LIVRO DE RECLAMAÇÕES

RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL 2024

FORMATOS: FÍSICO E ELETRÓNICO

REPÚBLICA PORTUGUESA
ECONOMIA

DGC | DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR

INCM
IMPRENSA NACIONAL CASA DA MOEDA

Nota Introdutória

A Direção-Geral do Consumidor (adiante DGC), na qualidade de autoridade pública para a defesa do consumidor[1], é responsável pela gestão funcional da plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico, bem como pela integração das entidades reguladoras setoriais e as entidades de controlo de mercado competentes, sendo a Imprensa Nacional da Casa da Moeda (INCM) sua parceira tecnológica.

No âmbito das suas competências[2] em matéria de gestão do Livro de Reclamações, a DGC, divulga, anualmente, o relatório estatístico global dos dados das reclamações exaradas no Livro de Reclamações, nos formatos Físico e Eletrónico.

No ano de 2024, foram apresentadas quatrocentas e quarenta e quatro mil, oitocentas e quinze (444 815) reclamações, apurando-se que cerca de 43% das reclamações foram submetidas via eletrónica.

No que se refere ao número total de reclamações, constatou-se um ligeiro decréscimo face ao período homólogo de 2023 – cerca de -1%.

No presente relatório, à semelhança do ano anterior, foi incluída informação recolhida junto das 35 entidades reguladoras setoriais e entidades de controlo de mercado competentes no que se refere aos dados de processos de contraordenação instaurados (e valor de coimas aplicadas) na sequência das reclamações apresentadas pelos consumidores.

[1] Artigo 21.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (na sua redação atual) – Lei de Defesa do Consumidor.
[2] Artigo 13.º-A do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15.09 – Relatório sobre conflitualidade no consumo.

Livro de Reclamações

Síntese Geral dos Dados Estatísticos

N.º Total de Reclamações em 2024 - Formatos Eletrónico e Físico

444 815 Reclamações

Livro de Reclamações Eletrónico – 2024

189 767 Reclamações

- 1216 Elogios e 640 Sugestões
- 2774 Pedidos de Informação submetidos através da plataforma
- 35 Entidades de controlo de mercado competente/ Entidades reguladoras do setor registadas
- Mais de 400 000 fornecedores de bens e prestadores de serviços registados

Livro de Reclamações Físico – 2024

255 048 Reclamações

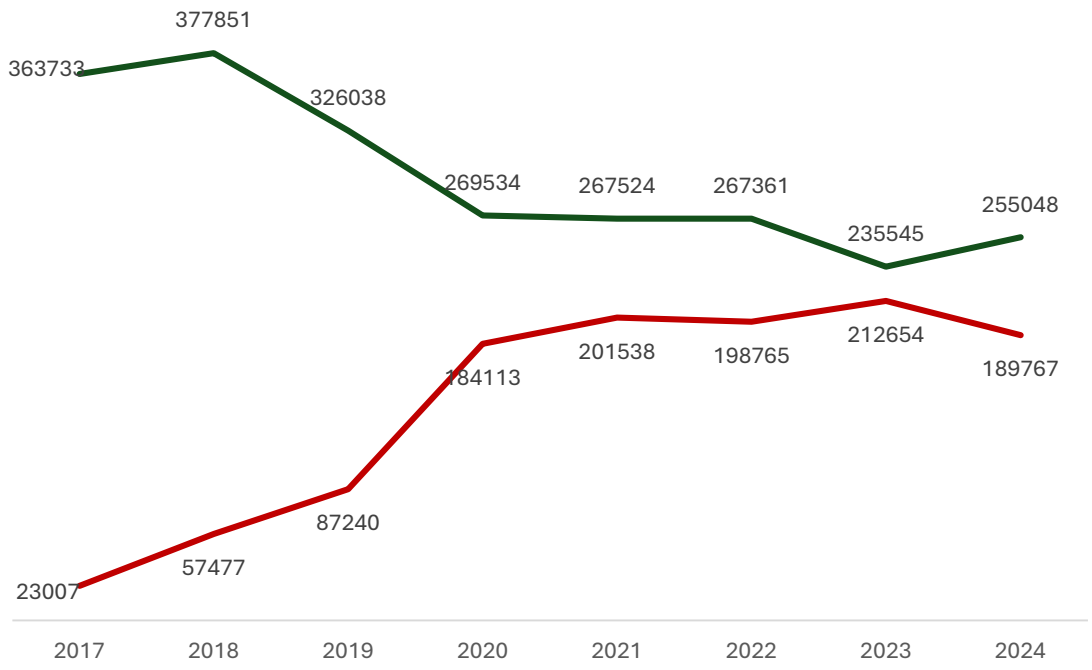
Livro de Reclamações

N.º total de reclamações: 2024 (Eletrónico e Físico)

Taxa de variação: - 1%

Análise comparativa de reclamações[3]:

Livro Eletrónico e Livro Físico: 2017 – 2024

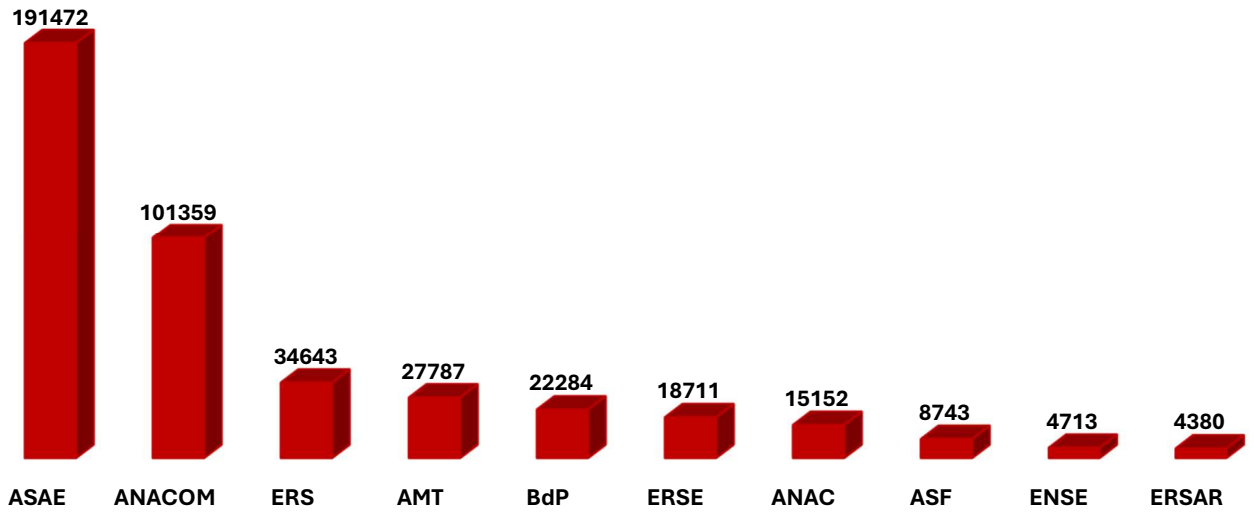


[3] Taxa de variação 2023-2024 no Livro Eletrónico: -10,9 % | Taxa de variação 2023-2024 no Livro Físico: + 1,1%.

Livro de Reclamações

Entidades que tratam maior número de reclamações (Eletrónico e Físico)

