

BOLETIM ESTATÍSTICO DAS RECLAMAÇÕES

Nº 01 | 2023

TÍTULO

Boletim Estatístico das Reclamações
Nº 1 - 2023

EDIÇÃO

Agência de Aviação Civil (AAC)
Código Postal 7940-010
Achada Grande Frente, Praia, C.P. 371
Tel.: 2603430 / email: consumidor@aac.cv
Portal do Passageiro: passageiro.aac.cv

COORDENAÇÃO TÉCNICA

Área de Regulação Económica e Defesa do Consumidor
Gabinete de Planeamento e Estatística

DATA

Junho de 2024

ÍNDICE

NOTA TÉCNICA	4
1. ESTATÍSTICAS DE RECLAMAÇÕES	6
Evolução Histórica, Nº	6
Estatística Geral - 2023	6
Fonte das Reclamações, Nº	6
Categorias de Operadores, Nº (%).....	7
Reclamações por Aeródromos/Aeroportos, Nº	7
2. TRANSPORTADORA AÉREA	8
Reclamações por Transportadora Aérea, Nº.....	8
Motivos das Reclamações, Nº	8
3. SERVIÇO AEROPORTUÁRIO	10
Reclamações por Aeródromo/Aeroporto, Nº (%)	10
Principais Motivos das Reclamações, Nº	10
4. SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA EM TERRA/HANDLER	11
Reclamações por Aeródromo/Aeroporto, Nº (%)	11
Principais Motivos das Reclamações, Nº	11
5. RESULTADOS ALCANÇADOS	12
Reclamações Concluídas, Nº (%)	12
Conclusões das Reclamações Sem Fundamento, Nº.....	12
Conclusões das Reclamações Com Fundamento, Nº	13

NOTA TÉCNICA

A proteção do consumidor era inicialmente uma matéria de direito interno, uma vez que a atuação das pessoas se reduzia ao território do país.

Hoje, porém, com a abertura dos mercados a produtos e serviços e o fenômeno da globalização dos mercados, com a crescente integração econômica, a regionalização do comércio, as facilidades de transporte, o turismo em massa, o crescimento das telecomunicações, da conexão em rede de computadores, do comércio eletrônico, o consumo extrapola as fronteiras nacionais.

Após a Segunda Guerra Mundial, à medida que a paz se foi consolidando em todo o mundo, a atividade turística tomou novos rumos, resultando numa atividade de massas e tendo impactado de forma relevante a relação privada de consumo, particularmente no domínio dos transportes aéreos.

Nas últimas décadas foi-se produzindo uma grande revolução no direito aéreo, caracterizado pela sua internacionalidade e dinamismo da atividade de transporte aéreo que se encontra afetado por diversos fatores, das quais se destacam, um acelerado desenvolvimento tecnológico, o incremento de transportadoras aéreas resultantes da liberalização, bem como uma nova forma de configuração do negócio do transporte aéreo das *Low Cost Companies*.

Por outro lado, a globalização da economia mundial, as concentrações e fusões das transportadoras aéreas, as exigências de segurança e as crises econômicas provocaram o nascimento de um regime jurídico de transporte aéreo, particularmente de um sistema de responsabilização das operadoras aéreas consagradas na Convenção de Montreal de 1999, assegurando desta forma a proteção dos consumidores no transporte aéreo.

No mesmo sentido, a nível nacional foram aprovados, um conjunto de diplomas, tendo a destacar o Código Aeronáutico e Decreto-Lei n. 35/2006, que estabelece os direitos dos passageiros, em caso de recusa de embarque contra sua vontade, cancelamento e atraso de voos e cria o respetivo regime sancionatório, cujas competências de seu cumprimento foram estatutariamente reservadas à Agência de Aviação Civil (AAC).

Constitui também atribuição da AAC, regular a atividade da aviação civil e comercial, incluindo a defesa dos interesses dos utentes ou consumidores no setor.

