,8%	45,8%
TAM - Transp. Aéreos Regionais	61 ↑		21	0,7%	190,5%
Air Horizont Ltd.	61 ↑		-	0,7%	-
Turkish Airlines	58 ↑		44	0,7%	31,8%
Swiss - International Air	54 ↑		9	0,6%	500,0%
Wizzair (grupo)	47 ↑		-	0,6%	-
Outras (até 39 reclamações)	733 ↓		845	8,8%	-13,3%
TOTAL	8 363 ↑		7 827	100%	6,8%

Fonte: ANAC

2) TRANSPORTADORAS AÉREAS NACIONAIS

O número de reclamações dirigidas às transportadoras nacionais totalizou 3 231, das quais 1 011 foram submetidas através do formulário online. Em termos homólogos registou-se uma redução de 12,2% no número de reclamações, para um crescimento de 3,1% do volume de passageiros transportados pelas operadoras com reclamações registadas.

2.1) RECLAMAÇÕES REGISTRADAS ATRAVÉS DO FORMULÁRIO ONLINE

No segundo semestre de 2024, as reclamações submetidas através do formulário online constituíram 31,3% do total de reclamações apresentadas às transportadoras nacionais. De acordo com a tabela seguinte, a TAP Air Portugal detém o maior número de reclamações do período, com um peso de 37,3% do total. As 377 reclamações apresentadas correspondem a uma média de 0,04 reclamações por milhar de passageiros transportados.

A SATA Air Açores apresenta o segundo registo mais elevado, com 361 reclamações, representando 35,7% do total das reclamações deste segmento. Este número traduz-se numa média de 0,63 reclamações por cada milhar de passageiros transportados.

TABELA 5
NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TRANSPORTADORA
AÉREA NACIONAL – FORMULÁRIO ONLINE

	Reclamações 2.º SEM 2024	Passageiros Transportados 2.º SEM 2024 (milhares)	Peso relativo das reclamações 2.º SEM 2024	Reclamações por 1000 passageiros transportados (2.º SEM 2024)
TAP - Transportes Aéreos Portugueses	377	8 591	37,3%	0,04
Sata - Air Açores	361	575	35,7%	0,63
Sata - Internacional	218	952	21,6%	0,23
World2Fly Portugal	37	62	3,7%	0,59
Orbest	12	63	1,2%	0,19
Springjet S.A. (ex HI FLY)	5	2	0,5%	2,20
EuroAtlantic Airways - Transportes Aéreos, S.A.	1	12	0,1%	0,08
TOTAL	1 011	10 258	100%	0,10

Fonte: ANAC

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

2.2) RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NO SEMESTRE (TODOS OS CANAIS)

No conjunto de todas as reclamações respeitantes às operadoras nacionais, a TAP Air Portugal reúne igualmente o maior número de reclamações, representando 62,7% do total do segmento. Em termos homólogos, registou-se, contudo, uma diminuição de 29,2 %, variação que contribuiu de forma significativa para o decréscimo verificado no total de reclamações. Do mesmo modo, as reclamações por cada milhar de passageiros transportados também diminuíram para 0,24, menos 0,10 unidades do que no segundo semestre de 2023.

A SATA Air Açores registou uma variação homóloga de 145,5%, totalizando 650 reclamações. O indicador das reclamações por milhar de passageiros também se agravou, com um acréscimo 0,64 unidades face ao segundo semestre de 2023. A SATA Internacional registou um decréscimo de 6,4% no número de reclamações, tendo sido imputadas à transportadora 14,9% do total das reclamações. As reclamações por cada milhar de passageiros transportados recuaram para 0,50, ou seja, menos 0,11 unidades em relação a igual período de 2023.