TOP 10 | Total de reclamações – 2024



Análise face ao período homólogo de 2023

Livro de Reclamações Eletrónico e Físico

ASAE: 10,1% ↑

ANACOM: - 2,3% ↓

ERS: - 3,5% ↓

AMT: - 2,7% ↓

BdP: - 9,3% ↓

ERSE: - 27,6% ↓

ANAC: - 26,4% ↓

ASF: - 5,6% ↓

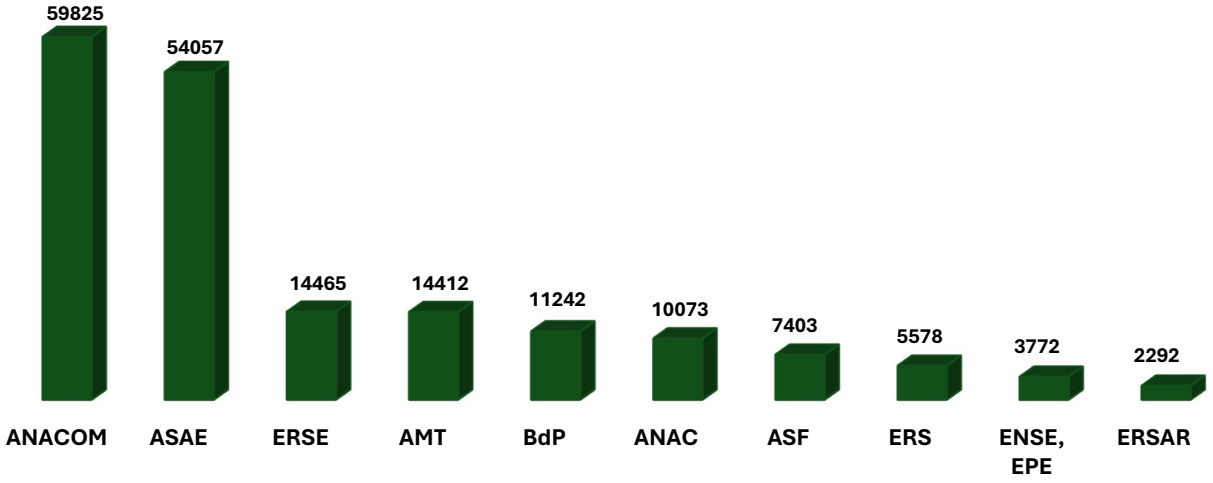
ENSE: - 8,8% ↓

ERSAR: - 7,1% ↓

Livro de Reclamações

TOP 10 | Entidades que tratam maior número de reclamações

Livro Eletrónico



Análise face ao período homólogo de 2023

Livro de Reclamações Eletrónico

ANACOM: - 10,8% ↓

ASAE: - 3,3% ↓

ERSE: - 10,9% ↓

AMT: - 17,3% ↓

ANAC: - 28,8% ↓

BdP: - 15,6% ↓

ASF: - 9,3% ↓

ERS: 2,2% ↑

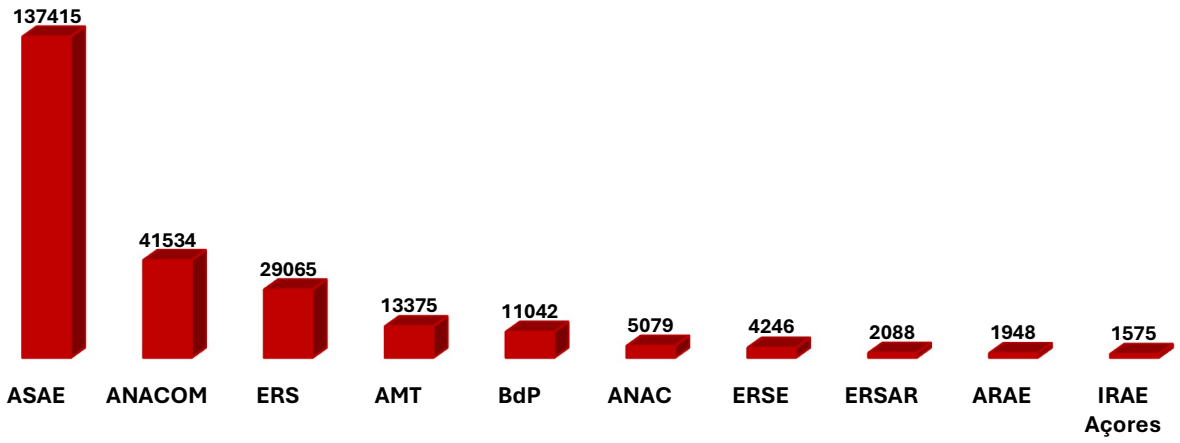
ENSE: 56% ↑

ERSAR: - 6,4% ↓

Livro de Reclamações

TOP 10 | Entidades que tratam maior número de reclamações

Livro Físico



Análise face ao período homólogo de 2023

Livro de Reclamações Físico

ASAE: 14,5% ↑

ANACOM: 13,2% ↑

ERS: - 4,6% ↓

AMT: 20,2% ↑

BdP: - 1,8% ↓

ANAC: - 20,9% ↓

ERSE: - 3,2% ↓

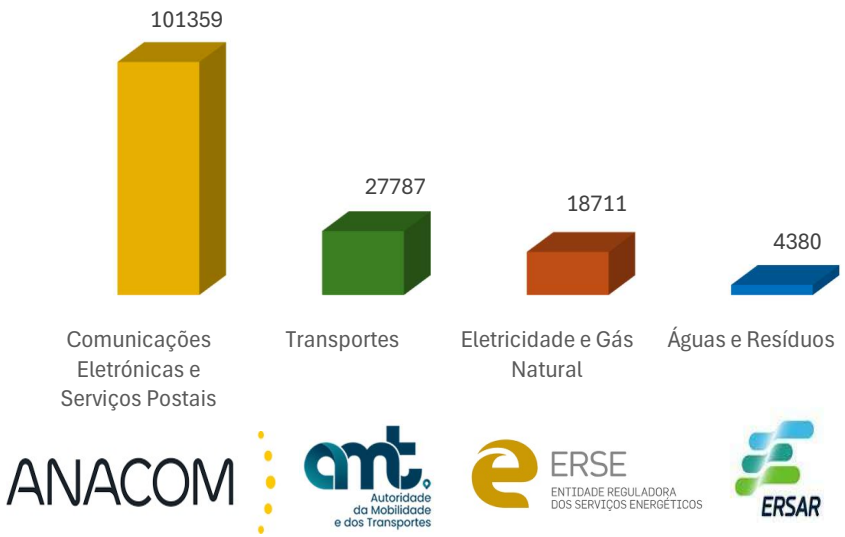
ERSAR: - 7,9% ↓

ARAE: - 2,6% ↓

IRAE: 117,2% ↑

Reclamações - Serviços Públicos Essenciais[4] | 2024

Eletrónico e Físico



Análise face ao período homólogo de 2023

ANACOM

Comunicações Eletrónicas e Serviços Postais: - 2,3% ⬇

AMT

Transportes: - 2,7% ⬇

ERSE

Eletricidade e Gás Natural: - 27,6% ⬇

ERSAR

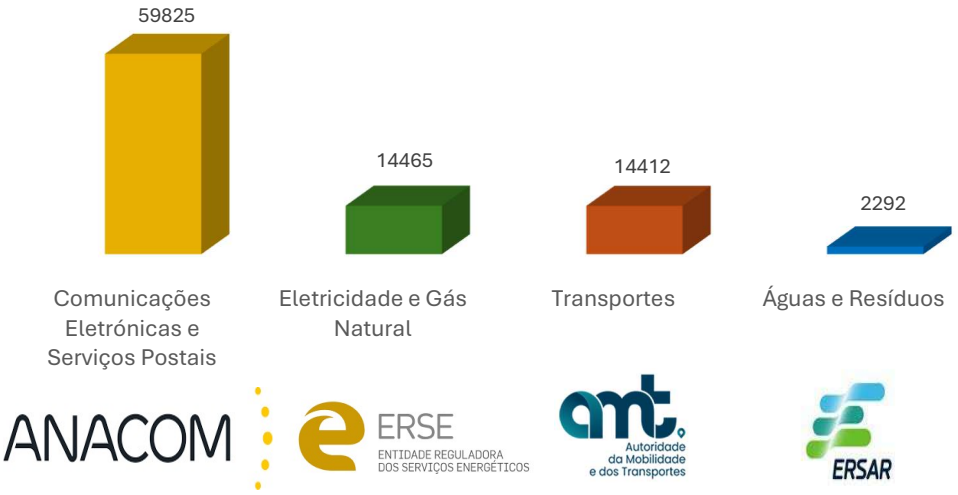
Águas e Resíduos: - 7,1% ⬇

[4] No setor dos transportes não estão incluídos o transporte aéreo de passageiros.

Livro de Reclamações

Reclamações dos Serviços Públicos Essenciais[5] | 2024

Livro Eletrónico



Análise face ao período homólogo de 2023

ANACOM

Comunicações Eletrónicas e Serviços Postais: - 10,8%

ERSE

Eletricidade e Gás Natural: - 32,6%

AMT

Transportes: - 17,3%

ERSAR

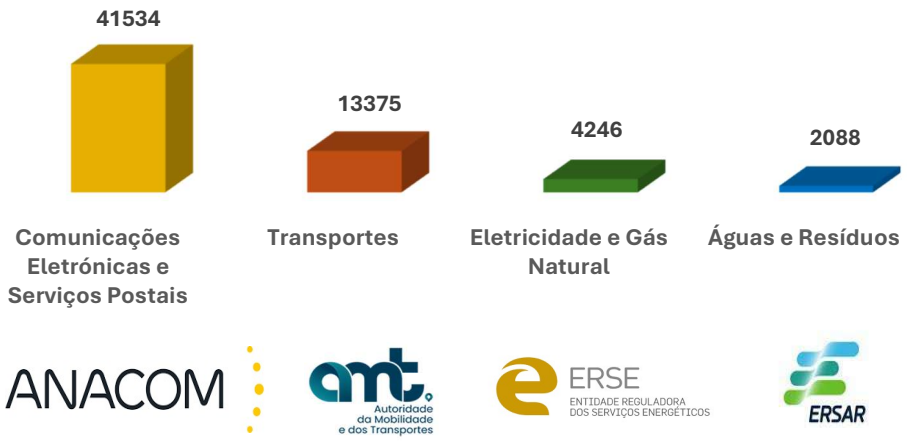
Águas e Resíduos: - 6,4%

Reclamações dos Serviços Públicos Essenciais[6] | 2024

[5] No setor dos transportes não estão incluídos o transporte aéreo de passageiros.
[6] No setor dos transportes não estão incluídos o transporte aéreo de passageiros.

