
Provedor do Cliente

Dados Anuais

2010

CURIOSIDADES

Ano 2010

- Acréscimo de 40% face ao ano anterior (mais 525)
 - Destas 525 de aumento, 363 foram referentes à situação Marsans, o que significa 69% do total do aumento;
 - As restantes 31% corresponde a um efectivo aumento face ao ano anterior.
- Dados relevantes Marsans (só foram contabilizadas as reclamações e pedidos de informações completos e efectivos).
 - total de reclamações recebidas (363)
 - 92 foram meros pedidos de **informação**;
 - 139 foram reclamações **efectivas** apreciadas;
 - 132 não foram apreciadas por recurso **simultâneo** ao Turismo de Portugal.
- Aumento significativo ao longo dos **últimos anos** de reclamações motivadas **por** situação de cancelamento, devido à situação Marsans,
- Aumento significativo do número de reclamações motivadas por situações classificadas de **incumprimento contratual** (alterações de preço na sua essência) devido **às** flutuações cambiais que se fizeram sentir.
- Aumento do numero de reclamações apresentadas e que estão fora do âmbito de Competências do Provedor:

1. Reclamações referentes a companhias aéreas;
2. Reclamações referentes a entidades on-line sem estarem sediadas em Portugal e não associadas APAVT
3. Reclamações referentes a viagens agendadas particularmente sem intervenção de agências de viagens.

Provedor do Cliente
Dados Anuais
2010

Resumo de Reclamações

1) Total de Reclamações recebidas até 25 de Novembro: 1341

2) Total de Reclamações que não foram apreciadas: 303

Motivos:	Agência Não Associada	Recurso a outras entidades	Fora de Prazo	Fora do âmbito de competência / faltam informações
Quantidade:	52	70	59	122

3) Total de reclamações apreciadas: 1038

Decisão:	Favorável ao reclamante	Parcialmente Favorável ao reclamante	Contra	Acordo	Pendente (*)	Pedido de informação
Quantidade:	198	257	219	29	125	210

() reclamações que ainda se encontram em fase de apreciação*

4) Tipo de reclamação (*):

Motivos:	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)
Quantidade	138	88	209	147	32	46	100	68

() pedidos de informações não são contabilizados para efeitos de "tipo de reclamação".*

(A) MÁS CONDIÇÕES DE ALOJAMENTO/ TRANSPORTE

(B) ATRASO NO VOO

(C) CANCELAMENTO DE VIAGEM

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

(E) FALTA DE ACOMPANHAMENTO DO GUIA/ AGÊNCIA/ OPERADOR

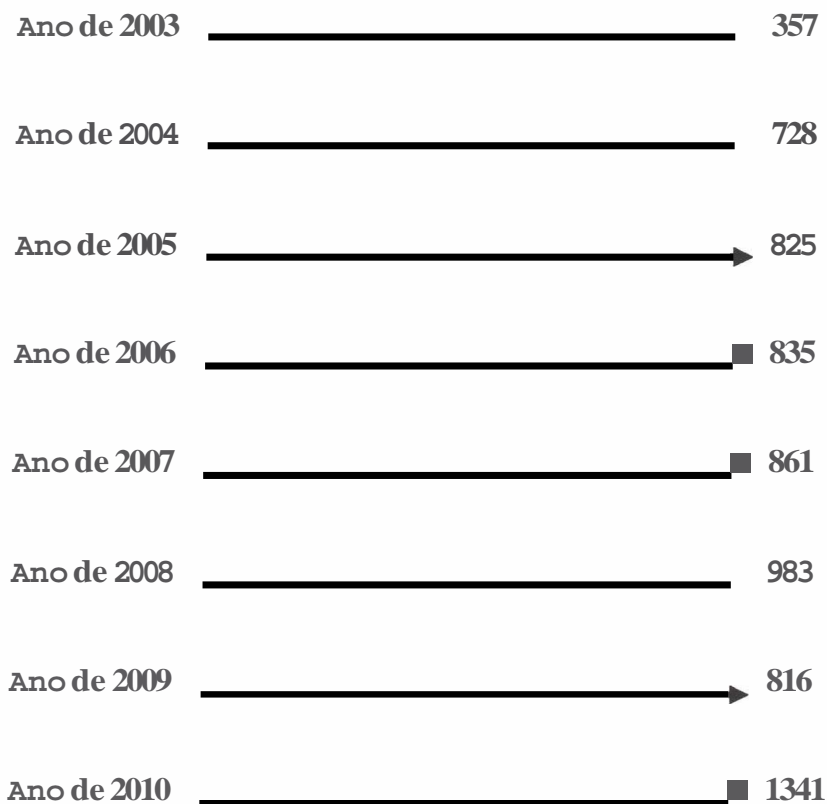
(F) EXTRAVIO DE BAGAGEM

(G) INCUMPRIMENTO CONTRATUAL (alteração do preço, publicidade enganosa, pagamento excessivo)