TABELA 6
NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TRANSPORTADORA AÉREA
NACIONAL – TODAS AS RECLAMAÇÕES

	Reclamações 2.º SEM 2024	Reclamações 2.º SEM 2023	Passageiros Transportados 2.º SEM 2024 (milhares)	Passageiros Transportados 2.º SEM 2023 (milhares)	Peso Relativo das Reclamações 2º SEM 24	Variação Homóloga 2º SEM 24/23	Contribuição para Variação Homóloga	Reclamações por 1.000 Passageiros Transportados (2ºSEM 24)	Reclamações por 1.000 Passageiros Transportados (2ºSEM 23)
TAP - Transportes Aéreos Portugueses	2 025 ↓	2 861	8 591	8 439	62,7%	-29,2%	-22,7%	0,24	0,34
Sata - Air Açores	650 ↑	268	575	546	20,1%	142,5%	10,4%	1,13	0,49
Sata - Internacional	480 ↓	513	952	840	14,9%	-6,4%	-0,9%	0,50	0,61
World2Fly Portugal	37 ↓	9	62	61	1,1%	311,1%	0,8%	0,59	0,15
Orbest	29 ↑	22	63	48	0,9%	31,8%	0,2%	0,46	0,45
Springjet S.A. (ex HI FLY)	7 ↑	1	2	2	0,2%	600,0%	0,2%	3,08	0,48
EuroAtlantic Airways - Transportes Aéreos, S.A.	3 ↑	2	12	13	0,1%	50,0%	0,0%	0,24	0,15
Sevénair, S.A. (ex Aerovip)	- ↓	5	2	7	0,0%	-100,0%	-0,1%	0,00	0,71
TOTAL	3 231 ↓	3 681	10 195	9 889	100%	-12,2%	-12,2%	0,32	0,37

Fonte: ANAC

Nota: O número de passageiros transportados refere-se ao total de passageiros embarcados e desembarcados, por operador.

Nos voos domésticos são contabilizados apenas os passageiros embarcados, de forma a evitar a dupla contagem.

3) TRANSPORTADORAS AÉREAS ESTRANGEIRAS

O número de reclamações dirigidas às transportadoras aéreas estrangeiras totalizou 3 957, das quais 2 209 foram submetidas através do formulário online. Em termos homólogos registou-se um aumento de 56,3%, representando 47,3% das reclamações contabilizadas no segundo semestre de 2024.

3.1) RECLAMAÇÕES REGISTADAS ATRAVÉS DO FORMULÁRIO ONLINE

De entre as reclamações apresentadas contra as transportadoras aéreas estrangeiras, 55,8% foram submetidas através do formulário online disponibilizado pela ANAC. No semestre em análise, a Easyjet (considerando o conjunto das transportadoras do grupo) acumulou o maior número de reclamações com 27,9% do total do segmento. Seguiu-se a Ryanair com 455 (20,6%), destacando-se ainda a Smartwings, com 240 reclamações contabilizadas, correspondentes a 10,9% do total do segmento.

TABELA 7
NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TRANSPORTADORA AÉREA ESTRANGEIRA (MAIS DE 10
RECLAMAÇÕES) – FORMULÁRIO ONLINE

	Reclamações 2.º SEM 2024	Passageiros Transportados 2.º SEM 2024 (milhares)	Peso relativo das reclamações 2.º SEM 2024	Reclamações por 1000 passageiros transportados (2.º SEM 2024)
Easyjet (grupo)	517	4 941	27,9%	0,12
Ryanair Ltd.	455	6 615	20,6%	0,07
Smartwings - Travel Services, a.s.	240	109	10,9%	2,19
Deutsche Lufthansa, Ag.	81	792	3,7%	0,10
Iberia - Líneas Aéreas de España, S.A.	80	469	3,6%	0,17
Vueling Airlines, S.A.	72	811	3,3%	0,09
Air Horizont Ltd.	51	43	2,8%	1,43
Air Europa Líneas Aéreas, Snc.	56	429	2,5%	0,13
Wizzair (grupo)	47	236	2,1%	0,20
Transavia (grupo)	31	655	1,4%	0,05
Enter Air	30	82	1,4%	0,37
K.L.M. - Royal Dutch Airlines	30	367	1,4%	0,08
Fly Egypt	25	7	1,1%	3,57
Swire - International Air	25	388	1,1%	0,06
Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.	24	164	1,1%	0,15
Turkish Airlines	24	228	1,1%	0,11
TACV - Transportes Aéreos de Cabo Verde	20	42	0,9%	0,48
TAM - Transp. Aéreos Regionais	19	173	0,9%	0,11
United Air Lines	17	255	0,8%	0,07
LAM - Linhas Aéreas de Moçambique	16	21	0,7%	0,78
Nouvelair Tunisie	15	25	0,7%	0,60
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	15	172	0,7%	0,09
Fly Play	14	31	0,6%	0,45
STP Airways	14	11	0,6%	1,22
Binter Canarias, S.A.	13	70	0,6%	0,19
Air France	12	338	0,5%	0,04
Aer Lingus, Plc.	11	255	0,5%	0,04
Royal Air Maroc	10	59	0,5%	0,17
Outras (até 9 reclamações)	135	-	6,1%	-
TOTAL	2 209	17 788	330%	0,12