Livro de Reclamações

Livro Físico



Análise face ao período homólogo de 2023

ANACOM

Comunicações Eletrónicas e Serviços Postais: 14,5% ↑

AMT

Transportes: 20,2% ↑

ERSE

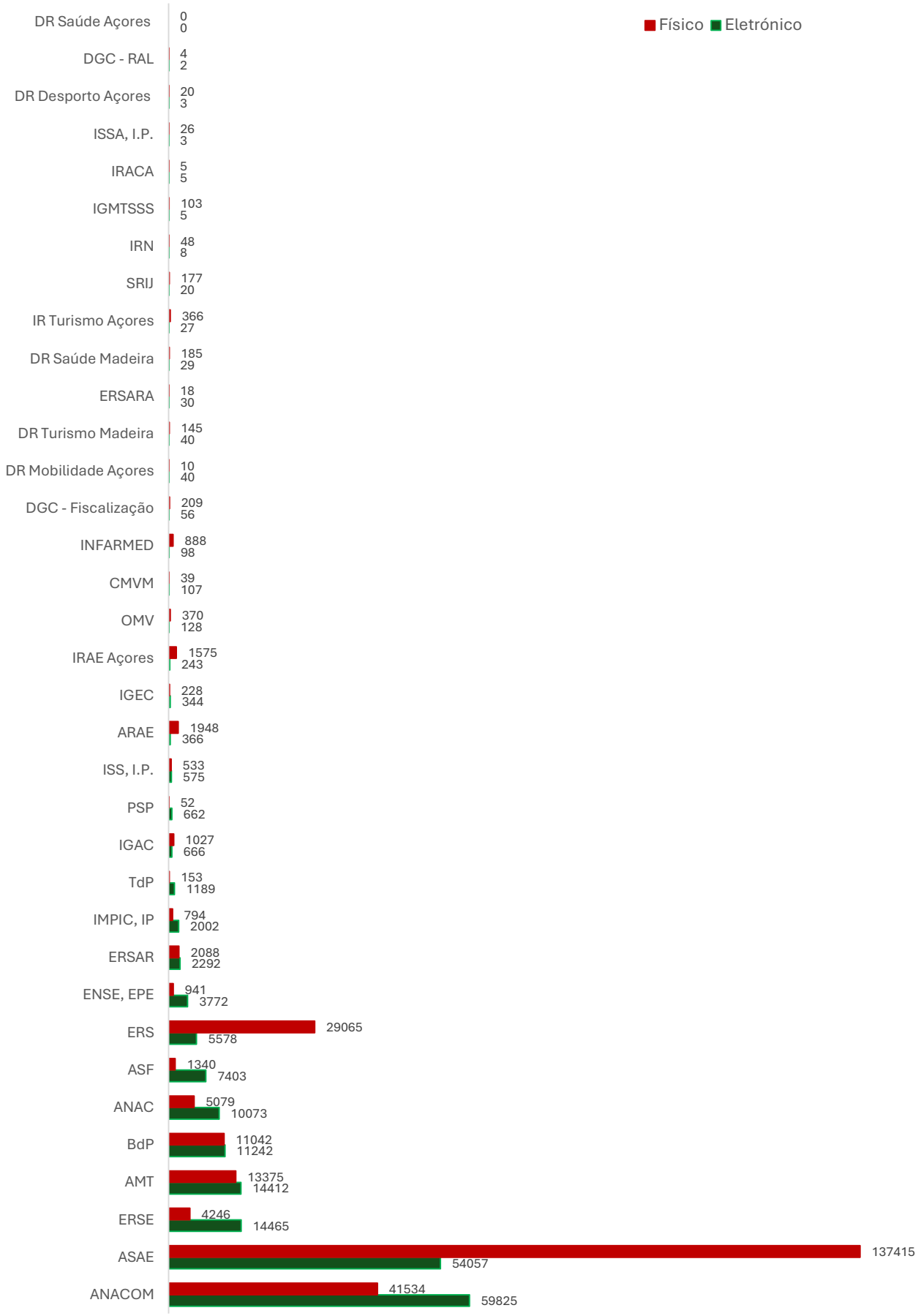
Eletricidade e Gás Natural: - 3,2% ↓

ERSAR

Águas e Resíduos: - 7,9% ↓

Livro de Reclamações

Posicionamento Geral das entidades | Livro Eletrónico e Livro Físico 2024



REPÚBLICA PORTUGUESA
ECONOMIA

DGC | DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR

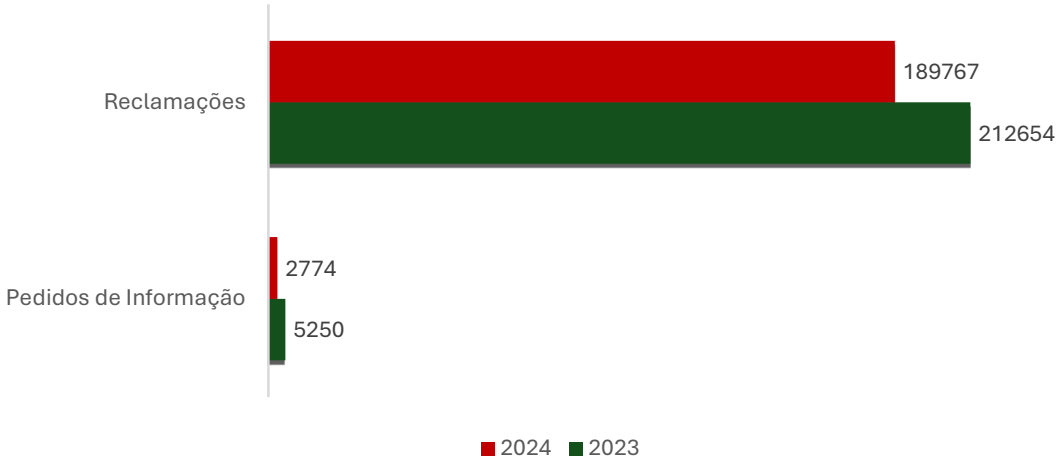
INCM
IMPRENSA NACIONAL CASA DA MOEDA

Livro de Reclamações

Dados do Livro de Reclamações Eletrónico | 2024

189 767 Reclamações

Análise face ao período homólogo de 2023



- Reclamações: Taxa de variação (2023-2024): - 11%
- Pedidos de informação: Taxa de variação (2023-2024): - 47%
- Elogios: Taxa de variação (2023-2024): - 12%
- Sugestões: Taxa de variação (2023-2024): - 9%

Índice de Satisfação do consumidor relativamente ao processo de elaboração da reclamação

Satisfação de utilização

3,2/4

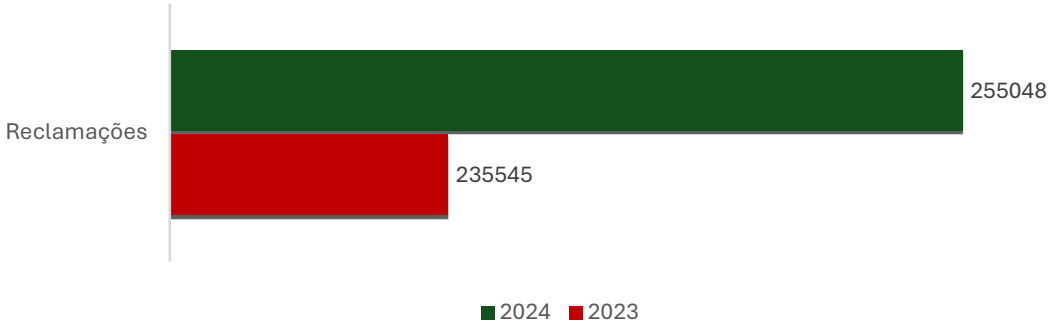
Livro de Reclamações

Dados do Livro de Reclamações Físico

2024

255 048 Reclamações

Análise face ao período homólogo de 2023



- Reclamações: Taxa de variação (2023-2024): **+ 8%**

Análise descritiva

Reclamações em Setores Fiscalizados pela ASAE

O número total de reclamações via Livro de Reclamações Eletrónico (LRE) aumentou ligeiramente de 53 914 em 2023 para 56 057 em 2024, o que representa um acréscimo residual de 0,27%.

Em ambos os anos, o setor de "Equipamentos elétricos e Eletrónicos – Comercialização/montagem" manteve-se como o mais reclamado, representando 17,99% (9699 reclamações) do total de reclamações em 2023 e 15,79% (8 535 reclamações) em 2024.

O setor dos "Hipermercados" registou também uma diminuição na sua representatividade, passando de 7,40% (3 988 reclamações) em 2023 para 6,23% (3 365 reclamações) em 2024. Pelo contrário, o setor do "Pronto-a-Vestir" aumentou ligeiramente a sua quota de reclamações, passando de 5,49% para 5,58% (de 2 960 para 3017 reclamações, respetivamente), ocupando consistentemente o terceiro lugar.

Destaca-se ainda a entrada do setor dos "Ginásios (*health clubs*)" no top 10 de 2024, com 2,67% das reclamações, setor que não figurava entre os mais reclamados em 2023.

Relativamente aos motivos de reclamação, o tema "Transações e encomendas" destacou-se como o principal motivo em ambos os anos, com um crescimento de 27,99% em 2023 para 29,74% em 2024. O motivo "Qualidade dos serviços" registou uma quebra significativa, de 21,65% para 18,02%, ainda assim mantendo-se entre os três principais motivos. Por sua vez, a categoria "Outros" aumentou de 16,88% para 20,67%.

O motivo "Atendimento" manteve-se relativamente estável (9,13% em 2023 e 9,33% em 2024), demonstrando que as interações com o cliente continuam a constituir uma área de atenção prioritária para os operadores económicos. Já os motivos relacionados com "Cartões de fidelização e crédito clássico" continuam a apresentar uma expressão marginal (cerca de 1,5%).

