



## SERVIÇOS

# Portal da Queixa recebeu mais de mil queixas de madeirenses

**NO ANO PASSADO HOUVE MAIS 55% DE QUEIXAS PROVENIENTES DA REGIÃO**

ANA LUÍSA CORREIA  
acorreia@dnoticias.pt

Ao longo do ano passado, o Portal da Queixa (maior rede social de consumidores em Portugal disponível em <http://www.portaldaqueixa.com/>) recebeu 1.095 queixas provenientes da Região Autónoma da Madeira. Este total revela um aumento de 55% relativamente ao número de queixas recebidas em 2016 (705).

De acordo com os dados fornecidos ao DIÁRIO pelo Portal da Queixa, das 1.095 queixas recebidas, 728 foram aprovadas, 350 foram respondidas e 164 resolvidas.

Refira-se ainda que, na lista das principais categorias das reclamações, o primeiro lugar é ocupado com o Correio Postal e Expresso (116 queixas ou 15% do total). Seguem-se as Operadoras de TV, Net e Telefone (118 reclamações) e as Viagens e Turismo (114).

As categorias com menos reclamações ao nível regional foram a Saúde (6), a Água, Electricidade e Gás (5) e Desporto e Bem Estar (apenas 4).

## Aumento de 85% ao nível nacional

Em 2017 e ao nível nacional, o Portal da Queixa registou um aumento de 85% no número de reclamações recebidas face ao período homólogo. O total de 80.939 queixas recebidas atesta que os portugueses estão a reclamar mais e que preferem as plata-

## RECLAMAÇÕES POR PRINCIPAIS CATEGORIAS

Correio Postal e Expresso	166
Operadoras de tv, net e telefone	118
Viagens e Turismo	114
Comércio Electrónico	78
Comércio a Retalho	70
Serviços do Estado	59
Banca e Produtos Financeiros	21
Seguros e Planos de Saúde	18
Venda e Reparação Automóvel	17
Transportes Públicos de Passageiros	16
Hiper e Supermercados	11
Restauração	11
Saúde	6
Água, Electricidade e Gás	5
Desporto e Bem Estar	4

formas digitais na hora de reclamar.

Apesar de não intervir na relação dos consumidores com as marcas, não efectuando qualquer mediação do conflito entre as partes – processo este da responsabilidade dos reguladores e organismos competentes, o PORTAL DA QUEIXA, enquanto canal de comunicação digital ao serviço do consumo, tem registado a preferência dos consumidores quando é hora de reclamar.

Na opinião de Pedro Lourenço, CEO & Founder do Portal da Queixa, “As redes sociais e plataformas digitais, assumem-se, hoje, como ferramentas poderosas ao dispor dos consumidores. Ninguém quer perder tempo a escrever uma reclamação que ninguém lê, nem pagar por um serviço de mediação de conflitos quando os próprios consumidores têm ao seu alcance o poder da partilha de opinião, experiências e conseguem influenciar outros. Aqui, quem perde são as marcas se não optarem por estar onde estão os consumidores.”

Com mais de 200 mil utilizadores registados e mais de 21 milhões de visualizações de páginas em apenas 12 meses, o Portal da Queixa recebeu, entre Janeiro e Dezembro de 2017, uma média 220 reclamações por dia.

“Os portugueses estão mais conscientes dos seus direitos e sabem que, no Portal da Queixa, podem fazer

reclamações directamente às marcas, de forma totalmente gratuita, quando não exista razão para accionar os mecanismos legais ou de resolução de conflitos de consumo. Estamos a assistir à democratização na relação dos consumidores com as marcas”, explica Pedro Lourenço.

De acordo com os dados recolhidos, esta startup tecnológica traçou ainda um perfil dos consumidores portugueses que reclamaram através da plataforma, concluindo que 54% são homens; 54% têm entre os 25 e os 44 anos e a residem sobretudo nos principais centros urbanos de Lisboa (30%), Porto (17%) e Setúbal (10%).

# DIÁRIO de Notícias

MADEIRA

## TURISMO NORTE-AMERICANO CRESCE

Até Outubro do ano passado a procura aumentou 18% **P.8**

## TRAPALHÃO COM LINGUA AFIADA SAI À RUA

Esperada grande adesão no cortejo que vai animar, esta tarde, a baixa do Funchal **P.29**

## MADEIRENSES ESTÃO A QUEIXAR-SE MAIS

Em 2017 o 'Portal da Queixa' recebeu mais de 1.000 participações da Região. Correios, operadores de televisão e viagens e turismo dominaram as reclamações **P.6**

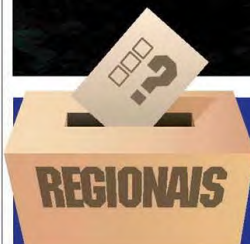
# CALADO JÁ NOMEOU 19 PARA O GABINETE

Entre assessores, adjuntos, secretárias e motoristas o vice-presidente do Governo nomeou, em três meses, quase duas dezenas de colaboradores directos **P.3**



## 570 MIL EUROS PARA 'SEGURAR' ESCARPAS

Cinco empresas participam no concurso público de meio milhão de euros, lançado pelo Governo, para segurar os nove taludes mais instáveis da Região. O objectivo é acabar com as derrocadas **P.7**



## SE AS ELEIÇÕES FOSSEM HOJE, EM QUE PARTIDO VOTAVA?

Saiba o que revela estudo de opinião da Eurosondagem amanhã no DIÁRIO e na TSF.