Dentre as atribuições da Defesa do Consumidor da AAC, compete a promoção da informação e o esclarecimento aos consumidores, pelo que a divulgação de informações e de dados relativos aos direitos dos passageiros e das suas reclamações constitui uma das atividades permanentes e prioritárias desta entidade.

Assim, a presente publicação visa apresentar as estatísticas das reclamações recebidas e tratadas pela AAC, relativas aos serviços prestados pelas transportadoras aéreas, pelo gestor aeroportuário e pelos prestadores de serviços de assistência em escala (*handling*), durante o ano de 2023.

A informação estatística divulgada nesta publicação, corresponde a um resumo dos dados disponíveis, que também podem ser consultados no *Dashboard* das Estatísticas no Portal do Passageiro da AAC.

Os conceitos e definições analisados no presente documento são:

Transportadora Aérea/Companhia Aérea: uma empresa de transporte aéreo titular de uma licença de exploração válida.

Aeródromo: qualquer área delimitada de terra ou de água, incluindo as suas edificações e instalações e os seus equipamentos, destinada, total ou parcialmente, à chegada, ao movimento e à partida de aeronaves e como tal habilitada pela autoridade aeronáutica.

Aeroporto: aeródromo público internacional, aquele que estiver destinado a operações de aeronaves vindas de ou com destino ao exterior, dotado de serviços de alfândega, sanidade, imigração e procedimentos semelhantes.

Prestador de Serviço de Assistência em Escala: uma pessoa coletiva ou empresa em nome individual que presta a terceiros um ou mais serviços ou modalidades de assistência em escala.

Transporte Aéreo Doméstico: serviço de transporte aéreo que é prestado entre dois ou mais pontos do país.

Transporte Aéreo Internacional: serviço de transporte aéreo que é prestado entre o território nacional e o de um Estado estrangeiro ou entre dois pontos do país quando tenha sido prevista uma escala intermédia no território de um Estado estrangeiro.

Atraso de Voo: quando uma transportadora aérea operadora tiver motivos razoáveis para prever que em relação à sua hora programada de partida um voo vai se atrasar por duas horas ou mais, ou, ocorrer um atraso de igual período.

Cancelamento de Voo: é a não realização de um voo que anteriormente estava programado e em que, pelo menos, um lugar foi reservado.

Antecipação de Voo: quando um voo for iniciado antes da hora fixada e, por esta razão, o passageiro não pôde embarcar, ainda que estivesse à disposição do transportador no horário previsto.

Recusa de Embarque: é a recusa de transporte de passageiros num voo, apesar de estes se terem apresentado no embarque (check-in) com reserva confirmada para o voo, tal como estabelecido e com a antecedência que lhes tenha sido indicada e escrita, incluindo por meios eletrónicos, pela transportadora aérea, pelo operador turístico ou pelo agente de viagens autorizado, ou até 45 minutos antes da hora de partida publicada em não sendo indicada qualquer horário, exceto quando haja motivos razoáveis para recusa de embarque, tais como razões de saúde, de segurança ou de falta da necessária documentação de viagem.

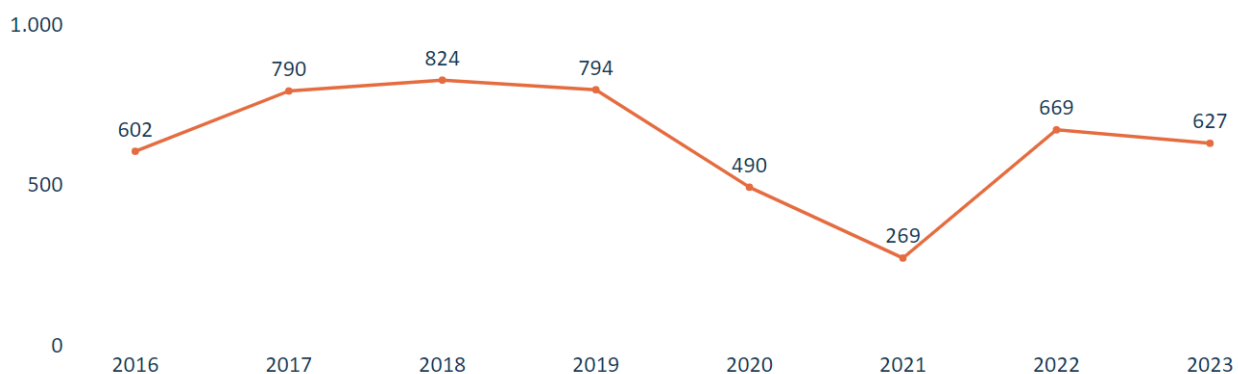
Bagagem: bem pertencente ao passageiro ou tripulante, transportados na cabine ou no porão duma aeronave em virtude de um contrato com o explorador.



