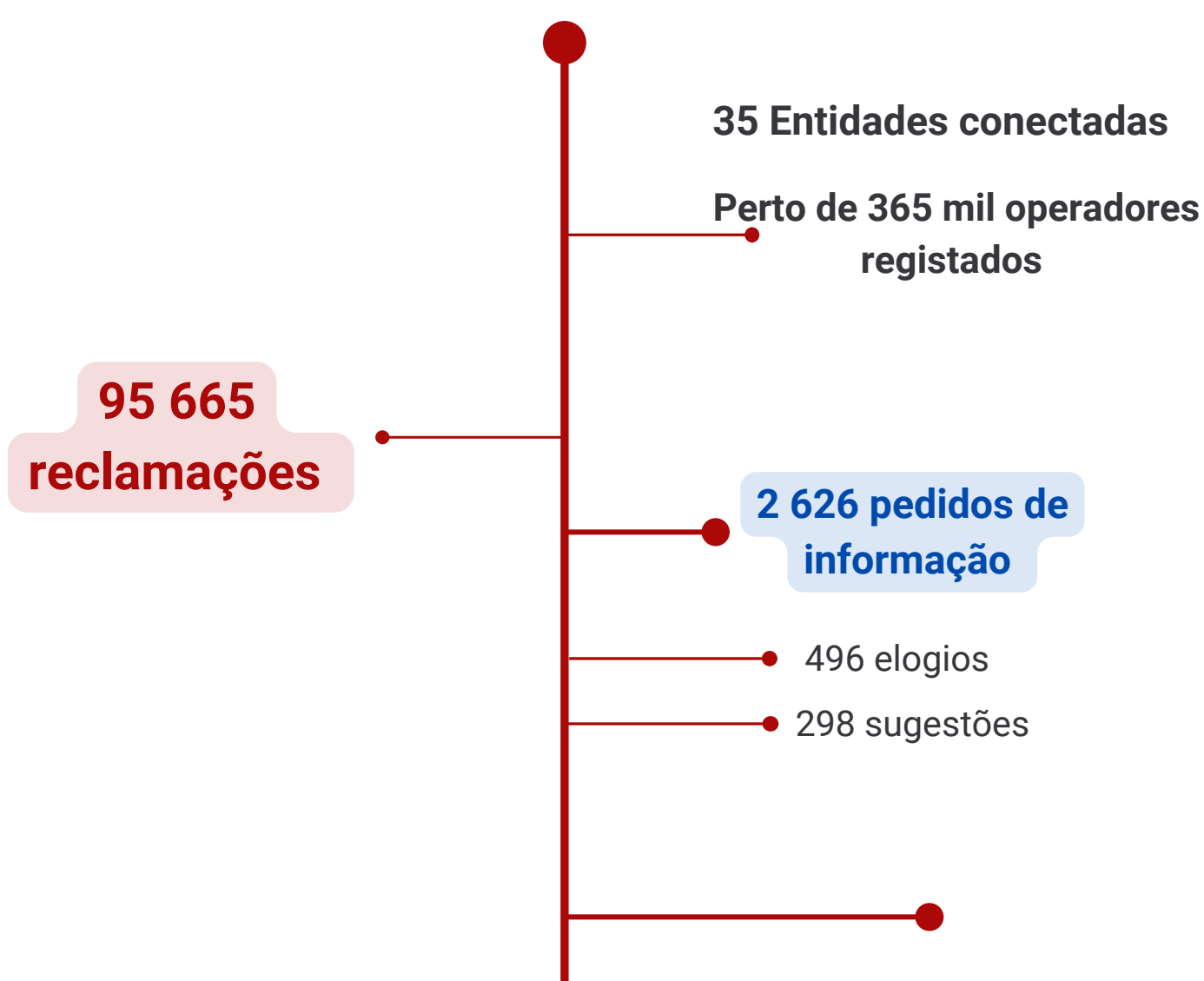


Livro de Reclamações Eletrónico

Ficha síntese - Reclamações exaradas no livro de reclamações no 1º Semestre de 2022

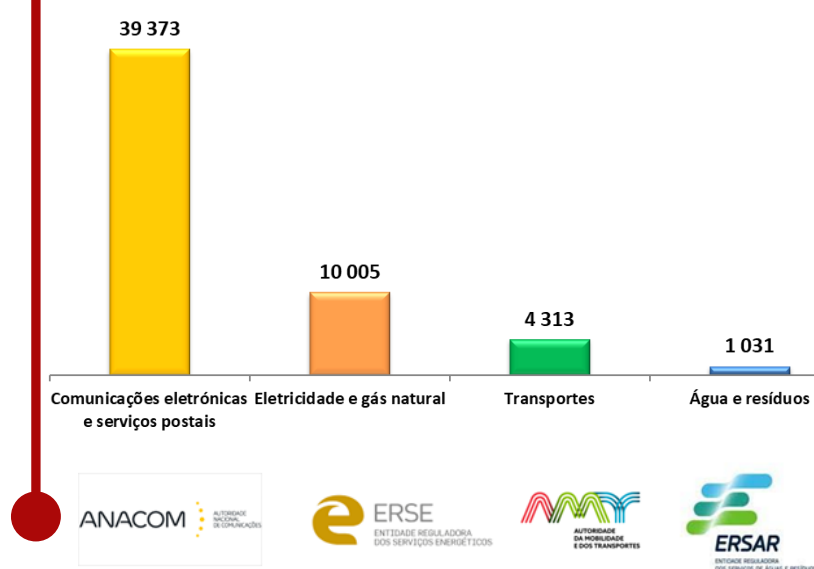
Livro de Reclamações



TOP 10 - Entidades que tratam maior número de reclamações



Reclamações nos Serviços Públicos Essenciais



Livro de Reclamações Eletrónico

Livro de Reclamações

Setores e motivos das Reclamações

ANACOM

AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

TOTAL: 39 373 reclamações

Serviços Postais 11 288 reclamações

- Extravio/atraso significativo - 2345 reclamações
- Falha na distribuição - 2101 reclamações
- Falta de tentativa de entrega - 1794 reclamações
- Atraso - 1601 reclamações;
- Entrega na morada errada - 720 reclamações;
- Atendimento - 324 reclamações;
- Conteúdo em falta - 263 reclamações;
- Outros assuntos - 2140 reclamações.

