



Lisboa, 1 de agosto de 2024

Comunicado da APAVT sobre o Encerramento dos Balcões de Atendimento da SATA

1. A Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo (APAVT) foi ontem absolutamente surpreendida pela inusitada e incompreensível decisão de fecho das lojas de atendimento ao público, por parte da SATA, sobretudo no que concerne às «soluções» aventadas.
2. Não sabemos o que havemos de estranhar mais: Se o “raid” efetuado de um dia para o outro; se a total ausência de explicação relativamente às «soluções» alternativas apresentadas (mais parece uma fuga, não uma mudança); se a falta de consideração pelos clientes, que não foram informados de nada; se a inexplicável ausência de informação, quanto mais de diálogo, com os mais importantes parceiros da SATA e dos Açorianos que viajam, as agências de viagem; se a inexistência de mera evidência de que a ação agora desenvolvida é sequer benéfica financeiramente para a SATA.
3. Para além da infelicidade da rapidez da ação, subsistem mais dúvidas.

Defendendo o primado da iniciativa privada, por que razão a emissão de bilhetes é, pelo que se percebe, entregue a um organismo público?

Mais importante: Legalmente, a RIAC tem como atribuições a racionalização, modernização e qualidade do atendimento da administração pública regional, com vista à melhoria da interação desta com os cidadãos.

Daqui se retira que das atribuições legais da RIAC não consta a atividade de venda de bilhetes e reservas de lugares em meios de transporte . Atividade, aliás que, nos termos da lei, é exclusiva das pessoas singulares ou coletivas inscritas no Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo (RNAVT).

Ora, tanto quanto se saiba, a RIAC não tem, ao dia de hoje, RNAVT, pelo que, a confirmar-se que irá desenvolver a mencionada atividade, esta entidade pública estará a incorrer em violação da lei: não só do diploma legal que lhe confere as suas atribuições, mas também da Lei das Agências de Viagens.

Os Açorianos que hoje se dirigirem às lojas da RIAC vão encontrar colaboradores formados para os apoiarem na resolução dos seus problemas?

4. Face à total ausência de diálogo e/ ou informação sobre um assunto tão importante para o sector, a APAVT vai averiguar da legalidade da solução encontrada (a RIAC não está, ao dia de hoje, habilitada, legalmente, a emitir bilhetes de avião), reservando-se o direito de desenvolver todas as ações que se revelarem adequadas à legítima proteção e defesa dos direitos dos nossos associados e dos nossos clientes.
5. Não encontramos, na história do nosso relacionamento de décadas com a SATA, um momento tão infeliz, com total ausência de parceria, que julgávamos existir; de diálogo, que sempre desenvolvemos; ou de mera informação, que não apenas merecemos, como exigimos.
6. No dia 5 de julho de 2024, o Presidente da SATA, na Comissão de Economia da Assembleia Legislativa Regional dos Açores, exortava os Açorianos a comprarem mais na SATA, em lugar das agências de viagens. Para além da deselegância da observação, que nunca faríamos em sentido inverso, percebemos agora também o desconhecimento total do mercado. Não é com meios de “self-booking”, ou ainda menos, com vendas ilegais, que se serve o cliente e que se ganha quota de mercado...
7. A APAVT lembra os Açorianos, que existe no arquipélago dos Açores uma rede de lojas especializada na emissão de bilhetes, com anos de ligação e proximidade aos clientes Açorianos, que não vai nunca fechar de um dia para o outro, sem aviso prévio - a rede das agências de viagens da APAVT, em que o consumidor está protegido pelo Provedor do Cliente.

Sim, amanhã continuaremos abertos, de sorriso nos lábios, à Vossa espera!//

Para mais informações, por favor contactar:

Paulo Brehm

Assessor

APAVT-Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo

Tel/Phone: 00 351 96 142 6268 | e-mail: brehm@net.novis.pt