

## **Reclamações nos transportes públicos crescem +20% na segunda metade de 2017**

No 2.º semestre de 2017, a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes registou e tratou um total de **9.847 reclamações**. De acordo com o "Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes - 2.º semestre de 2017", entre os meses de julho e dezembro de 2017, verificou-se um aumento de 20,7% no número de reclamações apresentadas, comparativamente com o primeiro semestre do mesmo ano.

A CP, o Metro de Lisboa e a Transtejo foram os operadores que apresentaram o maior número de reclamações.

O número de reclamações no mercado da mobilidade e dos transportes aumentou 20,7% entre o 1.º e o 2.º semestre de 2017. Segundo as conclusões apresentadas no "Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes - 2.º semestre de 2017", elaborado pela Autoridade da Mobilidade e dos Transportes, foram recebidas e tratadas 9.847 reclamações na segunda metade do ano de 2017. Deste número total, 9.070 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 777 recebidas diretamente pela AMT.

Face ao número de reclamações recebidas no segundo semestre de 2017, verificou-se um aumento significativo (+20,7%) comparativamente com os primeiros seis meses de 2017. Este aumento equivale a mais 1.689 reclamações, o que pode dever-se a vários fatores, nomeadamente ao aumento de utentes dos diversos serviços durante o período em análise, a uma maior consciencialização dos direitos dos consumidores e a uma maior facilidade de acesso ao livro de reclamações.

Se compararmos com o período homólogo de 2016, constatamos existir um decréscimo do número de reclamações, descendo, assim, de 10.289 para 9.847 reclamações.

Ao analisar as reclamações no 2.º semestre, por setor de atividade, a AMT conclui que, tal como nos semestres anteriores, os setores ferroviário e rodoviário representam a maioria das reclamações, com 85,1% do total, com 38,7% e 46,4% respetivamente.

A CP, o Metropolitano de Lisboa, a Transtejo, a RNE e a Carris foram as empresas que apresentaram, este semestre, um maior número de reclamações registando, respetivamente, 2.214, 1.205, 608, 522 e 349 reclamações.

Considerando o universo dos 17 motivos tipificados pela Direção-Geral do Consumidor (DGC), constata-se que, entre julho e dezembro de 2017, os principais motivos mais reclamados, que representam aproximadamente 59% do total das reclamações, foram:

- a) Preços | Pagamento | Bilheteiras;
- b) Qualidade do atendimento | Atendimento deficiente nos estabelecimentos e no atendimento telefónico;
- c) Exercício da atividade / Exercício da atividade sem licença.

À semelhança do semestre anterior, neste 2.º semestre de 2017 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 20.335 reclamações, +13% face aos primeiros seis meses de 2017.

Como resultado da atuação da AMT, e do acompanhamento que tem sido feito às diversas queixas dos utentes, pode referir-se, a título de exemplo, (i) uma maior eficácia no processo de gestão das reclamações, (ii) uma maior celeridade na intervenção da AMT em situações que se detete irregularidades, (iii) uma maior rapidez na resposta a pedidos de reembolso dos valores dos bilhetes, (iv) uma maior sensibilização das empresas para a necessidade de cumprimento e exigências legais e (v) uma melhoria da informação prestada a passageiros ou utentes.

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes continuará a pugnar pela defesa dos direitos dos consumidores, passageiros ou utentes, bem como pela melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas diversas empresas pertencentes aos sectores regulados pela AMT.

A publicitação do "*Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes - 2.º semestre 2017*" 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.

29 de junho de 2018

**Consulte também:**

[\*Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes - 2.º semestre de 2017\*](#)