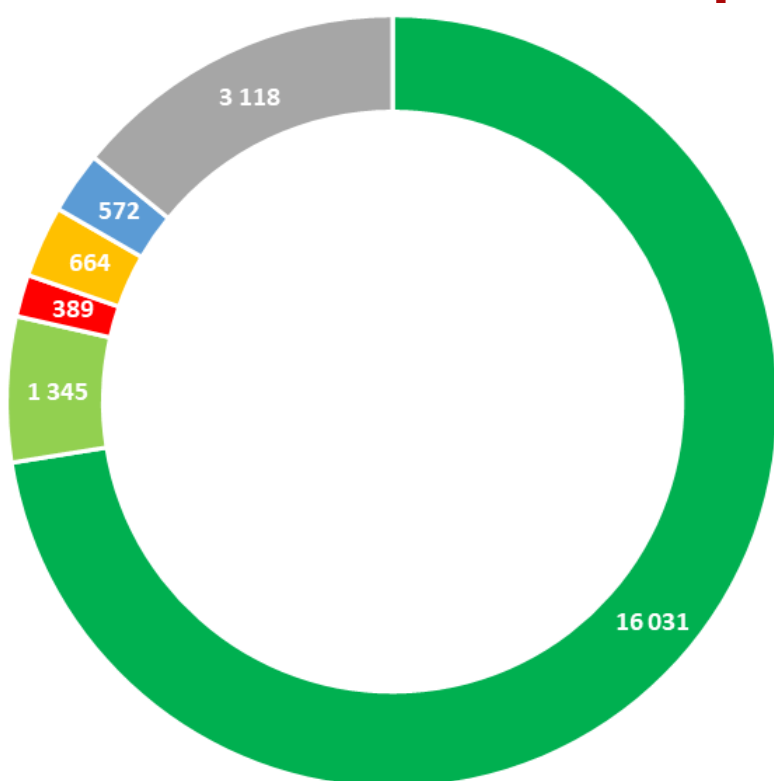
TDT 408 reclamações

- Cobertura e recepção do serviço - 86 reclamações;
- Equipamentos - 57 reclamações;
- Subsídio, comparticipação, reembolsos - 27 reclamações;
- Outros - 238 - reclamações

Comunicações Eletrónicas 27 677 reclamações

- Cancelamento do serviço - 5165 reclamações
- Faturação - 4227 reclamações;
- Contrato(diversos) - 3199 reclamações;
- Atendimento ao cliente - 2681 reclamações;
- Avarias - 2681 reclamações;
- Forma de venda do serviço - 1408 reclamações;
- Ligação inicial ou instalação - 834 reclamações
- Outros assuntos - 7482 reclamações

TOTAL: 22 119 reclamações



■ Comércio a retalho

■ Restauração

■ Turismo (alojamento)

■ Prestação de serviços

■ Lazer (ginásios, ejr, recintos de diversão aquática; centros hipicos, grupos desp. recr.)

■ Outras atividades

Setor da restauração

- Restaurantes -828 reclamações;
- Amovíveis - 143 reclamações
- Restaurantes em empresas - 111 reclamações;
- Cafés e pastelarias - 90 reclamações
- Outros (tabernas, quiosques, bares, discotecas etc) - 173 reclamações.

Setor dos serviços

- Serviços de beleza, cabeleireiros e afins - 271 reclamações
- Serviços de Venda de bilhetes - 107 reclamações;
- Serviços de reparação de eletrodomésticos - 93 reclamações;
- Serviços de saúde humana (em farmácias, parafarmácias) - 91 reclamações;
- Serviços de segurança privada - 42 reclamações;
- Serviços de limpeza - 37 reclamações;
- Outros - 23 reclamações

Outras atividades

- Consultoria e formação - 429 reclamações;
- Leiloeiras - 180 reclamações;
- Edição, reprografias etc - 72 reclamações;
- Industrias transformadoras - 68 reclamações;
- Administração de condomínios - 23 reclamações;
- Atividades especializadas de construção (eletricidades, carpintaria, serralharia, canalizações etc) - 27 reclamações;
- Atividade publicitária e marketing - 19 reclamações
- Outros - 2300 reclamações

Setores do comércio e retalho

- Equipamentos elétricos e eletrónicos - 6085 reclamações
- Distribuição - 3979 reclamações
- Móvel e artigos para o lar - 2174 reclamações
- Automóvel - 1319 reclamações
- Vestuário, calçado e similares - 1258 reclamações
- Outros - 1216 reclamações

Setor do Turismo

- Estabelecimentos hoteleiros - 320 reclamações;
- Alojamento local - 64 reclamações;
- Apartamentos, Aldeamentos, Turismo espaço rural, resort, turismo de natureza e parques de campismo - 5 reclamações.

Lazer

- Ginásios - 352 reclamações;
- Instalações desportivas - 131 reclamações;
- Espaços de jogo e recreio - 84 reclamações;
- Outros (recintos de diversão aquática e grupos desportivos e recreativos) - 5 reclamações.

