

**110 companhias aéreas e 165 aeroportos  
atropelam direitos dos consumidores**

# Um quarto dos voos com atraso

**Apesar de satisfeitos com as companhias aéreas e aeroportos que frequentam, os nossos inquiridos “queixam-se” de atrasos nos voos, danos nas bagagens e falta de pagamento das compensações devidas**



O transporte aéreo parece já ter recuperado da crise que se seguiu aos atentados terroristas de 2001. Em 2005, o número de viagens aumentou 7,5% face ao ano anterior, com dois mil milhões de passageiros a cruzarem os céus de todo o mundo.

Algumas transportadoras desapareceram nos últimos anos, mas muitas outras vão surgindo, sobretudo, as chamadas *low cost* (de baixo custo), cujo lema é “democratizar” as viagens de avião. Para tal, reduzem ao mínimo os serviços prestados em troca de tarifas mais baixas, embora não tanto como as publicitam. Como revela a DINHEIRO & DIREITOS n.º 75 (Maio de 2006), por exemplo, uma ida e volta do Porto para Londres, anunciada pela Ryanair por cerca de € 40, acabaria por ficar, na melhor das hipóteses, em quase 90 euros.

Mesmo assim, os perto de nove mil europeus que responderam ao nosso inquérito colocam quase todas as companhias “de baixo custo” entre as que oferecem uma melhor relação entre a qualidade do serviço e o preço da viagem. Nos outros critérios de satisfação, não encontramos diferenças entre estas e as restantes transportadoras. No ano passado, foi publicada legislação europeia que reforça os direitos dos passageiros quanto às compensações por atrasos e cancelamento dos voos e falta de lugar. Alarga, ainda, estes direitos a todos os tipos de viagens aéreas (antes, aplicavam-se só a voos regulares internacionais na Europa).

Contudo, os resultados do nosso inquérito demonstram que os problemas continuam a existir, sem melhorias face ao último estudo (de 2001), e os passageiros nem sempre são compensados, como manda a lei.

### Companhias fiáveis, mas atrasadas

› Na hora de escolher a companhia, a primeira questão em que pensamos é na segurança. Com excepção da Corendon (holandesa), Fly Air (turca), Air Madrid (espanhola) e White (portuguesa), todas as trans-

portadoras foram consideradas fiáveis ou muito fiáveis. A eficiência do pessoal, tanto de bordo como de terra, e a limpeza também não levantaram problemas. As grandes pedras no sapato das transportadoras parecem ser a falta de espaço para as pernas nos aviões e a pontualidade.

› Segundo a lei, um voo considera-se atrasado se chegar ou partir 15 minutos após a hora marcada. As respostas ao nosso inquérito demonstram que tal sucede numa em cada quatro viagens.

### A White é a companhia aérea portuguesa que mais faz esperar os seus clientes

Pior: mais de um quarto destes voos atrasa-se, pelo menos, duas horas e 6%, cinco ou mais. Em 1% dos casos, o voo é mesmo cancelado. A tunisina Nouvelair, que faz

**ATALHO DIRECTO** ▾

»

Conheça os resultados completos do inquérito e a lista das companhias proibidas na Europa

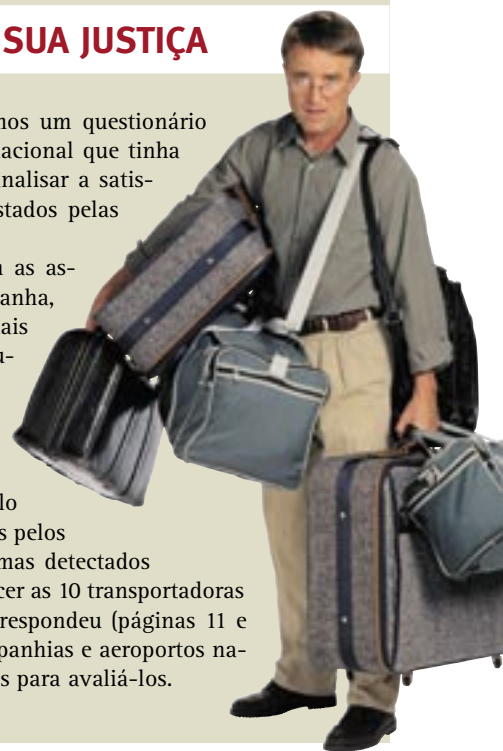
[www.deco.proteste.pt](http://www.deco.proteste.pt)

esperar os seus clientes em 60% dos voos, em média, uma hora e meia, é a campeã dos atrasos. Do lado oposto, estão a Emirates (Emirados Árabes Unidos) e a VLM Airlines (Bélgica), com cerca de 5% de voos atrasados.