1. ESTATÍSTICAS DE RECLAMAÇÕES

No decurso do ano de 2023, a AAC recebeu 627 reclamações por parte dos utentes. Este número, representa um decréscimo de 6% face ao ano anterior, onde a agência recebeu 669 reclamações.

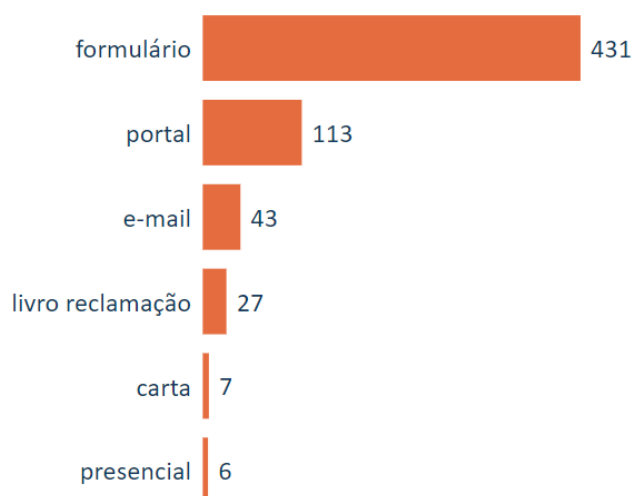
Evolução Histórica, Nº



Estatística Geral - 2023

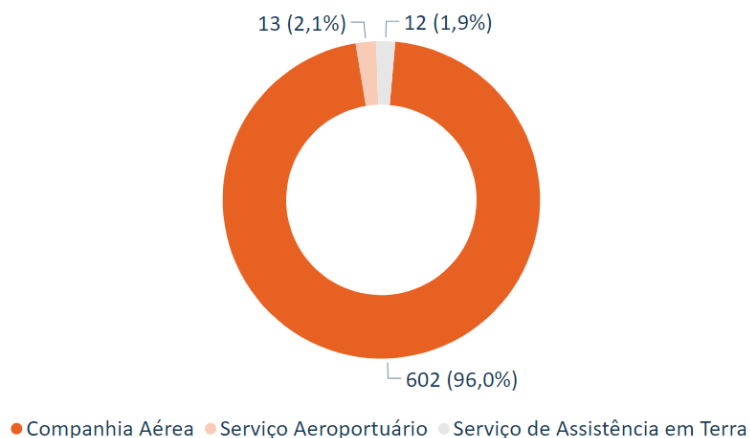
As reclamações que chegam à AAC, são provenientes de diversas fontes: formulário de reclamação da AAC, formulário de reclamação *online* (disponibilizado no Portal do Passageiro e interligado com o Sistema Integrado de Gestão de Reclamações – SIGA), *email*, livro de reclamações, carta, presencial ou por outras vias.

