

## **ESTATUTO DO PROVEDOR DO CLIENTE**

### **Princípios Gerais**

#### **Artigo 1º**

#### **Funções**

O Provedor do Cliente é um órgão independente da APAVT, que 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.

#### **Artigo 2º**

#### **Autonomia**

A actividade do Provedor do Cliente pode ser exercida mediante apresentação de queixa ou por iniciativa própria e é independente dos meios legais previstos na lei.

#### **Artigo 3º**

#### **Designação**

1. O Provedor do Cliente é designado pela Direcção da APAVT.
2. A designação recairá em cidadão que goze de comprovada reputação de integridade e independência.
3. O cidadão designado deverá ainda possuir a capacidade, experiência e a competência necessárias nomeadamente em matéria jurídica, para o exercício das suas funções.

#### **Artigo 4º**

#### **Duração do Mandato**

1. O Provedor do Cliente é designado por três anos, podendo ser designado uma ou mais vezes, por igual período.
2. Após o termo do período por que foi designado, o Provedor mantém-se em exercício de funções até à posse do seu sucessor.
3. A designação do Provedor deve efectuar-se nos 30 dias anteriores ao termo do triénio.

#### **Artigo 5º**

##### **Independência e Inamovibilidade**

O Provedor do Cliente é independente e inamovível, não podendo as suas funções cessar antes do termo do período por que foi eleito, salvo nos casos previstos no presente estatuto.

#### **Artigo 6º**

##### **Gabinete do Provedor do Cliente**

1. O Provedor do Cliente será coadjuvado no exercício das suas funções por um gabinete que lhe prestará apoio directo pessoal.
2. O gabinete é composto por um assistente jurídico.

#### **Artigo 7º**

##### **Impedimentos**

O Provedor não pode exercer as suas funções relativamente a questões nas quais:

- a) Seja parte, por si ou como representante de outra pessoa ou quando nelas tenha algum interesse pessoal;
- b) Seja parte, por si ou como representante de outra pessoa, o seu cônjuge ou algum parente ou afim, em linha recta ou no segundo grau da linha colateral, ou outra pessoa que viva com o

Provedor em economia comum, ou quando alguma destas pessoas tenha nessas questões algum interesse pessoal.

## **Artigo 8º**

### **Incompatibilidades**

O cargo de Provedor do Cliente não poderá ser exercido por quem:

- a) Seja titular directamente ou por interposta pessoa ou entidade jurídica, de participação social ou interesse em agência de viagens e turismo;
- b) Exerça as funções de gerente, administrador, director ou procurador com poderes de gerência, em qualquer agência de viagens e turismo;
- c) Exerça cargo noutra órgão social APAVT.

2. A pessoa designada para o cargo não poderá vir a exercer funções por conta da APAVT ou por conta de qualquer entidade ligada ao sector do turismo nos três anos subsequentes ao termo do seu mandato.

## **Artigo 9º**

### **Dever de Sigilo**

O Provedor do Cliente é obrigado a guardar sigilo relativamente aos factos de que tome conhecimento no exercício das suas funções, se tal sigilo se impuser em virtude da natureza desses mesmos factos.

## **Artigo 10º**

### **Vacatura do Cargo**

1. As funções de Provedor do Cliente só cessam antes do termo do triénio nos seguintes casos:

- a) Morte ou impossibilidade física permanente;

b) Condenação com trânsito em julgado, qualquer que seja a natureza do crime;

c) Incompatibilidade superveniente;

d) Renúncia.

2. Os motivos de cessação de funções são verificados pela Direcção da APAVT.

3. No caso de vacatura do cargo, a designação do Provedor do Cliente deve ter lugar dentro dos 60 dias imediatos.

## **Artigo 11º**

### **Competências**

1. Ao Provedor do Cliente compete:

a) Dirigir recomendações às agências de viagens e turismo com vista à correcção de condutas ilegais ou melhoria dos respectivos serviços;

b) Assinalar as deficiências de legislação que verificar, emitindo recomendações para sua interpretação e aplicação por parte das agências de viagens e turismo;

c) Emitir pareceres, a solicitação da Direcção da APAVT ou por iniciativa própria sobre quaisquer matérias relacionadas com a sua actividade;

d) Promover a divulgação do conteúdo e da significação dos direitos de todos os utilizadores dos serviços das agências de viagens e turismo, bem como da finalidade da instituição do Provedor do Cliente, dos meios de acção de que dispõe e de como a ele se pode fazer apelo;

e) Dirimir conflitos entre as agências de viagens e turismo associadas da APAVT e seus clientes, mediante a elaboração de decisões, tomadas com base na lei e na equidade;

f) Dignificar os serviços prestados pelas agências de viagens e turismo.

