

Uber: Queixas aumentaram 112% até final de maio

O **Portal da Queixa** – maior rede social de consumidores de Portugal – analisou as reclamações dirigidas às duas principais empresas de transporte de passageiros em veículos ligeiros do país - **Táxi e Uber** - e verificou que, a Uber registou, nos primeiros cinco meses de 2018, um aumento significativo das queixas, comparativamente com o período homólogo.

Até ao final de maio do ano passado, foram dirigidas à Uber 33 reclamações e, em 2017, em apenas cinco meses, já foram registadas na plataforma do Portal da Queixa cerca de 70 reclamações, **um aumento de 112% das queixas desde o início do ano**. No mesmo período em análise, a ANTRAL (Associação Nacional dos Transportes Rodoviários em Automóveis Ligeiros - entidade que representa a Táxi - registou apenas 36 reclamações (2017), um aumento de 44% face ao ano anterior (25 reclamações).

Reclamações até finais de maio			
Marca	2017	2018	%variação
Antral	25	36	44%
Uber	33	70	112%

Neste momento, Uber e ANTRAL estão com uma diferença de apenas 56 queixas, facto que coloca a empresa de táxis em evidência, uma vez que, a ANTRAL está presente no Portal da Queixa desde 2012, e tem quase o mesmo número de reclamações do que a Uber (presente na plataforma deste 2016).

Por que reclamam os portugueses?

Ambas as empresas de mobilidade no transporte de passageiros em veículos ligeiros apresentam os mesmos motivos de insatisfação por parte dos seus utilizadores, mas em escalas diferentes. **Cobranças indevidas e**

tarifas abusivas, falhas nas emissões de faturas, irresponsabilidades e má educação dos motoristas são os principais motivos das reclamações dirigidas à Uber e Antral.

No Portal da Queixa, um consumidor deixou a seguinte mensagem dirigida à Uber:

“Serve o presente para reportar uma irregularidade referente a uma tarifa que me foi cobrada ontem à noite pela Uber percurso de Lisboa a Oeiras num valor superior a 60 euros. De sublinhar que, horas antes fiz o mesmo percurso (Oeiras -Lisboa) por cerca de 16€ (tenho comprovativos de tudo), num operador da concorrência, o que é manifestamente desajustado e abusivo. Não consigo entrar em contato diretamente com um serviço de assistência deste operador e tive de enviar uma mensagem cujo campo não era o adequado para esta situação concreta a solicitar que procedam à revisão da tarifa aplicável e à cobrança do justo valor, sob pena de proceder a uma reclamação junto do regulador do respetivo setor, da defesa do consumidor e das demais instâncias competentes”. – 25 de abril de 2018

Das diversas reclamações registadas no Portal da Queixa, os principais motivos de insatisfação dirigidos **apenas à Uber** prendem-se com **a falha no serviço e com débitos realizados sem pedido de transporte.**

Motivos	Uber	Antral
Cobranças indevidas/tarifas	28	11
Falha no serviço	12	
Falha na emissão faturas	7	2
Irresponsabilidade do motorista/má educação	14	24
Débitos realizados sem pedido de transporte	10	

Uber não responde aos problemas dos consumidores

A ausência de resposta (apenas 14 respostas em 229 reclamações) e a baixa taxa de resolução dos problemas dos consumidores, coloca a Uber com um baixo Índice de Satisfação – atribuído pelos consumidores no Portal da Queixa - **34.9%** em 100%. As 14 respostas verificadas foram dadas até 1 de fevereiro, sendo que, depois dessa data, não houve qualquer interação por parte da marca.

Por sua vez, a Antral, apresenta **uma taxa de resposta de 99%** e o seu Índice de Satisfação é de **52.4%** em 100%.

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 **180.000 reclamações**, apresentadas por uma comunidade de **230 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.

Para mais informações contactar:
COMUNICAR-se - Agência de Comunicação
ALEXANDRA MENDONÇA
+351 933 964 497