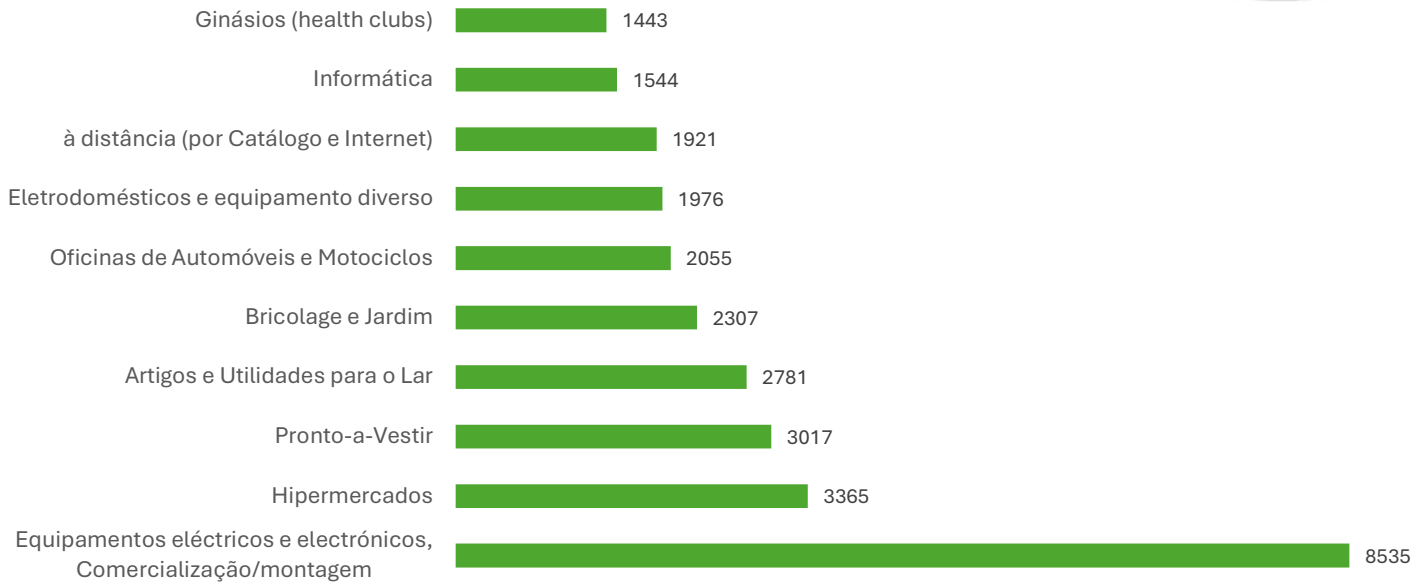
Já no que diz respeito ao Livro de Reclamações Físico, em 2023, o número total de reclamações recebidas pela ASAE através do Livro de Reclamações Físico foi estimado em 120 000. Em 2024, aumentou 14,5%, referindo a ASAE que "*relativamente*

*ao número de reclamações recebidas na ASAE, em igual período temporal, provenientes do Livro de Reclamações, em formato Físico, indica-se um número total de **137 415 reclamações** recebidas."*

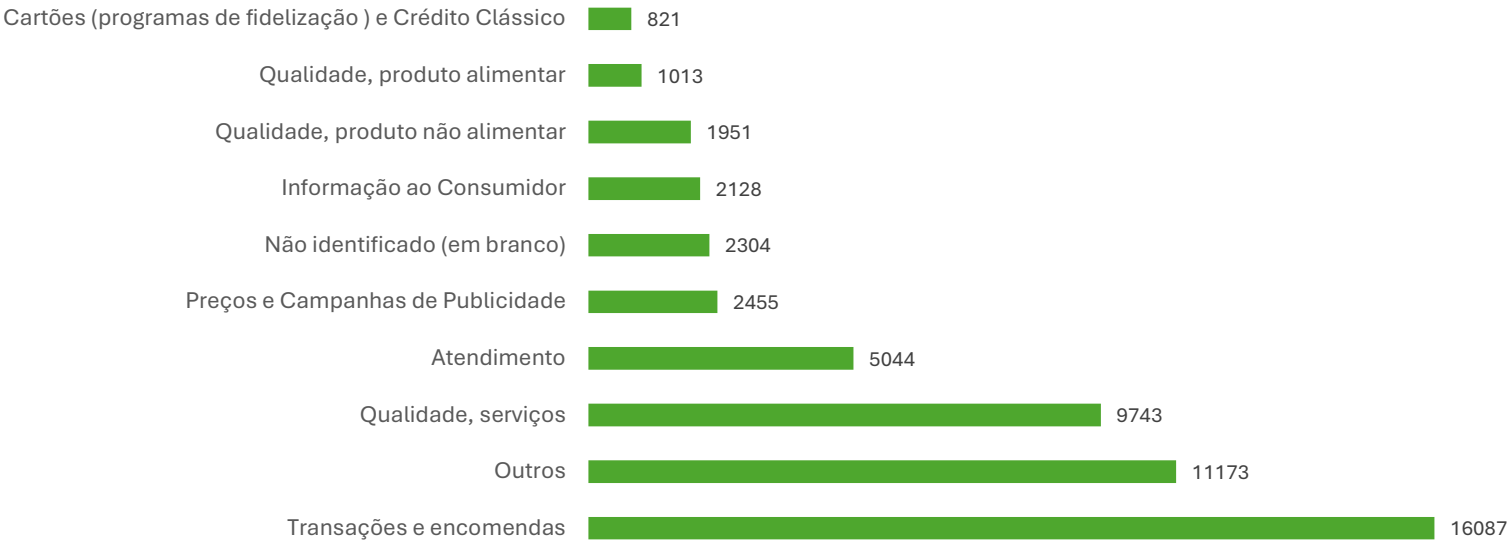
Livro de Reclamações

Livro de Reclamações Eletrónico: 54 057 reclamações

TOP 10 Setores mais reclamados

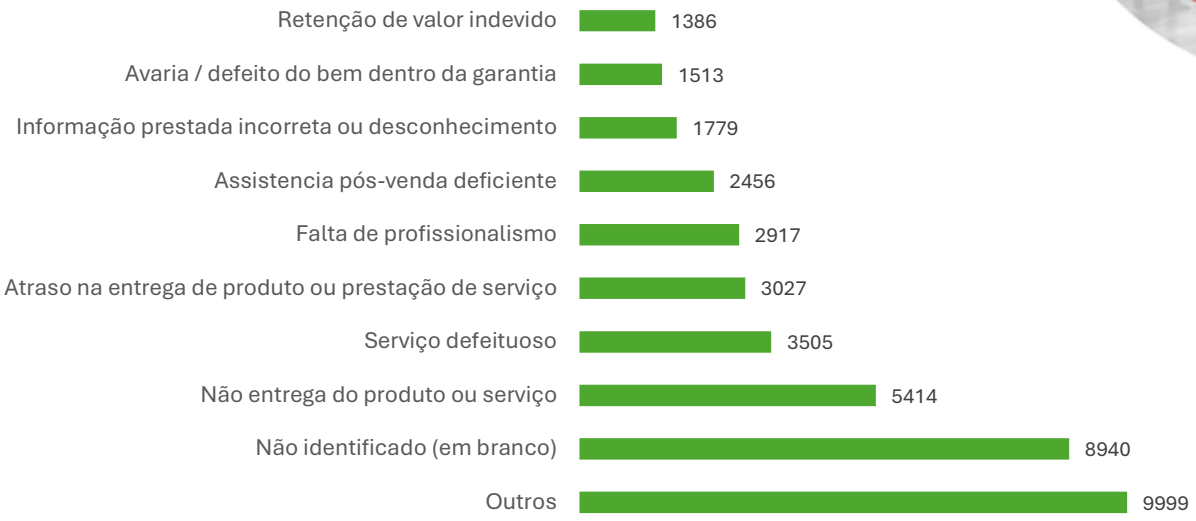


TOP 10 Motivos Principais mais reclamados



REPÚBLICA PORTUGUESA
ECONOMIA
DGC | DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR
INCM IMPRENSA NACIONAL CASA DA MOEDA

TOP 10 Motivos Secundários mais reclamados



Livro de Reclamações Físico: 137 415 reclamações[7]

[7] Número indicativo

Análise Descritiva

Reclamações nos setores regulados pela Autoridade Nacional de Comunicações

Em 2023, o Livro de Reclamações Eletrónico representou uma esmagadora maioria das reclamações, com 67 041 registos. No entanto, em 2024, esse número caiu para 59 825: uma redução de aproximadamente 10,8%.

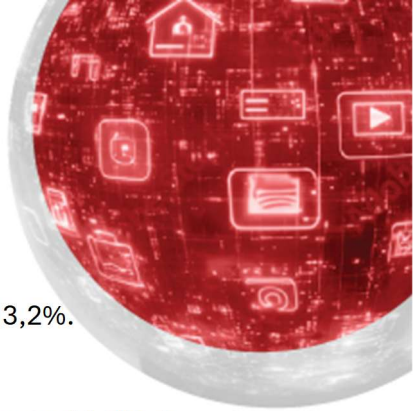
No que respeita à distribuição setorial, as comunicações eletrónicas concentraram a maioria das reclamações em ambos os anos. Em 2023, foram registadas 44 158 reclamações neste setor, correspondendo a 65,9% do total. Em 2024, esse número desceu para 36 010 reclamações, o que representa 60,2% do total, revelando uma redução significativa de mais de 8.000 reclamações.

Por outro lado, os serviços postais aumentaram a sua representatividade relativa, passando de 22 343 reclamações em 2023 (33,3%) para 23 475 reclamações em 2024 (39,2%), com um ligeiro crescimento em termos absolutos. Os outros setores mantêm expressão mínima, com 540 reclamações em 2023 (0,8%) e 340 em 2024 (0,6%).

