
Portal da Queixa registou aumento exponencial no número de reclamações, dirigidas às empresas de entregas de encomendas, face ao período homólogo

CORREIO EXPRESSO: RECLAMAÇÕES AUMENTARAM 212%

Atrasos, extravios e retenção de encomendas estão na origem das queixas

As reclamações feitas às empresas de correio expresso aumentaram 212% entre 1 de outubro de 2017 e 14 de dezembro de 2017, face ao período homólogo. A constatação é do **PORTAL DA QUEIXA** - maior rede social de consumidores online do país - que identificou este aumento exponencial pelas reclamações registadas na sua plataforma, dirigidas às empresas de entregas de encomendas. Atrasos, extravios e retenção de encomendas estão na origem das queixas.

“Desde o início de outubro até hoje, verificou-se um aumento de **212%** no número de reclamações, dirigidas às empresas que efetuam o transporte das encomendas, do vendedor até ao comprador, face ao período homólogo de 2016. Este volume de **2.165 reclamações em apenas 2 meses e meio**, deve-se na sua grande maioria ao atraso na entrega das encomendas, a falta de apoio ao cliente, entregas falhadas, dificuldades de contacto e a entrega danificada”, informa o Portal da Queixa, sublinhando que, “só nos primeiros 14 dias de dezembro, já foram recebidas mais de **500 reclamações** sendo que um dos problemas proeminentes é o estado das encomendas dos consumidores, nomeadamente a possibilidade de **não ser entregue a tempo** para o Natal, do **extravio** ou até mesma pela **retenção** na Alfândega de Lisboa.”

Pedro Lourenço, CEO & Founder do Portal da Queixa, relaciona este aumento *“com a alteração do comportamento do atual consumidor (cada vez mais adepto das compras online), e com o facto de as empresas de correio expresso não estarem preparadas para um aumento de compras através da internet, realidades manifestamente evidentes na Black Friday (final de novembro) e na própria época do Natal.”*

Na opinião de Pedro Lourenço, *“embora a maioria das empresas de correio expresso não seja contratadas pelo cliente final - pois são um serviço pago pelo vendedor -, numa economia digital como a atual, tornaram-se intermediários fundamentais para que o comércio online cresça com a fluidez e confiança necessária por parte dos consumidores portugueses”*, rematando que *“Infelizmente, esse não tem sido o*

comportamento de algumas marcas que frequentemente recebem reclamações que colocam em causa a confiança dos consumidores no setor.”

Ranking por número de reclamações da categoria Correio Expresso, desde outubro de 2017:

CTT	964
GLS	257
Chronopost	173
Seur	152
MRW	88
DHL	37

Marcas como a **NACEX, Go Express, FedEx, Rangel e Via Directa**, apresentam um alto Índice de Satisfação, que é o resultado do tratamento e resolução das reclamações apresentadas, em que os consumidores recomendam os seus serviços, através do inquérito de satisfação colocado à consideração dos mesmos.

Sobre o Portal da Queixa:

O facto de uma marca ter reclamações é uma natural consequência da sua presença no mercado. Agora, quando um cliente reclama de um produto ou serviço, é expectável que ambas as partes (marca e consumidor) iniciem um processo relacional, com vista a encontrar a solução para o problema apresentado. Esta é a verdadeira essência do **Portal da Queixa**: agilizar, estreitar e facilitar a comunicação entre os intervenientes, de uma forma isenta, sem intervir no processo de reclamação, sem mediar o conflito, mas tendo, sempre, como principal objetivo passar ‘Do Problema à Solução’.

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