Fonte das Reclamações, Nº



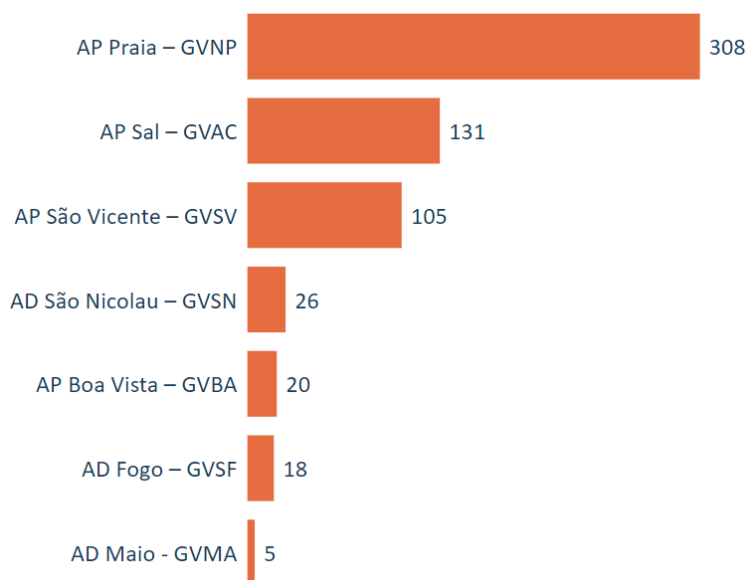
Do total das reclamações recebidas, 96% são relativas aos serviços prestados pelas transportadoras aéreas, com 602 reclamações.

Categorias de Operadores, Nº (%)



O Aeroporto Internacional da Praia – Nelson Mandela, o Aeroporto Internacional Amílcar Cabral no Sal e o Aeroporto Internacional Cesária Évora em São Vicente, conjuntamente, representam 86,8% do volume de reclamações recebidas e tratadas.

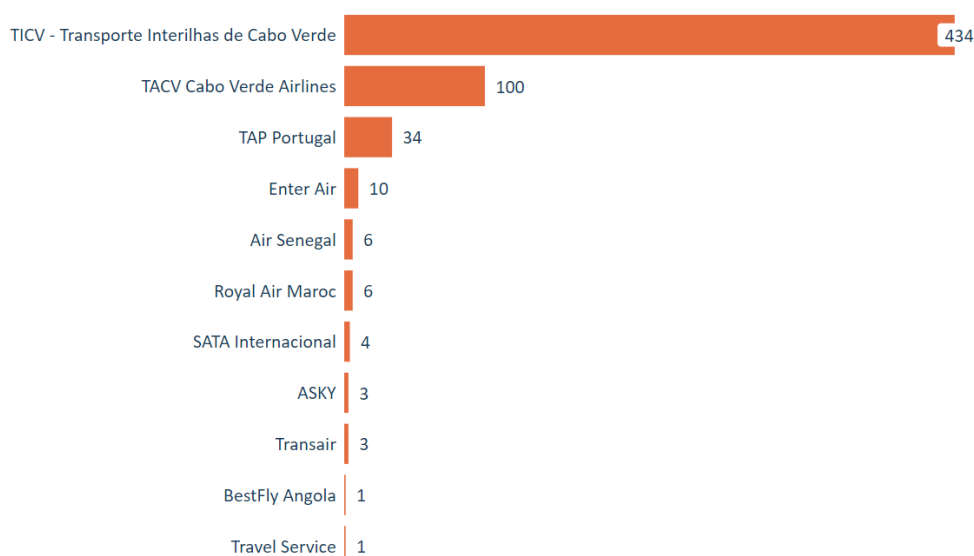
Reclamações por Aeródromos/Aeroportos, Nº



