



ANAC

Autoridade Nacional da Aviação Civil
Portuguese Civil Aviation Authority

Reclamações de Passageiros do Transporte Aéreo

Relatório 1.º Semestre de 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

www.anac.pt

COORDENAÇÃO TÉCNICA

Gabinete do Consumidor

DESIGN E PAGINAÇÃO

Gabinete de Comunicação e Imagem

DATA: Novembro 2023

Índice

1 – Introdução	3
2 – Enquadramento jurídico	2
3 – Recuperação do setor no pós-pandemia	5
4 – Evolução do número de passageiros transportados	3
5 – Procedimento de tratamento das reclamações de passageiros	7
6 – Reclamações registadas pela ANAC no 1.º Semestre de 2023	7
6.1. Entidades reclamadas	8
6.2. Operadores nacionais e infraestruturas aeroportuárias.....	8
6.3. Transportadoras aéreas estrangeiras	9
6.4. Principais motivos das reclamações	13
7 – Supervisão da ANAC	14
7.1. Ações inspetivas e de monitorização.....	14
7.2. Monitorização da atuação dos stakeholders	15
7.3. Análise de reclamações individuais	15
8 – Conclusões	16

Índice de Quadros

QUADRO 1 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE ENTIDADE.....	8
QUADRO 2 - ENTIDADES COM MAIS DE 20 RECLAMAÇÕES NO 1.º SEMESTRE DE 2023	7
QUADRO 3 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS COMERCIAIS POR TRANSPORTADORA AÉREA NACIONAL	8
QUADRO 4 - RECLAMAÇÕES POR AEROPORTO	9
QUADRO 5 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TRANSPORTADORA AÉREA ESTRANGEIRA (mais de 10 reclamações).....	10
QUADRO 6 - NÚMERO DE RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS POR TIPO DE MOTIVO	13

Índice de Gráficos

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

1 – Introdução

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

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”*.

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.

2 – Enquadramento jurídico

De acordo com o disposto no Despacho Conjunto n.º 357/2006, de 28 de abril, a ANAC é o organismo nacional responsável pela execução do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro, 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.

3 – 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.

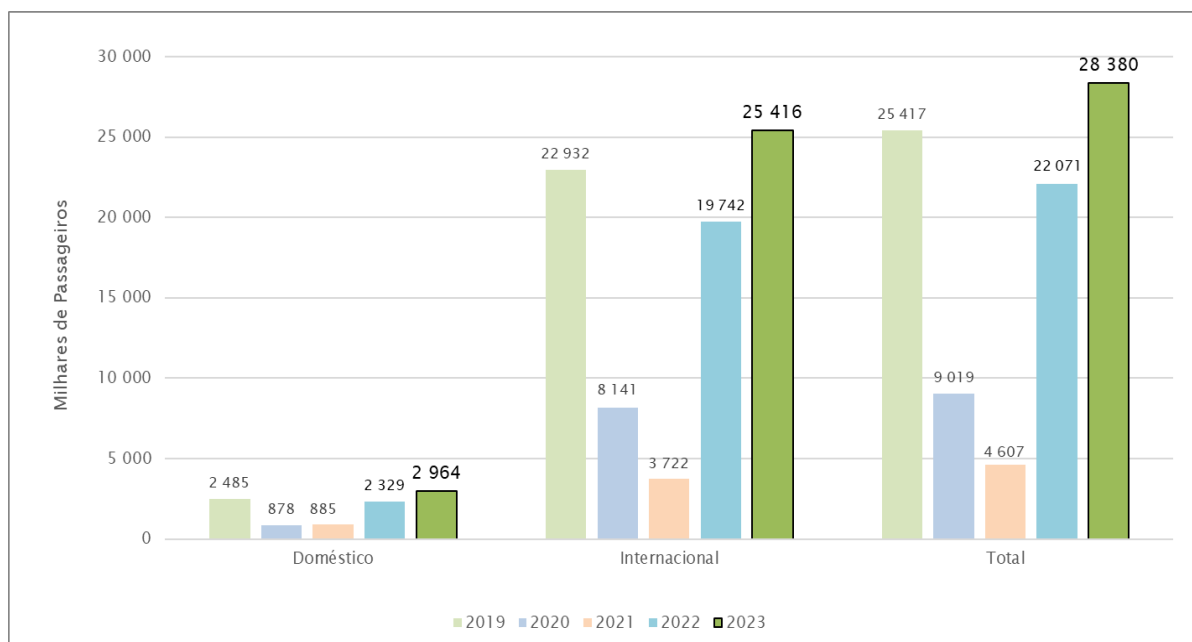
4 – Evolução do número de passageiros transportados

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%.

