COMÉRCIO ONLINE

Queixas com compras online aumentaram 23,6% em três meses. Tecnologias dominam a lista

17/7/2018, 7:00

Segundo a Plataforma de Resolução de Litígios em Linha, Portugal foi o 10.º país europeu que recebeu mais queixas dos consumidores online. Já as queixas dos portugueses aumentaram 23,6%.

Dentro das queixas feitas pelos consumidores nacionais, foram as empresas portuguesas que receberam um maior número de reclamações: 1.181.
Inacio Rosa/LUSA

Autor

Observador Email

Mais sobre

COMÉRCIO ONLINE COMÉRCIO ECONOMIA

O número de queixas apresentadas pelos consumidores portugueses na União Europeia por problemas com compras online aumentou 23,6%, entre abril e junho. No topo da lista das reclamações estão os artigos relacionados com as tecnologias da informação e comunicação (TIC). Os dados fazem parte do mais recente balanço de desempenho da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (ODR), uma plataforma desenvolvida para resolver problemas com compras *online*, sem a necessidade de intervenção dos tribunais.

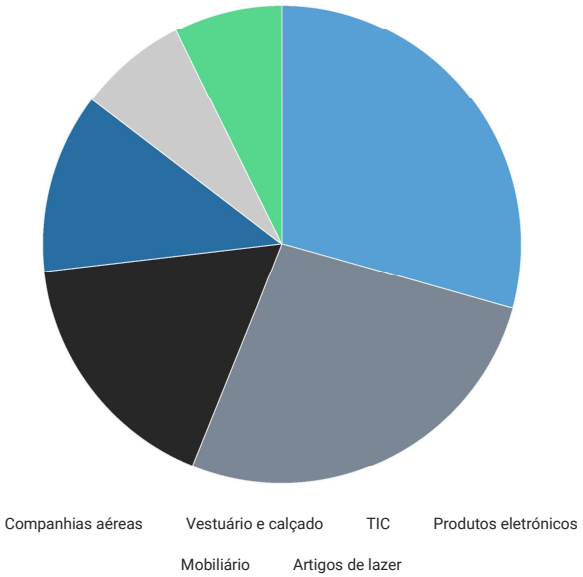
Dentro das **queixas feitas pelos consumidores nacionais,** foram as empresas portuguesas que receberam um maior número de reclamações: 1.181. De seguida, vêm as marcas espanholas (493), as britânicas (260) e as marcas alemãs (233). Os dados indicam também que, no total, os portugueses apresentaram 2.572 queixas desde o lançamento da Plataforma ODR em 2016.

Já a nível das queixas dos europeus contra empresas portuguesas, e seguidos das reclamações apresentadas pelos consumidores nacionais, os clientes franceses foram os que demonstraram maior descontentamento, com 159 litígios, seguindo-se a Espanha, com 88 queixas, e Inglaterra, com 24 queixas contra as empresas portuguesas. Das 1.100 reclamações totais registadas em abril, bastaram três meses para o número aumentar para 1.526 — mais 38,7%.

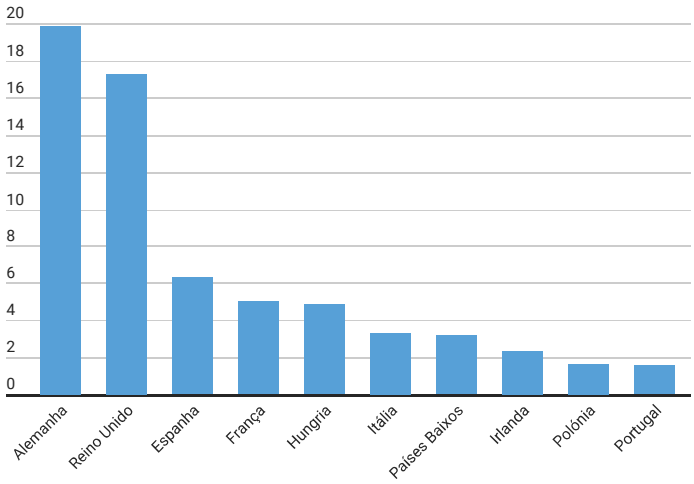
Em termos de setores, os portugueses continuam a apresentar um maior número de queixas na aquisição de bens de consumo no domínio das **TIC (13%)**, seguindo-se o **vestuário e calçado, com 11%**. A fechar o pódio, há uma alteração em relação a março de 2018: **o setor da aviação cresceu no número de queixas, ocupando agora o terceiro lugar, com 7% das reclamações.**

Já a nível europeu, o maior motivo de litígios pertence ao setor da aviação (12,21%). Entre atrasos, greves e problemas técnicos, os europeus, no geral, continuam descontentes com o serviço apresentado pelas companhias aéreas. Segue-se o vestuário com 11,16% e os artigos relacionados com as TIC surgem em terceiro lugar, com 7,32%.

Quais as áreas com mais queixas dos europeus?



Países com mais queixas recebidas (em milhares)



Fonte: Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (ODR)

Partilhar

OBSERVADOR

O aumento do comércio *online* e o aumento do conhecimento da plataforma poderão ter contribuído para o aumento do número de queixas. Entre abril e junho, registaram-se mais 123 consumidores portugueses na plataforma.

A Plataforma ODR destina-se a queixas dos residentes dos 28 países da União Europeia sobre compras de bens ou serviços através da Internet e comerciantes que também estejam estabelecidos na União Europeia (UE), pretendendo ajudar o consumidor e a empresa a encontrar uma solução amigável através da mediação ou da conciliação, estando excluídas as queixas contra serviços sociais prestados pelo Estado ou em seu nome, serviços de saúde e serviços públicos de ensino complementar ou superior.

PUB

Deco Alerta: Como e quando é que se pode vender a casa da porteira?
A Lisboa do futuro em imagens