Livro de Reclamações Eletrónico

Livro de Reclamações

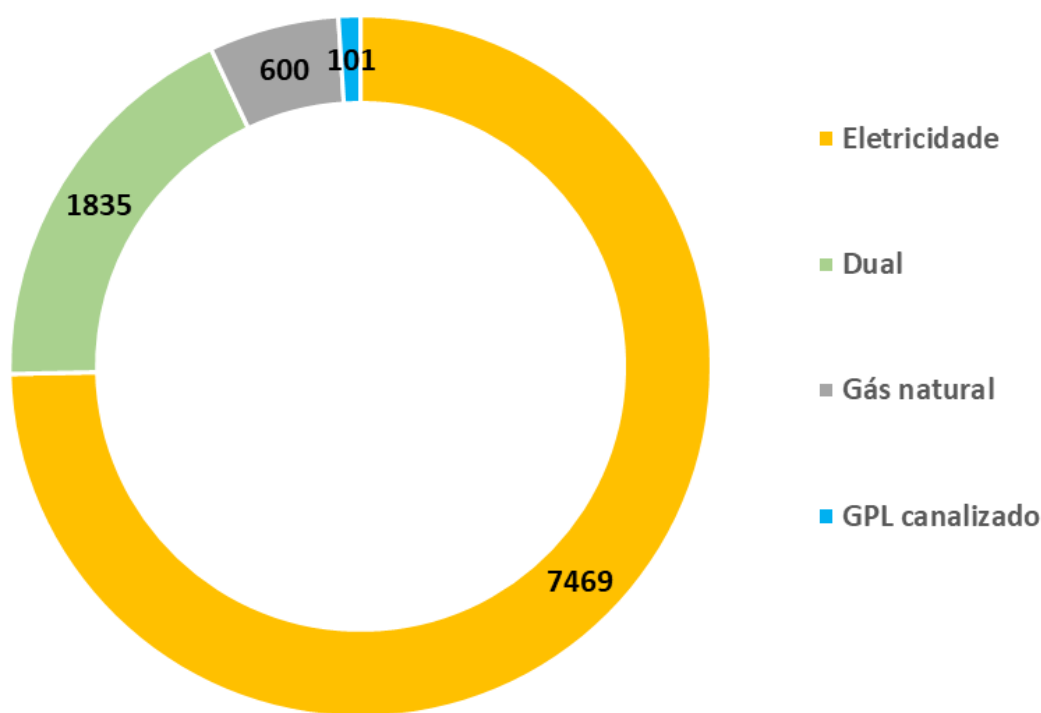
Setores e motivos das Reclamações



Principais motivos/problemas

- Não entrega do produto /falta de prestação do serviço - 2307 reclamações;
- Prestação defeituosa do serviço - 1089 reclamações;
- Atraso na entrega do produto /atraso na prestação do serviço - 815 reclamações;
- Atendimento/falta de profissionalismo - 651 reclamações ;
- Retenção indevida de valores - 617 reclamações;
- Assistência pós venda deficiente - 606 reclamações;
- Avaria / defeito do bem dentro da garantia - 456 reclamações;
- Prestação de informação incorreta - 454 reclamações;
- Danos - 430 reclamações;
- Trocas e devoluções - 292 reclamações;
- Artigos avariados ou com defeito - 243 reclamações
- Outros - 14 159 reclamações

TOTAL: 10 005 reclamações



Gás natural

- **Faturação - 137 reclamações;**
- Ativação do serviço/ ativação do fornecimento - 78 reclamações;
- Interrupção do fornecimento - 56 reclamações;
- Ligação à rede - 36 reclamações;
- Práticas comerciais desleais - 36 reclamações;
- Qualidade de serviço comercial - 30 reclamações;
- Contratos - 29 reclamações;
- Qualidade de serviço técnica - 15 reclamações;
- Tarifas e preços - 14 reclamações;
- Deveres de informação - 13 reclamações;
- Leituras/contagens - 8 reclamações;
- Outros assuntos - 148 reclamações

Eletricidade

- **Faturação - 1739 reclamações;**
- Contratos - 526 reclamações;
- Interrupção do fornecimento - 473 reclamações;
- Medição/leitura/contadores - 428 reclamações;
- Práticas comerciais desleais - 353 reclamações;
- Leituras/contagens - 296 reclamações;
- Deveres de informação - 280 reclamações;
- Ligação à rede - 259 reclamações;
- Qualidade de serviço comercial - 175 reclamações;
- Reparação - 139 reclamações
- Tarifas e preços - 130 reclamações
- Autoconsumo - 120 reclamações
- Outros assuntos - 2551 reclamações

Dual

- **Faturação - 619 reclamações;**
- Práticas comerciais desleais - 241 reclamações;
- Contratos - 214 reclamações;
- Interrupção do fornecimento - 132 reclamações;
- Qualidade de serviço comercial - 87 reclamações;
- Deveres de informação - 59 reclamações;
- Tarifas e preços - 54 reclamações;
- Ativação do serviço - 47 reclamações;
- Leituras/contagens - 42 reclamações;
- Qualidade de serviço técnica - 42 reclamações;
- Mediação/leitura/contadores - 37 reclamações
- Ativação do fornecimento - 36 reclamações
- Reparação - 34 reclamações;
- Outros assuntos - 191 reclamações.

GPL canalizado

- **Faturação - 35 reclamações;**
- Interrupção do fornecimento - 12 reclamações;
- Contratos - 6 reclamações;
- Práticas comerciais desleais - 5 reclamações;
- Mediação/leitura/contadores - 5 reclamações
- Deveres de informação - 4 reclamações;
- Leituras/contagens - 4 reclamações;
- Tarifas e preços - 3 reclamações;
- Acertos de faturação - 3 reclamações
- Ativação do serviço - 3 reclamações;
- Consumo estimado de serviços - 3 reclamações;
- Mudança de comercializador - 1 reclamações
- Outros assuntos - 17 reclamações.

