
Portal da Queixa realizou estudo nacional sobre práticas de «e-commerce» Mais de 90% dos portugueses já comprou online

Em seis meses, chegaram à maior rede social de consumidores de Portugal quase 4.000 reclamações dirigidas ao comércio online. Cerca de 22 reclamações por dia.

O comércio online está a ganhar, cada vez mais, adeptos por todo o mundo e os portugueses não são exceção. Um estudo sobre comércio eletrónico (e-Commerce) realizado pelo **Portal da Queixa - a maior rede social de consumidores de Portugal** - em parceria com a Netquest, constatou que **mais de 90% dos portugueses inquiridos já comprou online.**

Equipamentos electrónicos e electrodomésticos, acessórios de moda e beleza, estadias em hotéis e apartamentos e viagens são o que os consumidores mais compram online.

Com esta prática a aumentar, o número de reclamações associadas ao comércio eletrónico também registou um aumento significativo. **Ao Portal da Queixa chegam mais de 20 reclamações por dia. Em seis meses, chegaram 3.900 queixas.**

Compras online: Sim ou não?

A esmagadora maioria dos portugueses (92%) afirma já ter adquirido algum produto ou serviço pela internet, sendo que, a faixa etária superior aos 59 anos é a que menos compra através da Internet, em comparação com os restantes grupos.

Apenas **8% dos consumidores não o fez e revela reticência em comprar online**, apontando como principais motivos: a falta de confiança em realizar pagamentos através da internet, o facto de não encontrarem a oportunidade ideal e a falta de confiança na entrega do produto.

Sobre a frequência, quase metade dos inquiridos **(44%) respondeu realizar compras online, entre 2 a 6 vezes por ano.** Quanto menor a idade, maior é a frequência de compras online, conclui-se.

Que tipo de produtos compram online os consumidores?

O estudo realizado pelo Portal da Queixa revela que são vários os tipos de produtos e serviços adquiridos pelos consumidores portugueses via internet. Os mais referidos foram: **equipamentos eletrónicos, acessórios de moda e beleza, estadias em hotéis e apartamentos e viagens.**

Os **consumidores com menos de 40 anos** são os que optam por comprar produtos e serviços mais diferenciados como **viagens de avião, comboio e camioneta; bilhetes de cinema, concertos, eventos desportivos e espetáculos; livros escolares e de leitura; mobiliário e decoração,** entre outros.

Os **homens preferem** a compra de **equipamentos eletrónicos, jogos online e apostas, seguros e aluguer de veículos,** e, por sua vez, **as mulheres compram mais acessórios de moda e beleza, livros, artigos em hipermercados, decoração e artigos relacionados com a puericultura.**

Apesar de o estudo ter sido realizado a nível nacional, os consumidores de Lisboa são os que mais tipos de compra mencionam, destacando-se viagens, entradas para cinema e espetáculos, seguros, compras em supermercados e aluguer de veículos.

Quais as formas de pagamento online mais utilizadas?

A **referência bancária e o cartão de crédito** são os métodos mais utilizados, ficando em **segundo lugar a transferência bancária e o Paypal.**

Os homens são o grupo que paga mais com cartão de crédito, Paypal e MBWay enquanto que as mulheres tendem a preferir a referência bancária.

De referir que há uma relação entre os inquiridos que consultam sempre através de Internet e o uso de Paypal e MBWay.

Comprar em sites nacionais ou internacionais?

A maioria dos entrevistados (6 em 10) não tem preferências geográficas na hora de comprar online. Os restantes inquiridos inclinam-se para sites nacionais, sobretudo mulheres com mais de 59 anos.

A **confiança nos sites é o argumento principal dos entrevistados que preferem sites nacionais,** enquanto que o custo de entrega mais baixo é o motivo principal de preferência por sites estrangeiros.

Os consumidores portugueses aparentam estar satisfeitos com as suas compras online, uma vez que, numa escala de 0 a 10, apresentam uma média de 7.6 no que diz respeito ao atendimento e à qualidade do serviço prestado nas suas compras online.

