



## Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo da APAVT

### *PLANO DE ATIVIDADES 2023*

Iniciando-se um novo ano, os desafios desta entidade mantêm-se, mais proximidade ao consumidor, mais apoio às dúvidas e questões, mais celeridade na resolução dos conflitos que, em 2023 se espera que superem 2022.

Sabemos que o ano de 2022 foi um ano especial de recuperação, mas também de resolução de litígios ainda herança da pandemia covid 19 (denominada Lei dos Vouchers).

O Provedor do Cliente como entidade RAL cujas decisões permitem o acionamento do Fundo de Garantia de Viagens e Turismo foi um elemento crucial na resolução dos conflitos decorrentes da denominada “Lei dos Vouchers”. Com efeito, o aumento crítico do número de processos no início de 2022 teve por base a resolução de conflitos decorrentes da acima identificada lei. Os serviços corresponderam às necessidades dos consumidores e foram um elemento relevante no mecanismo de acionamento do Fundo de Garantia.

Agora que 2022, com todas as suas vicissitudes terminou, impõe-se olhar para o futuro com otimismo e confiança que a actividade de viagens e o turismo, como um todo, seguirão um caminho constante de crescimento. Sabemos que tal implica também um crescimento da conflitualidade, mas temos confiança que o papel de divulgação que temos levado a cabo irá aproximar ainda mais os consumidores desta entidade, facilitando o acesso célere e gratuito a um mecanismo específico de resolução de conflitos.

Estamos mais convictos que a evolução do mercado ainda fruto, em parte, do contexto pandémico irá implicar a revisão (necessária) Diretiva (UE) 2015/2302 relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagens conexos que abrange, necessariamente, o setor tradicional, sendo que estamos disponíveis para prestar o nosso contributo para uma alteração consciente da norma.

Os crescentes desafios deste sector, seja a nível das empresas, seja dos próprios consumidores apenas nos levam a concluir pela 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.

Continuamos a levar a cabo esta tarefa e cumprindo com os objetivos de uma Entidade RAL. 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.

A existência desta entidade, tem demonstrado que, enquanto mecanismo RAL, tem desempenhado a sua função de forma célere, informal e próxima, 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.

Continuamos a pautar o nosso plano anual de actividade no sentido de ir ao encontro das 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.

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 entre 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, em 2021, iniciou o seu mandato a Dr.<sup>a</sup> 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.<sup>a</sup> 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 2023*

O ano de 2023 será 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. Continuamos prontos a corresponder aos desafios cada vez mais complexos que se levantam a nível das necessidades dos consumidores, fruto também da evolução do mercado.

A experiência desta entidade revela-se no conhecimento que aporta a cada processo e a cada consumidor que a si recorre. Sabemos que, a promoção e a divulgação continuam a ser um elemento essencial e iremos encetar junto da APAVT todas as medidas possíveis no sentido de serem adotados planos estratégicos de divulgação desta entidade e da sua mais-valia, não só para os consumidores, mas também e a final para as empresas.

Queremos em 2023 continuar ao dispor de todos os utilizadores das agências de viagens, e desempenhar as suas competências estatutárias com seriedade e rigor e para tal impõe-se divulgar, promover a existência desta entidade e que ela pode fazer pelos consumidores. Este será, lado a lado com a colaboração, se para tal for instada, no processo de uma possível revisão da Diretiva Comunitária, o nosso principal objetivo para 2023.

Continuaremos a combater o desconhecimento e a falta de confiança nos meios alternativos de resolução de litígios face à enraizada ideia da chamada Justiça dos Tribunais, 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 2023:

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 mantém-se ano após anos, defender e dignificar o turismo e os interesses dos consumidores.

#### **DESPESAS**

Out fornecimentos	1 000,00
Provedor	29 520,00
Assessoria jurídica	29 889,00
<b>Orçamento Anual</b>	<b>60 409,00</b>

Lisboa, 18 de janeiro de 2023

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