

Provedor do Cliente

APAVT

*Dados anuais
e
Relatório de atividade
2023*

Quadro 1.

<u>Entrada de processos e arquivamentos</u>	
Total de processos recebidos:	1363
N ° de reclamações:	1326
N.º de pedidos de informação	37

Quadro 2

<u>Resultado</u>	
N.º de processos resolvidos:	709
Percentagem de resolução / relação total dos arquivamentos	53% de resolução
Duração média dos processos	40 dias uteis

Quadro 3.

<u>Resultado dos arquivamentos</u>	
N.º de processos por incompetência	209
<u>N.º de processos por desistência</u>	321*
outros	87

*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	242
Alteração do programa	134
Incumprimento contratual geral (questões relacionadas com alterações durante a viagem)	98

Quadro 5.

<u>Incumprimentos de Decisões*</u>	
Resolvidos por mera interpelação dos serviços	0
Acionamento do Fundo de Garantia de Viagens e Turismo	6**

*Eventuais incumprimentos que foram comunicados pelos consumidores aos serviços do Provedor do Cliente

**agências encerradas / insolventes

Quadro 6

<u>Conflitos Transfronteiriços</u>	
Processos	0*

*Não obstante o Provedor do Cliente fazer parte da listagem da plataforma de resolução de litígios da União Europeia, considerando que apenas aprecia litígios referentes a serviços adquiridos a agências associadas APAVT (logo agências registadas em Portugal) nunca recebeu qualquer processo remetido via plataforma transfronteiriça.

Notas quanto às atividades levadas a cabo durante o ano:

- a. O ano de 2023 pautou-se por um regresso à normalidade a nível de tramitação e volume de processos, embora também se refira que ainda não estamos ao nível do crescimento normal de 10% ao ano verificado no período pré-pandemia.
- b. Acresce que, verificou-se uma diminuição do número de pedidos de informação. Estas duas situações levam-nos a definir como objetivo para 2024, uma maior divulgação e promoção do Provedor do Cliente das Agências de viagens e Turismo.
- c. Verificou-se uma maior incidência de temáticas a nível de reclamação em situações que poderiam ter sido evitadas com uma maior informação ao consumidor, o que levou à necessidade de emitir recomendações junto da APAVT no sentido de alertar os seus associados para determinadas temáticas.
- d. O Provedor acompanhou consumidores não residentes em Portugal/ estrangeiros na tramitação dos seus processos, por clara falta de conhecimento do funcionamento da

entidade e do seu âmbito de competência, o que nos leva a considerar que efetivamente este mecanismo de resolução alternativa de litígios é uma mais valia não só para os consumidores nacionais, mas também para os consumidores estrangeiros que adquirem serviços às agências portuguesas, sendo essencial continuar a divulgação desta entidade.

- e. Verificámos a existência de processos referentes a agências específicas, as quais lamentavelmente não sendo associadas APAVT não poderiam ser nesta sede analisados. Tentou-se, no sentido de apoiar, ainda assim, os consumidores, encaminhar os mesmos para outras entidades RAL pois consideramos que o desconhecimento do consumidor quanto à existência destes mecanismos não pode prejudicar os mesmos no exercício dos seus direitos.
- f. Tendo sido já iniciado o processo de revisão da Diretiva Comunitária que regula a venda de viagens organizadas, o Provedor do Cliente foi chamado a pronunciar-se sobre a proposta de alteração em curso, tendo sido preparado um documento (remetido à DGC) no qual se expôs as preocupações mais relevantes desta entidade no âmbito de proteção do consumidor.

- g. 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.