No domínio das comunicações eletrónicas, os motivos mais reclamados mantêm-se consistentes nos dois anos. A faturação de serviços destacou-se como o principal motivo de reclamação, com 12 908 ocorrências em 2023 (29,2% das reclamações no setor) e 10 996 em 2024 (30,5%). Seguem-se a contratação de serviços (11 465 em 2023 e 9.407 em 2024) e as falhas nos serviços (9 231 em 2023 e 6 793 em 2024). A assistência técnica, o cancelamento de serviços e o tratamento de reclamações surgem também com destaque, mas com uma tendência geral de decréscimo em termos absolutos.

Nos serviços postais, verifica-se uma reordenação dos principais motivos de reclamação. Em 2023, o atraso na entrega de objetos postais foi o motivo mais reportado, com 6 778 reclamações (30,3%), seguido da entrega no domicílio, com 6 692 (29,9%). Já em 2024, a entrega no domicílio passou para o topo com 8 582 reclamações (36,6%), enquanto os atrasos diminuíram para 4 992 reclamações (21,3%). O extravio de objetos postais manteve-se relativamente constante, com 2 765 em 2023 e 2 945 em 2024 (cerca de 12,5%).

Livro de Reclamações



Relativamente ao Livro de Reclamações Físico, em 2023, foram registadas 36 674 reclamações, enquanto em 2024 o número ascendeu a 41 534, o que representa um acréscimo de aproximadamente 13,2%. Acerca da distribuição por setores, em 2023 o setor das comunicações eletrónicas foi o mais reclamado, com 22 372 reclamações, o que representa 61,0% do total. Os serviços postais registaram 13 393 reclamações (36,5%), enquanto os outros setores reuniram 919 reclamações (2,5%). Em 2024, as comunicações eletrónicas mantiveram a liderança, com 23 955 reclamações, que correspondem a 57,7% do total. Os serviços postais apresentaram 16 961 reclamações, perfazendo 40,8%, e os outros setores diminuíram para 618 reclamações, equivalentes a 1,5%.

No setor das comunicações eletrónicas, os dados de ambos os anos revelam uma concentração em torno de: faturação, contratação e assistência técnica. Em 2023, o motivo mais recorrente foi a faturação de serviços, com 5 508 reclamações (24,6% das reclamações do setor), seguido da contratação de serviços, com 4 676 (20,9%), e da assistência técnica, com 3 534 (15,8%). A estes somaram-se as falhas nos serviços (3 425), o atendimento ao cliente (3 279) e o cancelamento de serviços (3 067).

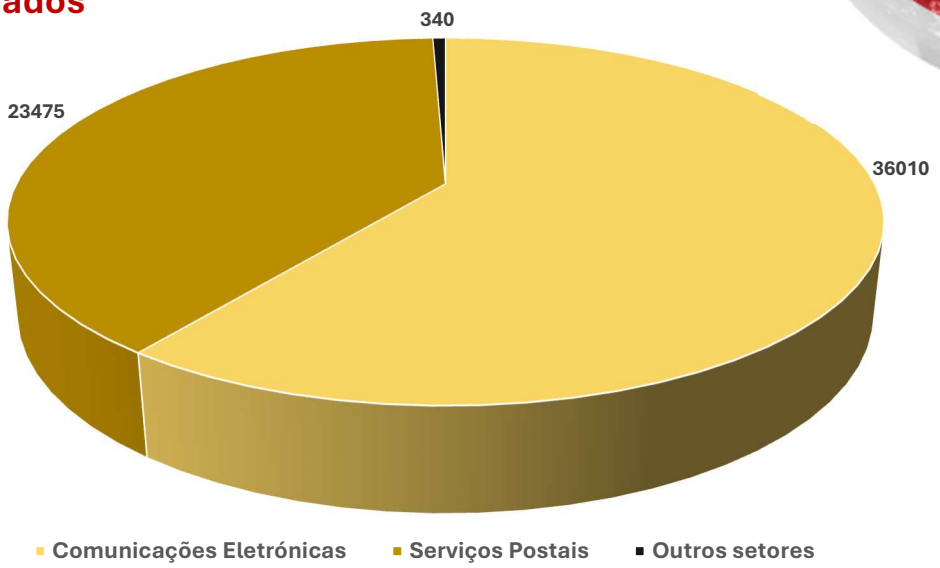
Em 2024, a tendência manteve-se. A faturação de serviços continuou a liderar com 6 465 reclamações, representando 27% do total das reclamações no setor. A contratação de serviços registou 5 578 reclamações (23,3%), enquanto o atendimento ao cliente subiu para 3 935. A avaria e venda de equipamentos, o cancelamento de serviços e as falhas nos serviços mantiveram também um peso expressivo, totalizando 3 367, 3 569 e 3 092 reclamações, respetivamente.

Nos serviços postais, os atrasos na entrega destacaram-se como o principal motivo em ambos os anos. Em 2023, originou 3 976 reclamações (29,7%), seguido pelo extravio de objetos postais (2 966), pela entrega no domicílio (2 635) e pelo atendimento (2 119). Em 2024, os atrasos na entrega aumentaram consideravelmente, ascendendo a 6 617 reclamações, o que corresponde a 39% do total no setor. O extravio de objetos registou 2 917 reclamações, a entrega no domicílio 2 704, e o atendimento 2 139.

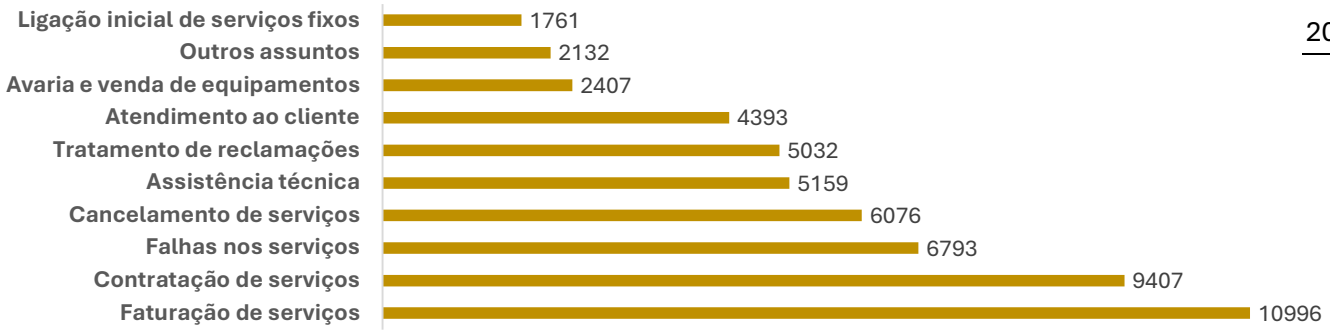
Livro de Reclamações

Livro de Reclamações Eletrónico: 59 825 reclamações

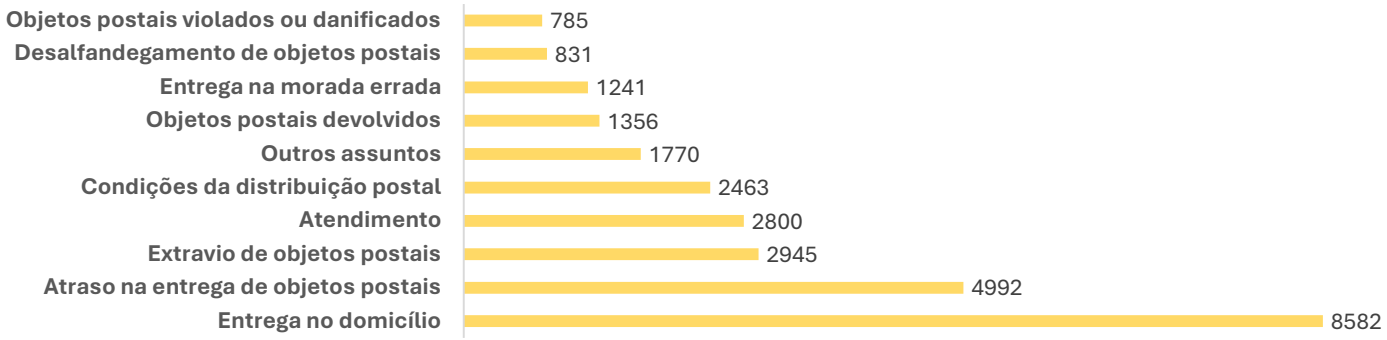
Setores Reclamados



Comunicações Eletrónicas |TOP 10 Motivos mais reclamados



Serviços Postais|TOP 10 Motivos mais reclamados

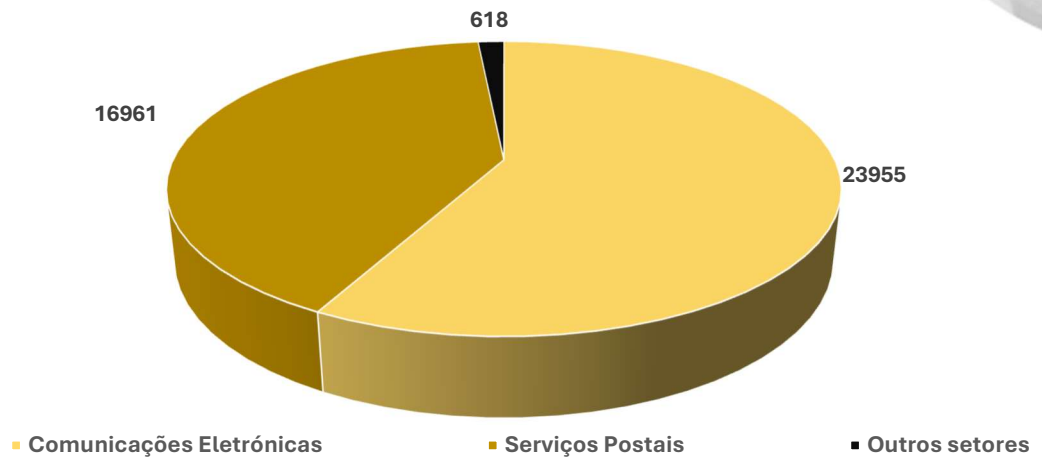


REPÚBLICA PORTUGUESA
ECONOMIA
DGC | DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR
INCM IMPRENSA NACIONAL CASA DA MOEDA