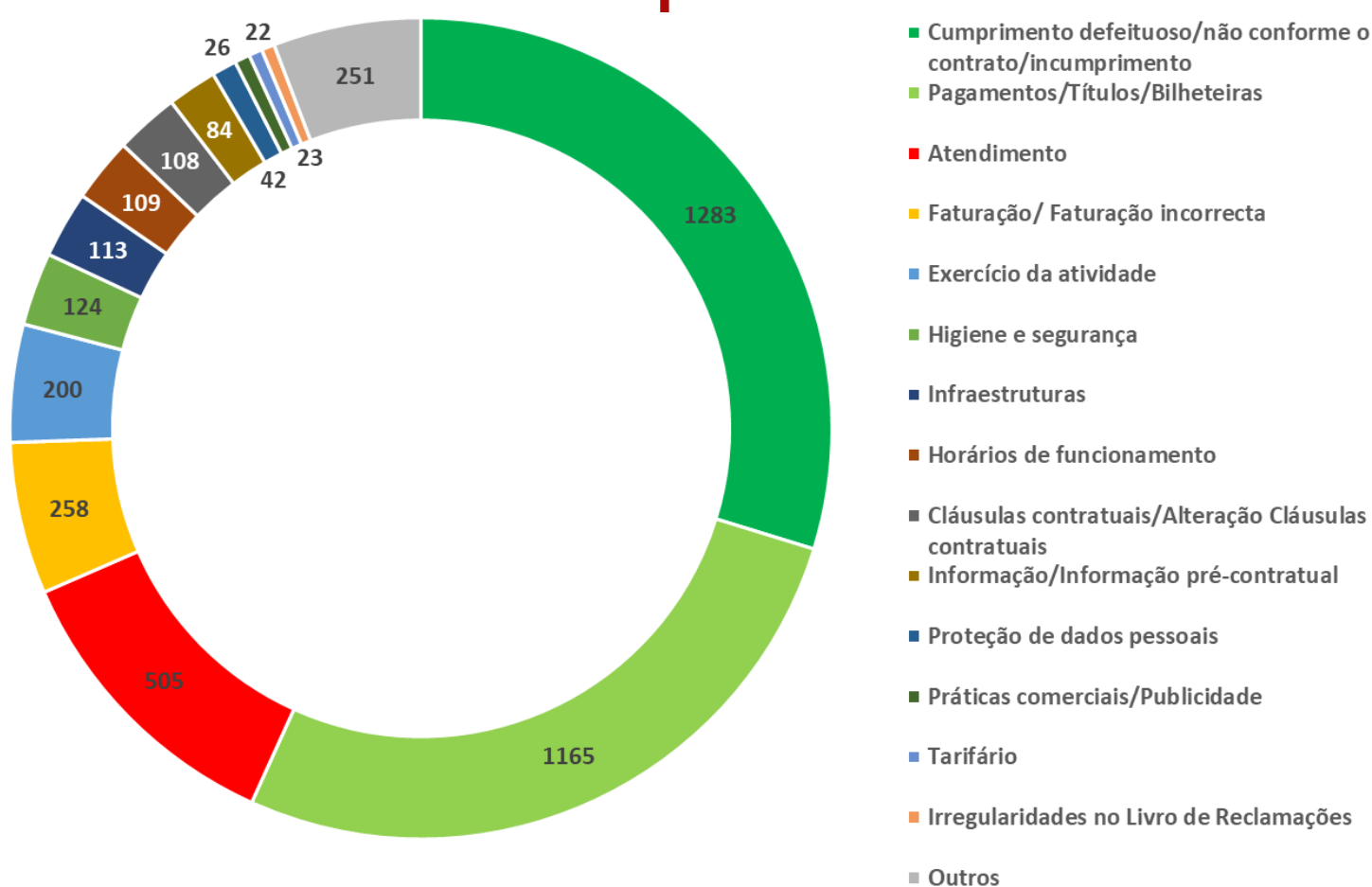
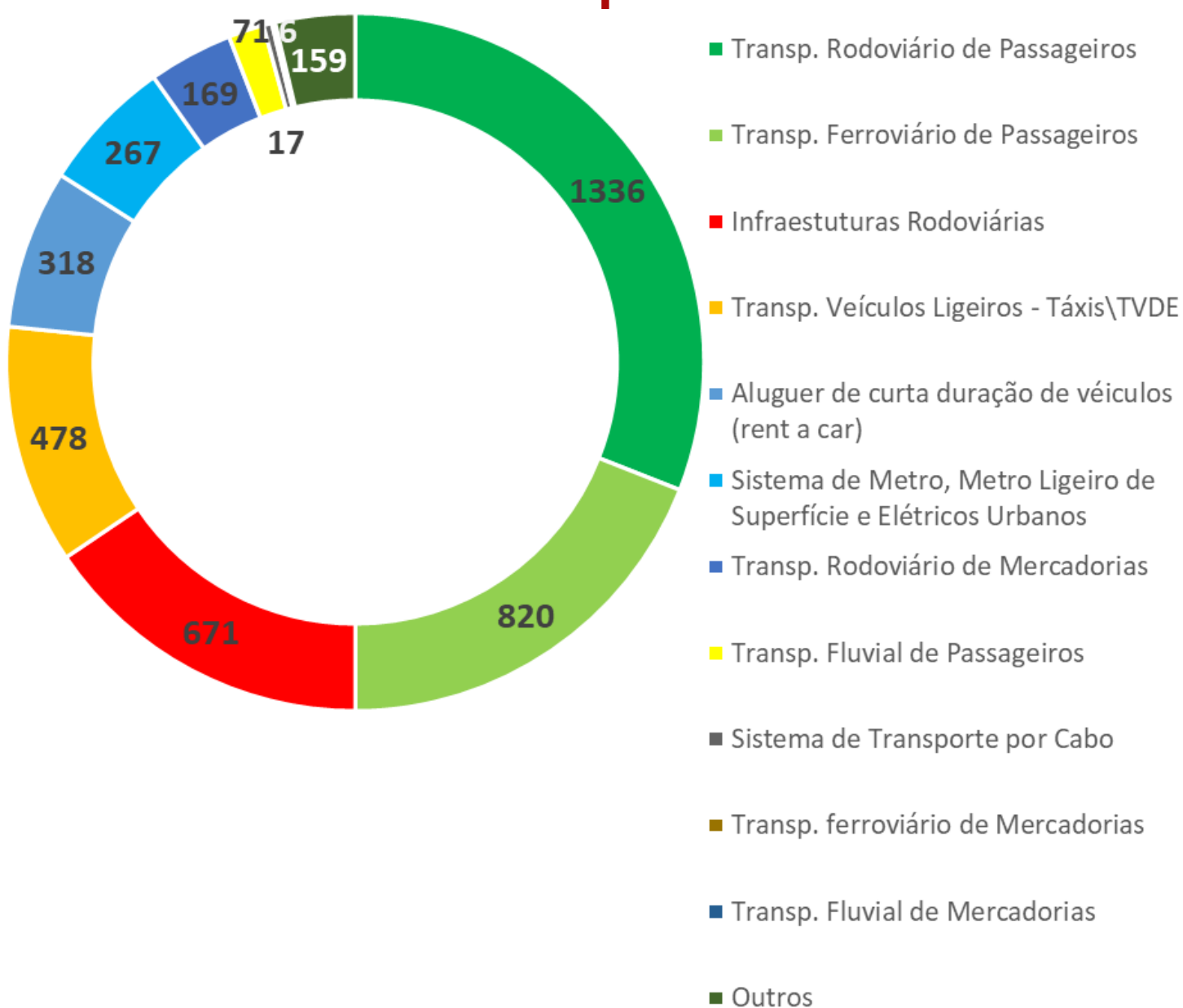
Livro de Reclamações Eletrónico

