

Comunicado

02 de fevereiro de 2016

As melhores e piores empresas no setor dos hipermercados em 2015

Dados fornecidos pelo Portal da Queixa relativamente às empresas no setor dos hipermercados

O Portal da Queixa mostra os dados objectivos que comparam as marcas do setor da dos hipermercados presentes no Portal.

O Portal, em 2015 recebeu centenas de reclamações visando as principais empresas que operam no mercado português deste setor. Referente ao ano passado, no **setor dos hipermercados**, o Portal recebeu **414 reclamações** de consumidores.

Conheça os dados referentes às principais empresas do setor, no ano de 2015, em Portugal:

- O **CONTINENTE** é a marca mais visada pelos consumidores apresentando **171** reclamações, sendo também a marca que mais responde (**93%**) e resolve as reclamações (**89%**), tendo obtido uma prestação de **99.7** pontos, que demonstra um excelente Índice de Satisfação no Portal.
- O **PINGO DOCE** é a segunda marca mais visada apresentado **103** reclamações, com uma taxa de resposta às reclamações de **76%** e uma taxa de resolução de **73%**. A marca no seu Índice de Satisfação no Portal obteve **89.0** em 100 pontos.
- O **INTERMARCHÉ** das **21** reclamações respondeu a apenas **24%** dos consumidores, e desses apenas conseguiu resolver **9%** das reclamações.
- O **JUMBO** das **58** reclamações apresentadas pelos consumidores no Portal da Queixa apenas respondeu e resolveu **5%** destas.
- O **LIDL** com **31** reclamações por parte de consumidores apenas respondeu e resolveu **3%** das reclamações apresentadas.
- O **MINIPREÇO** é uma marca que se destaca pela negativa devido ao seu desempenho no Portal da Queixa, que é demonstrado através das **18** reclamações apresentadas, e que até ao momento ainda não obtiveram resposta, nem resolução (**0%**).

Fique a conhecer melhor os dados, do Portal da Queixa, relativamente à performance das grandes marcas no setor da electricidade e gás, em 2015.

Performance das marcas no Portal da Queixa segundo o Índice de Satisfação

Marcas	Pontos de 0 a 100*
CONTINENTE	99.7
PINGO DOCE	89.0
INTERMARCHÉ	30.4
JUMBO	10.2
LIDL	6.5

As marcas com o maior número de reclamações recebidas

Marcas	Nº Reclamações*
CONTINENTE	171
PINGO DOCE	103
JUMBO	58
LIDL	31
INTERMARCHÉ	21
MINIPREÇO DIA PORTUGAL	18

As marcas que mais resolveram as reclamações

Marcas	Taxa de solução*
CONTINENTE	89%
PINGO DOCE	73%
INTERMARCHÉ	9%
JUMBO	5%
LIDL	3%
MINIPREÇO DIA PORTUGAL	0%

As marcas que mais respostas deram aos seus consumidores

Marcas	Taxa de resposta*
CONTINENTE	93%
PINGO DOCE	76%
INTERMARCHÉ	24%
JUMBO	5%
LIDL	3%
MINIPREÇO DIA PORTUGAL	0%

Sobre o Portal da Queixa

O Portal da Queixa é a maior rede social de consumidores em Portugal. Criada em Junho de 2009, esta plataforma é o canal de reclamações por excelência, possibilitando o diálogo e a partilha de experiências, entre o público e as marcas, com vista ao entendimento e à resolução das reclamações. Além disso, a sua missão informativa e preventiva contribuiu para que, em diversos casos, fosse feito o alerta e a denúncia às autoridades competentes, de burlas e esquemas fraudulentos, evitando assim que mais consumidores fossem lesados.

Contactos:

Telefone: 707 100 042 | 938 986 174

Carla Ribeiro Oleiro - carlaoleiro@portaldaqueixa.com