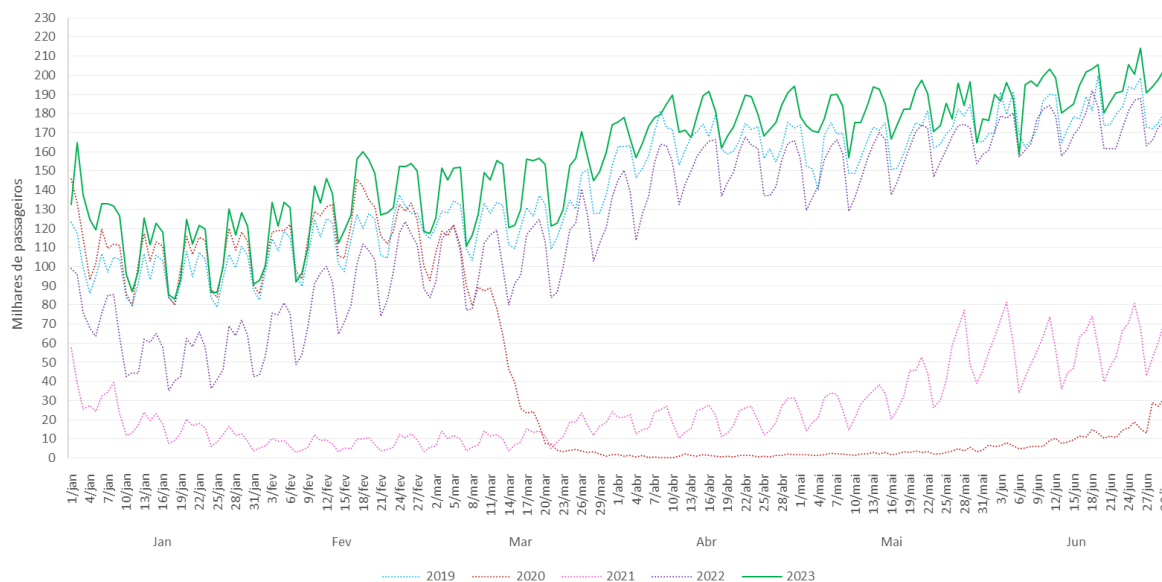
Como ilustrado no gráfico seguinte, durante o primeiro semestre, o transporte aéreo comercial e não comercial movimentou mais de 28 milhões de passageiros.

GRÁFICO 1 - NÚMERO DE PASSAGEIROS – 1.os SEMESTRES DE 2019-2023



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 – 1. os SEMESTRES DE 2019-2023



Nota: Valores dos cinco anos alinhados pelos dias da semana mais próximos. O calendário de referência é o de 2023.

5 – 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.

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.

O número de reclamações indicado neste relatório inclui, assim, todas as reclamações válidas registadas pela ANAC durante o semestre¹, independentemente da data em que ocorreu o evento que esteve na origem da reclamação, desde que estejam em conformidade com os prazos legais para a formalização da mesma.

6 – Reclamações registadas pela ANAC no 1.º Semestre de 2023

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

No primeiro semestre de 2023, os serviços competentes da ANAC registaram 9.076 reclamações e supervisionaram, quando aplicável, as alegações dos reclamantes e das entidades reclamadas, no estrito cumprimento das disposições legais aplicáveis.

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

6.1. Entidades reclamadas

Em termos homólogos, o primeiro semestre de 2023 registou um crescimento de 33,8% no número de reclamações (mais 2.294 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 1.º SEM 2023		Reclamações 1.º SEM 2022	Peso relativo das reclamações 1.º SEM 2023	Variação homóloga 1.º SEM 23/22
Companhias Aéreas Nacionais	5 893	↑	3 610	64,9%	63,2%
Companhias Aéreas Estrangeiras	2 699	↑	1 932	29,7%	39,7%
Gestor Aeroportuário	247	↓	451	2,7%	-45,2%
Prestadores de Serviços de Assistência em Escala	237	↓	789	2,6%	-70,0%
TOTAL	9 076	↑	6 782	100%	33,8%

Fonte: ANAC

No primeiro semestre, o peso das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas nacionais face ao total das reclamações recebidas, cresceu 11.7 p.p. em termos homólogos, fixando-se em 64,9%.

O peso das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas estrangeiras em relação ao total das reclamações registadas no período, ascendeu a 29,7%, 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 3.050 reclamações o que representa um crescimento homólogo de 55%.

