
DIA MUNDIAL DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

PORTAL DA QUEIXA: ‘Consumidores portugueses estão desprotegidos e desinformados sobre os seus direitos’

Maior rede social de consumidores do País defende maior informação dos organismos de proteção ao consumo

No âmbito do **Dia Mundial dos Direitos do Consumidor** (15 de março) o **Portal da Queixa**, a maior rede social de consumidores de Portugal, realça que os portugueses estão, ainda, **desprotegidos e desinformados** em matéria de direitos e aponta alguns casos. Considerando que a data é importante para identificar o que pode ser melhorado, defende a necessidade de haver uma maior informação prestada pelos organismos de proteção ao consumo.

Face ao crescimento, na ordem dos 85%, do número de reclamações registadas na plataforma em 2017 [80.393 queixas], o **Portal da Queixa** – que não tem como objetivo substituir os reguladores e os organismos de mediação e resolução de conflitos, agindo apenas como um meio de comunicação digital que interliga consumidores e marcas – analisou e identificou várias situações que atestam que os consumidores portugueses não estão devidamente esclarecidos e informados acerca dos seus direitos como compradores.

Se, por um lado, reconhece-se que as novas tecnologias e a internet vieram facilitar o contacto entre compradores e vendedores, por outro lado, constata-se que trouxeram novos riscos para a sociedade de consumo. A falta de informação e experiência colocam os consumidores numa posição fragilizada, não estando estes, na sua grande maioria, preparados para identificar se estão perante práticas abusivas ou fraudulentas.

Pedro Lourenço, CEO & Founder do Portal da Queixa, explica a fragilidade dos consumidores:

“Os portugueses vão estando conscientes dos seus direitos, no entanto, os seus mecanismos de defesa estão obsoletos face às novas estratégias de vendas que são, cada vez mais, agressivas. O consumidor atual tem de estar mais atento, sendo crucial que tenha um maior conhecimento no

momento da compra, caso contrário, será um alvo fácil e o atropelo aos seus direitos será inevitável. É, por isso, fundamental que o consumidor português acompanhe esta mudança e, neste caminho, é imperativo haver uma maior informação prestada pelos organismos de proteção ao consumo.”

No **Portal da Queixa**, os casos reportados (as queixas registadas) acabam por funcionar como alertas. *“A partilha de experiências dos consumidores na plataforma permite identificar os principais riscos dos portugueses no consumo. Deste modo, os consumidores sabem que, no Portal da Queixa, podem encontrar - de forma totalmente gratuita - testemunhos que se traduzem em conselhos práticos que podem servir para evitar a necessidade de acionar os mecanismos legais ou de resolução de conflitos de consumo”,* sublinha Pedro Lourenço.

Assim, no sentido compreender-se o que pode ainda ser melhorado ao nível da proteção aos direitos do consumo e, a propósito das comemorações do **Dia Mundial dos Direitos do Consumidor**, o **Portal da Queixa** revela alguns dos casos que mais evidenciam que os consumidores não estão protegidos e que não estão devidamente informados dos seus direitos.

SERVIÇOS DE VALOR ACRESCENTADO E WAP BILLING

No **Portal da Queixa**, o número de reclamações dirigidas às empresas que prestam serviços de Wap Billing e envio de SMS aumentaram 635%, em 2017. Um problema que afeta milhares de consumidores e com tendência a crescer durante o primeiro semestre de 2018.

O Wap Billing não se encontra no âmbito da Lei das Comunicações Eletrónicas (regulada pela ANACOM) estando, neste caso, sob a supervisão da ASAE por ser considerado uma compra efetuada à distância. Ora, mais uma vez, vem colocar no consumidor o ónus de combater estas práticas através da denúncia, ao contrário do que seria expectável, na medida em que deveria ser efetuado pelo regulador.

“Embora as entidades reguladoras estejam atentas ao problema, a sua ação é quase sempre reativa e não pró-ativa, o que leva à perda de milhões de euros por parte dos consumidores portugueses, até se tornar pertinente a análise ao problema. Por isso, no nosso entendimento será necessário dotar os consumidores de conhecimento, através de campanhas de informação e sensibilização de forma a salvaguardar os interesses dos consumidores e preveni-los contra práticas comerciais agressivas e abusivas”, defende Pedro Lourenço.

COMÉRCIO ELECTRÓNICO: LESADOS DAS INSOLVÊNCIAS

Em 2017, o **Portal da Queixa** registou 8.538 reclamações (média de 23/dia) efetuadas pelos consumidores portugueses referentes a compras online. Estima-se que, este ano, perto de 45% dos consumidores comprem, pelo menos, uma vez online. Cerca de metade dos compradores em Portugal correrão o risco de pagarem por algo que nunca chegará a casa.

“Esta sensação de impunidade é real no comércio eletrónico, pois não existe forma de o comprador verificar a idoneidade do vendedor, que não seja pela experiência da compra e, caso seja gorada, só servirá para alertar outros e nunca para responsabilizar os prevaricadores. Estamos perante um vazio legal e de supervisão, que permite a venda sem stocks, até lesar centenas de consumidores sem qualquer consequência”, alerta Pedro Lourenço.

DÉBITOS DIRETOS E AS COBRANÇAS ABUSIVAS

Em 2017, o **Portal da Queixa** registou um crescimento do número de reclamações devido a débitos diretos, na ordem dos 91%. A grande maioria dos consumidores não tem conhecimento que pode e deve controlar as autorizações de débitos diretos na sua conta e, por isso, muitos são lesados por cobranças abusivas e indevidas.