Fonte: ANAC

3.2) RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NO SEMESTRE (TODOS OS CANAIS)

Considerando o total de todas as reclamações dirigidas às transportadoras aéreas estrangeiras no segundo semestre de 2024, a Easyjet (conjunto das transportadoras do grupo) permanece como a principal transportadora visada, com 30,8% do total. As 1 219 reclamações dirigidas a esta transportadora refletem uma variação homóloga de 125%, que se traduz numa contribuição de 26,8% para a variação homóloga total (45,4%). O indicador das reclamações por cada milhar de passageiros transportados agravou-se em 0,14 unidades, totalizando 0,25 no segundo semestre de 2024. A Ryanair registou uma variação homóloga negativa de 10%, com 911 reclamações contabilizadas no semestre, que correspondem a 23% das reclamações dirigidas a transportadoras aéreas estrangeiras. Observou-se, ainda, uma diminuição no indicador das reclamações por cada milhar de passageiros transportados de 0,15 para 0,14 no mesmo período.

TABELA 8

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TRANSPORTADORA AÉREA ESTRANGEIRA (MAIS DE 10
RECLAMAÇÕES) – TODAS AS RECLAMAÇÕES

	Reclamações 2º SEM 24	Reclamações 2º SEM 23	Passageiros Transportados 2º SEM 24 (Milhares)	Passageiros Transportados 2º SEM 23 (Milhares)	Peso Relativo das Reclamações 2º SEM 2024	Variação Homóloga 2ºSEM 24/23	Contribuição para Variação Homóloga	Reclamações por 1.000 Passageiros Transportados (2ºSEM 24)	Reclamações por 1.000 Passageiros Transportados (2º SEM 23)
EasyJet (grupo)	1 219 ↑	541	4 941	4 843	30,8%	125%	26,8%	0,25	0,11
Ryanair, Ltd.	911 ↓	1 008	6 615	6 667	23%	-10%	-3,8%	0,14	0,15
Smartwings - Travel Service, a.s.	240 ↑	-	109	83	6,1%		9,5%	2,19	0,00
Iberia - Lineas Aéreas de Espana, S.A.	193 ↑	107	469	495	4,9%	80%	3,4%	0,41	0,22
Deutsche Lufthansa, Ag.	175 ↑	154	792	751	4,4%	14%	0,8%	0,22	0,21
Vueling Airlines, S.A.	108 ↑	87	811	837	2,7%	24%	0,8%	0,13	0,10
Transavia (grupo)	103 ↑	49	1 620	1 570	2,6%	110%	2,1%	0,06	0,03
Air Europa Lineas Aéreas, Sau.	85 ↑	84	429	408	2,1%	1%	0,0%	0,20	0,21
KLM - Royal Dutch Airlines	70 ↑	48	367	337	1,8%	46%	0,9%	0,19	0,14
Air Horizont Ltd.	61 ↑	-	43	49	1,5%		2,4%	1,43	0,00
TAM - Transp. Aéreos Regionais	61 ↑	21	173	133	1,5%	190%	1,6%	0,35	0,16
Turkish Airlines	58 ↑	44	228	186	1,5%	32%	0,6%	0,25	0,24
Swiss - International Air	54 ↑	9	388	385	1,4%	500%	1,8%	0,14	0,02
Wizzair (grupo)	48 ↑	30	236	269	1,2%	60%	0,7%	0,20	0,11
Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.	39 ↑	18	164	168	1%	117%	0,8%	0,24	0,11
Air France	36 ↑	34	338	333	0,9%	6%	0,1%	0,11	0,10
Emirates	35 ↑	10	231	241	0,9%	250%	1%	0,15	0,04
Enter Air	33 ↑	9	82	92	0,8%	267%	0,9%	0,40	0,10
TACV - Transportes Aéreos de Cabo Verde	31 ↑	19	42	39	0,8%	63%	0,5%	0,74	0,49
STP Airways	30 ↓	44	11	12	0,8%	-32%	-0,6%	2,61	3,75
Royal Air Maroc	27 ↑	13	59	56	0,7%	108%	0,6%	0,46	0,23
FEG	25 ↑	-	-	-	0,6%		1%		
Volotea S.L.	24 ↑	2	137	118	0,6%	1100%	0,9%	0,17	0,02
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	23 ↑	9	172	156	0,6%	156%	0,6%	0,13	0,06
Delta Airlines, Inc.	21 ↑	11	147	150	0,5%	91%	0,4%	0,14	0,07
United Air Lines	19 ↑	16	255	214	0,5%	19%	0,1%	0,07	0,07
Air Canada	18 ↑	6	155	151	0,5%	200%	0,5%	0,12	0,04
LAM - Linhas Aéreas de Moçambique	16 ↑	-	21	3	0,4%		0,6%	0,78	0,00
Nouvelair Tunisie	15 ↑	-	25	16	0,4%		0,6%	0,60	0,00
Fly Play	15 ↑	1	31	28	0,4%	1400%	0,6%	0,48	0,04
Binter Canarias, S.A.	13 ↑	-	70	68	0,3%		0,5%	0,19	0,00
British Airways, Plc.	13 =	13	348	381	0,3%	0%	0,0%	0,04	0,03
Aer Lingus, Plc.	11 ↑	-	255	240	0,3%		0,4%	0,04	0,00
Brussels Airlines	11 ↑	5	0	0	0,3%	120%	0,2%	11 000	5 000
Outras (até 9 reclamações)	116 ↓	139	-	-	2,9%	-17%	-0,9%		
TOTAL	3 957 ↑	2 531	19 764	19 480	100%	56,3%	56,3%	0,200	0,130

