

Comunicado

Porto, 09 de dezembro de 2015

Aumento de 50% nas reclamações de compra e venda entre particulares através da internet

Disparou o número de reclamações no Portal da Queixa, que visam a plataforma online OLX

Só no último ano, o Portal da Queixa recebeu quase 150 relatos de burlas, o dobro comparativamente ao ano passado, por parte de consumidores particulares que utilizaram a plataforma online OLX, para comprarem e venderem online.

O OLX, marca que pertence à empresa “FixeAds – Serviços de Internet, S.A.”, tem respondido no Portal da Queixa a cerca de 92% das reclamações, manifestando apoio aos pedidos de ajuda, contudo, apenas conseguiu resolver cerca de 19% das reclamações apresentadas. As situações relatadas pelos consumidores são, na sua grande maioria, referentes a transacções efectuadas entre particulares e devem-se ao incumprimento dos prazos de entrega dos produtos e ao reembolso do dinheiro, após não terem recebido a encomenda por parte do vendedor. De salientar que, a maioria das reclamações não visa directamente a plataforma OLX, no entanto são muitos os relatos que sugerem a implementação de um sistema de *feedback*, que iria permitir um maior controlo e verificação dos particulares que utilizam o site, reduzindo desta forma a probabilidade de anúncios fraudulentos.

O **Portal da Queixa recomenda** que em qualquer caso, para uma compra segura, os consumidores devem encontrar-se sempre presencialmente com os vendedores para verificar o artigo, antes de efectuar o pagamento.

O **Portal da Queixa recomenda** que o consumidor deve estar alerta a alguns sinais antes de concluir a transacção no site OLX:

- Se considerar que o preço do produto é estranhamente baixo;
- Se a descrição do artigo conter erros;
- Se for escrito em português pouco correcto/mal traduzido;
- Se a conta do vendedor tiver sido criada há pouco tempo;
- Se o consumidor tentar fazer negócio presencialmente mas o vendedor tentar evitar esse encontro;

Por sua vez, o **OLX** recomenda no seu site que o consumidor deve ter sempre presente que **não deve:**

- Enviar dinheiro de avanço;
- Enviar cópias de documentos;
- Enviar dinheiro para o estrangeiro;
- Efectuar pagamentos via *Western Union* ou *Paypal*.

Se o consumidor pensar que pode ser, ou foi, vítima de burla ou fraude deve entrar em contacto directo com o OLX a pedir um esclarecimento da situação. Seguidamente deve dirigir-se às autoridades competentes, efectuar uma queixa de fraude fornecendo todos os dados necessários.

O Portal da Queixa considera que é uma situação preocupante, pelos relatos recolhidos de consumidores que fazem o pagamento através de transferência bancária e nunca chegam a receber os artigos ou a devolução do dinheiro, e alerta todos os consumidores que pretendem efectuar compras através do site OLX para pesquisarem, o nome do vendedor, NIB ou contacto no Google, tentando assim evitar situações de burlas ou fraudes!