

Provedor do Cliente

APAVT

Dados anuais
e
Relatório de atividade

2024

Quadro 1.

<u>Entrada de processos e arquivamentos</u>	
Total de processos recebidos:	1036
N ° de reclamações:	1015
N.º de pedidos de informação	21

Quadro 2

<u>Resultado</u>	
N.º de processos resolvidos:	537
Percentagem de resolução / relação total dos arquivamentos	52,9% de resolução
Duração média dos processos	40 dias uteis

Quadro 3.

<u>Resultado dos arquivamentos</u>	
N.º de processos por incompetência	176
<u>N.º de processos por desistência</u>	99*
outros	203

*Processos onde ocorreu desistência expressa do requerente, bem como processos cujos requerentes na respondem aos contactos do Provedor (desistência tácita)

Quadro 4.

<u>Temas reclamados (mais relevantes)</u>	
Identificação do tema	<u>Apenas processos resolvidos</u>
Más condições do alojamento	225
Alteração do programa	79

Notas quanto às atividades levadas a cabo durante o ano:

- a. O ano de 2024 pautou-se por um regresso à normalidade a nível de tramitação e volume de processos.
- b. Acresce que, verificou-se uma diminuição do número de pedidos de informação. Estas duas situações levam-nos a definir como objetivo para 2025, uma maior divulgação e promoção do Provedor do Cliente das Agências de viagens e Turismo nomeadamente via projeto “Viaje com Segurança com o Provedor do Cliente”.
- c. Verificámos a existência de processos referentes a contratações diretas a sites de reserva internacionais (fora da Europa) cuja proteção ao consumidor não é idêntica e uniforme aos mecanismos existentes a nível nacional e europeu.
- d. Finalmente, não podemos deixar de referir que, não obstante o retomar da atividade turística a nível mundial, os números existentes deixam-nos algo apreensivos quanto a algum desconhecimento / “esquecimento” por parte dos consumidores da existência de mecanismos de apoio em caso de conflito e tal preocupação foi dada a conhecer à APAVT como entidade criadora desta entidade tendo em vista a adoção das medidas devidas, a promoção e a aproximação ao consumidor são essenciais no futuro.
