

Livro de Reclamações Eletrónico – Setor dos Transportes

De acordo com os dados preliminares apurados pela AMT, no 1.º semestre de 2025 foram registadas no Livro de Reclamações Eletrónico (LRE) **7.477 reclamações** relativas aos vários setores dos transportes. Os setores rodoviário (com **4.799 reclamações**, 64,2%) e ferroviário (com **2.106 reclamações**, 28,2%) registaram o maior número de reclamações (92,3%), das quais 53,8% relativas ao transporte de passageiros.



O incumprimento ou cumprimento defeituoso dos serviços, as questões relativas a pagamentos e a qualidade de atendimento constituem os três motivos mais reclamados.

Comparando com os dados do 1.º semestre de 2024, destaca-se a subida de 15,6% das reclamações recebidas pela plataforma do LRE. Destacam-se ainda as subidas registadas nos subsectores do transporte fluvial de passageiros com mais 241,7%, o transporte rodoviário de mercadorias com 75,4%, as reclamações relacionadas com os rent-a-car com mais 68,5% e o transporte ferroviário de passageiros com mais 28% que no mesmo período de 2024. Em sentido contrário, o transporte rodoviário de passageiros registou uma redução de 14% nas reclamações recebidas no LRE face ao primeiro semestre de 2024.

A AMT vai continuar a monitorizar as reclamações e a fiscalizar os mercados da mobilidade e dos transportes tendo em vista a promoção dos direitos dos consumidores, da concorrência e da qualidade dos serviços prestados.

Estes dados, ainda provisórios, serão objeto de tratamento mais aprofundado no Relatório das Reclamações no Ecosistema da Mobilidade e dos Transportes, a publicar brevemente.

Consulte aqui os Relatórios anteriores (<https://www.amt-autoridade.pt/consumidor/relatorios-das-reclamacoes-1/>)

1 de agosto de 2025