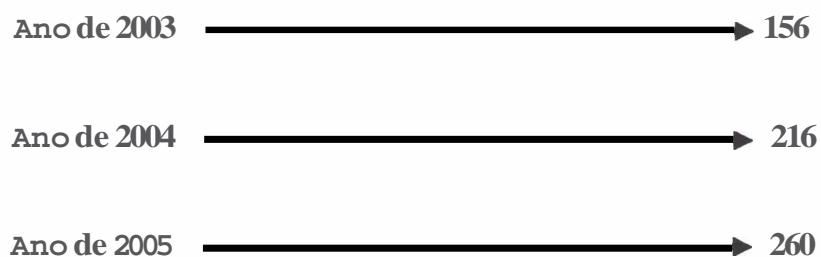
(H) OUTROS (Serviços deficientes por tripulação de companhias aéreas, más, problemas de documentação, furtos, despesas extra).

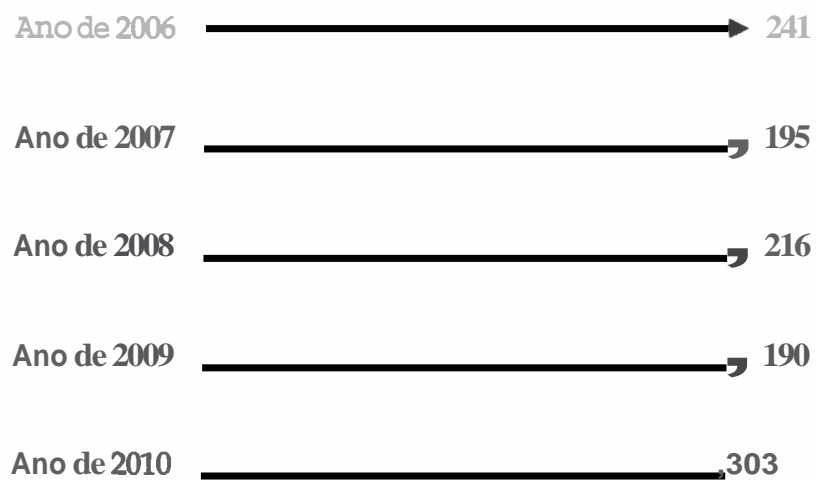
Estudo Comparativo Provedor do Cliente De 2003 a 2010

1. Total de reclamações apresentadas:

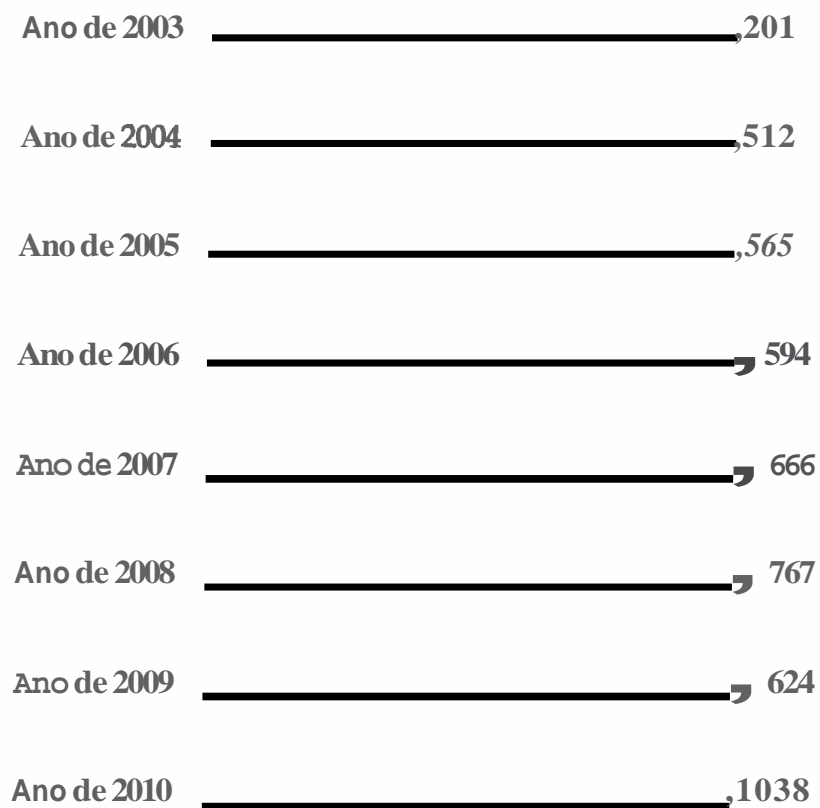


2. Total de reclamações não apreciadas (fora de prazo; recurso ao T.P; Agencias não associadas):





3. Total de reclamações apreciadas:



4. Fundamento de reclamação apresentada:

A) Ano de 2003:

1.º Lugar: Alteração do programa (104)

2.º Lugar: Más condições do alojamento/ transporte (91)

3.º Lugar: Atraso no voo (56)

B) Ano de 2004:

1.º Lugar: Más condições do **alojamento/** transporte (132)

2.º Lugar: Atraso no voo (126)

3.º Lugar: **Alteração** do programa (83)

C) Ano de 2005

1.º Lugar: **Más** condições do **alojamento/transporte** (137)

2.º Lugar: Alteração do programa (126)

3.º Lugar: Atraso no **Voo** (73)

D) Ano de 2006

1.º Lugar: **Alteração** do programa (128)

2.º Lugar: **Más** condições do **alojamento/transporte** (120)

3.º Lugar: Atraso no **Voo** (80)

E) Ano de 2007

1.º Lugar: Alteração do programa (161)

2.º Lugar: **Más** condições do **alojamento/transporte** (140)

3.º Lugar: Atraso no **Voo** (97)

F) Ano de 2008

- 1.0 Lugar: **Alteração do programa** (185) — — — — —
2.0 Lugar: **Más** condições do **alojamento/transporte** (179)
3.0 Lugar: **Incumprimento contratual** (87)

G) Ano de 2009

- 1.0 Lugar: Más condições do **alojamento/transporte** (130)
2.º Lugar: Alteração do programa (118)
3.0 Lugar: **Incumprimento contratual** (90)

H) Ano de 2010

- 1.0 Lugar: Cancelamento **das** viagens (209)
2.0 Lugar: Alteração do programa (147)
3.0 Lugar: más condições de **alojamento** (138)

5. Sentido das decisões (**favoráveis; parcialmente favoráveis; contra o reclamante**)

A) Ano de 2003:

- 1.0 Lugar: parcialmente favoráveis ao reclamante (85)
2.0 Lugar: Favorável na integra ao reclamante (56)
3.0 Lugar: contra o **reclamante** (54)

B) Ano de 2004:

- 1.0 Lugar: **Parcialmente** favorável ao **reclamante** (209)
2.0 Lugar: Contra o reclamante (147)
3.0 Lugar: Favorável na integra ao reclamante (103)

C) Ano de 2005

1.º Lugar: Parcialmente favorável ao reclamante (195)

2.º Lugar: Contra (170)

3.º Lugar: Favorável na integra ao reclamante (117)

D) Ano de 2006

1.º Lugar: Parcialmente favorável ao reclamante (206)

2.º Lugar: Contra (157)

3.º Lugar: Favorável na integra ao reclamante (103)

E) Ano de 2007

1.º Lugar: Parcialmente favorável ao reclamante (213)

2.º Lugar: Contra (185)

3.º Lugar: Favorável na integra ao reclamante (115)

F) Ano de 2008

1.º Lugar: Parcialmente favorável ao reclamante (289)

2.º Lugar: Contra (240)

3.º Lugar: Favorável na integra ao reclamante (104)

G) Ano de 2009

1.º Lugar: Parcialmente favorável ao reclamante (195)

2.º Lugar: Contra (190)

3.º Lugar: Favorável na integra ao reclamante (109)