Fonte: ANAC

4) INFRAESTRUTURAS AEROPORTUÁRIAS

O número de reclamações dirigidas aos gestores aeroportuários aumentou 7% em termos homólogos. O Aeroporto de Lisboa concentrou a maioria das reclamações recebidas (58,4 %), embora tenha registado uma redução de 33 % face ao mesmo período de 2023.

Embora o número de passageiros movimentados neste aeroporto tenha aumentado de 17,8 para 18,4 milhões entre os segundos semestres de 2023 e 2024, o rácio de reclamações por milhar de passageiros diminuiu de 0,029 para 0,018, correspondendo a uma redução de 0,011 unidades. Entre os motivos que conduziram à apresentação de reclamações, encontram-se as situações de recusa de embarque, controlo de segurança (raio x) ou outras razões não especificadas. As reclamações relacionadas com o controlo de segurança e perda de voo, que no semestre homólogo figuravam entre os principais motivos para reclamação, registaram quebras homólogas significativas, de cerca de 80%.

O aumento de reclamações verificado no aeroporto do Porto está associado à regularização e normalização da contabilização das reclamações que não foram registadas em semestres passados, não devendo, por isso, ser interpretado como um agravamento das ocorrências geradoras de reclamações no semestre em análise. Os motivos subjacentes a estas reclamações estão relacionados com situações de recusa de embarque, controlo de segurança, perdas de voos e outros motivos não especificados.

Além dos aeroportos de Lisboa e Porto, foram ainda registadas no segundo semestre de 2024 reclamações dirigidas aos aeroportos de Faro, Ponta Delgada, Funchal e Horta.

TABELA 9
NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TRANSPORTADORA AÉREA ESTRANGEIRA (MAIS DE 10 RECLAMAÇÕES) – TODAS AS RECLAMAÇÕES

	Reclamações 2º SEM 24	Reclamações 2º SEM 23	Passageiros Transportados 2º SEM 24 (Milhares)	Passageiros Transportados 2º SEM 23 (Milhares)	Peso Relativo das Reclamações 2º SEM 2024	Variação Homóloga 2ºSEM 24/23	Contribuição para Variação Homóloga	Reclamações por 1.000 Passageiros Transportados (2ºSEM 24)	Reclamações por 1.000 Passageiros Transportados (2º SEM 23)
Aeroporto de Lisboa	339 ↓	507	18 383	17 772	58,4%	-33%	-31%	0,018	0,029
Aeroporto do Porto	163 ↑	1	8 446	8 133	28,1%	16200%	29,9%	0,019	0,000
Aeroporto de Faro	36 ↑	9	5 513	5 461	6,2%	300%	5%	0,007	0,002
Aeroporto de Ponta Delgada	26 ↑	18	1 533	1 385	4,5%	44%	1,5%	0,017	0,013
Aeroporto do Funchal	11 ↑	1	2 510	2 383	1,9%	1000%	1,8%	0,004	0,000
Aeroporto da Horta	5 =	5	175	169	0,9%	0%	0,0%	0,029	0,030
Aeródromo de Cascais	0	1	8	10	0,0%	-100%	-0,2%	0,000	0,096
TOTAL	580 ↑	542	36 567	35 315	100%	7,0%	7,0%	0,016	0,015

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

5) PRINCIPAIS MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS

As tabelas seguintes identificam 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.