“O principal conselho que os consumidores podem seguir é estarem bem informados dos valores que têm contratados e editarem as autorizações de DD, através do homebanking ou do MB, limitando o valor de débito - nunca inferior ao contratado, mas com uma folga comportável – para que, no caso de ser solicitada ao banco uma transação de valor superior, esta ser recusada e obrigar a entidade credora a informar a razão pela qual pretende cobrar mais. Este balizamento de valores de cobrança permite ao consumidor controlar os seus débitos e nunca ser apanhado de surpresa com retiradas inesperadas de montantes da sua conta”, adverte Pedro Lourenço.

FALHAS INFORMÁTICAS QUE PREJUDICAM O CONSUMIDOR

No **Portal da Queixa**, o primeiro “boom” de reclamações dirigidas à Galp On teve início em agosto de 2017, ultrapassando o registo de mais de 100 insatisfações dirigidas a este fornecedor de eletricidade e gás, em apenas um mês. Foram identificados os mais variados problemas, contudo, o que estava a preocupar os consumidores portugueses era a faturação com meses de atraso, representando 44% das queixas recebidas.

“Sendo o gás natural um serviço público essencial, deve ser prestado de acordo com determinados padrões de qualidade, nomeadamente, da prestação atempada da informação de como e quando será cobrado, o que neste caso não aconteceu. A piorar o cenário, o facto de terem sido cobradas faturas em atraso, sem a possibilidade de fracionamento dos valores, o que, não só viola claramente a lei, como também, representa um desrespeito pelos consumidores”, refere Pedro Lourenço.

GINÁSIOS: FIDELIZAÇÃO ILEGAL OU DESCONHECIMENTO DOS CONSUMIDORES?

Em 2017, entre as mais de 300 reclamações dirigidas aos ginásios através do **Portal da Queixa**, a maioria refere-se às grandes cadeias de ginásios pela forma como são apresentadas as oportunidades low-cost: não são prestadas as informações em detalhe ou com a clareza necessária para o devido esclarecimento do consumidor.

“Estamos perante um cenário em que a informação é veiculada erroneamente, muitas vezes, pela omissão do prestador do serviço ou adquirida através do senso comum, o que resulta numa penalização ao consumidor. Existindo perto de 5% dos portugueses afetos à prática desportiva em ginásios, seria pertinente uma ação de sensibilização por parte dos agentes de fiscalização de forma a conter o número de casos de rescisões contratuais com consequências financeiras para os clientes,” defende Pedro Lourenço.

LEI DO ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Em 2017, o **Portal da Queixa** registou 122 reclamações referentes à não aplicação da lei, por desconhecimento na execução da mesma, por parte do prestador ou do consumidor. Esta é mais uma clara evidência da falta de informação ou do não conhecimento da aplicação dos seus direitos, que caracterizam os consumidores atuais.

“A maioria das reclamações são dirigidas a hiper e supermercados, mas também existem algumas relativas ao atendimento em lojas de vestuário e acessórios. Entre todas existe um factor em comum: o não respeito da lei e até a negação do direito à prioridade”, informa Pedro Lourenço.

RECLAMAÇÕES: MECANISMOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO

A evolução também chegou aos reguladores e autoridades fiscalizadoras, exemplo disso foram as medidas implementadas com o novo Livro de Reclamações Eletrônicas, abrangendo desde a nova plataforma de Queixas Eletrônicas do Ministério Público, até ao renovado Portal do Cliente Bancário do Banco de Portugal. No entanto, ainda subsiste muita desinformação por parte dos consumidores, acerca do papel de cada uma destas organizações.

A ASAE talvez seja a mais visada nesta incerteza, tendo em conta que garante a gestão da maioria das reclamações efetuadas através do Livro de Reclamações, contudo, apenas 10% estão no âmbito da sua ação interventiva e fiscalizadora. A grande maioria refere-se a casos de mau atendimento, ou seja, está fora das competências da ASAE, o que levanta um problema grave, uma vez que, a maioria das reclamações não é alvo de tratamento e representa uma quebra dos níveis de qualidade dos serviços prestados no consumo.

Neste campo, destacam-se as redes sociais – onde se enquadra o **Portal da Queixa** – reconhecidas, cada vez mais, como veículos privilegiados pelos consumidores no momento de partilharem as suas insatisfações, quer pela opinião massificada e longo alcance, quer pela ação muito interventiva junto das marcas que estão presentes no mercado.

“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 burocrático e obsoleto - como por exemplo as associações de consumidores - quando os próprios consumidores têm ao seu alcance o poder da partilha de opinião, experiências e de influenciar outros. Aqui, quem perde são as marcas se não optarem por estar onde estão os consumidores”, remata o porta-voz do Portal da Queixa.

SOBRE O PORTAL DA QUEIXA

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 na internet de referência nacional em matéria de consumo.

Atualmente, o **Portal da Queixa** é visitado por **mais de meio milhão de portugueses**, todos os meses, que procuram a plataforma para comunicar diretamente com outros consumidores, marcas e entidades públicas, bem como, compararem marcas com base no Índice de Satisfação disponível ao consumidor.

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.

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.

Para mais informações contactar:

COMUNICAR-se - Agência de Comunicação

RAQUEL GARCEZ PACHECO

+351 933 964 497



COMUNICAR-se
O Poder da Comunicação.

comunicar-se@comunicar-se.com

www.comunicar-se.com