

Nota de imprensa | 30.08.2022

Reclamações exaradas no Livro de Reclamações no 1º semestre de 2022

A Direção-Geral do Consumidor, no âmbito das suas atribuições, divulga periodicamente a síntese estatística relativa aos dados das reclamações exaradas no Livro de Reclamações.

No primeiro semestre de 2022 foram submetidas um total de 95 665 reclamações na plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico, constatando-se um decréscimo de 16% face ao período homólogo de 2021.

No que respeita ao número de reclamações que incidiram sob os serviços públicos essenciais, destacam-se as comunicações eletrónicas e serviços postais (39 373 reclamações) e, a eletricidade e gás natural (10 005 reclamações) – sendo estes os setores mais reclamados no universo dos serviços públicos essenciais.

Relativamente às entidades reguladoras e fiscalizadoras que tratam um maior número de reclamações, no 1º semestre de 2022 verificou-se que a ANACOM (39 373 reclamações), a ASAE (22 119 reclamações) e a ERSE (10 005) - foram as entidades que registaram o maior número de reclamações.

No que concerne ao setor do comércio e retalho, é na distribuição e na venda/reparação de equipamentos elétricos e eletrónicos que se regista o maior número de reclamações.

Sobre os motivos/razões mais invocados/transversais à maioria dos setores invocados no 1º semestre de 2022, destacam-se

- 1) A qualidade no atendimento ao cliente;
- 2) A faturação e cobrança; e
- 3) As questões contratuais.

No 1º semestre de 2022, o índice de satisfação do consumidor relativo ao processo de elaboração da reclamação é de **3,2** (escala de 1 a 4).

Para mais informações, consulte o relatório síntese das reclamações exaradas no Livro de Reclamações, elaborado pela Direção-Geral do Consumidor e disponível em <https://www.consumidor.gov.pt/>

Lisboa, 30 de agosto de 2022

A Direção-Geral do Consumidor