Livro de Reclamações

Setores e motivos das Reclamações



TOTAL: 4 313 reclamações



Livro de Reclamações Eletrónico

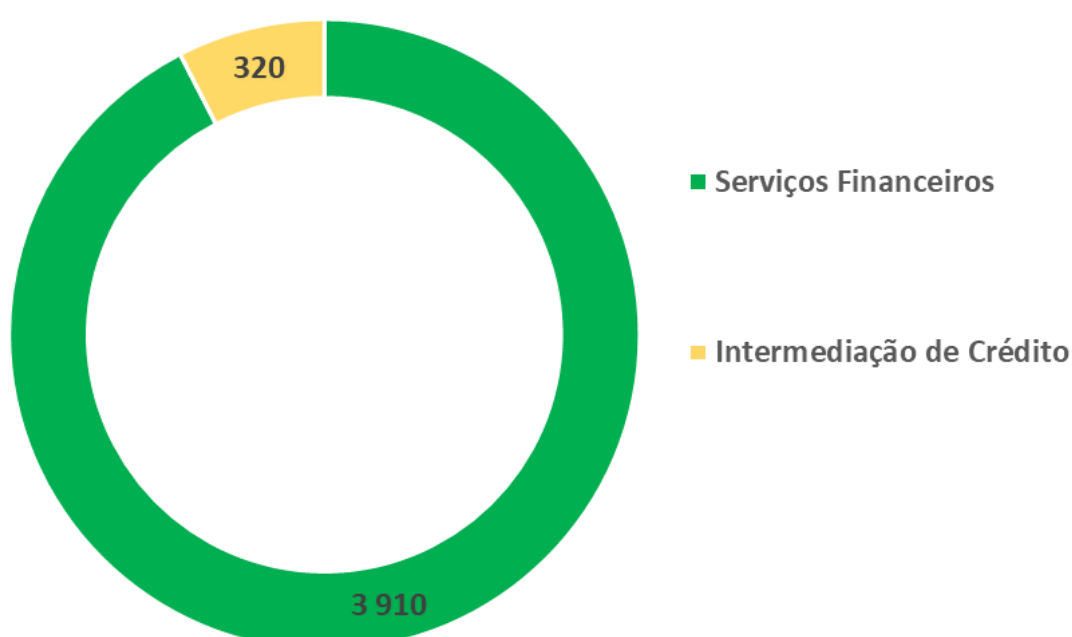
Livro de Reclamações

Setores e motivos das Reclamações



BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

TOTAL: 4 230 reclamações



Na atividade de intermediação de crédito

- Cartões - 93 reclamações;
- Crédito à habitação - 41 reclamações;
- Crédito a consumidores - 33 reclamações;
- Contas de depósito - 11 reclamações;
- Transferências - 8 reclamações;
- Débitos diretos - 8 reclamações;
- Crédito a empresas - 5 reclamações;
- Outros - 121 reclamações.

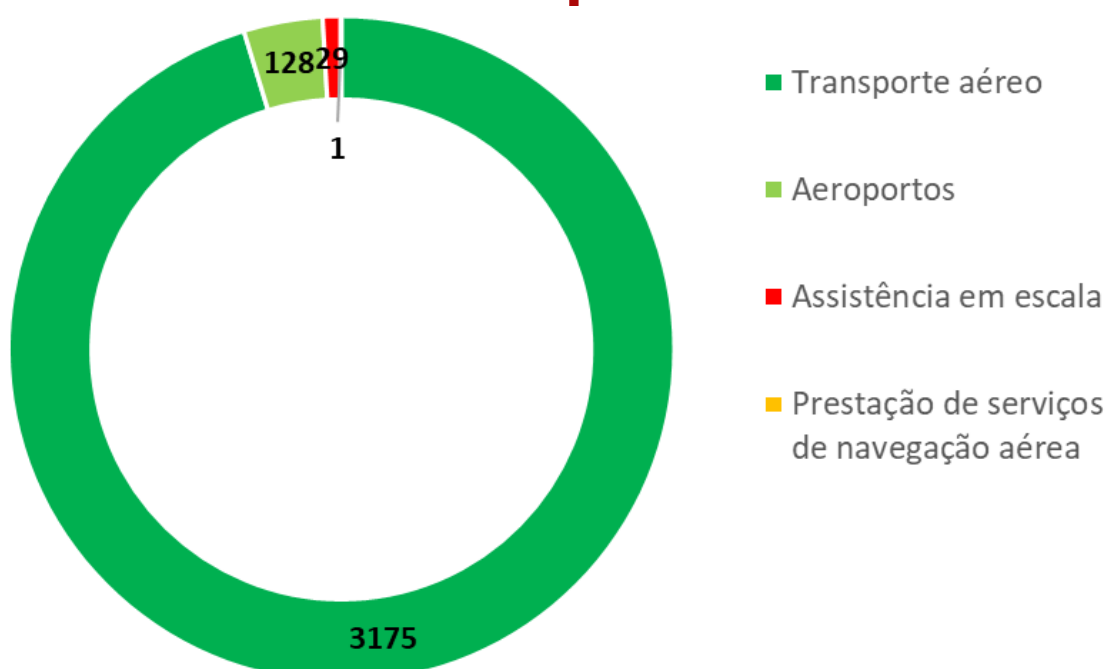
Reclamações por produto/serviço financeiro

- Contas de depósito - 800 reclamações;
- Cartões - 745 reclamações;
- Crédito a consumidores - 347 reclamações;
- Crédito à habitação - 313 reclamações;
- Transferências - 208 reclamações;
- Débitos diretos - 121 reclamações;
- Crédito a empresas - 45 reclamações;
- Cheques - 21 reclamações;
- Outros - 1310 reclamações



Autoridade Nacional da Aviação Civil
Portuguese Civil Aviation Authority

TOTAL: 3 333 reclamações



Transporte aéreo

- Cancelamento de voo - 420 reclamações;
- Erro na reserva - 162 reclamações;
- Recusa de embarque - 117 reclamações;
- Atraso de voos /atrasos com perda de ligação - 152 reclamações;
- Bagagem danificada - 73 reclamações;
- Programas de fidelização - 52 reclamações;
- Atraso na entrega da bagagem - 41 reclamações;
- Perda de bagagem - 37 reclamações;
- Outros - 2121 reclamações.

Aeroportos

- Procedimentos de segurança - 17 reclamações;
- Tempo de espera - 15 reclamações;
- Atendimento dos funcionários - 3 reclamações;
- Cortesia dos elementos de segurança - 3 reclamações;
- Serviços disponíveis - 3 reclamações;
- Outros - 87 reclamações

Assistência em escala

- Atraso na entrega de bagagem - 9 reclamações;
- Atendimento - 5 reclamações;
- Perda de bagagem - 5 reclamações;
- Bagagem danificada - 3 reclamações;
- Outros - 7 reclamações