2. TRANSPORTADORA AÉREA

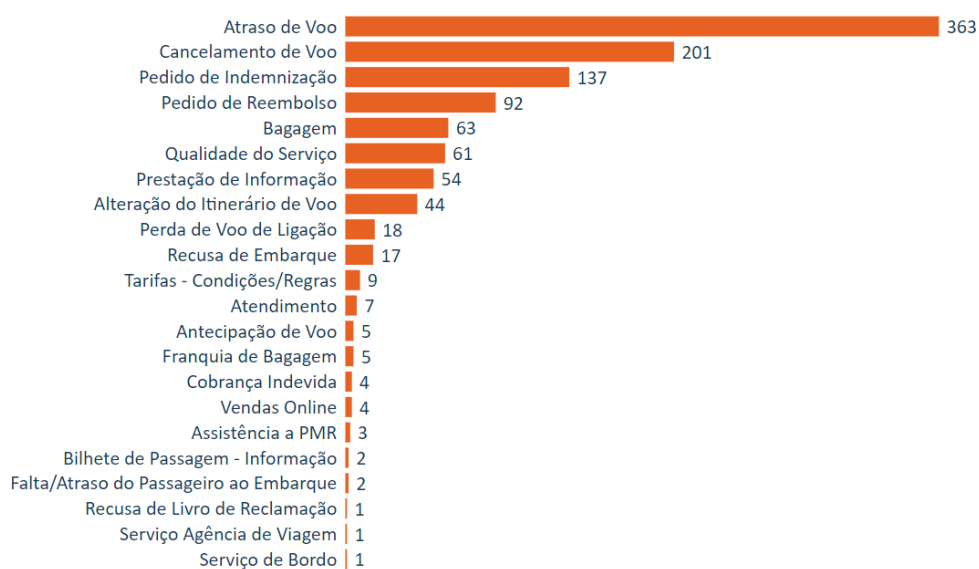
O total das reclamações por transportadora aérea, respeitam a seguinte distribuição: a TICV com 72% do total (434 reclamações), seguida pela TACV com 16,6% (100 reclamações) e pela TAP Portugal com 5,6% (34 reclamações). As reclamações relativas aos restantes operadores representam 5,6% (34 reclamações).

Reclamações por Transportadora Aérea, Nº



As 602 reclamações relativas aos serviços prestados pelas transportadoras aéreas, deram origem a 1.094 queixas por diferentes motivos e sobre diversos serviços.

Motivos das Reclamações, Nº



Os principais motivos das reclamações contra as transportadoras aéreas foram as relacionadas com questões operacionais, nomeadamente: *“Atraso do voo”* com 363 queixas (33,2%), *“Cancelamento de Voo”* com 201 queixas (18,4%), *“Pedido de Indemnização”* com 137 queixas (12,5%) e *“Pedido de Reembolso”* com 92 queixas (8,4%). Estes quatro, representam 72,5% das queixas formalizadas.

As reclamações relacionadas com *“Bagagem”*, *“Qualidade de Serviço”* e *“Prestação de Informação”*, totalizaram 178 (16,2%) das queixas.

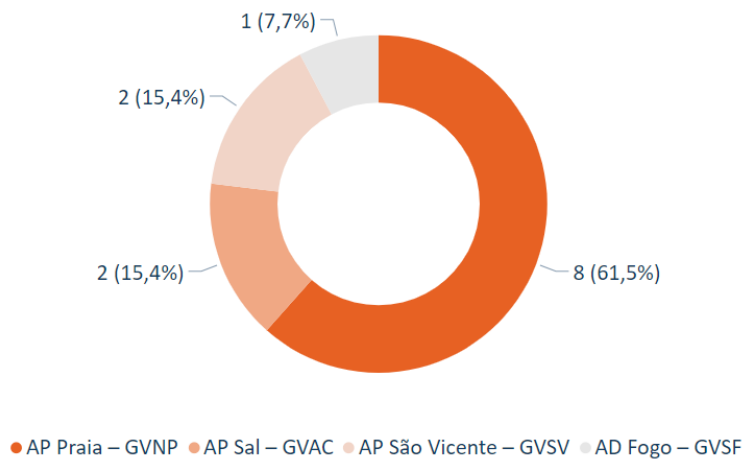
Os restantes motivos representam conjuntamente cerca de 11,3%.



