

No âmbito da apresentação dos resultados do primeiro semestre do ano

O Portal da Queixa recebeu 33.646 reclamações só nos primeiros 6 meses de 2017

Portugueses usam cada vez mais a internet para reclamar: mesmo com o lançamento do Livro de Reclamações online, as reclamações recebidas via Portal da Queixa disparam 203% nos primeiros 6 meses do ano

Lisboa, 27 de julho de 2017 – O Portal da Queixa registou um aumento, na ordem dos **203%** no número de reclamações recebidas, relativo ao primeiro semestre de 2017, face ao período homólogo.

Ano	N.º reclamações recebidas no 1º semestre
2017	33.646
2016	16.534

Os resultados divulgados pelos Portal da Queixa, demonstram um claro crescimento na procura das plataformas digitais, por parte dos consumidores portugueses, para dirigirem as suas reclamações às marcas e entidades públicas em Portugal. Exemplo disso foi o recente lançamento do Livro de Reclamações em formato digital.

“Esta mudança de paradigma é tão evidente que o número de reclamações aumentou de forma exponencial e ultrapassou os objectivos iniciais, para os primeiros seis meses de 2017”, refere o CEO da plataforma, **Pedro Lourenço**.

Entre janeiro e junho de 2017, o Portal da Queixa recebeu em média **200 reclamações por dia**. A maioria das reclamações visa as seguintes categorias:

Categoria	N.º reclamações recebidas
Operadoras de TV, Net e Telefone	5.031
Serviços Sociais e Administração Pública	2.578
Compras e Grande Consumo	2.315
Correio, Transporte e Logística	2.092
Electricidade, Água e Gás	1.654
Comércio Electrónico	1.225
Companhias de Seguros e Planos de Saúde	820
Transportes Públicos	745
Bancos e Financeiras	678

Com uma comunidade de mais de **150 mil utilizadores registados**, a maior rede social de consumidores, registou o seu maior crescimento com uma média de **8 mil novos registos mês**.

Pedro Lourenço explica este crescimento “a facilidade e a rapidez online, para fazerem as suas reclamações, aliado ao facto de ser **totalmente gratuita**, leva cada vez mais portugueses a preferirem partilhar as suas experiências de consumo na plataforma, em vez dos tradicionais canais das marcas que fecham a comunicação.”.

Nos primeiros 6 meses do ano o Portal da Queixa ultrapassou os **10 milhões de páginas vistas**. Mais que uma plataforma para resolver as insatisfações dos portugueses, o Portal da Queixa permite comparar as marcas do mercado com base no **Índice de Satisfação**, ler as últimas notícias relativas ao consumo e consultar alertas para possíveis práticas de burla.

AS MARCAS MAIS RECLAMADAS DE JAN A JUN DE 2017

Marca	N.º reclamações recebidas no 1º semestre
MEO	2.574
NOS	2.426
CTT	1.612
Vodafone	1.004
Goldenergy	691
Galp On	443
Nowo	430
EDP Comercial	425
eDreams	414
Worten	379

ENTIDADES PÚBLICAS MAIS RECLAMADAS DE JAN A JUN DE 2017

Marca	N.º reclamações recebidas no 1º semestre
Segurança Social	1.590
Autoridade Tributária e Aduaneira	490
Serviço Nacional de Saúde	225
Ministério da Educação e da Ciência	154
ADSE	121
Câmara Municipal de Lisboa	110
IEFP	82

PRINCIPAIS “CASOS” MAIS RECLAMADOS DE JAN A JUN DE 2017

Lei do atendimento prioritário

A nova legislação veio obrigar "todas as entidades públicas e privadas que prestem atendimento presencial ao público" a "prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas e pessoas acompanhadas de crianças de colo". Em jeito de balanço, só no período considerado dos seis primeiros meses de 2017, o Portal da Queixa registou **88 reclamações** referentes à não aplicação da lei.

Subscrições de serviços de SMS de valor acrescentado

As reclamações de clientes de telecomunicações que se sentem burlados circulam há anos na Internet. No Portal da Queixa foram registadas **809 reclamações** entre janeiro e junho de 2017, acerca de subscrições indevidas de serviços de SMS de valor acrescentado.

A maioria diz respeito a assinaturas feitas inadvertidamente, pois os consumidores garantem que clicaram em imagens ou links que não indicavam que estavam a comprar um serviço pago. Também relatam dificuldades em cancelar as cobranças e queixam-se da falta de cooperação das operadoras.

Aumento da mensalidade de serviços de TV a clientes fidelizados contratualmente

No início do ano, os operadores de telecomunicações procederam a alterações contratuais, sobretudo aumentos de preços, contudo depois da entrada em vigor da Lei 15/2016, de 17 de junho que reforça a proteção dos consumidores nos contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas com período de fidelização, deveriam ter avisado os seus clientes desses aumentos e da possibilidade de rescindirem os contratos sem encargos. Ao Portal da Queixa chegaram mais de **460 reclamações**, só no 1º semestre, que visavam este abuso por parte dos operadores de telecomunicações.

Envio de encomendas por correio expresso e processo alfandegário

Com o exponencial crescimento do comércio electrónico, os serviços de entregas de encomendas postais voltaram a ganhar grande destaque na economia global, pois é o meio que garante a entrega da compra efectuada online. Contudo, com o brutal aumento do volume de encomendas a cada dia, as empresas de correio expresso são alvo de constantes reclamações por demora e dificuldade de entrega, extravio de encomendas, entregas em mau estado, etc. Só nos primeiros meses de 2017, o Portal da Queixa recebeu mais de 2.376 queixas referentes a empresas neste sector.

O processo alfandegário também contribuiu em muito para este aumento do número de reclamações, tendo em conta o tempo excessivo para as encomendas serem expedidas pela AT.

SOBRE O PORTAL DA QUEIXA

O Portal da Queixa é uma startup tecnológica, que estará na próxima edição da Web Summit em Lisboa, sendo já uma referência na internet em matéria de consumo. Lançado em 2009, nos seus 8 anos de existência como rede social de consumidores, já recebeu mais de **115.000 reclamações**, apresentadas por uma comunidade de 150 mil utilizadores registados online.



Neste momento é visitado por mais de **meio milhão de portugueses todos os meses**, que procuram na plataforma comunicar diretamente com outros consumidores, marcas e entidades públicas, além de compararem 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.

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.

Website: www.portaldaqueixa.com
Facebook: facebook.com/queixas
Twitter: twitter.com/portaldaqueixa

Para mais informações, por favor contacte:

Pedro Lourenço, CEO
plourenco@portaldaqueixa.com
+351 939 363 029