

Provedor do Cliente

APAVT

Dados anuais
e
Relatório de atividade
2022

Quadro 1.

<u>Entrada de processos e arquivamentos</u>	
Total de processos recebidos:	3225
N ° de reclamações:	3039
N.º de pedidos de informação	186

Quadro 2

<u>Resultado</u>	
N.º de processos resolvidos:	1512
Percentagem de resolução / relação total dos arquivamentos	50% de resolução
Duração média dos processos	40 dias uteis

Quadro 3.

<u>Resultado dos arquivamentos</u>	
N.º de processos por incompetência	558
<u>N.º de processos por desistência</u>	548*
outros	421

*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>
Reembolso voucher covid	935
Más condições do alojamento	242
Alteração do programa	225

Notas quanto às atividades levadas a cabo durante o ano:

- a. Questão prévia essencial refere-se ao facto de a estrutura de apresentação dos dados anuais ter sofrido uma reorganização de forma a ir de encontro às indicações da Direção Geral do Consumidor para efeitos de melhor uniformização dos dados apresentados pelas Entidades RAL.
- b. O ano de 2022 pautou-se por ser um ano de recuperação a nível da confiança dos consumidores, alicerçada no levantamento a nível mundial das medidas decorrentes do contexto de pandemia em que se viveu nos últimos anos;
- c. Esta entidade poderia, a nível de atividades, dividir este ano em duas partes:
 - i. por um lado, chamando a atenção para o trabalho relevante no apoio aos consumidores nos processos de reembolso de vouchers covid, com especial incidência para os reembolsos no âmbito de viagens de finalistas;
 - ii. por outro lado, no apoio aos consumidores no reiniciar de toda a actividade turística e de lazer voltando a verificar-se os temas e tópicos de reclamação mais comuns (como se poderá verificar pelo quadro 4. Supra).

Neste ponto, não podemos deixar de referir a preocupação que esta entidade teve de informar adequadamente os consumidores quanto a possíveis limitações, restrições que ainda existiam (e que eram por vezes fundamento de processos), situações essas que foram resolvidas de formam muito célere via meros esclarecimentos. A informação prévia aos consumidores assumiu particular relevo durante este ano;

- d. Sabemos e temos conhecimento que, não obstante uma tendência constante de crescimento no número de processos, este ano tal como os dois anos anteriores são anos atípicos onde os números são desvirtuados pelo contexto pandémico.

- e. Será relevante referir que o Provedor do Cliente durante o ano em causa e perante todo um reiniciar fulgurante da atividade turística, procurou, dentro das suas atribuições, dirigir recomendações às agências de viagens e turismo com vista à melhoria dos respetivos serviços de forma a irem de encontro às necessidades e interesses dos consumidores evitando assim conflitualidade desnecessária.
- f. Aproximando-se uma possível alteração legislativa das normas comunitárias que regulam a venda de viagens organizadas (Diretiva PTD) b), o gabinete do Provedor do Cliente assimilou todas as preocupações reportadas pelos consumidores ao longo do ano para poder, caso a sua participação seja solicitada, poder contribuir para melhoria das normas existentes em defesa dos interesses dos consumidores e da atividade turística no geral;
- g. Finalmente, não podemos deixar de referir a mais valia decorrente da atualização do Protocolo existente com a DECO pois através do mesmo conseguimos que mais consumidores tivessem acesso a esta entidade RAL tendo sido um meio promotor e divulgador da mesma. mais consumidores.
