

*Provedor do Cliente*  
*Dados Anuais*  
*2014*

# *Provedor do Cliente*

# *APAVT*

**TOTAL DE PROCESSOS RECEBIDOS: 1009**

- **PEDIDO DE INFORMAÇÃO /ACONSELHAMENTO: 138**
  
- **RECLAMAÇÕES: 871**

**Reclamações indeferidas: 296**

<b>Motivos:</b>	<b>Agência Não Associada</b>	<b>Recurso a outras entidades</b>	<b>Fora de Prazo</b>	<b>Fora do âmbito de competência</b>
<b>n.º</b>	<b>108</b>	<b>28</b>	<b>62</b>	<b>98</b>

**COMENTÁRIOS:**

- a) **AGÊNCIA NÃO ASSOCIADA:** Atenção ao elevado número de reclamações contra agências/ portais on line sediados fora de Portugal aproximadamente 97% das reclamações apresentadas contra agências não associadas.
- b) **FORA DO ÂMBITO DE COMPETÊNCIA:** Elevado número de reclamações contra serviços adquiridos directamente às companhias aéreas (75%) e reservas efetuadas directamente junto de empreendimentos hoteleiros (20)%, situações referentes a reservas de viagens ainda não concretizadas (5%).
- c) **RECURSO A OUTRAS ENTIDADES:** mantem-se a tendência de descida verificada nos últimos anos de situações onde o cliente se dirige a outras entidades (Turismo de Portugal), de forma simultânea.

**Reclamações Apreciadas: 575**

Com decisão	Acordo	Arquivadas
473	30	72

**COMENTÁRIOS:**

- a) **DECISÃO:** Reclamações que seguiram o processo até consequente emissão de decisão final por parte do Provedor
- b) **ACORDO:** Reclamações nas quais foi alcançado um entendimento na pendência do processo;
- c) **ARQUIVADAS:**
  - a. Reclamações apresentadas via site onde os reclamantes não prosseguiram com o processo;
  - b. Reclamações sem documentos;
  - c. Reclamações com desistência de queixa.

*Provedor do Cliente*  
*Dados Anuais*  
*2014*

**Reclamações Com decisão: 473**

<b>Decisão:</b>	<b>Favorável ao reclamante</b>	<b>Parcialmente Favorável ao reclamante (*)</b>	<b>Contra</b>
<b>Quantidade:</b>	<b>16</b>	<b>279</b>	<b>178</b>

*(\*)Reclamações onde foi dada razão ao reclamante porém, não na totalidade do pedido apresentado.*

*Provedor do Cliente*  
*Dados Anuais*  
*2014*

**Tipo de reclamação**

<b>Motivos:</b>	<b>(A)</b>	<b>(B)</b>	<b>(C)</b>	<b>(D)</b>	<b>(E)</b>	<b>(F)</b>	<b>(G)</b>	<b>(H)</b>
<b>Quantidade</b>	<b>142</b>	<b>78</b>	<b>30</b>	<b>152</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>32</b>

(A) MÁS CONDIÇÕES DE ALOJAMENTO (falta de condições de higiene e conforto, deficientes serviços de restauração)

(B) ATRASO NO VOO (Atrasos dos voos de ida e regresso sem que exista informação prévia ao cliente)

(C) CANCELAMENTO DE VIAGEM (cancelamento do programa pelo cliente)

(D) ALTERAÇÃO DO PROGRAMA (Alteração de horários de voos, itinerários, excursões não realizadas, mudança de Hotel não programadas)

(E) FALTA DE ACOMPANHAMENTO DO GUIA/ AGÊNCIA/ OPERADOR (falta de assistência local; deficiente prestação da agência no momento de venda da viagem e no pós-venda)

(F) EXTRAVIO DE BAGAGEM

(G) INCUMPRIMENTO CONTRATUAL (alteração do preço, publicidade enganosa, impossibilidade de reserva do serviço, alteração do programa previamente à viagem)

(H) OUTROS (Serviços deficientes por tripulação de companhias aéreas, problemas de documentação, furtos, pagamentos excessivos de acordo com entendimento de cliente).

*Provedor do Cliente*  
*Dados Anuais*  
*2014*

COMENTÁRIOS:

- i) Tal como previsto verificou-se um aumento na ordem dos **20%** no número de reclamações relativamente ao ano anterior.
- ii) Relevante ainda o crescimento do número de reclamações durante o Verão de 2014, sendo que até final de Junho de 2014 tínhamos apenas 309 processos recebidos e durante os meses de Verão, início de Outono recebemos mais do dobro.
- iii) Número elevado de reclamações (comparativamente a outros anos) referentes a problemas com alterações de programas. Na grande maioria durante este ano as alterações de programa decorreram de problemas com voos (alteração de data e horários antes e durante a viagem) e alterações de companhias aéreas.
- iv) As reclamações decorrentes das Condições do Alojamento continuam a ocupar o um lugar de topo de lista dos fundamentos de reclamação, como tem sido nos últimos anos.