

## **Transportes registam cerca de 8.500 reclamações nos primeiros seis meses de 2018**

- De acordo com o “*Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes – 1.º semestre de 2018*”, elaborado pela Autoridade da Mobilidade e dos Transportes, entre os meses de janeiro e junho de 2018, foram recebidas e tratadas 8.466 reclamações. Comparativamente com o 2.º semestre de 2017, que registou 9.847 reclamações, o 1.º semestre de 2018 viu reduzir este número para -14%, o equivalente a menos 1.381 reclamações.
- CP, Metropolitano de Lisboa, Transtejo, Europcar e Carris foram as empresas com maior número de reclamações.

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes divulga o “*Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes – 1.º semestre de 2018*” referente ao 1.º semestre de 2018. Segundo as conclusões retiradas deste relatório, nos primeiros seis meses do ano foram registadas e tratadas pela AMT 8.466 reclamações, das quais 7.549 dizem respeito a reclamações inscritas no Livro de Reclamações dos diversos operadores e prestadores de serviços do setor da mobilidade e dos transportes e as restantes 917 recebidas diretamente pela AMT.

Face ao número de reclamações rececionadas no último semestre de 2017, verificou-se um decréscimo significativo (-14%) comparativamente com os primeiros seis meses de 2018. Este decréscimo equivale a cerca de menos 1.381 reclamações, o que pode dever-se a vários fatores, nomeadamente a uma possível melhoria na prestação do serviço por parte dos principais operadores e prestadores de serviço.

A CP, o Metropolitano de Lisboa, a Rede Nacional de Expressos, a TST e a EVA Transportes, foram as empresas que apresentaram, este semestre, uma maior descida do número de reclamações registando, comparativamente com o semestre anterior, menos 364, menos 358, menos 236, menos 144 e menos 89 reclamações, respetivamente.

Esta descida do número de reclamações foi especialmente notória nas seguintes tipologias de motivos: a) críticas à atuação da empresa (-41,4% reclamações); b) atendimento sem qualidade (-54,7%); c) crítica à conduta de funcionário ou colaborador (-22,6%); d) incumprimento do horário do transporte (-15%); e) máquinas de venda de títulos, compras *on-line*, multibanco e validadores (-35,7%).

Importa igualmente referir que, no que diz respeito à CP, são do conhecimento público as situações recorrentes de atrasos e supressão de serviços no transporte de passageiros. No entanto, tais situações não se mostram traduzidas em reclamações formalizadas pelos utentes, junto do próprio operador ou da AMT.

Ao analisar as reclamações no 1.º semestre, por setor de atividade, a AMT conclui que, tal como nos semestres anteriores, os setores rodoviário e ferroviário representam a maioria das reclamações, com 86,1% do total, representando,

respetivamente, 48,7% e 37,3%. O transporte de passageiros nos setores rodoviário, ferroviário e fluvial é, naturalmente, o subsector mais reclamado.

No que diz respeito às empresas que apresentaram um maior número de reclamações nos primeiros seis meses de 2018, encontram-se a CP, o Metropolitano de Lisboa, a Transtejo, a Europcar e a Carris, registando, respetivamente, 1.850, 847, 623, 319 e 316 reclamações.

Considerando o universo de 17 motivos tipificados pela Direção-Geral do Consumidor, constata-se que, entre janeiro e junho de 2018, os principais motivos mais reclamados, que representam aproximadamente 66% do total das reclamações, foram:

- a) Preços | Pagamento | Bilheteiras;
- b) Cumprimento defeituoso | Cumprimento não conforme com o contrato | Incumprimento;
- c) Qualidade do atendimento | Atendimento deficiente nos estabelecimentos e no atendimento telefónico.

À semelhança do semestre anterior, neste 1.º semestre de 2018 foi dada a conhecer à AMT informação relativa a reclamações recebidas, fora do Livro de Reclamações, diretamente pelos operadores de transporte de passageiros – informação dos operadores que registaram o maior número de reclamações e daqueles que têm uma maior relevância na sua área de intervenção - contabilizando um total de cerca de 22.258 reclamações, -3,1% face ao semestre anterior.

Como resultado da sua atuação, a AMT tem confirmado (a) uma maior eficácia no processo de gestão das reclamações constantes dos Livros de Reclamações que, em muitas situações, são já enviadas à AMT acompanhadas da respetiva resposta dada ao reclamante; (b) uma deteção mais célere das situações irregulares que impõem a intervenção do regulador ; (c) uma maior consciencialização das empresas para a necessidade de cumprirem as obrigações de serviço público a que estão adstritas.

De realçar, também, que a AMT, tal como havia anunciado, aprovou recentemente o Regulamento de Mediação e Conciliação, o qual irá permitir a esta autoridade intervir em conflitos, que envolvem os operadores e prestadores de serviços, a pedido dos utentes, tentando obter uma solução a contento de ambas as partes.

A publicitação do "*Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes - 1.º semestre 2018*" pretende dar cumprimento à obrigação estabelecida no artigo 38.º, n.º 4 dos Estatutos da AMT, de "*divulgar, semestralmente, um quadro estatístico sobre as reclamações dos utentes ou dos consumidores, os operadores mais reclamados e os resultados da sua atuação*", no âmbito da mobilidade, dos transportes terrestres, fluviais, marítimos, ferroviários e respetivas infraestruturas.

2 de novembro de 2018

**Consulte também:**

[\*Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes - 1.º semestre de 2018\*](#)