
PORTUGAL - RECLAMAÇÕES DE PASSAGEIROS DO TRANSPORTE AÉREO DE JANEIRO A JUNHO DE 2018

Reclamações de passageiros do Transporte Aéreo - 1º Semestre 2018 No âmbito das disposições constantes do Decreto-Lei n.º 40/2015, de 16 de março de 2015, compete 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 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 breve análise das reclamações de passageiros recebidas pela ANAC no período compreendido entre janeiro e junho de 2018. Reclamações de passageiros do transporte aéreo 1º Semestre de 2018 (Pdf)