



No âmbito do Dia Mundial do Consumidor, 15 de março

O Portal da Queixa recebeu mais de 54 mil reclamações só no último ano, desde o lançamento da nova plataforma

Cada vez mais portugueses procuram a solução através das plataformas *online*, nomeadamente o Portal da Queixa como a maior rede social de consumidores

Lisboa, 13 de março de 2017 – O Portal da Queixa registou um aumento exponencial de reclamações recebidas (+169%), comparativamente aos valores obtidos no período homólogo, após o lançamento do seu novo *website* e respectiva reformulação da identidade visual a 15 de março de 2016.

Tendo já mais de 8 anos de existência *online*, 2016 foi o ano da consolidação para o Portal da Queixa. Atualmente a plataforma faz a “ponte” entre mais de 119 mil utilizadores registados - com uma média de 7.000 novos registos a cada mês - e 3.300 marcas e entidades públicas registadas.

Foram submetidas, no último ano, mais de 54 mil reclamações pelos consumidores no Portal da Queixa, tendo sido 64% aprovadas, publicadas e enviadas para as marcas e entidades visadas, por se encontrarem de acordo com os termos e condições de utilização.

Pedro Lourenço, CEO do Portal da Queixa, explica este crescimento “os portugueses estão mais conscientes dos seus direitos e sabem que no Portal da Queixa podem fazer as suas reclamações de forma totalmente gratuita. Sabem que podem resolver as suas reclamações com as marcas no canal ideal de consumo”.

Considerado como a plataforma de excelência na partilha e resolução de reclamações, esta tem um alcance de 1.8 milhões de visitas ao site por mês.

As mais de 3.300 marcas presentes no Portal da Queixa, garantem uma resolução de 97.1% das reclamações apresentadas pelos consumidores portugueses. O trabalho que as marcas e entidades públicas presentes desenvolveram em conjunto com os consumidores que efectuaram as suas reclamações, permitiu que a taxa de solução aumentasse, mantendo a sua tendência de crescimento.

Segundo Pedro Lourenço existiu uma mudança de paradigma em Portugal estando as “marcas cada vez mais conscientes que o consumidor dos dias de hoje tem o poder de decisão de compra, baseado na leitura que faz da marca, através das redes sociais. Por isso, passámos rapidamente da “era da transacção” para a “era da relação”, ou seja, as marcas procuram cada vez mais relacionarem-se com os consumidores, com vista à fidelização do mesmo, ao invés da compra por impulso que foi durante muito tempo a estratégia da comunicação.”

A taxa de solução é uma consequência da confiança que portugueses e marcas dão ao Portal da Queixa, como um canal de comunicação para a resolução das suas reclamações.



Assim, cada vez mais portugueses chegam “Do problema à solução” através do Portal da Queixa.

O QUE É O PORTAL DA QUEIXA?

Trata-se de uma espécie de livro de reclamações moderno, e um projecto único na Europa. A maior rede social de consumidores faz a “ponte” entre consumidores e marcas permitindo obter respostas destas, não intervindo no processo de reclamação.

Assim, os consumidores publicam numa plataforma online, totalmente gratuita, as suas reclamações, encontram pessoas com problemas idênticos aos seus e, na maioria dos casos, até acabam por receber uma resposta rápida da empresa da qual reclamam.

Mas mais do que uma plataforma para resolver as insatisfações dos portugueses, o Portal da Queixa permite comparar as marcas do mercado com base no Índice de Satisfação, ler as últimas notícias relativas ao consumo e consultar alertas para possíveis práticas de burla.

QUE CONCEITO ESTÁ POR DETRÁS DO LEMA DO PORTAL DA QUEIXA “DO PROBLEMA À SOLUÇÃO”?

O conceito por detrás do lema “Do problema à solução” tem por base a taxa de solução das reclamações, que é atualmente superior a 97%. O mérito deste sucesso na resolução, é das marcas e dos consumidores, que consideram ter no Portal da Queixa o caminho para a solução.

Este entendimento permite, por um lado, que os consumidores consigam resolver as suas insatisfações no consumo e por outro, que as marcas demonstrem que estão próximas dos seus clientes, resolvendo os seus problemas.

Esse desempenho é depois refletido através do Índice de Satisfação ([como é calculado?](#)), que diferencia a marca da sua concorrência direta.

COMO FUNCIONA O PROCESSO DE RECLAMAÇÃO?

O Portal da Queixa é de utilização gratuita e depois de efetuado um registo na plataforma, baseia-se na partilha de informação sobre determinado produto ou serviço. A reclamação é posteriormente analisada pela equipa de customer care e, caso cumpra as regras, é colocada online e reencaminhada para a marca.

No entanto, nem sempre isto acontece. Das mais de 50 mil reclamações recebidas até hoje, mais de 15 mil foram rejeitadas pela equipa por não se dirigirem com fundamento a uma entidade pública ou privada, conterem linguagem imprópria ou não serem preenchidas com dados válidos.



O Portal da Queixa não intervém na relação dos consumidores com as marcas e por isso não efetua a mediação entre as partes, no entanto, assim que uma reclamação é validada, é enviada uma notificação por email para a marca visada, permitindo que seja dada oportunidade de resposta e de resolução.

PERFIL DOS CONSUMIDORES QUE EFECTUARAM RECLAMAÇÕES

Os dados recolhidos um ano após o lançamento do novo site do Portal da Queixa, a 15 de março de 2016, no Dia Mundial do Consumidor, permitiu traçar o perfil dos consumidores portugueses, que apresentam reclamações através da plataforma:

- 53% são homens;
- 54% têm entre os 25 e os 44 anos;
- área de residência os principais centros urbanos de Lisboa e Porto.

OS NOSSOS NÚMEROS:

- + de **119.000** utilizadores registados (+ de 6.800 novos /mês)
- **1.800.000** páginas visitadas /mês que representam
- **550.000** visitantes únicos (10% do universo de utilizadores de internet em Portugal)
- Recebe em média **4.400** reclamações por mês
- **3.389** marcas presentes na plataforma
- + de **86 mil** reclamações recebidas desde 2009
- TOP **500** dos sites mais acedidos em Portugal (ranking Alexa)

Website: www.portaldaqueixa.com

Facebook: facebook.com/queixas

Twitter: <https://twitter.com/portaldaqueixa>

Para mais informações, por favor contacte:

Pedro Lourenço – plourenco@portaldaqueixa.com

+351 939 363 029