3. SERVIÇO AEROPORTUÁRIO

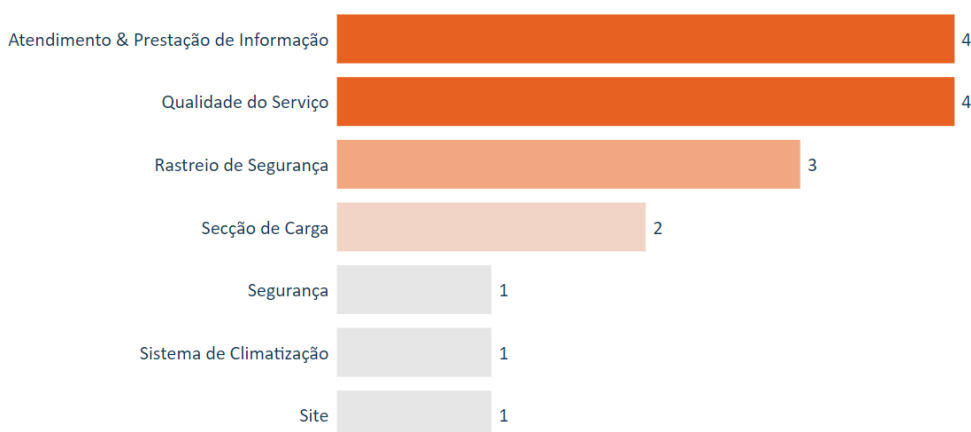
Em relação aos serviços prestados pelos aeroportos/aeródromos, no ano de 2023 foram registadas 13 reclamações, tendo o Aeroporto Internacional da Praia – Nelson Mandela recebido a maioria das reclamações (61,5%).

Reclamações por Aeródromo/Aeroporto, Nº (%)



As reclamações relativas aos serviços aeroportuários deram origem a 21 queixas, entre os quais se destacam queixas sobre os seguintes motivos: “Atendimento & Prestação de Informação” e “Qualidade de Serviço”, com 4 queixas cada e 3 queixas relacionadas com o “Rastreamento de Segurança”.

Principais Motivos das Reclamações, Nº

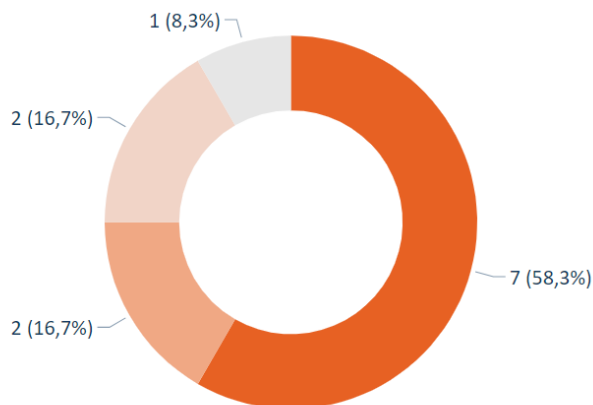




4. SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA EM TERRA/HANDLER

Em 2023, foram registadas 12 reclamações relacionadas com os serviços prestados pela Cabo Verde Handling, nos diferentes aeroportos/aeródromos do país. O Aeroporto Internacional da Praia – Nelson Mandela concentrou a maioria dessas reclamações, representando 58,3%.