› Se costuma desesperar com os atrasos, imagine que chegava ao aeroporto e lhe diziam que não tinha lugar. A recusa de embarque, devido a falta de lugares, ocorre em 1% dos casos. Em apenas metade destes, a companhia pergunta se há voluntários dispostos a adiar o voo em troca de

### 9 MIL EUROPEUS DIZEM DE SUA JUSTIÇA

- › Entre Setembro e Novembro de 2005, enviámos um questionário a uma amostra representativa da população nacional que tinha viajado nos dois anos anteriores. Objectivo: analisar a satisfação dos consumidores com os serviços prestados pelas companhias aéreas e os aeroportos.
- › Este inquérito foi realizado em conjunto com as associações nossas congéneres da Bélgica, Espanha, França, Holanda e Itália. No total, recebemos mais de 8600 respostas, entre as quais 2100 portuguesas. Os dados foram tratados em conjunto, permitindo-nos avaliar 110 transportadoras e 165 aeroportos.
- › Por limitações de espaço, optámos por indicar as companhias aéreas mais bem avaliadas pelo total de inquiridos, e os aeroportos mais citados pelos portugueses (página 10). Os principais problemas detectados encontram-se nos gráficos, onde poderá conhecer as 10 transportadoras e aeroportos com mais queixas de quem nos respondeu (páginas 11 e 12). Indicamos-lhe também a posição das companhias e aeroportos nacionais, quando obtivemos respostas suficientes para avaliá-los.



## SATISFAÇÃO COM AS COMPANHIAS AÉREAS



- ☑ Muito bom
- + Bom
- Médio
- Medíocre
- Mau
- n.a. Não se aplica

Companhia aérea (país)	AS MAIS APRECIADAS PELOS PASSAGEIROS											SATISFAÇÃO GLOBAL
	Atrasos				Satisfação							
	Voos (%)	Média (minutos)	Fiabilidade	Pontualidade	Informação em caso de problemas	Assistência em caso de problemas	Eficiência do pessoal de bordo	Espaço para as pernas	Conforto a bordo	Relação qualidade/preço		
<b>15 companhias mais bem avaliadas</b>												
Emirates (Emirados Árabes Unidos)	5,3	120	☑	☑	+	☑	☑	+	☑	☑		
Singapore Airlines (Singapura)	12,3	80	☑	☑	+	☑	☑	+	☑	☑		
Malaysia Airlines (Malásia)	17,9	116	☑	☑	+	+	☑	+	+	☑		
Sri Lankan Airlines (Sri Lanka)	34,4	138	+	+	(1)	☑	+	+	+	+		
Qantas (Austrália)	20,8	74	☑	☑	+	☑	☑	+	+	+		
Thai Airways (Tailândia)	19,4	65	☑	☑	+	+	☑	+	+	+		
Luxair (Luxemburgo)	20,7	56	☑	☑	+	☑	☑	+	+	+		
China Airlines (China)	10,4	91	☑	☑	+	+	+	+	+	+		
Livingston (Itália)	40,3	166	☑	+	+	☑	☑	+	+	+		
Neos (Itália)	21,1	81	☑	☑	+	+	☑	+	+	+		
WizzAir (Reino Unido)	13,4	20	☑	☑	+	+	+	+	+	☑		
SN Brussels Airlines (Bélgica)	16,3	85	☑	☑	+	+	☑	□	+	+		
VLM Airlines (Bélgica)	4,5	110	+	☑	(1)	+	□	+	+	+		
Germanwings (Alemanha)	16,3	50	☑	☑	+	+	+	□	+	☑		
Thomas Cook Airlines (Reino Unido)	20,7	114	☑	☑	+	+	☑	□	+	+		

Companhias portuguesas <b>Classificação</b>											
Tap Portugal	<b>53º</b>	28,6	74	☑	+	+	+	+	□	+	□
Portugália	<b>57º</b>	23,2	77	+	+	+	+	+	□	□	□
SATA Air Açores	<b>71º</b>	27,2	86	+	+	+	+	+	□	+	□
HiFly	<b>93º</b>	39,1	131	+	□	□	+	+	□	□	□
White	<b>107º</b>	39,7	160	□	□	□	□	+	□	□	□

(1) Não classificámos este aspecto, por não termos um número de respostas suficiente.

