

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2020

Provedor do Cliente

APAVT

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2020

TOTAL DE PROCESSOS RECEBIDOS: 2340

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2020

Reclamações indeferidas: 486

Motivo	Agência Não Associada	Recurso a outras entidades	Fora de Prazo	Fora do âmbito de competência
n.º	206	49	35	196

COMENTÁRIOS:

- a) **AGÊNCIA NÃO ASSOCIADA:** Considerando a limitação estatutária que implica que apenas podem ser apreciadas reclamações referentes a agência e operadores associados APAVT, houve um ligeiro aumento relativamente ao ano anterior. **Releva uma vez mais o número de reclamações referentes a portais estrangeiros que é a maior parte deste número.**
- b) **FORA DO ÂMBITO DE COMPETÊNCIA:** Verificamos um aumento relevante no número de reclamações referentes a serviços contratados directamente a companhias aéreas no âmbito de cancelamento de voos no período de pandemia.
- c) **FORA DE PRAZO:** Baixo número de processos fora de prazo, deve-se ao contexto onde as reclamações foram apresentadas, muitas vezes antes da data prevista por estarem relacionadas com cancelamentos.

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2020

Reclamações Apreciadas: 1854

Com decisão	Acordo	Arquivadas	Respondido como pedido de informação
860	217	396	381

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 2020

Reclamações Com decisão: 860

Decisão:	Favorável ao reclamante	Parcialmente Favorável ao reclamante*	Contra
Quantidade:	211	556	93

** Reclamações onde foi dada razão ao cliente, porém não nos termos pedidos. No contexto em causa prendem-se com situações onde os clientes peticionavam o reembolso, porém estavam ao abrigo do regime excepcional do Decreto-lei n.º 17/2020 de 23 de Abril.*

Provedor do Cliente

Dados Anuais 2020

Tipo de reclamação

1.º Lugar: Cancelamento com pedido de reembolso

2.º Lugar: Alterações de programas antes o início da viagem

3.º Lugar: Incumprimento contratual do programa (alterações efectuadas já durante a viagem)
programa