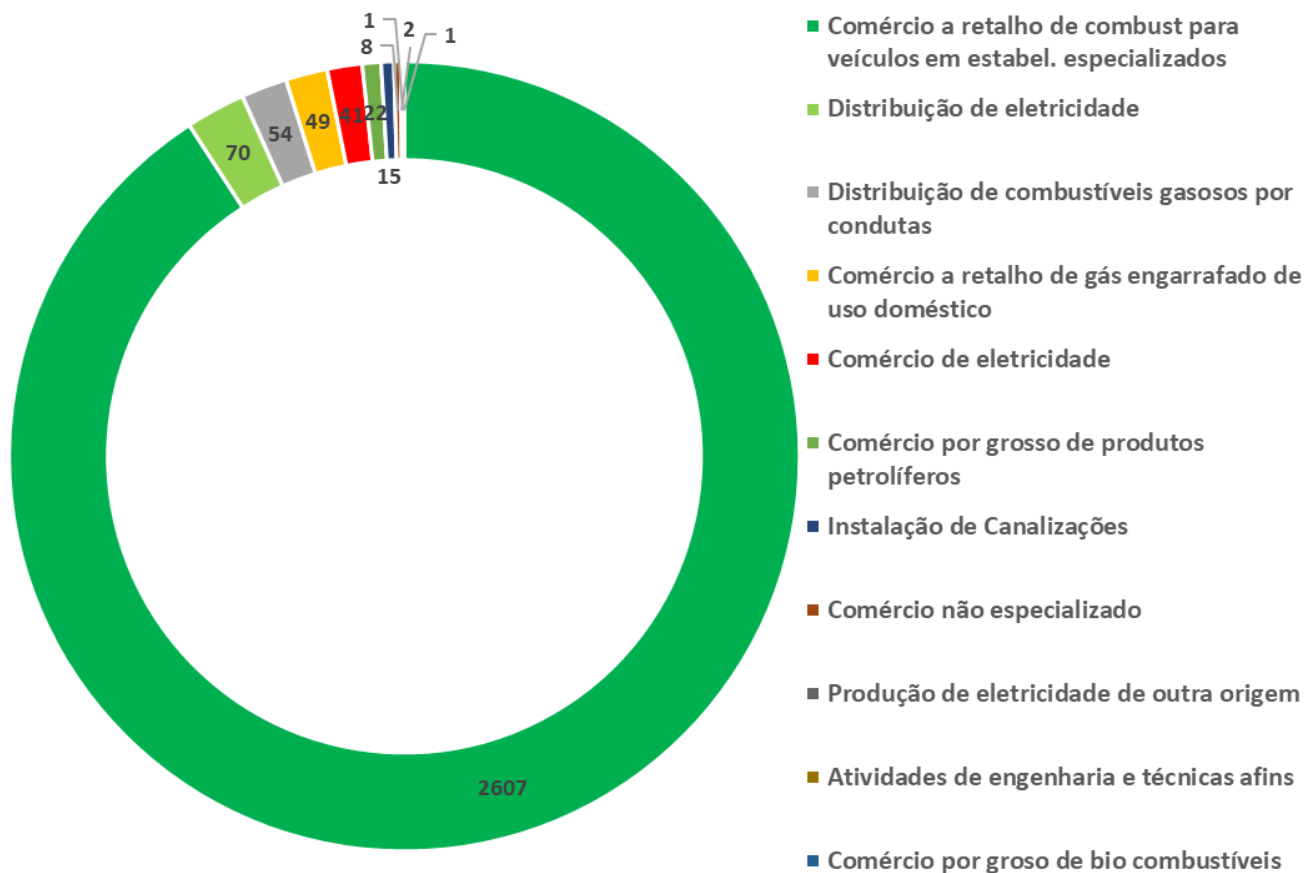
Livro de Reclamações Eletrónico

Livro de Reclamações

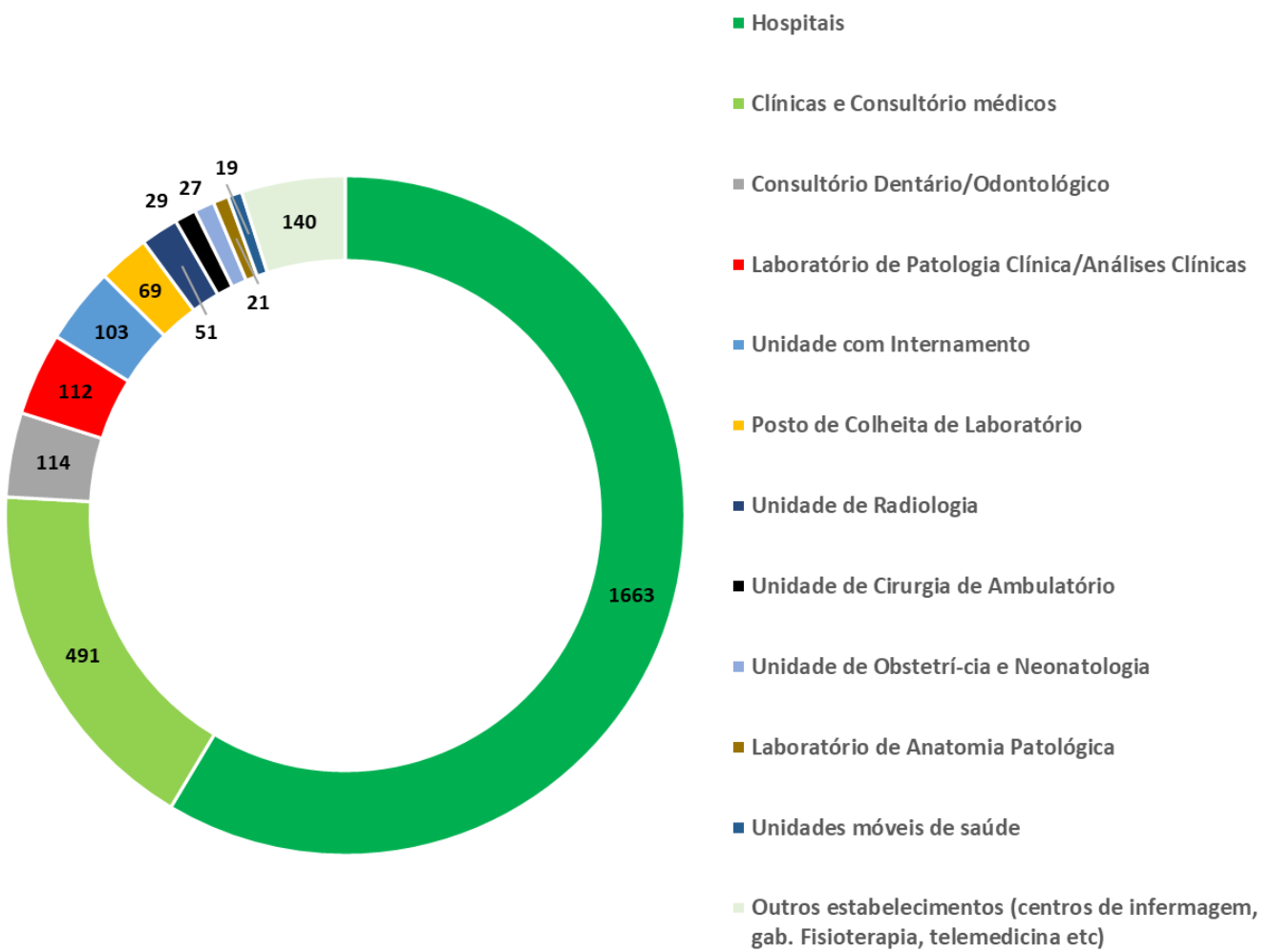
Setores e motivos das Reclamações



TOTAL: 2 870 reclamações



TOTAL: 2 839 reclamações



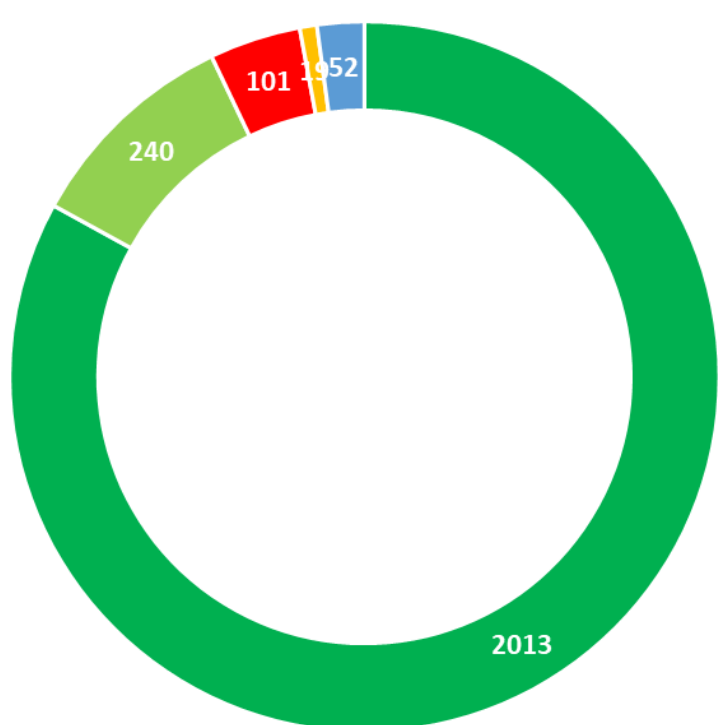
Livro de Reclamações Eletrónico

Livro de Reclamações

Setores e motivos das Reclamações



TOTAL: 2 425 reclamações



- Empresas de seguros
- Mediadores
- Sociedade Gestora de Fundos de Pensões
- Empresas de resseguros
- Mediação de seguros

Empresas de seguros

- Sinistro e regularização - 387 reclamações;
- Atendimento - 308 reclamações;
- sinistro e definição de responsabilidades - 270 reclamações;
- Práticas discriminatórias - 203 reclamações;
- Práticas desleais - 189 reclamações;
- Indemnização - 183 reclamações;
- Cessação do contrato - 166 reclamações;
- Condições contratuais - 159 reclamações;
- Alterações contratuais - 63 reclamações;
- Prémio - 41 reclamações;
- Celebração do contrato - 22 reclamações;
- Deveres de informação pré-contratual - 18 reclamações;
- Publicidade - 4 reclamações

Mediadores

- Atendimento - 40 reclamações;
- Práticas desleais - 37 reclamações;
- Sinistro e regularização - 33 reclamações;
- Condições contratuais - 26 reclamações;
- Cessação do contrato - 23 reclamações;