## SATISFAÇÃO COM OS AEROPORTOS



Aeroporto (país)	OS MAIS VISITADOS PELOS PORTUGUESES											SATISFAÇÃO GLOBAL
	Informações			Casas de banho			Transportes públicos		Parqueamento			
	Balcão	Ecrãs com partidas e chegadas	Indicação de voos de ligação	Limpeza	Número e localização	Eficiência do pessoal	Acesso	Preço	Acesso	Preço		
Amsterdão-Schiphol (Holanda)	+	+	+	+	+	+	☑	+	+	-		
Barcelona (Espanha)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-		
Faro (Portugal)	+	+	+	+	+	+	□	+	+	-		
Londres-Heathrow (Inglaterra)	+	+	+	+	+	+	☑	□	□	-		
Palma de Maiorca (Espanha)	+	+	+	+	+	+	+	□	+	-		
Funchal (Madeira, Portugal)	+	+	+	+	+	+	+	□	+	□		
Lisboa-Portela (Portugal)	+	+	+	+	+	+	+	□	+	-		
Paris-Charles de Gaulle (França)	+	+	+	+	+	+	☑	□	+	-		
Paris-Orly (França)	+	+	+	+	□	+	+	□	+	-		
Rio de Janeiro Intl (Brasil)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	□		
Madrid-Barajas (Espanha)	+	+	□	+	+	+	+	+	□	-		
Porto (Portugal)	+	+	□	+	□	+	+	□	+	-		
Recife-Guararapes (Brasil)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+		
Ponta Delgada (Açores, Portugal)	+	+	+	+	□	+	□	□	+	+		
São Paulo-Guarulhos (Brasil)	+	+	□	+	□	□	+	+	+	□		
Horta (Açores, Portugal)	+	+	+	+	□	+	□	□	□	+		
Monastir-Skanes (Tunísia)	+	+	□	□	□	□	+	□	□	□		
Natal-Severo (Brasil)	+	+	□	+	□	+	+	+	+	+		
Fortaleza-Martins (Brasil)	+	+	+	+	□	+	+	+	+	□		
Punta Cana (República Dominicana)	□	□	□	□	□	□	-	□	□	□		

>> benefícios, como a lei exige. Dos passageiros a quem foi negado o embarque e que tiveram de esperar, no mínimo, duas horas, apenas 39% obtiveram as compensações e refeições previstas na lei. A China Airlines, com cerca de 4% dos voos sobrerreservados, é a mais problemática. Entre as portuguesas, a pior é a HiFly.

> No destino, é importante verificar se a bagagem chegou e em bom estado. É que 7% dos inquiridos queixam-se de problemas, como a perda temporária ou definitiva das malas e desaparecimento de bens. Os clientes da British Airways e da TACV Cabo Verde Airlines são os que mais sofrem. A China e a Turkish Airlines merecem a maior confiança no transporte de bagagens. > Globalmente, a Emirates (Emirados Árabes Unidos) e a Singapore Airlines (Singapura) são as companhias que gozam de maior reputação junto dos inquiridos. No fundo da tabela, estão as espanholas Air Madrid e Air Plus Comet, a turca Fly Air e a portuguesa White.

### Aeroportos seguros

> No caso dos aeroportos, pedimos aos inquiridos que avaliassem a informação fornecida, as infra-estruturas e serviços, os sinais de orientação e a sensação de segurança. No último aspecto, todos foram considerados bons. A sinalética deixa a desejar em seis: Varna (Bulgária), Punta Cana (República Dominicana), Indira Gandhi (Índia), Sharm El Sheikh Ophira (Egipto), Sal-Cabral (Cabo Verde) e Moscovo Domodedovo (Rússia). Se visitar um destes locais, convém andar atento, para não se perder.