Os indivíduos com menos de 40 anos, as mulheres, os que costumam procurar informação na internet e os *heavy e medium buyers* (consumidores de alta ou média frequência/volume) são os que melhor avaliam o serviço prestado pelos sites de compras online.

Aumento das compras online gera aumento do número de reclamações

Ao mesmo tempo que os portugueses aderem, cada vez mais, às compras online, verifica-se também um aumento significativo do número de reclamações associadas a esta prática. **Nos primeiros seis meses do ano, chegaram ao Portal da Queixa mais de 3.900 reclamações dirigidas ao comércio online, o que equivale a cerca de 22 reclamações por dia.**

O estudo de âmbito nacional sobre «e-Commerce» foi efetuado entre 14 e 28 de junho de 2018, obteve um total de 5300 respostas (59% do sexo masculino e 41% do sexo feminino) e teve a duração média de 5.4 minutos.

DICAS DO PORTAL DA QUEIXA PARA COMPRAR ONLINE DE FORMA SEGURA:

1. Ter atenção à identificação do site

Antes de comprar qualquer produto ou serviço online, informe-se sobre a empresa que o está a vender. Se o site não tiver uma morada ou um contacto para o qual possa ligar, bem como informações sobre a política de privacidade e segurança, é uma razão para desconfiar da sua veracidade. Informe-se corretamente para não ser alvo de uma fraude.

2. Pesquisar antes de comprar

Pode e deve utilizar plataformas como o Portal da Queixa para pesquisar sobre determinada marca ou empresa, uma vez que, neste tipo de sites consegue encontrar experiências de outros consumidores com esse mesmo produto ou serviço. Os depoimentos de alguns consumidores podem fazê-lo perceber se está ou não a fazer uma boa compra online.

3. Comparar sempre os preços antes de comprar

Os preços de um determinado produto ou serviço pode variar de plataforma para plataforma. Os sites comparadores de preços são a ferramenta ideal, e que deve utilizar, para estes casos. Também os motores de pesquisa podem fornecer informações de preços noutras plataformas online.

4. Ter em atenção aos encargos adicionais

Verifique sempre se, associado à compra de um bem online, não lhe é apresentado taxas ou custos de envios adicionais. Verifique, também, prazos de entregas ou de execução dos serviços adquiridos, uma vez que ao adicionar estas opções à sua compra poderá ter surpresas desagradáveis na hora do pagamento final. Se comprar algo proveniente da União Europeia, não necessita de pagar direitos alfandegários, algo que não acontece caso o seu produto venha de outros países como os EUA ou da China.

5. Selecionar sempre o método de pagamento mais seguro

Antes de proceder ao pagamento final da sua encomenda, certifique-se que o site lhe pede apenas as informações necessárias para concluir a compra. Os pagamentos mais habituais são a transferência bancária e o cartão de crédito, mas se poder evite-os, uma vez que, são menos seguros.

Pode selecionar métodos mais seguros, como por exemplo:

- Envio à cobrança: só paga depois de receber a encomenda. Normalmente tem custos adicionais acrescidos e por isso nem todas as empresas o disponibilizam;
- MBWay: apresenta-se como uma alternativa ao uso do cartão de crédito e é mais seguro;
- Paypal: sistema de pagamento eletrónico bastante seguro;
- Paysafecard: sistema dirigido aos mais novos que funciona como o Paypal e o MBWay, mas com um limite de saldo de 100€

Um último conselho, mas o mais importante: **esteja sempre atento ao extrato do seu banco para confirmar se os valores debitados correspondem ao valor que gastou nas suas compras online!**

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 9 anos de existência, já recebeu mais de **215.000 reclamações**, apresentadas por uma comunidade de **270 mil utilizadores** registados online. Hoje, assume-se como a maior rede social de consumidores do país e alcança uma posição de referência nacional, na internet, 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.”



COMUNICAR-se
O Poder da Comunicação.

ASSESSORIA * COMUNICAÇÃO * MARKETING