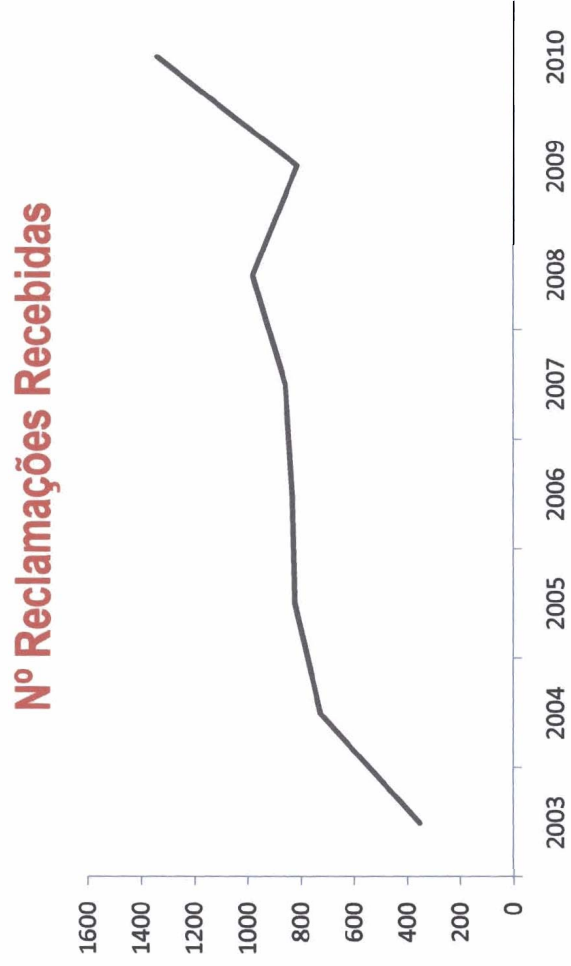
H) Ano de 2010

1.º Lugar: Parcialmente favorável ao reclamante (257)

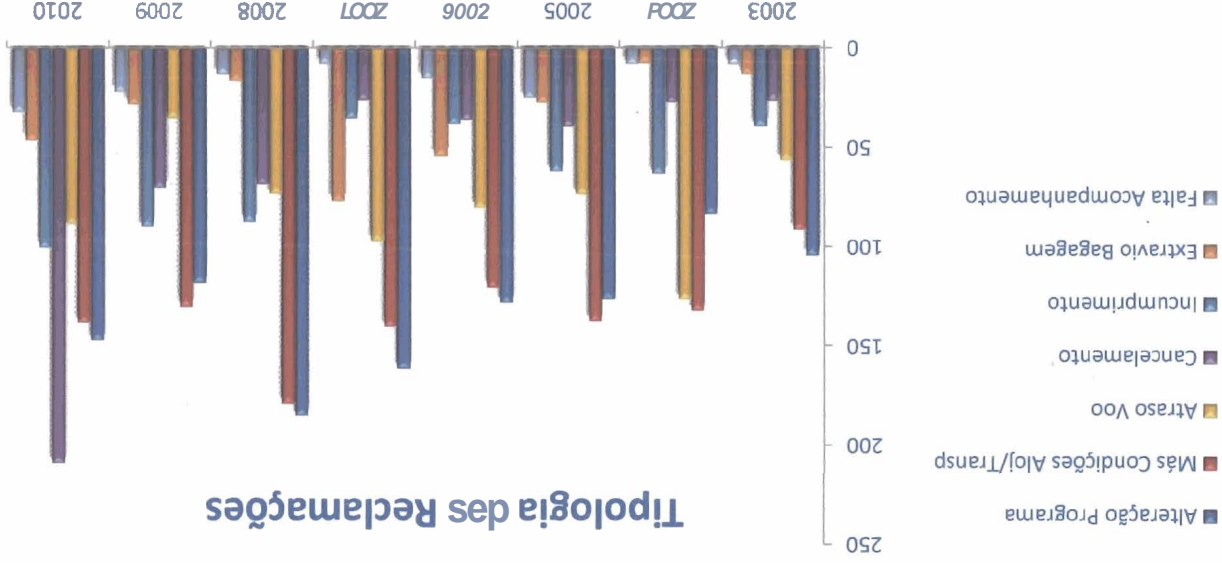
2.º Lugar: Contra (219)

3.º Lugar: Favorável na integra ao reclamante (198)

	n.º de reclamações recebidas
2003	357
2004	728
2005	825
2006	835
2007	861
2008	983
2009	816
2010	1341



	Alteração Programa	104	91	56	26	39	13	8
	Más Condições Aloj/Transp	83	132	126	27	63	7	8
	Atraso Voo	126	137	73	39	62	27	25
	Cancelamento	128	120	80	36	38	54	15
	Incumprimento	161	140	97	26	35	77	8
	Alteração Programa	185	179	73	68	87	16	13
	Más Condições Aloj/Transp	118	130	35	70	90	28	22
	Atraso Voo	147	138	88	209	100	46	32
2010								
2009								
2008								
2007								
2006								
2005								
2004								
2003								



	Favoráveis	Parcialmente Favoráveis	Contra
2003	56	85	54
2004	103	209	147
2005	117	195	170
2006	103	206	157
2007	115	213	185
2008	104	289	240
2009	109	195	190
2010	198	257	219

