

AMT registou mais de 10.000 reclamações no 2.º semestre de 2018

- De julho a dezembro de 2018, a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes recebeu e tratou 10.431 reclamações.
- Os dados revelados hoje no “Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes – 2.º semestre de 2018” da AMT, confirmam que houve um aumento de 23% no número de reclamações entre o primeiro e o segundo semestre de 2018, o equivalente a mais 1.965 queixas.
- CP, Metropolitano de Lisboa, Transtejo, Rede Nacional de Expressos e TST foram as empresas com maior número de reclamações.
- O aumento do número de reclamações no período de julho a dezembro de 2018, para além de outros fatores, pode ser explicado pelo aumento generalizado, no 2.º semestre de 2018, do número de utentes dos diversos modos do transporte público de passageiros, aumento esse também constatado quando comparados os dados do INE, já disponíveis, com dados homólogos de 2017.

A Autoridade da Mobilidade e dos Transportes divulga hoje o “Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes – 2.º semestre de 2018”. Segundo as conclusões retiradas deste relatório, nos últimos seis meses do ano foram registadas e tratadas pela AMT **10.431** reclamações, das quais **9.412** dizem respeito a reclamações inscritas no Livro de Reclamações dos diversos operadores e prestadores de serviços do setor da mobilidade e dos transportes, tendo as restantes **1.019** outras origens.

Se considerarmos o número de reclamações recebidas, numa média diária, o segundo semestre de 2018 registou cerca de 57 queixas por dia, enquanto que, no primeiro semestre deste ano, haviam sido registadas cerca de 47 reclamações por dia. Na sua totalidade, o ano de 2018 registou 18.897 reclamações no mercado da mobilidade e dos transportes.

Comparativamente com o número de reclamações rececionadas no primeiro semestre de 2018, verificou-se um acréscimo de 23%, o equivalente a mais 1.965 reclamações. Este aumento pode dever-se a vários fatores, nomeadamente ao aumento generalizado de utentes dos serviços, durante o período em análise.

A **CP**, o **Metropolitano de Lisboa**, a **Transtejo**, a **Rede Nacional de Expressos** e a **TST** foram as empresas que apresentaram, este semestre, um maior número de reclamações, registando, respetivamente, 2.891, 953, 604, 509 e 416 reclamações. As reclamações destas 5 empresas têm um peso de 52% do total das reclamações registadas na AMT.

De referir ainda que, no seu todo, o setor rodoviário e o setor ferroviário representaram 89,4% do total das reclamações recebidas no 2º semestre de 2018.

Considerando o universo de 17 motivos tipificados pela Direção-Geral do Consumidor, constata-se que, entre julho e dezembro de 2018 - e tal como no semestre anterior -, os principais motivos mais reclamados, que representam aproximadamente 70% 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 2.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 **35.685** reclamações, +60,3% face ao semestre anterior.

Ao longo do 2º semestre de 2018, a AMT continuou a fazer o acompanhamento sistemático das reclamações do setor, tendo realizado diversas ações de fiscalização, nomeadamente para aferir o modo como algumas das principais empresas de transporte público de passageiros efetuavam o tratamento e acompanhamento das reclamações recebidas dos seus utentes bem como apurar a existência de situações de incumprimentos que lhe foram reportadas ou de que tomou conhecimento no decurso da análise feita às reclamações recebidas.

De realçar também que, no passado dia 6 de maio, a AMT assinou um protocolo com a Direção Geral do Consumidor, com vista a fomentar uma melhor articulação nas ações que se dirijam à proteção dos direitos e legítimos interesses dos consumidores no seio do Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes.

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

7 de junho de 2019

Consulte também:

[*Relatório sobre Reclamações no Mercado da Mobilidade e dos Transportes - 2.º Semestre de 2018*](#)