5.1) RECLAMAÇÕES REGISTADAS ATRAVÉS DO FORMULÁRIO ONLINE

As reclamações apresentadas diretamente à ANAC através do formulário online incidiram, na sua maioria, no cancelamento de voos (40,8%) e nos atrasos sem perda de ligação (40%).

TABELA 10
NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE MOTIVO – FORMULÁRIO ONLINE

	Reclamações 2º SEM 2024	Peso relativo das reclamações 2º SEM 2024
Cancelamento de voo	1 314	40,8%
Atraso sem perda de ligação	1 289	40,0%
Atraso com perda de ligação	196	6,1%
Recusa de embarque	132	4,1%
Bagagem	38	1,2%
Colocação em classe inferior	10	0,3%
Condições no Check-in	10	0,3%
Condições no Aeroporto	4	0,1%
Condições a bordo	3	0,1%
PMR Falta de assistência	1	0,0%
Outros	223	6,9%
TOTAL	3 220	100%

Fonte: ANAC

5.2) RECLAMAÇÕES REGISTADAS ATRAVÉS DO FORMULÁRIO ONLINE

No conjunto das reclamações recebidas pela ANAC no segundo semestre de 2024, os motivos com maior incidência incluíram o cancelamento de voo (28,6 %), os atrasos sem perda de ligações (21,6 %), questões relacionadas com bagagem (11,3 %) e a recusa de embarque (10,7 %).

De entre as principais diminuições homólogas (em termos absolutos) destacam-se as reclamações relativas a bagagem, que diminuíram 15,6%, e o atraso com perda de ligação ou ligações, onde se observou uma quebra de 13,4%.

Salienta-se ainda a diminuição do número de reclamações relativas às condições de “Check-in”, perda de voo, reembolso e controlo de RX, com variações homólogas negativas entre os 41,4% e os 70,4%.

Por outro lado, as reclamações relacionadas com cancelamento de voos e atrasos sem perda de ligação registaram aumentos de 14,4% e 68,4%, respetivamente, bem como as reclamações relativas a recusas de embarque, cujo agravamento foi de 22,4%.

Na mesma linha, de entre os motivos com menor peso relativo importa destacar as variações homólogas positivas de reclamações relacionadas com as condições na cabine (+56,3%), a falta de assistência a passageiros com mobilidade reduzida (PMR) (+54,3%), o serviço a bordo (+45,5%) e condições de segurança (+112%).

TABELA 11
NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE MOTIVO – TODAS AS RECLAMAÇÕES

	Reclamações 2º SEM 2024		Reclamações 3º SEM 2024	Peso relativo das reclamações 2º SEM 2024	Variação homóloga 2º SEM 24/23	Contribuição para a Variação Homóloga
Cancelamento de voo	2 393 ↑		2 091	28,6%	14,4%	3,9%
Atraso sem perda de ligação	1 805 ↑		1 072	21,6%	68,4%	9,4%
Bagagem	949 ↓		1 124	11,3%	-15,6%	-2,2%
Recusa de embarque	891 ↑		728	10,7%	22,4%	2,1%
Atraso com perda de ligação ou ligações	439 ↓		507	5,2%	-13,4%	-0,9%
Condições de “Check-in”	158 ↓		305	1,9%	-48,2%	-1,9%
Perda do voo	128 ↓		432	1,5%	-70,4%	-3,9%
Reembolso	99 ↓		169	1,2%	-41,4%	-0,9%
Condições na cabine	75 ↑		48	0,9%	56,3%	0,3%
Controlo de RX	54 ↓		101	0,6%	-46,5%	-0,6%
PMR - falta de assistência	54 ↑		35	0,6%	54,3%	0,2%
Condições de segurança	53 ↑		25	0,6%	112%	0,4%
Serviço a bordo	48 ↑		33	0,6%	45,5%	0,2%
Check-in fechado	17 ↑		15	0,2%	13,3%	0,0%
Higiene no Aeroporto	11 ↑		10	0,1%	10%	0,0%
Falta do Livro de Reclamações	6 ↑		5	0,1%	20%	0,0%
PMR	3 ↑		2	0,0%	50%	0,0%
Outros	1 180 ↑		1 125	14,1%	4,9%	0,7%
TOTAL	8 363 ↑		7 827	100%	6,8%	6,8%

Fonte: ANAC

Nota: PMR: “Passageiros com Mobilidade Reduzida”

SUPERVISÃO DA ANAC

No âmbito das suas competências, a ANAC desenvolve um conjunto de ações de monitorização e fiscalização, quer das obrigações relativas aos direitos dos passageiros do transporte aéreo por parte das transportadoras aéreas, quer dos procedimentos aplicados pelas demais entidades objeto das reclamações, e que se enquadrem nas suas competências.