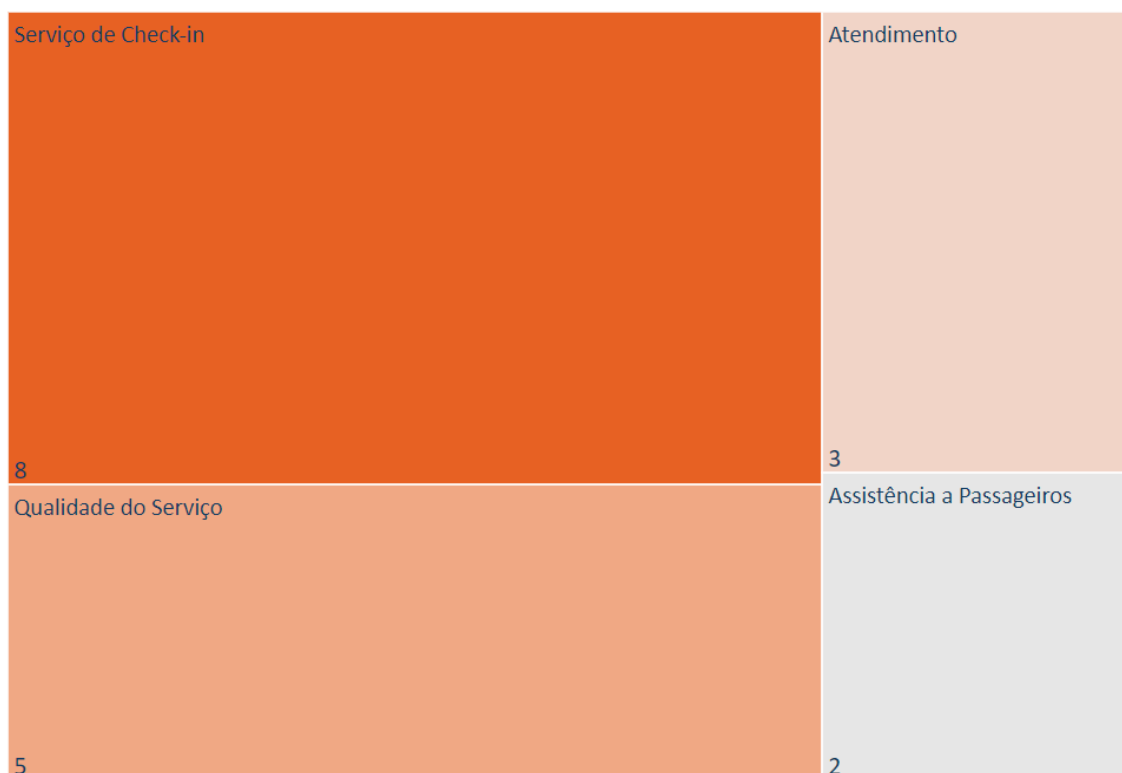
Reclamações por Aeródromo/Aeroporto, Nº (%)



● AP Praia – GVNP ● AP Sal – GVAC ● AP São Vicente – GVSV ● AP Boa Vista – GVBA

Essas reclamações deram origem a 22 queixas, entre as quais se destacam 8 queixas pelo motivo de “*Serviço de Check-in*” e 5 queixas relacionadas com a “*Qualidade de Serviço*”.

