

Provedor do Cliente

APAVT

***Dados anuais
e
Relatório de atividade
2025***

Quadro 1.

<u>Entrada de processos e arquivamentos</u>	
Total de processos recebidos:	<u>967</u>
N ° de reclamações:	<u>899</u>
N.º de pedidos de informação	<u>68</u>

Quadro 2

<u>Resultado</u>	
N.º de processos resolvidos:	<u>355</u>
Percentagem de resolução / relação total dos arquivamentos	40% de resolução
Duração média dos processos	40 dias uteis

Quadro 3.

<u>Resultado dos arquivamentos</u>	
N.º de processos por incompetência	332
<u>N.º de processos por desistência</u>	100*
outros	112

*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>	
Alteração do programa (alterações de elementos do programa nomeadamente horários de voos e pontos de partida ou chegada de voos)	225
Más condições de alojamento (deficientes ou insatisfatórias condições dos hotéis no destino)	79
Cancelamentos de viagens (por iniciativa de cliente ou agência)	121

Notas quanto às atividades levadas a cabo durante o ano:

- a. Verificou-se uma ligeira diminuição do número de reclamações, o que poderá ser explicado, pela maior consciencialização dos consumidores e das próprias agências no âmbito da relação estabelecida entre ambos, mais informação e mais clara.
- b. Concluiu-se com uma avaliação positiva o projeto “Viaje com Segurança com o Provedor do Cliente” com o Apoio do Fundo do Consumidor. Durante ano e meio foram adotadas atividades de divulgação quer da entidade “Provedor do Cliente” quer dos direitos dos consumidores no âmbito das viagens organizadas;
- c. Criou-se uma maior proximidade entre o consumidor e o Provedor com maior interação a nível de redes sociais. A criação de um micro site informativo dinâmico foi uma mais valia no sentido de disponibilizar aos consumidores um site acessível que possa de forma simples prestar ao consumidor aquelas que são as informações essenciais no âmbito das viagens;
- d. Não podemos deixar de manifestar alguma preocupação com o crescimento que se tem verificado nos últimos anos quanto a reclamações contratadas a sites internacionais sem que exista uma correta identificação das partes envolvidas.
- e. Procuraremos em 2026 manter esta proximidade com o consumidor, disponibilizando informações e conselhos via rede sociais. Iremos ainda procurar realizar sessões informativas junto das agências no sentido de melhor preparar as mesmas para a sua relação com o cliente final.
