



No âmbito do 7º aniversário do Portal da Queixa, 1 de junho

PORTAL DA QUEIXA CELEBRA 7 ANOS

Maior rede social de consumidores em Portugal tem mais de 62 mil consumidores registados, um milhão e meio de visualizações por mês e 2.600 marcas associadas

Lisboa, 31 de maio de 2016 – O Portal da Queixa, a maior rede social de consumidores em Portugal, celebra o seu sétimo aniversário. Foi no dia 1 de junho de 2009 que a plataforma foi lançada em Portugal. Desde cedo, o Portal da Queixa gerou grande interesse por parte de consumidores e marcas. Por um lado, por ter sido uma plataforma online inovadora em Portugal, e por outro lado, por ter permitido que de uma forma simples, fácil e cómoda qualquer consumidor conseguisse apresentar uma reclamação e chegar mais rapidamente à solução, juntamente com a marca.

O Portal da Queixa é já uma referência na internet em matéria de consumo e no Dia Mundial do Consumidor, a 15 de março de 2016, inovou, lançando uma nova plataforma que permite que cada vez mais portugueses resolvam as suas insatisfações de consumo. Na plataforma os consumidores comunicam diretamente com outros consumidores, marcas e entidades públicas, além de comparar marcas com base no Índice de Satisfação.

Os portugueses reconhecem o serviço prestado como uma mais-valia, por permitir apresentar uma reclamação em qualquer lugar, em apenas 3 passos e sem qualquer custo associado.

Os sete anos do Portal da Queixa assinalam o sucesso desta plataforma junto dos mais de 62 mil consumidores, 2.600 marcas e entidades públicas presentes e 100.000 fãs nas redes sociais: 32 mil reclamações recebidas, 95% de taxa de sucesso na resolução e 26 milhões de visualizações ao site.

Cada vez mais portugueses reconhecem o Portal da Queixa como a forma de chegarem “Do problema à solução”.

O Portal da Queixa, ainda este ano, vai internacionalizar o projeto para outros mercados europeus. Espanha será o primeiro mercado.

Reclamações em 2016

Desde o início de 2016 até ao final de maio, apenas 5 meses, o Portal da Queixa já recebeu 13 mil reclamações, relativas às mais diversas áreas e setores de atividade (telecomunicações, supermercados, eletricidade e gás, lojas online, entre outros).

Setores e Empresas com mais reclamações em 2016

Desde o início de 2016, até final do mês de maio, os cinco setores que receberam mais reclamações no Portal da Queixa foram: TV, Internet e Comunicações (2208), Serviços Públicos (1283), Comércio eletrónico (1107), Comércio (1013), Eletricidade e gás (906).



As marcas e entidades públicas que mais reclamações receberam no Portal da Queixa, foram: MEO, NOS, CTT, Segurança Social, Vodafone, Galp On, EDP, Medicare, Goldenergy e Centro Nacional de Pensões.

Quanto à capacidade de resposta, as 10 empresas que demonstraram um índice mais elevado, no Portal da Queixa, foram: CTT, MEO, Medicare, Segurança Social, Conforama, Vodafone, Goldenergy, Viagens eDreams, Galp On e Cabovisão.

As marcas e entidades públicas, que desde o início de 2016 até final do mês de maio, mais resolveram as reclamações dos consumidores foram: Segurança Social, Medicare, Goldenergy, Centro Nacional de Pensões, Galp On, Continente, CTT, MEO, Cabovisão e Pingo Doce.

Os motivos que levam os consumidores a apresentar reclamações diferem em função do setor de atividade. Entre as razões mais frequentes para apresentar a reclamação, destaque para a má prestação de serviços e atendimento; fidelizações, tarifários e alterações de contratos; burlas e fraudes; bem como reembolsos e trocas.

Sobre o Portal da Queixa

O Portal da Queixa é a maior rede social de consumidores em Portugal. Criada a 1 de junho de 2009, esta plataforma é o canal de reclamações por excelência, possibilitando o diálogo e a partilha de experiências, entre os consumidores 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.

Website: www.portaldaqueixa.com

Facebook: facebook.com/queixas

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

Para mais informações, por favor contacte:

Carla Oleiro - carlaoleiro@portaldaqueixa.com

Telm: +351 938 986 174