



Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo da APAVT

PLANO DE ATIVIDADES 2022

Como é do conhecimento de todos, o ano de 2022 espera-se de recuperação, após o impacto da pandemia de COVID-19, a contribuição total do setor de Viagens e Turismo de Portugal para o PIB espera-se cada vez maior, sendo este sector marcado pela sua constante resiliência e tal encontra-se refletido nas expectativas otimistas para a recuperação e crescimento futuro.

É esperado que, em paralelo ao crescimento do setor, também a conflitualidade no âmbito das viagens turísticas possa aumentar, seguindo aliás a tendência que se verificava nos anos antes da pandemia.

Temos assistido nos últimos anos a uma maior complexidade dos serviços prestados que vão além do “vulgar” pacote turístico e que envolvem vários prestadores de serviços, vários destinos, sendo que tal tendência implica que, cada vez mais, se imponha uma possível alteração da Diretiva (UE) 2015/2302 relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagens conexos que abrange, necessariamente, o setor tradicional, mas também o setor em linha, setor esse que tem verificado um crescimento exponencial nos últimos anos.

Na verdade, não podemos deixar de considerar que, a própria Diretiva trouxe por si vários desafios aos quais os agentes económicos apenas agora estão a conseguir dar resposta considerando o *Standby* económico dos anos da pandemia. Como sabemos, a nova legislação, aplicável em Portugal desde 2018, estabeleceu novos direitos aos consumidores, designadamente, reforçando a informação, a proteção do consumidor nas situações de cancelamento e regras mais rigorosas em matéria de responsabilidade.

Da mesma maneira, o legislador nacional confirmou a importância dos mecanismos de resolução alternativa de litígios no âmbito da conflitualidade neste setor, reforçando o papel de diversas organizações, incluindo, o Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo da APAVT.

Esta entidade, criada pela APAVT em 2003, teve, na sua base, a necessidade sentida pelas agências, e, acima de tudo, pelos seus clientes, de instituir um mecanismo de resolução de conflitos que credibilizasse cada vez mais o setor e tivesse como função principal, a defesa e promoção dos direitos e interesses legítimos dos cidadãos utilizadores de serviços das agências de viagens e turismo e a dignificação destes serviços em Portugal e no estrangeiro, junto do público em geral.

Essa tarefa tem sido levada a cabo com rigor e determinação, e em cada ano se compreende cada vez mais a relevância que uma entidade desta natureza tem para os consumidores como utilizadores das agências de viagens em Portugal, sendo os números estatísticos dos últimos anos (devidamente publicitado) a prova dessa relevância.

Atualmente, o Provedor do Cliente das Agências de Viagens encontra-se qualificado como uma entidade RAL para efeitos do disposto na Lei nº 144/2015 de 8 de setembro, constando da lista das Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo que foram comunicadas à Comissão Europeia, nos termos do nº 2 do artigo 17º da Lei nº 144/2015 de 8 de setembro.

Sendo que, a existência desta entidade, tem demonstrado que, enquanto mecanismo RAL, tem desempenhado a sua função de forma célere, informal e de simples acesso, permitindo ao consumidor, de forma totalmente gratuita, conhecer os seus direitos e, acima de tudo, obter, em caso de litígio, uma decisão com a qual pode aceder ao Fundo de Garantia de Viagens e Turismo.

É ponto essencial no seu plano anual de actividade ir de encontro às dúvidas, necessidades, questões que os consumidores apresentam, e isso tem sido conseguido pois ao longo dos últimos anos, o Provedor tem resolvido mais de 70% das reclamações apresentadas pelos consumidores junto desta entidade.

Ainda que em 2021, o número de processos não tenha ultrapassado os 1000 processos – o que se deve à inexistência de viagens organizadas durante o ano de 2020 – os

números são, na verdade, a prova da importância deste mecanismo de resolução alternativa de litígios especializado, vide que, o Provedor do Cliente, tem respondido sempre de forma eficaz, com pendências processuais anuais inferiores a 30% e um tempo médio de resolução dos processos manifestamente inferior a 90 dias.

Assim o papel do Provedor do Cliente e a divulgação da sua existência e proximidade com os clientes das Agências de Viagens e com as entidades oficiais locais que, diariamente, informam e apoiam os consumidores, revela-se fundamental no quadro das viagens organizadas e dos serviços conexos e, naturalmente, da promoção dos direitos dos consumidores.

