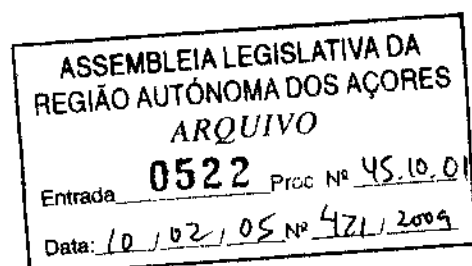




ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DA REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
COMISSÃO PERMANENTE DE ECONOMIA

**RELATÓRIO E PARECER SOBRE A PETIÇÃO "SERVIÇOS PRESTADOS
PELA TRANSMALÇOR E AGÊNCIA VIAGENS TURISMO OCEANO
UNIPESSOAL, LDA".**



PONTA DELGADA, 5 DE FEVEREIRO DE 2010



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DA REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

CAPÍTULO I

INTRODUÇÃO

Em 16 de Julho de 2009 deu entrada na Assembleia Legislativa da Região Autónoma dos Açores, uma Petição de um grupo de cidadãos, intitulada "Serviços prestados pela Transmaçor e Agência Viagens Turismo Oceano Unipessoal, Lda", subscrita por 31 pessoas, e cuja primeira subscritora é a Senhora Evelina Garcia.

Como pressupostos esta petição considera: que existiram graves falhas encontradas no serviço prestado pela empresa Transmaçor e pela Agência de Viagens Turismo Oceano Unipessoal, Lda, como Empresas responsáveis pelas viagens realizadas no dia 5 de Julho de 2009. No referido dia uma excursão de 32 turistas e uma guia turística, a senhora Evelina Garcia, perderam o transporte marítimo regular entre a Vila de São Roque do Pico e a Vila das Velas de São Jorge. Na opinião dos peticionários, este facto deveu-se à saída do navio da Transmaçor, "Expresso das Ilhas", antes do horário previsto (9h25m, a hora de partida era 9h30m), sem dar o respectivo apito de saída de embarcação. Quando contactada a empresa Transmaçor para resolver o problema, esta recusou-se a dar instruções para que o navio voltasse ao cais de São Roque do Pico. Os Peticionários alegam, que a referida agência de viagens, que era responsável pela organização da excursão, a muito custo, providenciou um transporte marítimo, vindo do Faial, à excursão para São Jorge, sendo creditado o respectivo custo do transporte à senhora Evelina Garcia.

Por outro lado, os Peticionários queixam-se, que o serviço regular de transporte marítimo, da Transmaçor, que providenciaria o regresso da excursão das Velas para a Madalena do Pico foi prestado com deficiências. É alegado, que pelo facto da referida empresa ter vendido bilhetes a mais, para a lotação do navio



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DA REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

que faria a viagem para a ilha do Pico às 20h20m, o mesmo teve de efectuar duas viagens. A primeira, à hora prevista, apenas com passageiros para São Roque do Pico e a segunda com destino à Madalena, apenas às 22h15m. Esta situação originou graves transtornos à excursão, pois faziam parte do referido grupo pessoas idosas, crianças e doentes crónicos (diabéticos), que só conseguiram jantar na Madalena às 23h30m.

Os Peticionários assumem ainda, como pressupostos desta petição que:

-A qualidade do serviço prestado pela Agência de Viagens Oceano, Unipessoal, Lda na excursão do dia 5 de Julho de 2009, prejudicou a imagem do destino turístico Açores junto do seu publico alvo;

-As falhas ocorridas no serviço prestado pela empresa Transmaçor são injustificadas e inadequadas;

-Que os peticionários devem ser ressarcidos pelos danos causados pela empresa Transmaçor.

CAPÍTULO II

ENQUADRAMENTO JURÍDICO

O direito de Petição enquadra-se no âmbito do art. 52.º da Constituição da República Portuguesa e é regulado e garantido pela lei n.º 43/90, de 10 de Agosto, com as alterações introduzidas pelas leis n.º 6/93, de 1 de Março, n.º 15/2003, de 4 de Junho e n.º 45/2007, de 24 de Agosto. A apreciação na Comissão Permanente de Economia, exerce-se no âmbito do n.º 4 do art. 73.º do Estatuto Administrativo da Região Autónoma dos Açores e nos termos dos



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DA REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

artigos 189.º a 193.º do regimento da Assembleia Legislativa da Região Autónoma dos Açores.

CAPÍTULO II

APRECIÇÃO NA GENERALIDADE E ESPECIALIDADE

A petição surge da insatisfação de um grupo de 31 pessoas pelo serviço prestado pela Transmaçor e pela Agência Viagens Turismo Oceano Unipessoal, Lda, no dia 5 de Julho de 2009.

A Comissão deliberou ouvir em audição o primeiro subscritor da Petição Senhora Evelina Garcia, e o Conselho de Administração da empresa Transmaçor.

Audição da 1.ª Subscritora da Petição, realizou-se na sede da Assembleia Legislativa da Região Autónoma dos Açores, na cidade da Horta no dia 5 de Novembro de 2009.

A senhora Evelina Garcia começou por explicar que tinha sido contratada pela Agência Viagens Turismo Oceano Unipessoal, Lda, para servir como guia turística a um grupo de 33 pessoas. Na sua descrição, o pacote turístico que deveria cumprir, incluía um passeio à volta da ilha do Pico, que se deveria realizar no dia de chegada à ilha e que não se realizou na íntegra, por chegada tardia do grupo. No dia seguinte, estava também previsto, após transporte marítimo para São Jorge, um passeio turístico à volta daquela mesma ilha.

