

PORTUGAL - A ANAC PUBLICA RECLAMAÇÕES DOS PASSAGEIROS DO TRANSPORTE AÉREO NO 1º SEMESTRE DE 2018

No primeiro semestre de 2018, a ANAC recebeu um total de 7.011 reclamações de passageiros, que significam um acréscimo de 77,5% em relação a igual período de 2017. Das reclamações recebidas 87,9% estão relacionadas com a prestação de serviços das companhias aéreas, 10% são dirigidas aos gestores aeroportuários e os restantes 2,1% são referentes à atuação dos prestadores de serviços de assistência em escala. As três entidades com mais reclamações (TAP Portugal, Ryanair e Aeroporto de Lisboa) responderam por 76,1% das mesmas (5.337 de 7.011 reclamações), sendo que as três entidades com mais reclamações no período homólogo (TAP Portugal, Sata Air Açores e Aeroporto de Lisboa) representaram 72,2% do total de reclamações (2.852 de 3.950 reclamações). As principais companhias aéreas de baixo custo, Ryanair e Easyjet responderam por 10,2% do total das reclamações (6,4% no primeiro semestre de 2017), agravamento este provocado pelo acentuado acréscimo do número de reclamações dirigidas à Ryanair. Em termos homólogos, praticamente todos os tópicos de reclamação sofreram um aumento do número de reclamações, com especial incidência nas categorias dos cancelamentos de voo e perdas de voo, quer com variações significativas absolutas, quer relativas. Os atrasos dos voos (com e sem perda de ligação) mantiveram o lugar cimeiro dos motivos de reclamação mais invocados pelos passageiros, com 32,3% do total das reclamações do semestre. Na ordenação dos principais motivos alegados pelos passageiros seguem-se os motivos relacionados com o cancelamento de voo (27,8%) e perda de voo (9%), representando conjuntamente 69,1% do total de reclamações. 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, responderam por 65,2% do total de reclamações recebidas pela ANAC no período em análise, isto é, mais 7,9 p.p. em relação ao período homólogo de 2017. Reclamações de passageiros do transporte aéreo 1º Semestre de 2018 (Pdf)