

Correio Postal e Expresso no topo da lista

Reclamações dos açorianos no Portal da Queixa aumentaram 55%

As reclamações dos açorianos no Portal da Queixa aumentaram 55% no primeiro trimestre deste ano, segundo revelou ao “Diário dos Açores” fonte daquele portal.

No ano passado tinham sido registadas 131 queixas e este ano foram 203.

No topo da lista das queixas (68) está o Correio Postal e Expresso, que cresceu 172%, provando que os açorianos estão a ser cada vez mais mal servidos pelos CTT, aliás a empresa que também vem à cabeça como a que mais reclamações recebe dos açorianos.

A seguir vem o Comércio Electrónico, com 42 queixas e com uma subida de 2% em relação ao trimestre anterior.

As reclamações contras as operadoras de TV, net e telefone aumentaram 12%, com 28 queixas, seguindo-se Água, Electricidade e Gás, com 23 reclamações, um aumento de 64%.

Mas o maior aumento registado pelo Portal da Queixa, 200%, foi na categoria de Banca e Produtos Financeiros, com 6 queixas.

Curiosamente a Restauração foi a única categoria que não registou nenhuma queixa.

Das empresas com sede nos Açores, a SATA Internacional regista 7 queixas.

A nível nacional, no primeiro trimestre de 2018 e face ao período homólogo, o Portal da Queixa - a maior rede social de consumidores do país - registou um aumento na ordem dos 51% do número de reclamações relacionadas com o comércio electrónico.

Um aumento significativo que o Portal da Queixa relaciona com o aumento na utilização da internet pelos portugueses para realização das suas compras.

“Hoje em dia, a internet é uma das ferramentas mais utilizadas pelos portugueses, consequentemente, as experiências de consumo online aumentaram e, inevitavelmente, as reclamações também. No primeiro trimestre de 2018, registámos um aumento de 51% do número de reclamações relativas às compras online”, destaca Pedro Lourenço, CEO do Portal da Queixa.

No entanto, o aumento das reclamações recebidas durante o período referido abrange diferentes sectores de actividade, nomeadamente, Comércio Electrónico, Correio Postal e Expresso, Comércio a Retalho, Serviços do Estado, Água, Electricidade e Gás.

As restantes reclamações subdividem-se pelas categorias de formação e educação, cultura e lazer, animais e serviços empresariais diversos.

De acordo com o fundador da maior rede social de consumidores, “existem inúmeros motivos para os portugueses reclamarem, mas na sua maioria estão relacionados com os atrasos nas entregas de encomendas, mau serviço prestado, como burlas ou esquemas fraudulentos online, entre outros.” O Portal da Queixa é uma startup tecnológica que nasce de um projeto inovador e pioneiro em Portugal. Lançado em 2009, em 8 anos de existência, já recebeu mais de 170.000 reclamações, apresentadas por uma comunidade de 215 mil utilizadores registados online. Hoje, assume-se como a maior rede social de consumidores do país e alcança uma posição de referência nacional, na internet, em matéria de consumo. Actualmente, o Portal da Queixa é visitado por mais de meio milhão de portugueses, todos os meses, que procuram a plataforma para comunicar directamente com outros consumidores, marcas e entidades públicas, bem como, compararem marcas com base no Índice de Satisfação disponível ao consumidor.

CATEGORIAS POR SETOR DE ACTIVIDADE – DADOS DO 1.º TRIMESTRE DE 2018

Principais categorias	N.º reclamações recebidas	
Operadoras de tv, net e telefone	28	12%
Comércio Electrónico	42	2%
Correio Postal e Expresso	68	172%
Comércio a Retalho	8	14%
Serviços do Estado	0	0%
Água, Electricidade e Gás	23	64%
Transportes Públicos de Passageiros	4	100%
Banca e Produtos Financeiros	6	200%
Seguros e Planos de Saúde	20	54%
Viagens e Turismo	7	-22%
Venda e Reparação Automóvel	8	14%
Saúde	1	0%
Hiper e Supermercados	8	167%
Desporto e Bem-estar	1	100%
Restauração	0	-100%

QUAIS AS MARCAS E ENTIDADES COM MAIS RECLAMAÇÕES?

Marca	N.º reclamações recebidas
CTT	45
MEO	20
SATA Internacional	7
GLS	7
TAP	6
CTT Expresso	6
Vodafone	5
eDreams	4
Alfândega de Lisboa	3
NOS	3
Radio Popular	3
Mobibox	3
Autoridade Tributária e Aduaneira	2
Domestic & General Group	2

ageas seguros

um mundo para proteger o seu

Ageas Seguros Private Açores
Consultora Exclusiva Cláudia Botelho

claudia.botelho@private.ageas.pt
https://m.facebook.com/ageasacores/

913 424 994
das 08h, das 9h00 as 18h00 e das 14h00 as 18h00

PUB: Ageas Portugal, Companhia de Seguros, S.A. | Ageas Portugal, Companhia de Seguros de Vida, S.A.

0,70 € Fundado em 1870 por M. A. Tavares de Resende
Director Paulo Hugo Viveiros | Director Executivo Osvaldo Cabral
Quinta-feira, 3 de Maio de 2018 | Ano 149 | N.º 41.559

Diário dos Açores

O quotidiano mais antigo dos Açores

CTT, MEO e SATA no topo da lista
**RECLAMAÇÕES DOS AÇORIANOS
NO PORTAL DA QUEIXA
AUMENTAM 55%**

REGIONAL | PÁG.3



Pub.

abOURO
COMPRIO JOIAS | OURO | PRATA
MESMO PEÇAS PARTIDAS

PAGO A DINHEIRO NA HORA
SIGILO, HONESTIDADE E PRIVACIDADE

AVALIADOR DE ARTIGOS COM METAIS
PRECIOSOS E DE MATERIAIS GEMOLÓGICOS

962 505 090
RUA MACHADO DOS SANTOS N.º 52 PONTA DELGADA



**CÂMARA DE P. DELGADA
ATRIBUI MEDALHA
DE OURO À IRMANDADE
DO SANTO CRISTO**

REGIONAL | PÁG. 2



**Ponta Delgada regista
os maiores preços na habitação
e Graciosa os mais baixos**

REGIONAL | PÁG. 2

CONTINENTE
25 ANOS
É O NOSSO ANIVERSÁRIO!
VENHA A UMA FESTA DE PRÉMIOS E DESCONTOS
Da 24 de abril a 13 de maio de 2018

RAPTOU E TENTOU VIOLAR MENINA DE 14 ANOS

REGIONAL | PÁG. 4

CORTES DE 5% NA COESÃO E AGRICULTURA

REGIONAL | PÁG.4

“Diário dos Açores” inclui amanhã edição especial do Senhor Santo Cristo dos Milagres

ERA IMOBILIÁRIA

RIBEIRINHA
MORADIA | 093180050 | €72.500,00

AGÊNCIA Nº1
A VENDER CASAS EM PORTUGAL

GINETES
TERRENO | 3760 | 093180161 | €25.000,00

FAJA DE BAIXO
MORADIA | 093180183 | €125.000,00

ERA PONTA DELGADA
pontadelgada@era.pt
era.pt/pontadelgada
t. 296 650 240