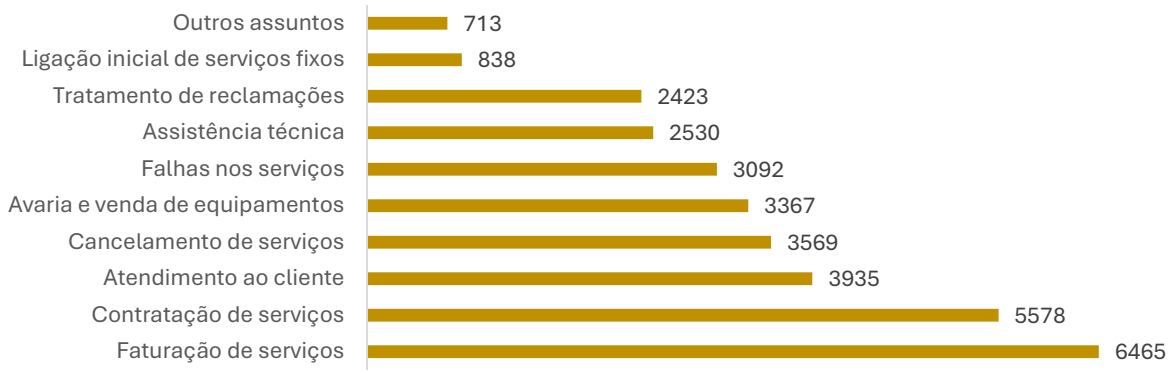
Livro de Reclamações

Livro de Reclamações Físico: 41 534 reclamações

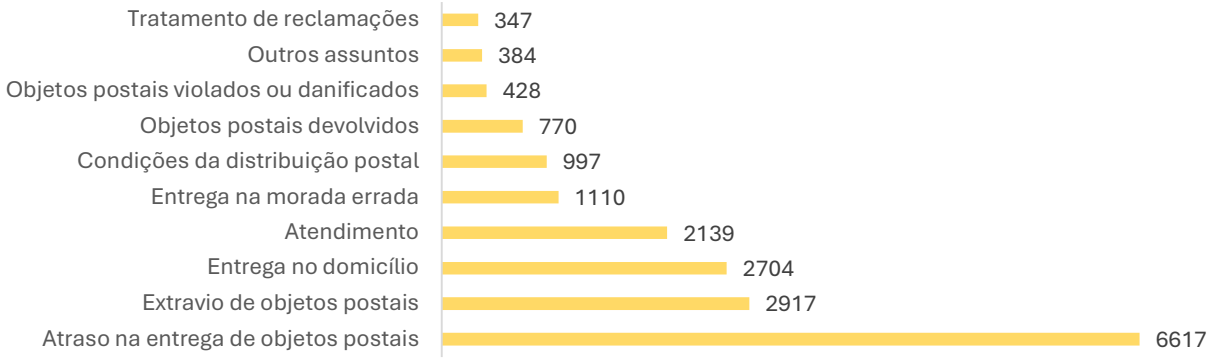
Setores Reclamados



Comunicações Eletrónicas: TOP 10 | Motivos mais reclamados



Serviços Postais: TOP 10 | Motivos mais reclamados



Análise descritiva

Reclamações nos setores regulados pela ERS

Em 2023, a Entidade Reguladora da Saúde (ERS) recebeu um total de 5 456 reclamações através do Livro de Reclamações Eletrónico. Já em 2024, o número de reclamações registadas subiu ligeiramente para 5 578, refletindo um aumento moderado de cerca de 2,2%, evolução pouco expressiva em termos absolutos.

Quanto à distribuição por setores reclamados, os dados de 2023 revelam que as unidades de cuidados de saúde com internamento foram as mais visadas, com 3 550 reclamações, representando 65,1% do total. Seguiram-se as unidades sem internamento, com 1 372 reclamações (25,1%), e as unidades de dentária, com 239 reclamações. Os restantes setores — como meios complementares de diagnóstico (147 reclamações), telemedicina (90), cuidados continuados (28), unidades de recuperação e tratamento (20), unidades móveis (9), centros de enfermagem (1) - registaram volumes significativamente mais baixos.

Em 2024, manteve-se a predominância dos mesmos dois setores principais: as unidades de cuidados de saúde com internamento somaram 3 276 reclamações (58,7%), e as unidades sem internamento registaram 1 780 (31,9%). As unidades de dentária mantiveram praticamente o volume do ano anterior (238 reclamações), enquanto os restantes setores continuaram com uma expressão pouco significativa em termos absolutos, apesar de pequenas oscilações.

Relativamente aos motivos mais frequentemente apontados pelos utentes, em 2023 a faturação excessiva ou abusiva liderou com 1 029 reclamações, seguida de perto pela adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos, com 993.

Já em 2024, observou-se uma reclassificação dos temas, agrupando-se as reclamações em categorias mais abrangentes. As questões financeiras surgiram em primeiro lugar, com 3 140 reclamações (56,3% do total), seguidas pelas relacionadas com cuidados de saúde e segurança do doente (2 046) e com procedimentos administrativos (1 908). A focalização no utente (799 reclamações), os tempos de espera (407), o acesso aos cuidados (280), e as condições físicas ou complementares de apoio (86) mantiveram

também relevância. Foram, ainda, registados 112 elogios/louvores e 22 sugestões.

Em 2023, a ERS registou 30.452 reclamações através do Livro de Reclamações em formato Físico. Em 2024, esse número diminuiu ligeiramente para 29 065 reclamações, o que representa uma redução de cerca de 4,5%.

Quanto à distribuição setorial, em ambos os anos observou-se uma clara concentração das reclamações nas unidades de cuidados de saúde com internamento e nas unidades sem internamento. Em 2023, as unidades com internamento reuniram 18 657 reclamações, o equivalente a 61,3% do total, enquanto as unidades sem internamento somaram 9 407 reclamações (30,9%). Em 2024, os valores mantiveram-se elevados: 16 966 reclamações foram dirigidas a unidades com internamento (58,4%) e 9 910 a unidades sem internamento (34,1%). Os restantes setores mantiveram uma expressão significativamente mais reduzida, com valores relativamente estáveis nos dois anos.

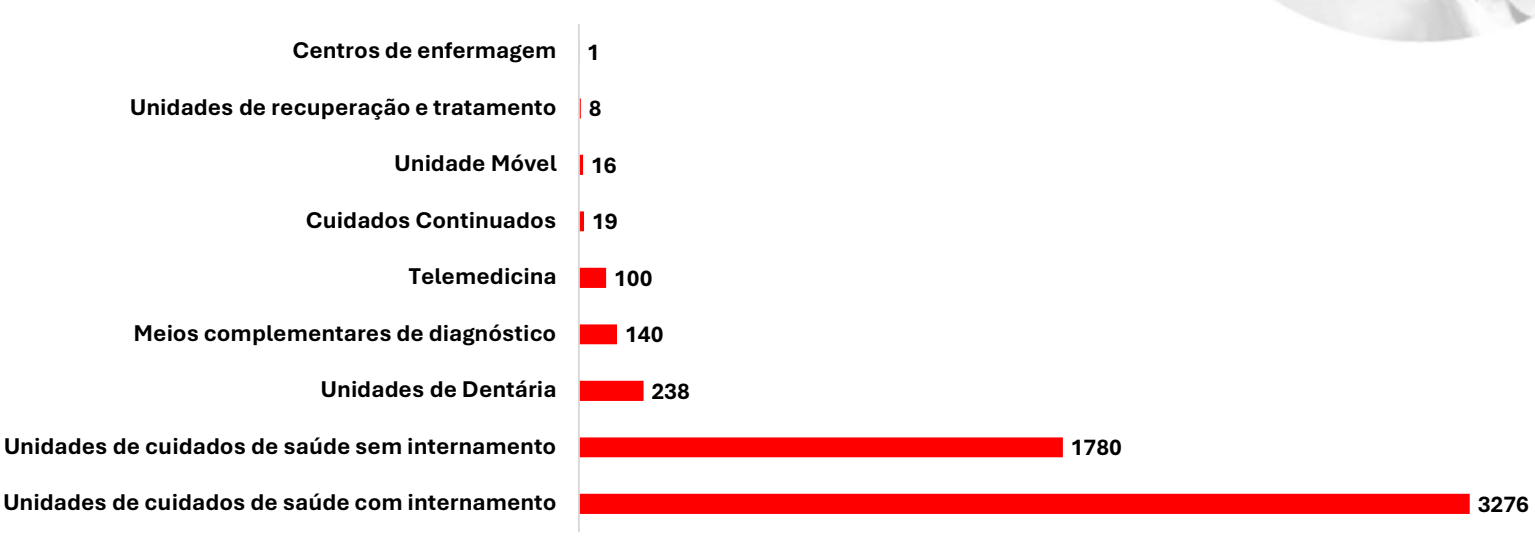
No que respeita aos motivos mais frequentemente apontados pelos utentes, em 2023 os temas mais sensíveis incidiram sobre a adequação e pertinência dos cuidados de saúde/procedimentos (3 513 reclamações), o funcionamento dos serviços de apoio (3 095), e o pessoal clínico (2 167). A estes seguiram-se a reclamação anulada (2 129), faturação excessiva ou abusiva (1 849), e questões relacionadas com pessoal não clínico (1 738), qualidade da informação institucional (1 736), tempos de espera superiores a uma hora (1 650), e qualidade técnica dos cuidados prestados (1 525).

