

Comunicado

Porto, 29 de Outubro de 2015

Portal da Queixa desaconselha compras através do site ClubeFashion

Só no último mês, o Portal da Queixa recebeu por parte dos consumidores mais de 100 reclamações dirigidas à empresa MGH ClubeFashion - Comércio de Produtos de Moda Lda., proprietária da marca ClubeFashion. Apenas em 2015 a entidade já recebeu quase **400 reclamações de consumidores insatisfeitos**, das quais **91% não obtiveram**, até ao momento, **resposta**.

De salientar que a cada reclamação recebida, o Portal da Queixa notifica a entidade visada a dar resposta e volta a lembrar por mais cinco semanas seguidas, de forma a solicitar o contacto com o consumidor.

Este é um dos casos flagrantes, em que a entidade demonstra não ter intenção de contactar com o consumidor em matéria de reclamação.

Nas reclamações recebidas pelos utilizadores do portal, destacam-se as experiências de fraude em compras através do site clubefashion.com, nomeadamente o incumprimento dos prazos de entrega, o reembolso do valor das encomendas não enviadas e a falta de assistência técnica no apoio ao cliente por e-mail e telefone.

Por conseguinte, o Portal da Queixa **desaconselha os consumidores a efectuarem compras através do site ClubeFashion**, tendo em conta os relatos de más experiências de consumo por parte dos seus utilizadores.

O portal aconselha ainda que, antes de comprar, o consumidor faça uma pesquisa, leia os termos e condições e tenha em atenção os seus direitos e deveres no momento em que adquire produtos e serviços online.

Segundo a legislação em vigor, no caso das compras online, os consumidores têm 14 dias para cancelar as encomendas e devolver os produtos após a sua recepção, sem necessidade de apresentar qualquer justificação para o cancelamento e devolução. A empresa deve reembolsar o dinheiro no prazo de 14 dias. Caso o produto esteja indisponível, o vendedor deve efectuar a devolução do dinheiro no prazo máximo de 30 dias.

Sobre o Portal da Queixa

O Portal da Queixa é uma plataforma de referência dos consumidores na internet, em matéria de consumo em Portugal. Desde o início do projecto, em Junho de 2009, o portal tornou-se um local onde os consumidores podem exercer o seu direito de expressão, sendo esta positiva ou negativa.

Uma característica do projecto é possibilitar o diálogo, feedback e partilha de experiências de consumo de produtos/serviços entre consumidores e entidades, com vista ao entendimento, resolução e a fidelização.

Uma segunda característica é a pesquisa de informação com base em testemunhos fidedignos relatados por consumidores, que permite às entidades resolver as situações descritas, relativamente à qualidade dos seus produtos e serviços.

A informação contida no Portal da Queixa, também, permitiu por várias vezes o alerta e denúncia às autoridades de burlas e esquemas fraudulentos, permitindo que estes fossem identificados. Estes alertas permitiram também que muitos consumidores não efectuassem compras e negócios na internet, após terem sido informados de tais actos ilícitos.

O Portal da Queixa é um projecto de sucesso que continua em crescimento e em 2016 apresentará novidades para todos os utilizadores do portal.

###

Para mais informações por favor contactar:

Carla Oleiro
Head of Marketing and Communications
Portal da Queixa
938 986 174
carlaoleiro@portaldaqueixa.com
www.portaldaqueixa.com