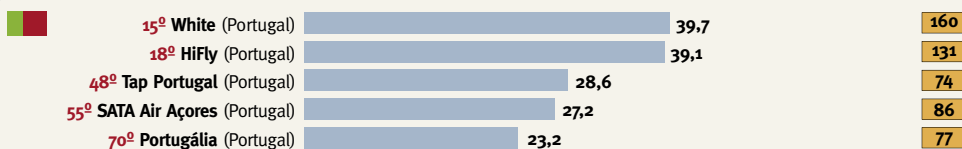
> Segundo os inquiridos, há poucas casas de banho ou estão mal localizadas nalguns aeroportos, entre os quais os do Porto, Ponta Delgada e Horta. O acesso a transportes públicos e parqueamentos e o seu preço são pouco satisfatórios em vários locais.

> Quanto a atrasos, ocorrem em 20% das partidas, sem diferenças entre os aeroportos principais e os mais pequenos. No top dos mais atrasados, encontram-se alguns dos aeroportos mais visitados pelos portugueses (ver gráficos, na página seguinte).

> Globalmente, os mais bem classificados foram os de Kuala Lumpur (Malásia) e Singapura Changi Intl, com bom ou muito bom em todos os critérios de satisfação. No fundo da tabela, estão o Sal-Cabral (Cabo Verde) e o Moscovo-Domodedovo (Rússia).

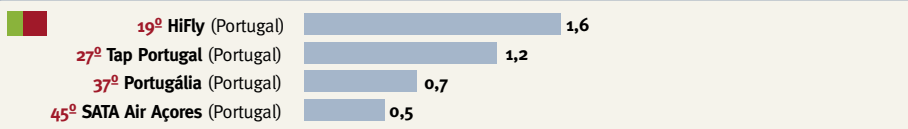
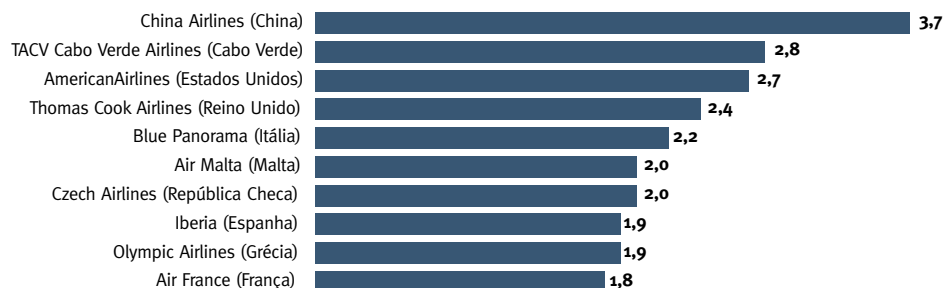
## COMPANHIAS AÉREAS

### Top 10 dos voos com atraso (%)

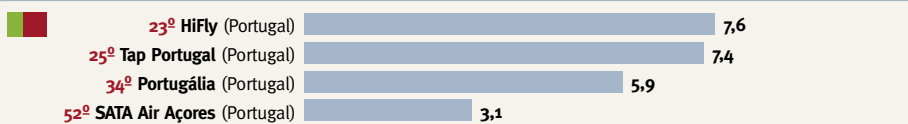


Atraso médio em minutos ▲

### Top 10 dos passageiros sem lugar no voo (%)



### Top 10 dos problemas de bagagem (%)



## AEROPORTOS COM MAIS ATRASOS

### À partida (%)

Sal-Cabral (Cabo Verde)	43,3	111
Varadero-Gomez (Cuba)	38,1	120
São Paulo-Guarulhos (Brasil)	34,2	118
Maastricht-Aachen (Holanda)	33,3	121
Astúrias (Espanha)	33,3	51
Sidney-Kingsford (Austrália)	32,4	73
Bucareste-Otopeni (Roménia)	32,4	48
Madrid-Barajas (Espanha)	32,3	76
Manchester Intl (Holanda)	31,8	60
Fortaleza-Martins (Brasil)	31,5	71