Em 2024, a categorização dos motivos sofreu alterações significativas. Curiosamente, o motivo mais registado foi elogio/louvor, com 10 847 entradas (37,3%), representando uma inversão positiva na utilização do Livro de Reclamações. Seguiram-se os procedimentos administrativos com 7 668 reclamações (26,4%), e as questões financeiras com 6 512 (22,4%). Os cuidados de saúde e segurança do doente (5 855), os tempos de espera (4 027) e a focalização no utente (2 908) foram também temas com expressão relevante.

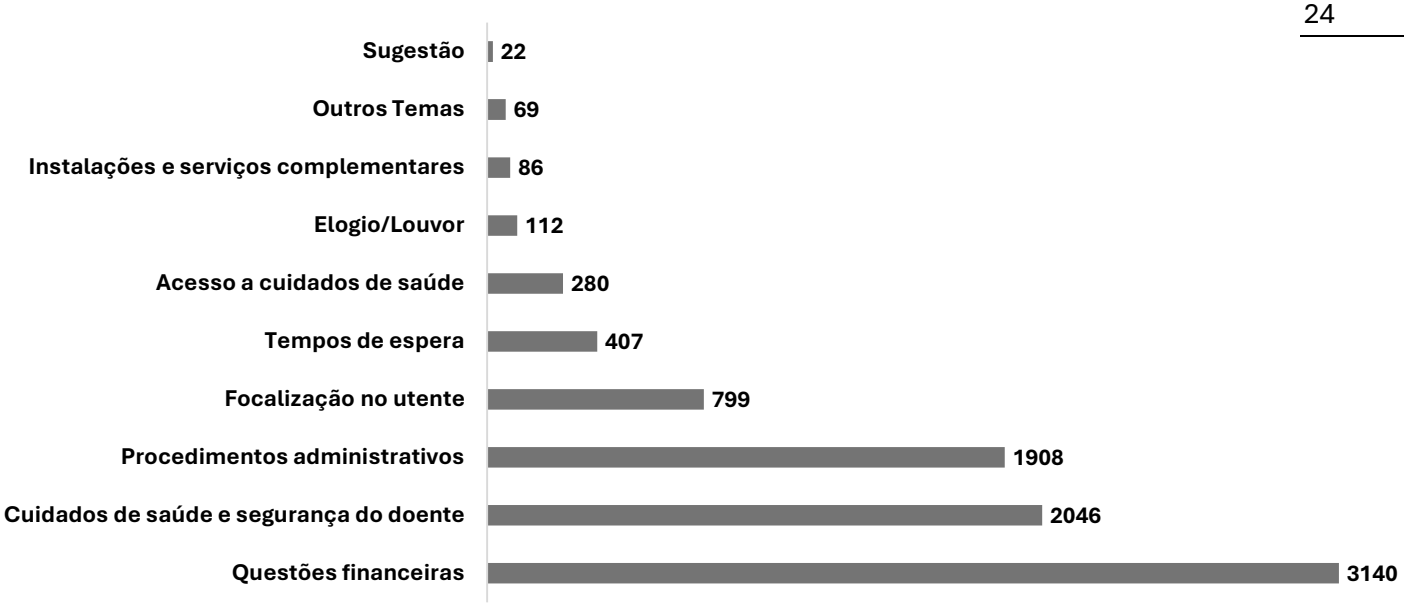
Livro de Reclamações

Livro de Reclamações Eletrónico: 5 578 reclamações

Setores Reclamados



Motivos mais reclamados

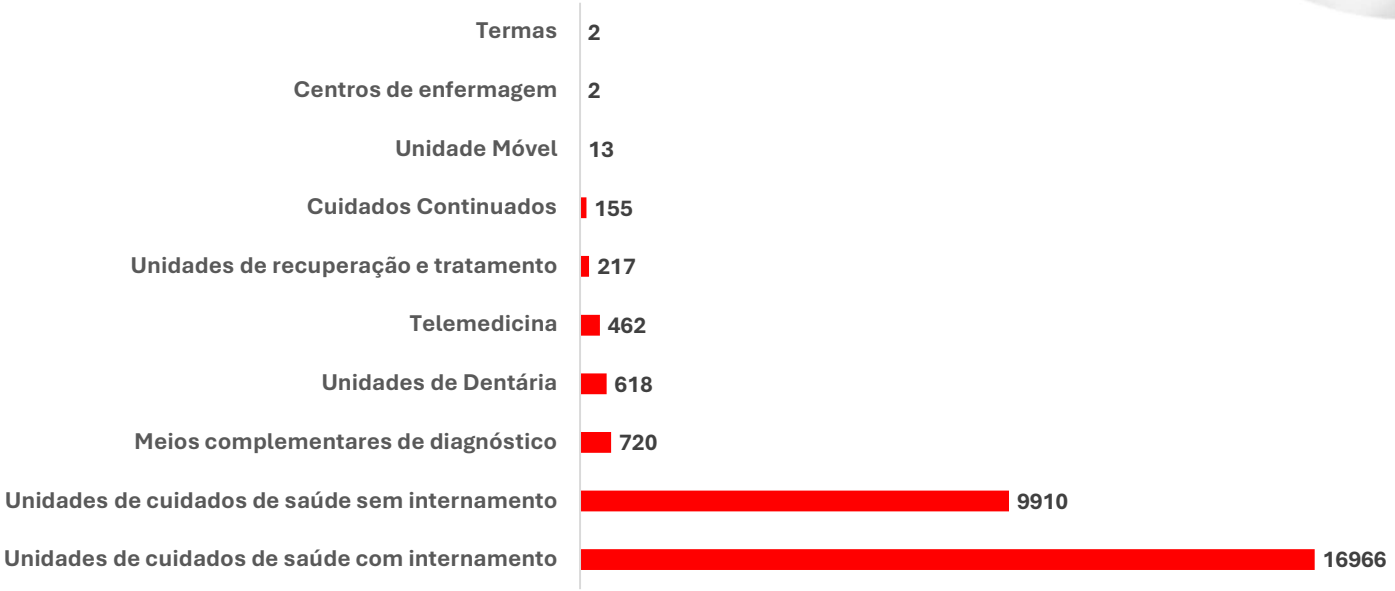


REPÚBLICA PORTUGUESA
ECONOMIA
DGC | DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR
INCM IMPRENSA NACIONAL CASA DA MOEDA

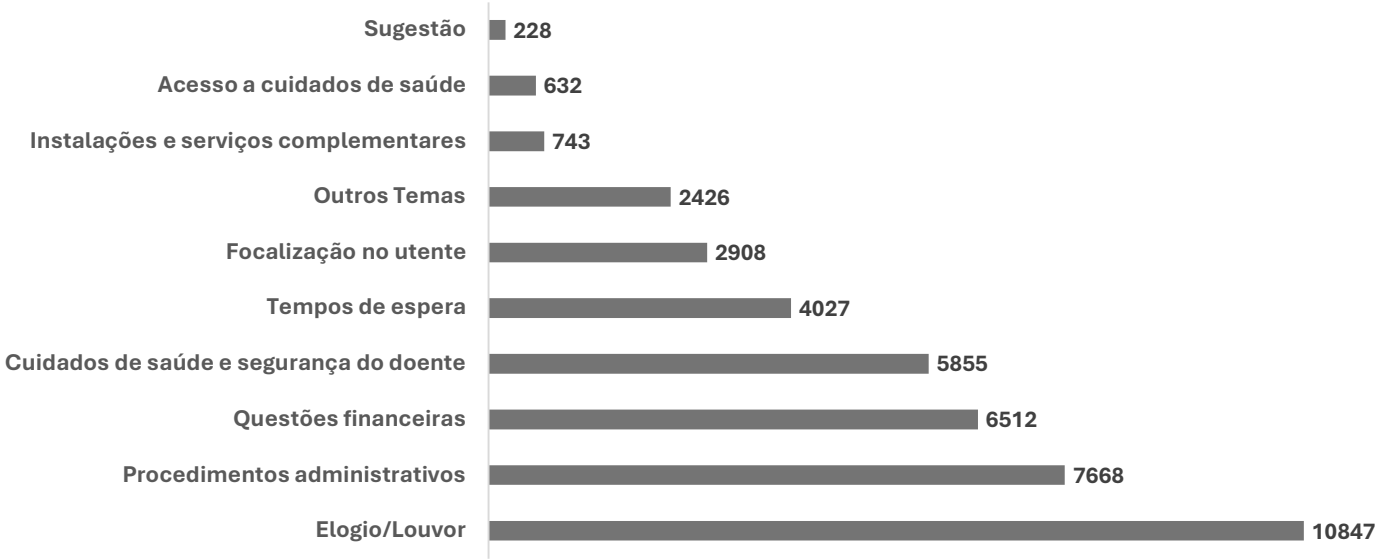
Livro de Reclamações

Livro de Reclamações Físico: 29 065 reclamações

Setores Reclamados



TOP 10 | Motivos mais reclamados



Análise Descritiva

Reclamações nos Setores Regulados pela AMT

Em 2023, a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) registou 17 424 reclamações submetidas através do Livro de Reclamações Eletrónico. Em 2024, o número total de reclamações diminuiu para 14 412, traduzindo uma redução de cerca de 17,3%.