Enquadramento Jurídico

O Provedor do Cliente das Agências de Viagens é uma entidade criada em 2003 pela APAVT como entidade mais representativa do sector das agências de viagens em Portugal. Fazendo o enquadramento de toda a situação, releva explicar que a APAVT foi fundada em 30 de Maio de 1950 por um conjunto de Agentes de Viagens que consideraram que, sob a forma de Associação, poderiam em conjunto melhor defender os direitos e interesses do seu sector de actividade.

Ao longo dos últimos cinquenta anos a Associação tem tido um papel fundamental no desenvolvimento do turismo nacional, promovendo o debate de ideias entre os seus associados, apresentando propostas a todos os níveis, antecipando as mudanças do mercado e preparando o sector para os desafios que lhe são colocados.

A APAVT é uma associação com elevada reputação a nível nacional e internacional no âmbito do turismo, e tendo em conta a sua atuação em prol do desenvolvimento do turismo nacional e da ligação dos Agentes de Viagens aos seus clientes, foi por esta criado um mecanismo de resolução de conflitos que permitisse e credibilizar cada vez mais o sector em causa.

Assim instituiu, no início de 2003, a figura denominada como “Provedor do Cliente das Agências de Viagens” como organismo promotor da resolução de litígios entres as Agências de viagens e os seus clientes, entidade essa que atualmente consta da lista de entidades RAL da Direção Geral do Consumidor.

<https://www.consumidor.gov.pt/parceiros/sistema-de-defesa-do-consumidor/entidades-de-resolucao-alternativa-de-litigios-de-consumo/ral-mapa-e-lista-de-entidades.aspx>

O Provedor do Cliente das Agências de Viagens é um órgão independente da APAVT, estando sediado em Lisboa, na Rua Rodrigues Sampaio, nº 170, 1º, onde se encontram também os escritórios da APAVT e tem por função principal, como já referido, a defesa e promoção dos direitos e interesses legítimos dos cidadãos utilizadores de serviços das agências de viagens e turismo (clientes) e a dignificação destes serviços, em Portugal e no estrangeiro, junto do público em geral.

O Provedor do Cliente rege-se por Estatutos próprios, sendo uma figura sem personalidade jurídica e sem fins lucrativos, e estando o seu orçamento anual inserido no orçamento anual da APAVT, ainda que numa rubrica específica.

O “Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo”, cargo de relevo como entidade de resolução alternativa de litígios, foi até ao final do ano passado (2020) ocupado pelo Dr. José Eduardo Vera Cruz Jardim, figura marcante da política portuguesa.

Tendo o seu mandato terminado, impunha-se encontrar uma figura que tivesse, não só a experiência profissional adequada, mas também o carácter e a competência que permitisse continuar o trabalho iniciado pelo seu antecessor -com tanto sucesso- mantendo esta entidade como marcante na resolução dos litígios dos Viajantes com as agências de Viagens.

Assim, no início de 2021, encetou o seu mandato a Dr.ª Ana Rita Painho, Advogada, e com elevada experiência em áreas de relevo e suma importância nas matérias analisadas no âmbito dos litígios submetidos a esta entidade RAL. A atual Provedora do Cliente das Agências de Viagens exerce, desde 1998, a sua actividade na área das Tecnologias de Informação, E-Commerce e Direitos do Consumidor, Proteção de Dados, Marketing e Publicidade, entre outras.

A experiência nestas áreas permite ir ao encontro das principais questões com as quais a entidade de resolução de litígios em causa se confronta diariamente, podendo assim perceber e resolver de forma mais premente as necessidades dos Viajantes que a ela recorrem continuando assim o trabalho levado a cabo desde a criação do “Provedor do Cliente das Agências de Viagens” em 2003.

Missão, Visão e Valores

O Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo tem por função principal a defesa e promoção dos direitos e interesses legítimos dos cidadãos utilizadores de serviços das agências de viagens e turismo (clientes) e a dignificação destes serviços, em Portugal e no estrangeiro, junto do público em geral.

Esta entidade procura disponibilizar ao consumidor, na qualidade de cliente das agências de viagens, o acesso gratuito e informal a um mecanismo RAL, para que este possa conhecer os seus direitos e, acima de tudo, obter, em caso de litígio, uma decisão com a qual pode aceder ao Fundo de Garantia de Viagens e Turismo.