- sinistro e definição de responsabilidades - 22 reclamações;
- Indemnização - 20 reclamações;
- Celebração do contrato - 16 reclamações;
- Deveres de informação pré-contratual - 9 reclamações;
- Alterações contratuais - 6 reclamações;
- Outros - 8 reclamações

Mediação de seguros

- Atendimento - 27 reclamações;
- Condições contratuais - 10 reclamações;
- Alterações contratuais - 6 reclamações;
- Celebração do contrato - 5 reclamações;
- Práticas desleais - 4 reclamações;

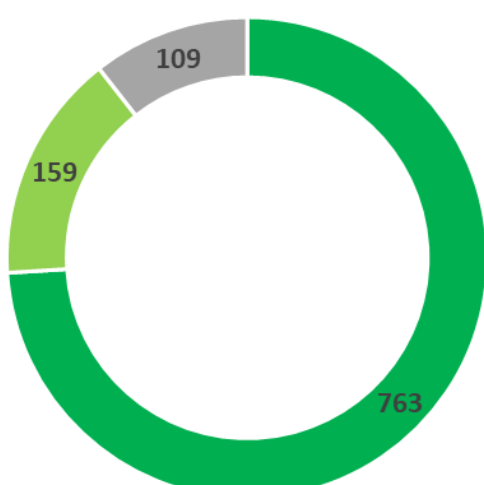
Empresas de resseguros

- Sinistro e regularização - 8 reclamações;
- Sinistro e definição de responsabilidades - 5 reclamações;
- Condições contratuais - 2 reclamações;
- Atendimento - 1 reclamação;
- Celebração do contrato - 1 reclamação;
- Práticas desleais - 1 reclamação;
- Indemnização - 1 reclamação.

Sociedades Gestoras de Fundos de Pensões

- Sinistro e definição de responsabilidades - 34 reclamações
- Sinistro e regularização - 26 reclamações;
- Práticas desleais - 9 reclamações;
- Atendimento - 7 reclamações;
- Condições contratuais - 7 reclamações;
- Cessação do contrato - 5 reclamações;
- Indemnização - 4 reclamações;
- Práticas discriminatórias - 4 reclamações;
- Alterações contratuais - 3 reclamações
- Outros - 2 reclamações.

