

Correio, transportes e bancos com mais reclamações no Portal da Queixa

Açorianos queixaram-se menos no ano passado

O Portal da Queixa registou no ano passado um decréscimo de reclamações por parte dos açorianos em 11% face ao ano anterior.

Segundo dados a que o Diário dos Açores teve acesso, as categorias com maior número de reclamações com origem na Região Autónoma dos Açores foram os Correios, Transporte e Logística (35%), Comunicações, TV e Media (8%), Informática, Tecnologia e Som (7%), Bancos, Financeiras e Pagamentos (7%), Hotéis, Viagens e Turismo (6%).

As percentagens são referentes ao valor no total das reclamações.

No entanto, as categorias que registaram os maiores aumentos de queixas face ao ano anterior foram Desporto, Ginásios e Clubes (superior a 300%), Cultura, Lazer e Diversão (superior a 70%) e Internet, Sites e Negócios (15%).

Estes aumentos consideráveis nestas categorias seguem a tendência nacional, resultado do fim de muitas das restrições sanitárias.

Com efeito, o Portal da Queixa recebeu mais de 173 mil reclamações em 2021, naquele que foi o oitavo ano consecutivo de crescimento da plataforma.

500 queixas por dia

A maior rede social de consumidores do país registou uma média superior a 500 reclamações por dia.

Correio, Transporte e Logística; Serviços da Administração Pública e Comunicações, TV e Media foram as três categorias mais reclamadas em 2021.

O ano que passou fica ainda marcado pelo aumento das queixas relativas a burlas online, mais reclamações no sector da saúde e também nos serviços públicos.

A evolução verifica-se pelo oitavo ano consecutivo, tendo registado um crescimento de 7% face a 2020.

A plataforma global de comunicação entre consumidores e marcas continua a consolidar o seu posicionamento de referência nacional em matéria de consumo e a ser o canal eleito pelos portugueses na hora de reclamar e de pesquisar sobre marcas, segundo a organização.

Num ano que continuou atípico, pelo contexto pandémico, os portugueses mostraram o seu descontentamento e insatisfação com vários serviços prestados.

No Portal da Queixa, voltou a assistir-se a um novo recorde anual de reclamações registadas: um total de 173.853.

No Top 5 estão: Correio, Transporte e Logística; Serviços e Administração Pública; Comunicações, TV e Media; Informática, Tecnologia e Som e, em quinto lugar, Água, Eletricidade e Gás.

Problemas com encomendas postais lideram queixas, mas a maior subida de reclamações foi nos ginásios e Cultura



Em 2021, o país manteve o dever geral de confinamento.

Confinamento teve influência

Os meses de março e abril marcaram o levantamento gradual das medidas de confinamento.

Em consequência deste primeiro trimestre - dos maiores períodos passados em casa e da crescente adesão dos consumidores às compras online -, as dificuldades na entrega de milhares de encomendas que circularam pelo país foram sentidas em quase todas as empresas que operam neste sector.

Assim, a categoria Correio, Transporte e Logística mantém o primeiro lugar de 2020, tendo sido a mais reclamada pelos portugueses.

A partir da Páscoa, o plano faseado de desconfinamento veio permitir a retoma da maioria das actividades.

Com o regresso à normalidade das rotinas, no Portal da Queixa verificou-se um aumento de reclamações em categorias como Desporto, Ginásios e Clubes e Cultura, Lazer e Diversão.

A análise efetuada indica que no TOP 5 das categorias com maior variação face a 2020 estão: Internet, Sites e Negócios (uma subida de 46%); Construção, Indústria e Manufatura (41%); Desporto, Ginásios e Clubes (37%); Mobiliário, Decoração e Eletrodomésticos (24%) e Cultura, Lazer e Diversão (19%).

A análise efetuada às reclamações geradas em 2021, revela ainda que, não

obstante o elevado número de queixas, foram várias as marcas que demonstram uma preocupação na resolução dos problemas reportados pelos consumidores no Portal da Queixa.

Maior taxa de solução

Nas categorias com Maior Taxa de Solução destacaram-se: Água, Eletricidade e Gás; Correio, Transporte e Logística, Hiper e Supermercados, Informática, Tecnologia e Som e Comunicações, TV e Media.

De salientar que, quatro destas categorias estão no Top 5 das mais reclamadas.

De acordo com os dados analisados, o ano de 2021 fica ainda marcado pelo contínuo aumento de queixas relativas às burlas online, reclamações relacionadas com o sector da Saúde e o aumento das queixas dirigidas ao setor público.

“O crescimento que temos vindo a alcançar, ao longo dos últimos oito anos, é reflexo da crescente importância do Portal da Queixa na vida dos consumidores portugueses. É inegável que somos a plataforma de referência para a partilha pública de reclamações. Os consumidores confiam no Portal da Queixa para resolver os seus problemas, mas também para os evitar. O ano que termina demonstrou, mais uma vez, o papel importante que temos numa nova realidade de consumo. Hoje, o consumidor está mais atento e exigente. As marcas que trabalham connosco sabem disso e estão na

linha da frente para prestar um melhor serviço ao cliente. E o consumidor sabe que na nossa plataforma encontra informação real e isenta”, analisa Sónia Lage Lourenço, CEO do Portal da Queixa.

O que é o Portal da Queixa

O Portal da Queixa é a maior rede social de consumidores de Portugal, sendo uma referência nacional em matéria de consumo.

A plataforma conta com mais de um milhão de utilizadores registados e mais de dez mil marcas e entidades públicas aderentes.

Surgiu, em 2009, como um projeto independente, inovador e pioneiro em Portugal, que veio mudar o paradigma das reclamações e promover a literacia digital na sociedade de consumo.

Hoje, é considerado pelas marcas e pelos consumidores, como um facilitador para a resolução de problemas, tendo como assinatura: “Do Problema à Solução!”

O crescimento exponencial e a consolidação do Portal da Queixa como um dos principais influenciadores nacionais em matéria de consumo, permitiu alcançar um novo posicionamento ao internacionalizar a sua plataforma para mercados com Espanha (Libro de Quejas), França (RéclameICI) e África do Sul (Complaints Book), através da sua rede global: a Consumers Trust.