A Peticionária descreveu à Comissão que no dia 5 de Julho de 2009, a excursão que liderava chegou ao cais de São Roque do Pico antes da hora prevista da saída do navio da Transmaçor, tendo, então, verificado que o mesmo já tinha partido com destino às Velas de São Jorge. Salientou que o dono da agência de viagens responsável pela excursão não fez nenhuma



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DA REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

diligência para resolver o problema com que se estavam a deparar, tendo antes pelo contrário, tentado responsabilizar a 1ª petionária por todos os inconvenientes passados e futuros desta situação.

Referiu que após muitas as diligencias suas, para com o responsável pela agência de viagens, conseguiu fretar um barco de whale-watching da cidade da Horta para levar o grupo para a Vila das Velas, tendo sido dito que esse custo ficaria a seu cargo. O referido grupo chegou a São Jorge com muitas horas de atraso tendo de imediato iniciado o passeio por São Jorge.

Tendo em conta que tinham o regresso marcado para as 20h20m e tendo os bilhetes emitidos na sua posse, a petionária salientou que regressaram para o cais das Velas antes da hora de saída, tendo então, na sua óptica, verificado que tinham sido vendidos mais bilhetes do que a lotação do navio "Expresso do Triângulo". Alegou a petionária que a empresa Transmaçor, para resolver o problema, decidiu levar primeiro os passageiros a São Roque do Pico, tendo regressado o navio, por volta das 22h30m, para carregar os restantes passageiros com destino à Vila da Madalena e à cidade do Horta.

A senhora Evelina Garcia expressou que este atraso, nunca foi devidamente justificado aos passageiros, tendo causado enormes inconvenientes à excursão, pois no grupo existiam pessoas doentes e crianças que só tiveram a possibilidade de jantar por volta das 23h30m.

A petionária referiu ainda, que ao tentar efectuar uma reclamação junto da Transmaçor os livros de reclamações estavam cheios, tendo efectuado a reclamação posteriormente. Foi referido também, que a empresa respondeu à reclamação, alegando que o navio tinha tido uma avaria, que obrigou a ir reparar o mesmo ao cais de São Roque.

Para terminar, a petionária salientou que após efectuada a reclamação e a petição à Assembleia Legislativa da Região Autónoma dos Açores, foi alvo de



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DA REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

ameaças intimidatórias da parte do responsável da Agência Viagens Turismo Oceano Unipessoal, Lda.

O Deputado Jorge Macedo do PSD, elogiou a coragem e a ousadia dos peticionários, salientando especialmente a força da primeira subscritora, em enfrentar e denunciar o mau serviço que estas empresas prestam em meios pequenos como o das ilhas do triângulo. Refere ainda, o Deputado, que já tinha conhecimento dos constantes atrasos da empresa Transmaçor e do facto de esta viajar constantemente com livros de reclamações cheios. Por último interrogou, se a polícia marítima guardaria algum registo da entrada e saída de navios no cais de São Roque, de forma a confirmar as afirmações da peticionária, tendo a resposta sido negativa.

Audição do administrador da empresa Transmaçor, Senhor Emanuel Pacheco, realizou-se na sede da Assembleia Legislativa da Região Autónoma dos Açores, no dia 19 de Janeiro de 2010.

O senhor Emanuel Pacheco, começou por salientar que a atitude a empresa Transmaçor ao longo deste processo foi sempre de tentar esclarecer todas as dúvidas que pudessem existir sobre o processo em causa.

Explicou que o navio tinha saído à hora certa, às 9h30m, e que não poderia voltar atrás para buscar os passageiros pois assim não poderia cumprir o horário estabelecido.

Quanto à acusação que a empresa teria vendido bilhetes a mais na viagem das 20h20m, de regresso ao porto da Madalena, o administrador defendeu a empresa, referindo que o navio em causa estava com uma avaria no "jet" que provocava um derrame de óleo. Por uma questão de segurança dos passageiros e de preocupação ambiental, os responsáveis acharam que não



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DA REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

era apropriado fazer uma viagem para a Madalena, tendo optado por ir reparar o navio ao cais de São Roque do Pico.

O Deputado do CDS, Pedro Medina, questionou o responsável se existia registo da avaria e se acusação de “overbooking” no navio era verdadeira.

Tendo sido respondido pelo senhor Emanuel Pacheco, em ambos os casos, que não.

O Deputado do PS, Francisco César, questionou o administrador da empresa, da razão pela qual, a empresa transportou passageiros para o cais de São Roque do Pico, já que supostamente por razões de segurança não poderia transportar passageiros até a avaria ser solucionada no navio. Na óptica do Deputado, o argumento da empresa, não era coerente com o facto de ter transportado passageiros para o cais de São Roque do Pico. “Se a intenção era fazer uma viagem para reparar uma avaria que poderia por em causa a segurança dos passageiros, não fazia nenhum sentido levar passageiros a bordo”, referiu o Deputado do PS.

A Comissão após as audiências efectuadas conclui que:

1. A situação ocorrida, no dia 5 de Julho de 2010, causou graves transtornos aos petionários, sendo desejável que se tomem as providências necessárias para evitar que estas situações se repitam no futuro.
2. Das justificações técnicas apresentadas pela empresa Transmaçor, conclui-se que, a situação ocorrida contribuiu negativamente para a imagem dos transportes marítimos de passageiros no Grupo Central do arquipélago e do destino turístico Açores.
3. Existem pressupostos na petição que deverão ser tratados no âmbito das relações entre empresas privadas, nomeadamente o ressarcimento dos danos pretendido pelos petionários;



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DA REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES

4. A Petição por ter menos de trezentos subscritores, não deverá subir a Plenário nos termos do artigo 192.º do Regimento da Assembleia Legislativa Regional dos Açores.

O Relator

Francisco V. César

O presente relatório foi aprovado por unanimidade.

O Presidente

José de Sousa Rego