

Reclamações: Transportes registaram mais de 4.500 queixas no primeiro semestre

Nos primeiros seis meses do ano de 2016, a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes registou, em média, 25 reclamações por dia. O setor rodoviário foi o que recebeu um maior número de reclamações, com 2.273, seguido do ferroviário, que registou 1.870 reclamações.

No primeiro semestre de 2016, a AMT registou um total de 4.576 reclamações, sendo que o setor mais representativo do universo das reclamações, o setor rodoviário, contabilizou 2.273 reclamações, o equivalente a 50% do total. O subsetor que mais reclamações originou foi o do transporte de passageiros, que com 1.458 queixas, representa 64% do setor em que se insere, seguido, a larga distância, pelo setor das empresas de Rent-a-car, que contabiliza um total de 530 reclamações, representando 23% das reclamações do setor rodoviário.

Note-se que o número de reclamações acima indicado apenas inclui as reclamações que são apresentadas diretamente à AMT e as que são registadas no livro de reclamações dos prestadores de serviços.

Quanto aos motivos que fundamentam cada queixa, estes variam consoante o subsetor. Ainda assim, nos dois subsetores mais representativos, verificou-se, no caso de transporte de passageiros, que as principais razões de queixa estiveram relacionadas com o "incumprimento" e a "não afixação de horários", representando 17% das reclamações do subsetor e o "cancelamento do serviço sem aviso prévio", representando 15% do total do subsetor. Já no caso do subsetor das empresas de Rent-a-car, o principal motivo foram as "cláusulas" e "comportamentos abusivos", que representaram 28% das reclamações recebidas neste subsetor.

O setor ferroviário foi o segundo setor a receber mais reclamações no período em análise, contabilizando 1.870, 41% do total, repartidas pelos subsetores do Metropolitano, com 1.017 reclamações (55% do total do setor), do Comboio de Passageiros, com 848 reclamações (45% do total setor) e das Infraestruturas com apenas 0,3% das reclamações do setor.

Já os motivos que originaram as queixas, no caso do subsetor do Metropolitano, prenderam-se principalmente com o facto dos "elevadores, rampas, escadas e tapetes rolantes estarem fora de serviço", representando 16% das queixas recebidas neste subsetor. No que respeita ao Comboios de Passageiros, os principais motivos a sustentar as reclamações estiveram relacionados com o "reembolso do valor do título" e com o "incumprimento ou não afixação do horário de transporte", registando ambos os motivos 11% do total de reclamações do subsetor.

No setor fluvial registaram-se 293 reclamações, representando 6% do total, todas elas relacionadas com o transporte de passageiros, estando distribuídas pela Transtejo, com 206, o equivalente a 71% do setor, e pela Soflusa, com 87, o que equivale aos restantes 29%. A principal razão apontada foi a "não emissão de fatura ou recibo, com número



de contribuinte, no ato da venda do título de transporte", que correspondeu a 20% das queixas do setor.

Quanto ao setor portuário, registaram-se apenas três reclamações, um número pouco expressivo, relacionadas com a "inexistência ou falta de condições das instalações sanitárias" e a "não resolução de problemas identificados pelos clientes". Todas estas reclamações dizem respeito à APS – Administração dos Portos de Sines e do Algarve.

O Setor Multimodal registou 135 reclamações. Neste setor estão inseridas as reclamações provenientes dos TIP – Transportes Intermodais do Porto, com 116 reclamações e dos Transportes de Lisboa, com 17 reclamações.

29 de setembro de 2016

Consulte também:

[Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes - 1 semestre de 2016](#)