TOTAL: 1 031 reclamações

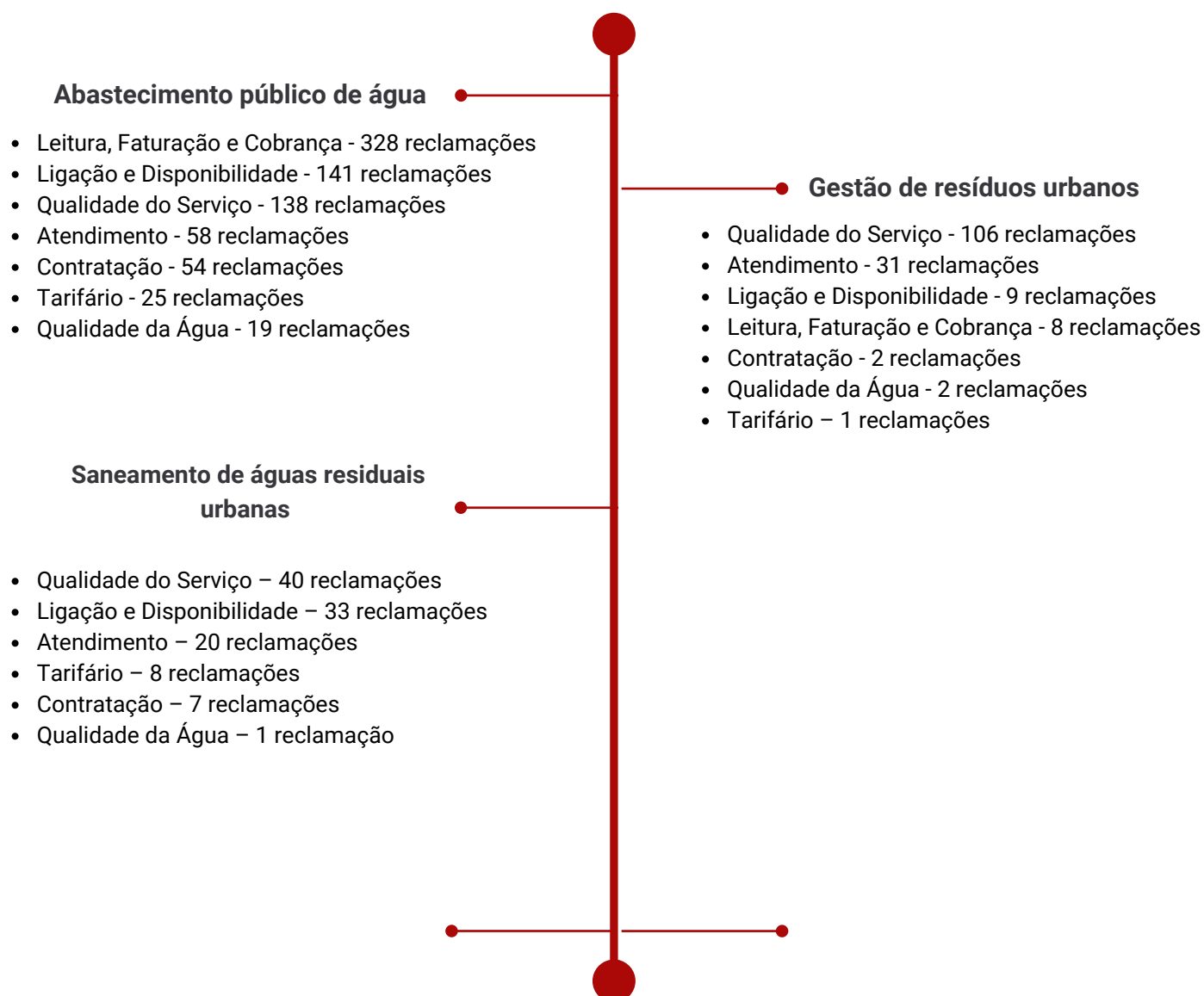


- Abastecimento público de água
- Gestão de resíduos urbanos
- saneamento de águas residuais urbanas

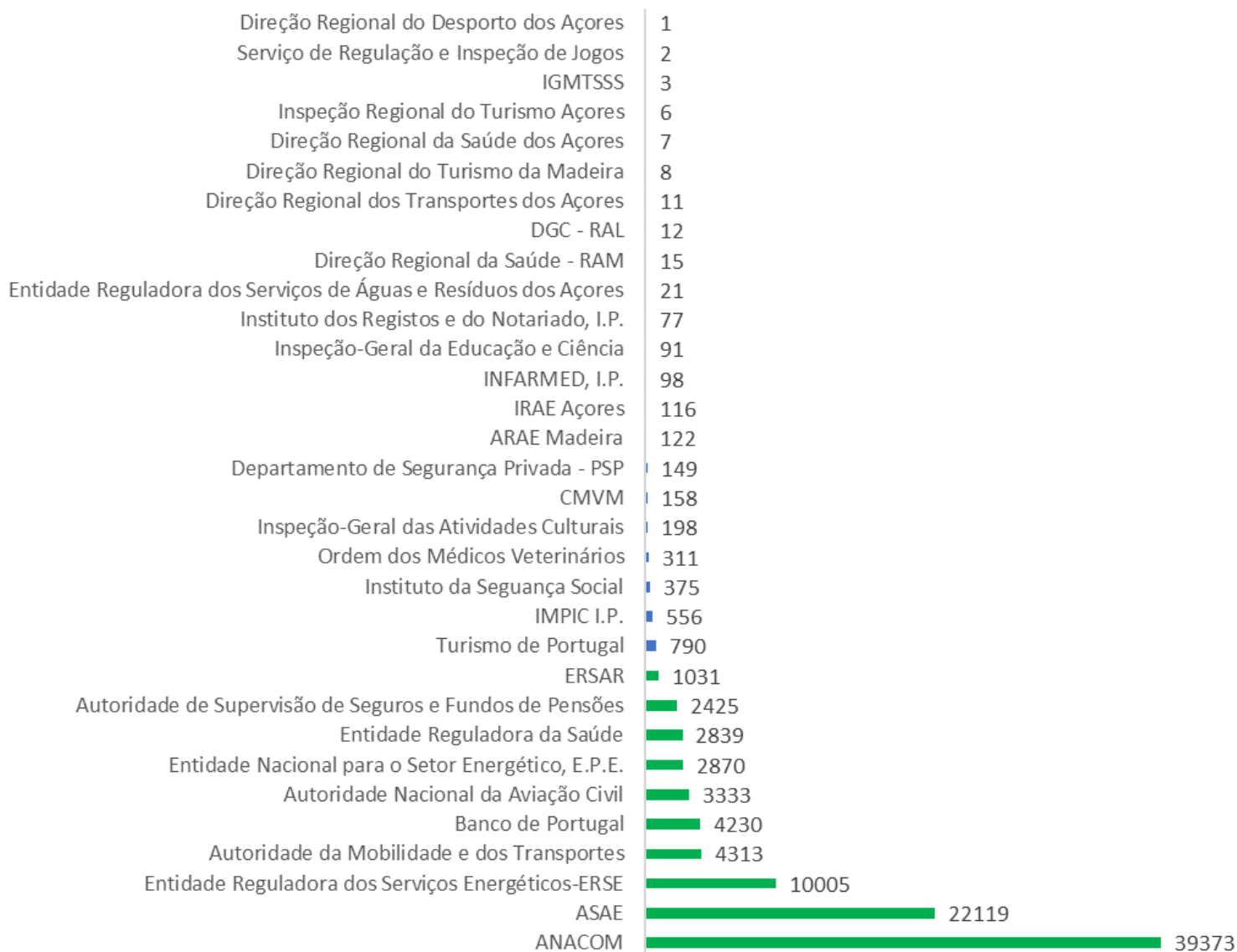
Livro de Reclamações Eletrónico

Livro de Reclamações

Setores e motivos das Reclamações



Posicionamento geral das entidades - número total de reclamações



Índice de satisfação do consumidor relativamente ao processo de elaboração da reclamação.

Satisfação de utilização



3,2/4