O número de reclamações dirigidas aos gestores aeroportuários decresceu 45,2%, correspondente a menos 204 reclamações e o número de reclamações dirigidas aos 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 1.º SEM 2023		Reclamações 1.º SEM 2022	Peso relativo das reclamações 1.º SEM 2023	Variação homóloga 1.º SEM 23/22
TAP - Transportes Aéreos Portugueses	5 617	↑	3 239	61,9%	73,4%
Ryanair, Ltd.	1 163	↑	830	12,8%	40,1%
EasyJet (Grupo)	452	↑	189	5,0%	139,2%
Aeroporto de Lisboa	216	↓	419	2,4%	-48,4%
Iberia - Lineas Aéreas de Espana, S.A.	192	↓	196	2,1%	-2,0%
Sata - Internacional	173	↑	131	1,9%	32,1%
Deutsche Lufthansa, Ag.	170	↑	103	1,9%	65,0%
Groundforce Portugal	134	↓	302	1,5%	-55,6%
Vueling Airlines, S.A.	105	↑	47	1,2%	123,4%
Portway - Handling de Portugal	103	↓	487	1,1%	-78,9%
Sata - Air Açores	88	↓	227	1,0%	-61,2%
Air France	73	↑	58	0,8%	25,9%
KLM - Royal Dutch Airlines	72	=	72	0,8%	0,0%
Air Europa Líneas Aéreas, Sau.	68	↓	105	0,7%	-35,2%
Transavia France	56	↑	20	0,6%	180,0%
Wizzair (Grupo)	49	↑	20	0,5%	145,0%
LATAM Airlines	32	↑	25	0,4%	28,0%
Aeroporto do Porto	31	↑	22	0,3%	40,9%
Turkish Airlines	29	↓	33	0,3%	-12,1%
STP Airways	25	↑	4	0,3%	525,0%
Transavia Airlines, Cv.	21	↓	23	0,2%	-8,7%
Outras (até 20 reclamações)	207	↓	230	2,3%	-10,0%
TOTAL	9 076	↑	6 782	100,0%	33,8%

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 61,9% do total de reclamações, correspondente a uma variação homóloga de 73,4%. 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 61,7% do total das 5.617 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 12,8% do total das reclamações registadas no período em análise, correspondente a uma variação homóloga de 40,1%. Os principais motivos de reclamação apontados pelos passageiros foram o cancelamento e o atraso de voos e motivos relacionados com o check-in, totalizando 47,1%

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 5,0% do total das reclamações registadas, totalizando 452 reclamações.

6.2. Operadores nacionais e infraestruturas aeroportuárias

À semelhança do período homólogo, a TAP Portugal reúne o maior número de reclamações de passageiros, respondendo por 95,3% 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 65,4% das reclamações dirigidas às transportadoras aéreas (nacionais e estrangeiras).

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

	Reclamações 1.º SEM 2023		Reclamações 1.º SEM 2022	Passageiros Transportados 1.º SEM 2023 (milhares)	Passageiros Transportados 1.º SEM 2022 (milhares)	Peso relativo das reclamações 1.º SEM 2023	Varição homóloga 1.º SEM 23/22	Reclamações por 1000 passageiros transportados (1.º SEM 2023)	Reclamações por 1000 passageiros transportados (1.º SEM 2022)
TAP - Transportes Aéreos Portugueses	5 617	↑	3 239	7 718	5 927	95,3%	73,4%	0,73	0,55
Sata - Internacional	173	↑	131	597	406	2,9%	32,1%	0,29	0,32
Sata - Air Açores	88	↓	227	398	324	1,5%	-61,2%	0,22	0,70
White - Airways, S.A.	4	=	4	0	0	0,1%	0,0%	74,07	44,44
EuroAtlantic Airways - Transportes Aéreos, S.A.	4	=	4	13	15	0,1%	0,0%	0,31	0,28
Sevenair, S.A.	4	↑	2	5	5	0,1%	100,0%	0,77	0,43
World2Fly Portugal	2	↑	-	26	20	0,0%	n/a	0,08	0,00
Orbest	1	↓	3	21	14	0,0%	-66,7%	0,05	0,21
TOTAL	5 893	↑	3 610	8 778	6 711	100%	63,2%	0,67	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 45,2%. Simultaneamente, o total de passageiros comerciais transportados nestas infraestruturas aumentou 28,4% em termos homólogos.

Do universo das 247 reclamações direcionadas aos serviços prestados pelas infraestruturas aeroportuárias nacionais (menos 204 reclamações em termos homólogos), 216 recaíram sobre o aeroporto de Lisboa, que processou 15,8 milhões de passageiros comerciais no semestre e 12,1 milhões de passageiros em igual período de 2022.