Principais Motivos das Reclamações, Nº



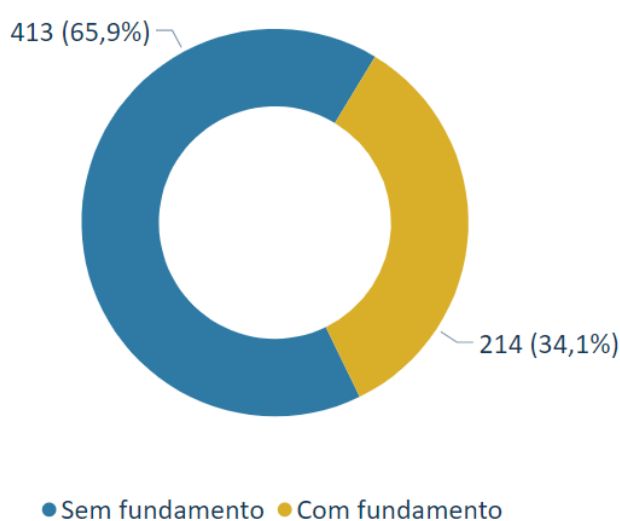


5. RESULTADOS ALCANÇADOS

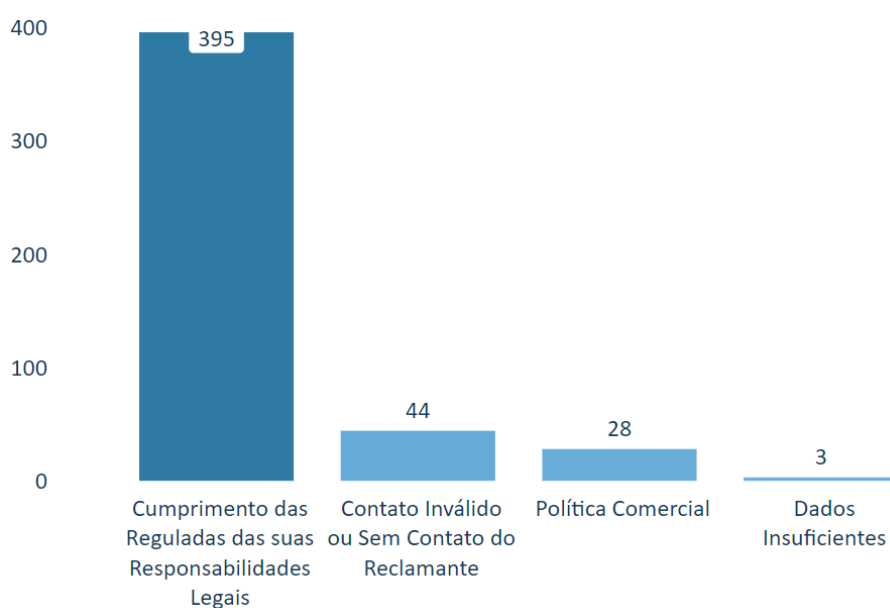
A conclusão dos processos de reclamação divide-se em dois grupos: um relativo às **reclamações sem fundamento**, que representam as que os operadores cumprem com as suas responsabilidades legais para com os passageiros e o outro relativo às **reclamações com fundamento**, que representam incumprimento das responsabilidades legais por parte dos operadores e reparação dos danos causados aos passageiros.

Os cumprimentos das obrigações legais por parte dos operadores representam 65,9% das 627 reclamações recebidas e tratadas em 2023.

Reclamações Concluídas, Nº (%)

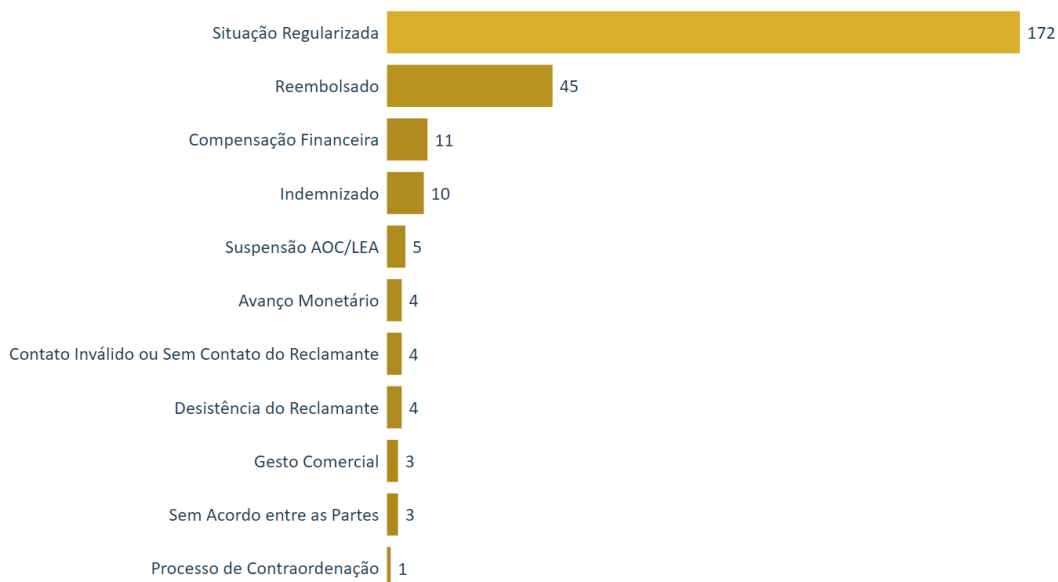


Conclusões das Reclamações Sem Fundamento, Nº



Das 214 reclamações com fundamento, foram regularizadas 172 situações de incumprimentos. Foram ainda pagos aos passageiros 45 reembolsos, 11 compensações financeiras e 10 indemnizações.

Conclusões das Reclamações Com Fundamento, Nº



Dos 627 processos de reclamação recebidos, foram encerrados no próprio ano 379 processos, encontrando-se a 31 de dezembro de 2023 por concluir 248 processos de reclamação, que foram concluídos no primeiro trimestre de 2024.