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.

1) AÇÕES INSPETIVAS E DE MONITORIZAÇÃO

No segundo semestre de 2024, a ANAC efetuou 20 ações inspetivas às transportadoras aéreas e aeroportos nacionais.

Foram efetuadas ações inspetivas nos aeroportos de Lisboa (5), Porto (10) e Faro (5), no sentido de verificar o cumprimento dos diplomas legais já acima referidos, incluindo:

- A existência de informação destinada aos passageiros em conformidade com as disposições do Regulamento (CE) n.º 261/2004;
- 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;
- O cumprimento do atendimento prioritário.

A ANAC acompanhou ainda, entre julho e setembro, o funcionamento do aeroporto de Lisboa. Uma equipa multidisciplinar visitou o aeroporto, a fim de verificar eventuais constrangimentos nas operações aeroportuárias em geral e das transportadoras em particular.

2) MONITORIZAÇÃO DA ATUAÇÃO DOS STAKEHOLDERS

Como entidade reguladora, e para além das atividades desenvolvidas no primeiro semestre, a ANAC continuou a monitorizar eventuais constrangimentos motivados pelo elevado número de passageiros nos aeroportos nacionais, com vista ao desenvolvimento conjunto de soluções para os constrangimentos identificados. Efetuou ainda reuniões regulares com transportadoras aéreas, empresas de assistência em escala e entidades gestoras aeroportuárias (incluindo as realizadas no âmbito das ações inspetivas).

3) ANÁLISE DE RECLAMAÇÕES INDIVIDUAIS

Compete aos operadores económicos responder às reclamações que lhes são dirigidas, providenciando soluções adequadas aos casos concretos, com vista à resolução do conflito com os consumidores. Neste contexto, os operadores sujeitos à regulação desta Autoridade devem manter o registo das reclamações recebidas e disponibilizá-lo sempre que solicitado.

A ANAC analisa as reclamações individuais apresentadas diretamente pelos passageiros nos casos em que a resposta do operador não foi considerada satisfatória (ou por ausência de resposta), 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

No segundo semestre de 2024, foram registadas pela ANAC 8 363 reclamações, o que representa um aumento de 6,8% face ao semestre homólogo, acompanhando a evolução positiva do número de passageiros transportados (+3,6%).

À semelhança dos semestres anteriores, a análise detalhada dos dados evidencia dinâmicas distintas entre os principais operadores envolvidos.

As reclamações dirigidas aos operadores nacionais diminuíram 12,2% em termos homólogos, resultado que se explica em grande parte pela redução de 29,2 % nas reclamações dirigidas à TAP Air Portugal. Por outro lado, as reclamações dirigidas às transportadoras aéreas estrangeiras aumentaram 56,3%, destacando-se o crescimento de 125% das reclamações dirigidas ao grupo Easyjet.

Relativamente aos gestores aeroportuários, registou-se um aumento de 7 % no número de reclamações recebidas, não obstante a redução homóloga de 33 % verificada no Aeroporto de Lisboa, que foi responsável por 58,4 % do total.

Entre os prestadores de serviços de assistência em escala, destaca-se a Portway, que registou uma diminuição de 34,7% no número de reclamações.

No que respeita aos motivos de reclamação, verifica-se a manutenção do padrão observado em períodos anteriores, com o cancelamento de voos (28,6%) e os atrasos sem perda de ligação (21,6%), a representarem a maioria das reclamações recebidas. Destaca-se, por um lado, a diminuição das reclamações relativas a problemas com bagagem (-15,6%) e a atrasos com perda de ligação (-13,4%). Em contrapartida, os principais aumentos registados prendem-se com reclamações relativas a atrasos sem perda de ligação (+68,4%), recusas de embarque (+22,4%) e cancelamento de voos (+14,4%).



www.anac.pt
geral@anac.pt

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