QUADRO 4 - RECLAMAÇÕES POR AEROPORTO

	Reclamações 1.º SEM 2023		Reclamações 1.º SEM 2022	Passageiros Movimentados 1.º SEM 2023 (milhares)	Passageiros Movimentados 1.º SEM 2022 (milhares)	Peso relativo das reclamações 1.º SEM 2023	Varição homóloga 1.º SEM 23/22	Reclamações por 1000 passageiros movimentados (1.º SEM 2023)	Reclamações por 1000 passageiros movimentados (1.º SEM 2022)
Aeroporto de Lisboa	216	↓	419	15 882	12 134	87,4%	-48%	0,014	0,035
Aeroporto do Porto	31	↑	22	7 074	5 523	12,6%	41%	0,004	0,004
Aeroporto de Ponta Delgada	-	↓	7	1 088	834	0,0%	-100%	0,000	0,008
Aeroporto do Funchal	-	↓	1	2 208	1 693	0,0%	-100%	0,000	0,001
Aeroporto da Horta	-	↓	1	130	105	0,0%	-100%	0,000	0,010
Aeródromo de Cascais	-	↓	1	7	6	0,0%	-100%	0,000	0,178
Aeroporto de Faro	-	=	-	4 181	3 466	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto das Lajes	-	=	-	424	357	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto de Porto Santo	-	=	-	103	81	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto do Pico	-	=	-	80	67	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto de S. Maria	-	=	-	52	47	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto de S. Jorge	-	=	-	43	32	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto das Flores	-	=	-	38	33	0,0%	n/a	0,000	0,000
Aeroporto da Graciosa	-	=	-	30	25	0,0%	n/a	0,000	0,000
TOTAL	247	↓	451	31 340	24 404	100%	-45,2%	0,008	0,018

Fonte: ANAC

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

n/a: Não aplicável

6.3. Transportadoras aéreas estrangeiras

As 2.699 reclamações dirigidas aos serviços prestados pelas transportadoras aéreas estrangeiras representaram 29,7% do universo de reclamações do período e resultam num agravamento de 39,7% face a igual período de 2022.

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

	Reclamações 1.º SEM 2023		Reclamações 1.º SEM 2022	Passageiros Transportados 1.º SEM 2023 (milhares)	Passageiros Transportados 1.º SEM 2022 (milhares)	Peso relativo das reclamações 1.º SEM 2023	Varição homóloga 1.º SEM 23/22	Reclamações por 1000 passageiros transportados (1.º SEM 2023)	Reclamações por 1000 passageiros transportados (1.º SEM 2022)
Ryanair, Ltd.	1 163	↑	830	6 042	4 953	43,1%	40%	0,19	0,17
Easyjet (grupo)	452	↑	189	n.d	n.d	16,7%	139%	n/a	n/a
Iberia L.A.E. S.A.	192	↓	196	463	324	7,1%	-2%	0,41	0,60
Deutsche Lufthansa Ag.	170	↑	103	650	625	6,3%	65%	0,26	0,16
Vueling Airlines, S.A.	105	↑	47	674	526	3,9%	123%	0,16	0,09
Air France	73	↑	58	290	266	2,7%	26%	0,25	0,22
KLM - Royal Dutch Airlines	72	=	72	263	273	2,7%	0%	0,27	0,26
Air Europa Líneas Aéreas, S.A.U.	68	↓	105	388	214	2,5%	-35%	0,18	0,49
Transavia France	56	↑	20	884	785	2,1%	180%	0,06	0,03
Wizzair (grupo)	49	↑	20	n.d	n.d	1,8%	145%	n/a	n/a
LATAM Airlines	32	↑	25	100	70	1,2%	28%	0,32	0,36
Turkish Airlines	29	↓	33	172	133	1,1%	-12%	0,17	0,25
STP Airways	25	↑	4	9	8	0,9%	525%	2,73	0,48
Transavia Airlines, Cv.	21	↓	23	501	437	0,8%	-9%	0,04	0,05
Emirates	19	↑	18	213	104	0,7%	6%	0,09	0,17
Empresa de Transportes Aéreos de Cabo Verde - TACV, S.A.	18	↑	17	20	12	0,7%	6%	0,92	1,38
TAAG - Linhas Aéreas de Angola	18	↑	5	137	74	0,7%	260%	0,13	0,07
Swiss International Air Liens, Ltd.	14	↑	3	304	215	0,5%	367%	0,05	0,01
Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.	12	↓	17	197	136	0,4%	-29%	0,06	0,13
Delta Airlines, Inc.	12	↑	6	96	55	0,4%	100%	0,12	0,11
Eurowings GmbH	11	↑	1	331	254	0,4%	1000%	0,03	0,00
Outras operadoras (2023 S1 = 32)	88	↓	140	n/a	n/a	3,3%	-37%	n/a	n/a
TOTAL	2 699	↑	1 932	n/a	n/a	100%	39,7%	n/a	n/a