MISSÃO

A Justiça implica, antes de mais, segurança e confiança. Confiança no processo e no resultado. Cientes da mais-valia que representa o Provedor do Cliente, procuramos a excelência através de um árduo e meticuloso trabalho numa base diária, através de um gabinete de assessoria administrativa e jurídica desenvolvido por colaboradores em aprendizagem e aperfeiçoamento incessante sempre de forma a ir ao encontro dos consumidores que a si recorrem.

VISÃO

Desempenha a sua função de forma imparcial e convicta, pugnando pela resolução de litígios decorrentes da atividade de agência de viagens, e procurando cada vez mais assumir-se com um mecanismo RAL especializado, mas simples, informal, célere e gratuito na resolução de litígios.

VALORES

Todos aqueles que devem estar presentes num Estado de Direito:

Ética;

Responsabilidade;

Integridade;

Transparência;

Confiança;

Rigor;

Eficácia;

Excelência.

Proximidade

O Cargo de Provedor do cliente terá de ser ocupado por alguém que goze de comprovada reputação de integridade e independência e que possua a capacidade, experiência e a competência necessárias nomeadamente em matéria jurídica, para o exercício das suas funções. Neste momento, como referido tal cargo é ocupado por uma pessoa rigorosamente escolhida com base no seu perfil pessoal, profissional e no seu rigor e método de trabalho, a Dr.ª Ana Rita Painho com elevada experiência na área de direito do Consumo.

A Dr.ª Ana Rita Painho é coadjuvada por um gabinete jurídico composto atualmente por um assessor jurídico e administrativamente pelos serviços internos da APAVT onde está sediado o Provedor do Cliente.

Estratégia Global de Ação para este ano de 2022

O ano de 2022 será mais um ano de continuidade do trabalho que esta entidade tem vindo a executar, trabalho esse que, conforme os números demonstram, revela uma tendência de crescimento.

Esta entidade reconhece a especificidade da sua área de atuação e reconhece que possui os conhecimentos e, na verdade, a experiência necessária para continuar a estar próxima dos utilizadores das agências para conseguir auxiliar nos conflitos e problemas que possam surgir.

Temos plena consciência que este ano de 2022 vai ser desafiante, nomeadamente pois teremos a regularização dos “vouchers” emitidos ao abrigo da denominada “Lei dos Vouchers” e as entidades RAL e especialmente esta será um mecanismo essencial para desbloquear eventuais situações que possam ser criadas.

Também sabemos que será um ano de recuperação onde pretendemos estar ao dispor de todos os utilizadores das agências de viagens, sabemos que se avizinha um aumento da conflitualidade pois num ano de recuperação é algo inerente, mas o Provedor do Cliente preparou-se e está pronto para continuar a sua missão com seriedade e rigor.

Continuaremos a combater o desconhecimento e a falta de confiança nos meios alternativos de resolução de litígios face à enraizada ideia da chamada Justiça tradicional, procuramos informar, dar a conhecer esta justiça de proximidade.

Trabalharemos na constante divulgação das suas vantagens e na execução de um trabalho transparente, confiável e credível. Um trabalho atento a cada pormenor, desde informações prestados, ao acolhimento e resolução dos litígios recebidos.

Atividade do Provedor do Cliente - Dados estatísticos

Os dados estatísticos relativos à atividade do Provedor são transmitidos 2 x por ano à Direção Geral do Consumidor e estão devidamente publicados no site do Provedor.

Orçamento para 2022:

O Provedor do Cliente é uma entidade sem personalidade jurídica e que se encontra financeiramente na dependência do orçamento da APAVT (entidade criadora).

Sendo o objetivo desta entidade RAL permitir o acesso a um mecanismo RAL célere, informal, mas acima de tudo gratuito, não tem receitas além da dotação orçamental que lhe cabe no orçamento anual da APAVT.

Não obstante, o desafio desta entidade mantem-se ano após anos, defender e dignificar o turismo e os interesses dos consumidores.

DESPESAS

Out fornecimentos	1 650,00
Provedor	29 520,00
Assessoria jurídica	29 889,00
Orçamento Anual	61 059,00

Lisboa, 17 de janeiro de 2022

(A Provedora do Cliente Das Agências de Viagens e Turismo)