

## **Setor dos Transportes regista 56 reclamações por dia no 2.º semestre do ano 2016**

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes acaba de divulgar os resultados do “Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes”. De acordo com este relatório, entre os meses de julho e dezembro de 2016, foram recebidas e tratadas 10 289 reclamações. Comparativamente ao primeiro semestre de 2016, que registou 4 576 reclamações, as reclamações recebidas no segundo semestre de 2016 mais do que duplicaram.

O total de reclamações, registadas e tratadas pela AMT, no ano de 2016 foram, assim, cerca de 15.000,

De acordo com os resultados do “Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes”, levado a cabo pela Autoridade da Mobilidade e dos Transportes, o segundo semestre de 2016 registou 10 289 reclamações, das quais 9 750 inscritas no Livro de Reclamações e as restantes 539 recebidas diretamente na AMT.

Segundo os dados apurados no relatório, o aumento verificado deve-se, em grande parte, ao facto de ter sido enviado à AMT um maior número de reclamações, que antes se encontravam dispersas por outras entidades e que agora são encaminhadas diretamente para esta autoridade, de forma mais sistemática e mais controlada e não, como pode parecer à primeira vista, a uma tão maior insatisfação dos utentes dos serviços.

Relativamente às reclamações verificadas no segundo semestre de 2016, conclui-se que os setores ferroviário e rodoviário representam 87,4% do total, com percentagens de 44,9% e 42,6%, respetivamente. O transporte de passageiros nos setores rodoviário, ferroviário e fluvial são, naturalmente, o subsector mais reclamado. As reclamações relativas aos demais setores regulados, nomeadamente marítimo e portuário, ou logístico são residuais ou inexistentes.

Quanto à sua classificação, foram tipificados 3 motivos (os mesmos verificados no primeiro semestre de 2016), num universo de 17, pela Direção Geral do Consumidor, que representam, aproximadamente, 70% do total das reclamações:

- Em primeiro lugar, uma das causas que mais gera reclamações no setor dos transportes de passageiros é o “cumprimento defeituoso | cumprimento não conforme com o contrato | incumprimento”, que engloba os diversos incumprimentos contratuais por parte dos prestadores de serviços e operadores de transporte, como a não realização do serviço de transporte programado, percurso ou paragem

alterados, excesso de lotação do veículo, baixa frequência do transporte e recusa de animais/bicicletas, etc.

- “Preços | pagamentos | bilheteiras” é um dos outros motivos apontados como reclamação que inclui os diversos problemas com os títulos e com os pagamentos, nomeadamente a fragilidade dos títulos, mau funcionamento dos pagamentos, validadores, identificadores de veículos, máquinas de venda automática, etc., bem como situações de divergência entre o preço afixado e o exigido.
- Também a “qualidade do atendimento | atendimento deficiente nos estabelecimentos e no atendimento telefónico” surge como motivo de reclamação dos utentes, consubstanciado na prestação deficiente, ou mesmo na ausência da prestação, do apoio requerido pelo utente por parte do funcionário do prestador de serviço.

No que concerne ao segundo semestre de 2016 foi ainda dada a conhecer à AMT informação relativa a reclamações recebidas diretamente (fora do Livro de Reclamações) pelos operadores de transporte de passageiros que registaram um número maior de reclamações no semestre anterior e ainda os que tinham uma maior relevância na sua área de intervenção, no total de cerca de 22 000. Esta Informação, constante de listagens enviadas para a AMT, a seu pedido, não foi, ainda, objeto de tratamento específico por parte desta autoridade.

A publicitação do “*Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes*” 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.

24 de maio de 2017

Consulte

[Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes – 2.º semestre de 2016](#)