Fonte: ANAC

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

As principais transportadoras aéreas de baixo custo, Ryanair e Easyjet acumularam 59,8% das 2.699 reclamações dirigidas às transportadoras aéreas estrangeiras (52,7% 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 67,0% das reclamações do segmento (62,9% em 2022). Na ordenação decrescente do número de reclamações, as 18 transportadoras aéreas seguintes reuniram 29,8% do total das reclamações e os remanescentes 3,3% ficaram distribuídos por 32 transportadoras que não atingiram, individualmente, mais de 10 reclamações no período em análise.

6.4. Principais motivos das reclamações

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

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

	Reclamações 1.º SEM 2023		Reclamações 1.º SEM 2022	Peso relativo das reclamações 1.º SEM 2023	Variação homóloga 1.º SEM 23/22
Cancelamento de voo	2 903	↑	1 239	32,0%	134,3%
Atraso de voo	1 113	↑	427	12,3%	160,7%
Bagagem	966	↑	765	10,6%	26,3%
Atraso com perda de ligação ou ligações	721	↑	128	7,9%	463,3%
Recusa de embarque	682	↓	692	7,5%	-1,4%
Reembolso	419	↓	1 236	4,6%	-66,1%
Perda do voo	285	↓	496	3,1%	-42,5%
Condições de "Check-in"	213	↑	133	2,3%	60,2%
Atraso na entrega da bagagem no aeroporto	137	↑	-	1,5%	n/a
Condições na cabine	90	↑	29	1,0%	210,3%
Serviço a bordo	45	↑	13	0,5%	246,2%
PMR - falta de assistência	39	↑	26	0,4%	50,0%
Controlo de RX	30	↓	38	0,3%	-21,1%
Condições de segurança	16	↓	40	0,2%	-60,0%
Check-in fechado	8	↓	18	0,1%	-55,6%
Higiene no Aeroporto	6	=	6	0,1%	0,0%
Falta do Livro de Reclamações	2	=	2	0,0%	0,0%
Cancelamento da operação	1	↑	-	0,0%	n/a
PMR	1	↓	2	0,0%	-50,0%
Outros	1 399	↓	1 492	15,4%	-6,2%
TOTAL	9 076	↑	6 782	100%	33,8%

Fonte: ANAC

Nota: PMR "Passageiros com Mobilidade Reduzida"

n/a: Não aplicável

Neste semestre, o motivo "cancelamento de voo" foi o mais invocado, colhendo 32,0% 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 54,9% de todas as reclamações,

correspondente a um acréscimo homólogo de 2.551 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 (+1.664 reclamações), atraso de voo (+686 reclamações) e motivos relacionados com reembolsos (-817 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 59,7% 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 463% 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).

7 – Supervisão da ANAC

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

7.1. Ações inspetivas e de monitorização

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

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 ainda, durante o 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.

7.2. 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 ainda 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 o bom funcionamento das operações.

7.3. Análise de reclamações individuais

A ANAC analisa as reclamações individuais apresentadas diretamente 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.

8 – Conclusões

Num primeiro semestre que registou, novamente, um aumento homólogo muito significativo do número de passageiros e movimentos, a ANAC contabilizou um total de 9.076 reclamações de passageiros que, por comparação com as 6.782 reclamações do semestre homólogo, representam um acréscimo de 33,8%, para um volume adicional de passageiros transportados de 6,3 milhões correspondente a uma variação positiva de 28,6%.

Das reclamações registadas, 94,7% 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 79,7% do total das reclamações (7.232 de 9.076).

As principais transportadoras aéreas de baixo custo, Ryanair e Easyjet responderam por 18,8% 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 62,8% do total das reclamações do semestre. Na ordenação dos principais motivos alegados pelos passageiros, seguiram-se os motivos relacionados com recusa de embarque (7,5%), reembolsos (4,6%) e perda de voo (3,1%), representando no seu conjunto 78,1% do total das reclamações. Os motivos não enquadráveis em categorias específicas representaram cerca de 15,4% 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 59,7% do total das reclamações processadas pela ANAC no período em análise, menos 23,1 p.p. em relação ao período homólogo de 2022.



ANAC

Autoridade Nacional da Aviação Civil
Portuguese Civil Aviation Authority

www.anac.pt