2. O Provedor do Cliente pode ainda dirigir pedidos de informação ou esclarecimentos às agências de viagens e turismo e outros organismos sobre quaisquer matérias relacionadas com a sua actividade.

3. O Provedor do Cliente exerce as funções com base em queixas apresentadas pelos cidadãos ou por iniciativa própria, relativamente a factos que por qualquer modo cheguem ao seu conhecimento.

## **Artigo 12º**

### **Relatório de Actividade**

O Provedor do Cliente envia anualmente à Direcção da APAVT um relatório da sua actividade, anotando as iniciativas tomadas, as queixas recebidas, as diligências efectuadas e os resultados obtidos.

## **Artigo 13º**

### **Iniciativa**

1. O Provedor do Cliente exerce as funções previstas na alínea e), do n.º 1, do art.º 11.º com base em queixas apresentadas pelos cidadãos.

2. As queixas dirigidas ao Provedor do Cliente dependem da apresentação de queixa de interesse directo de quem as formula, devendo ser feitas no prazo máximo de 60 dias após:

a) O termo da viagem;

b) O cancelamento da viagem imputável à agência de viagens e turismo;

c) A data do conhecimento da impossibilidade da sua realização por facto imputável à agência de viagens e turismo;

d) O encerramento do estabelecimento;

3. O prazo referido no número anterior considera-se observado caso dentro do mesmo tenha sido apresentada reclamação escrita à agência de viagens e turismo.

4. O recurso aos serviços do Provedor por parte dos clientes das agências de viagens é gratuito.

#### **Artigo 14º**

##### **Apresentação de queixas**

1. As queixas deverão ser apresentadas por escrito, sem formalidades especiais, devendo conter a identificação e morada do queixoso.

2. Quando as queixas forem apresentadas inadequadamente ou em termos obscuros, será pedida a sua reformulação.

3. A apresentação de queixas junto do Provedor não preclude o direito do consumidor de apresentar queixas junto de outras entidades competentes nem suspende quaisquer prazos de caducidade ou prescrição.

#### **Artigo 15º**

##### **Apreciação Preliminar**

1. As queixas são objecto de uma apreciação preliminar de modo a avaliar da sua admissibilidade.

2. São indeferidas liminarmente as queixas que:

a) Sejam apresentadas contra agências de viagens retalhistas e/ou organizadoras não associadas da APAVT

b) São manifestamente apresentadas de má-fé;

c) Desprovidas de fundamento;

d) Sejam apresentadas fora do prazo referido no n.º 2 do art.º 13.º;

e) Estejam já em apreciação junto do Turismo de Portugal ou outra entidade jurisdicional ou RAL.

## **Artigo 16º**

### **Instrução**

1. A instrução consiste em pedidos de informação, exames, inquirições, depoimentos ou qualquer outro procedimento razoável e é efectuada por meios informais e expeditos.
2. As diligências referidas no número anterior são efectuadas pelo Provedor do Cliente e/ou seus colaboradores, conforme por aquele for considerado mais conveniente.
3. As agências de viagens e turismo têm o dever de prestar todos os esclarecimentos e informações que lhe sejam solicitados pelo Provedor do Cliente.
4. O Provedor do Cliente pode fixar por escrito um prazo razoável para satisfação de pedido de esclarecimento ou informação que formule.

## **Artigo 17º**

### **Audição Prévia**

O Provedor deve sempre ouvir as agências retalhistas e organizadoras contra quem as queixas sejam dirigidas, permitindo-lhes que prestem todos os esclarecimentos necessários, pela forma que entender mais conveniente, antes de tomar qualquer decisão.

## **Artigo 18º**

### **Irrecorribilidade dos actos do Provedor**

Os actos do Provedor são irrecorríveis e só podem ser objecto de reclamação para o próprio Provedor no prazo referido no n.º 4 do artigo 19.º.

## **Artigo 19º**

### **Acatamento de decisões**

1. As decisões do Provedor do Cliente deverão ser tomadas no prazo médio de 60 dias úteis a contar da apresentação da respectiva queixa, devendo ser fundamentadas e exaradas em acta.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, a queixa apenas se considera apresentada com a recepção de toda a documentação solicitada e necessária para a apreciação da reclamação.
3. Estas decisões são comunicadas por escrito, no prazo máximo de trinta dias a contar da sua adopção, ao cliente e à agência de viagens em causa para que esta corrija a situação irregular.
4. A decisão do Provedor é vinculativa para a agência de viagens nos termos da alínea g) do art.º 8 e n.º 2 do Art.º 42.º dos Estatutos da APAVT.
5. A agência de viagens dispõe do prazo de 30 dias úteis a contar da notificação da decisão para dar cumprimento à mesma.