

16.702 reclamações recebidas só nos primeiros 3 meses de 2017

Portugueses usam cada vez mais a internet para reclamar: Reclamações recebidas no Portal da Queixa dispararam 168% nos primeiros 3 meses do ano

Lisboa, 19 de abril de 2017 – O Portal da Queixa registou um aumento, na ordem dos **168%** no número de reclamações recebidas, relativo aos primeiros 3 meses do ano de 2017, face ao período homólogo.

Os resultados divulgados pelos Portal da Queixa demonstram um crescimento na procura da plataforma, por parte dos consumidores portugueses, para dirigirem as suas reclamações às marcas e entidades públicas em Portugal.

Pedro Lourenço, CEO do Portal da Queixa, acredita que “o Portal da Queixa, tem vindo a tornar-se numa **plataforma de referência para os consumidores** na sua relação com as marcas e por isso, é clara e evidente a alteração do paradigma das reclamações em Portugal.”

A mudança de paradigma é tão evidente que “o número de reclamações aumentou de forma exponencial e ultrapassou os nossos objectivos iniciais: nos primeiros três meses de 2017”, refere o responsável pela plataforma.

Entre janeiro e março de 2017, o Portal da Queixa recebeu em média **187 reclamações por dia**. A maioria das reclamações visa as operadoras de telecomunicações, empresas de transporte e logística e entidades públicas.

Com uma comunidade de mais de **127 mil utilizadores registados**, a maior rede social de consumidores, registou o seu maior crescimento nos primeiros três meses do ano – com uma média de **7 mil novos registos por mês**.

Pedro Lourenço explica este crescimento “os portugueses estão mais conscientes dos seus direitos e procuram no Portal da Queixa a facilidade e a rapidez online, para fazerem as suas reclamações de forma **totalmente gratuita**.”

Nos primeiros 3 meses do ano o Portal da Queixa ultrapassou os **5 milhões de páginas visitadas** às mais de **3.300 marcas registadas**, representando um aumento de 67% face ao período homólogo.

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 MAR DE 2017

<i>Marca</i>	<i>N.º reclamações recebidas</i>
MEO	1446
NOS	1250
CTT	794
Vodafone	547
Goldenergy	379
EDP	265
Edreams	239
Galp On	212

MARCAS QUE MAIS RESOLVERAM AS RECLAMAÇÕES DE JAN A MAR DE 2017

<i>Marca</i>	<i>N.º reclamações resolvidas</i>
NOS	664
Medicare	156
Worten	74
Conforama	72
CTT	58

ENTIDADES PÚBLICAS EM DESTAQUE

Das entidades públicas presentes no Portal da Queixa, a **Segurança Social** é uma entidade que se destaca por ter recebido perto de **580** reclamações só nos primeiros três meses do ano. De igual modo é dado o destaque ao **Centro Nacional de Pensões**, que recebeu cerca de **270** reclamações. Seguem-se o Serviço Nacional de Saúde com 102, o Autoridade Tributária e Aduaneira com 100, o Ministério da Educação e da Ciência com 92 e a ADSE com 48.



SOBRE O PORTAL DA QUEIXA

O Portal da Queixa é 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 95.000 reclamações, apresentadas por uma comunidade de 127 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](https://www.facebook.com/queixas)

Twitter: <https://twitter.com/portaldaqueixa>

Para mais informações, por favor contacte:

Pedro Lourenço – plourenco@portaldaqueixa.com

+351 939 363 029