13º Lisboa-Portela (Portugal)	30,4	77
23º Porto (Portugal)	26,3	58
25º Funchal (Madeira, Portugal)	26,1	68
35º Ponta Delgada (Açores, Portugal)	23,8	67
49º Faro (Portugal)	22,3	77
52º Horta (Açores, Portugal)	22,2	49

### À chegada (%)

Santo Domingo (República Dominicana)	51,4	51
Edimburgo-Turnhouse (Escócia)	50,0	48
Punta Cana (República Dominicana)	47,1	91
Havana Martí (Cuba)	44,5	83
Cancun (México)	44,2	104
Sal-Cabral (Cabo Verde)	43,7	102
Olbia Costa Smeralda (Itália)	42,9	27
Ostend-Bruges (Bélgica)	40,5	117
São Paulo-Guarulhos (Brasil)	40,4	79
Fortaleza-Martins (Brasil)	40,2	86

46º Funchal (Madeira, Portugal)	31,9	58
49º Horta (Açores, Portugal)	31,6	62
73º Lisboa-Portela (Portugal)	28,2	69
76º Porto (Portugal)	27,9	59
99º Faro (Portugal)	24,6	58
102º Ponta Delgada (Açores, Portugal)	24,3	77

Atraso médio em minutos ▲

## CONSUMIDORES EXIGEM

► Em Julho de 2005, um inquérito da Comissão Europeia indicava que metade dos passageiros de avião não era informado dos seus direitos pelas companhias aéreas e 60% estavam insatisfeitos com as compensações atribuídas pelas companhias, em caso de falhas no serviço. A Comissão verificou, ainda, que as mesmas normas são aplicadas de forma diferente pelos 25 Estados-membros. O nosso estudo confirma os problemas ao nível dos atrasos e sobrerreserva de voos, bem como o incumprimento da lei das compensações.

► Assim, é indispensável que as entidades responsáveis pelo controlo das companhias aéreas e aeroportos, no caso português, o Instituto Nacional de Aviação Civil, façam cumprir as regras e obriguem as companhias aéreas a compensar os passageiros sempre que se justifique. Para uma aplicação criteriosa e uniforme da lei na União Europeia, é importante criar uma entidade supervisora ao nível europeu.

► Os direitos dos passageiros deverão também ser divulgados pelas companhias aéreas e aeroportos, tal como a lei exige, para que todos saibam quando e a quem podem e devem queixar-se, em caso de problemas.

► Uma boa ideia seria também a Comissão Europeia criar um sítio na Internet, onde reunisse toda a informação útil para os viajantes: os direitos dos passageiros, eventuais queixas e a lista negra das companhias aéreas ao nível da segurança. Ainda recentemente, 92 foram proibidas de voar na Europa. Conheça a lista no nosso sítio na Net (ver página 56 desta edição).

► A Comissão Europeia deve ainda criar uma ferramenta (por exemplo, na Internet) que permita aos passageiros denunciar os problemas. Estes dados deveriam ser analisados com regularidade e disponibilizados ao público. Para que os viajantes possam escolher com acesso a toda a informação. 📍

## DIREITOS DOS PASSAGEIROS

► **Se lhe for recusado o embarque**, por falta de lugar, a companhia deverá pagar-lhe uma indemnização de 250, 400 ou 600 euros, consoante o percurso.

► **Em caso de recusa de embarque e cancelamento do voo**, tem direito a um voo alternativo ou ao reembolso do bilhete. A companhia deverá ainda oferecer refeições, alojamento e comunicações durante o período de espera. Estas “ofertas” também se aplicam a atrasos superiores a 2, 3 ou 4 horas, consoante o percurso.

► **Se tiver problemas com as malas**, pode pedir, à companhia, uma indemnização de 332 SDR (*Special Drawing Rights*) para a bagagem de mão, o que corresponde, actualmente, a 396 euros. Para a restante, tem direito a 17 SDR por quilo (cerca de 20 euros). Pode obter o valor da SDR contactando a Europe Direct por correio electrónico (mail@europa-direct.cec.eu.int) ou telefone (00 800 67 89 10 11).

► **Se a transportadora não cumprir as suas obrigações**, queixe-se ao Instituto Nacional de Aviação Civil (808 201 919) e, para as viagens organizadas, à Direcção-Geral do Turismo (800 296 296). Para mais informações, veja o nosso sítio na Net.