Relativamente à distribuição por setores, em 2023, o transporte rodoviário de passageiros destacou-se largamente como o setor mais reclamado, com 7 298 reclamações, o que representa 41,9% do total anual. Seguiram-se o transporte ferroviário de passageiros, com 3 554 reclamações (20,4%), e as infraestruturas rodoviárias com 1 772 (10,2%). Outros setores com volumes relevantes incluíram o aluguer de veículos (1 024), o sistema de metro, elétricos urbanos e metro de superfície (987), o transporte rodoviário de mercadorias (984), os táxis/TVDE (861), o transporte fluvial de passageiros (368), o multimodal (176), e as infraestruturas ferroviárias (162).

Em 2024, o transporte rodoviário de passageiros manteve a liderança, com 4 973 reclamações, equivalente a 34,5% do total. O transporte ferroviário de passageiros com 2 913 reclamações (20,2%), as infraestruturas rodoviárias – sistema de cobrança de portagens, que totalizaram 1 187 reclamações. Outros setores com volumes significativos incluíram o transporte rodoviário de mercadorias (963), o aluguer de veículos – rent-a-car (929), os elétricos urbanos/metro de superfície (860), os TVDE (703), os sistemas de bilhética e mobilidade (439), as infraestruturas rodoviárias – concessões (434), e o aluguer de veículos em modelo “sharing” (255).

No que respeita aos motivos de reclamação, estes incidem em três grandes áreas: cumprimento defeituoso/não conforme o contrato/incumprimento, problemas com preços/bilhetes e qualidade do atendimento. Em 2023, o motivo mais reportado foi o cumprimento defeituoso/não conforme o contrato/incumprimento, com 7 937 reclamações (45,5%). Seguiram-se os preços, pagamentos e bilheteiras com 4 470 reclamações (25,6%) e a qualidade do atendimento (1 432). Em 2024, o cumprimento defeituoso/não conforme o contrato/incumprimento voltou a liderar com 5 382 reclamações (37,3%), seguido pelos problemas de preços, pagamentos e bilheteiras com 4 217 (29,3%) e pela qualidade do atendimento com 1 607.

Livro de Reclamações

Em 2023, a AMT registou 11 129 reclamações através do Livro de Reclamações em formato Físico. Já em 2024, esse número subiu para 13.375, o que representa um aumento de cerca de 20,2%.

No que diz respeito à distribuição por setores mais reclamados, em 2023 destacou-se o transporte rodoviário de passageiros, com 3 703 reclamações (33,3% do total anual), seguido do transporte ferroviário de passageiros, com 2 551 (22,9%), e do aluguer de veículos com 1 746 (15,7%).
Em 2024, a ordem dos setores mais reclamados manteve-se, com um aumento notável no número de reclamações. O transporte rodoviário de passageiros voltou a liderar, com 4 859 reclamações (36,3%), seguido do aluguer de veículos – rent-a-car com 2 802 (20,9%) e do transporte ferroviário de passageiros com 2 672 (20%). O sistema de metro e elétricos urbanos registou 1 004 reclamações, o transporte fluvial de passageiros 908, e os sistemas de bilhética e mobilidade 328.

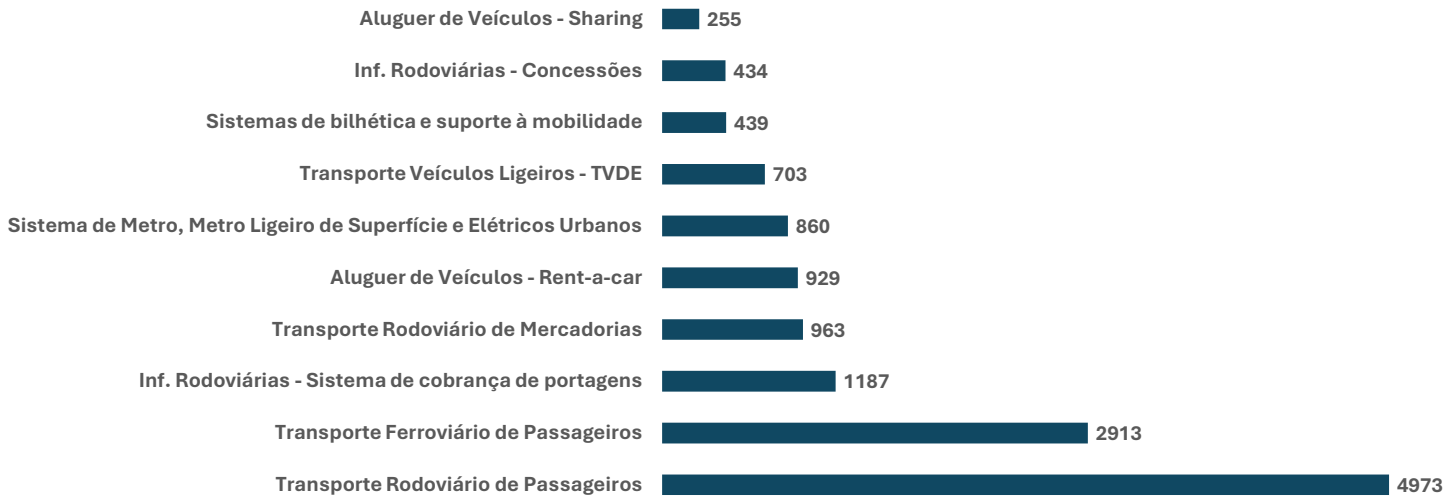
No que respeita aos motivos mais reclamados, em 2023 refletem o incumprimento contratual ou prestação defeituosa do serviço, com 2 675 reclamações (24%), os preços/pagamentos/bilheteiras com 2 514 (22,6%) e a qualidade do atendimento com 2 189 (19,7%).

Em 2024, manteve-se o padrão, mas com valores absolutos mais elevados. As reclamações sobre preços/pagamentos/bilheteiras passaram a liderar, com 3 605 reclamações (26,9%), seguidas da qualidade do atendimento com 2 801 (20,9%) e do cumprimento defeituoso/ não conforme o contrato/ incumprimento com 2 752 (20,6%). Outros motivos relevantes incluíram cláusulas contratuais (872), informação pré-contratual (825), exercício da atividade (620), infraestruturas (608), e a proteção de dados (447). Apesar do crescimento global, algumas categorias mantiveram níveis estáveis, como a higiene e segurança (232) e a categoria "outros" (368).

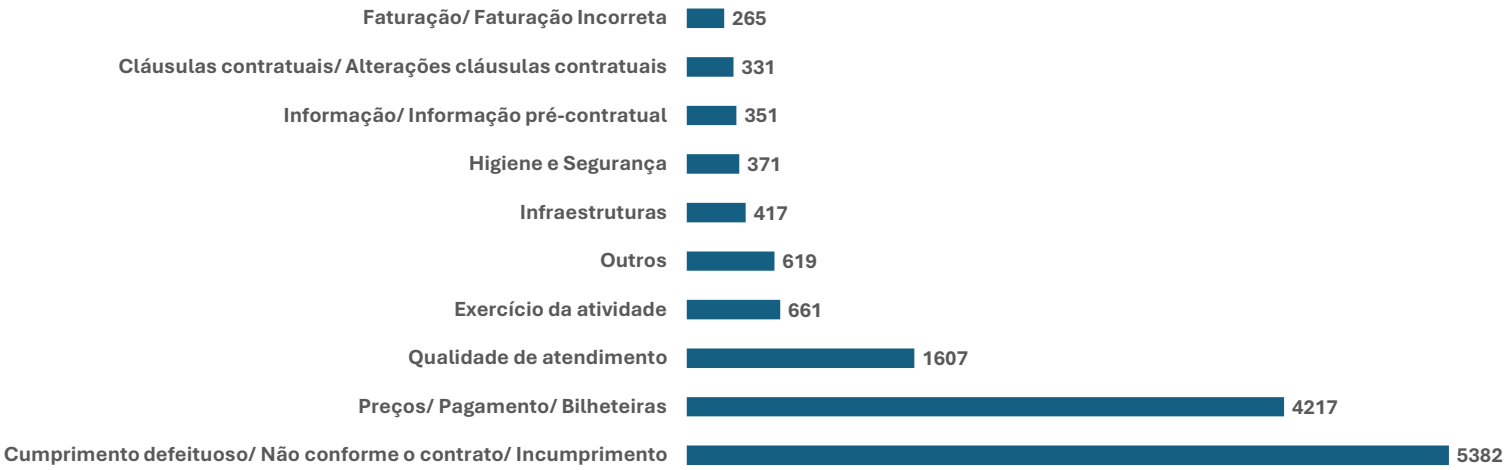
Livro de Reclamações

Livro de Reclamações Eletrónico: 14 412 reclamações

TOP 10 Setores mais reclamados



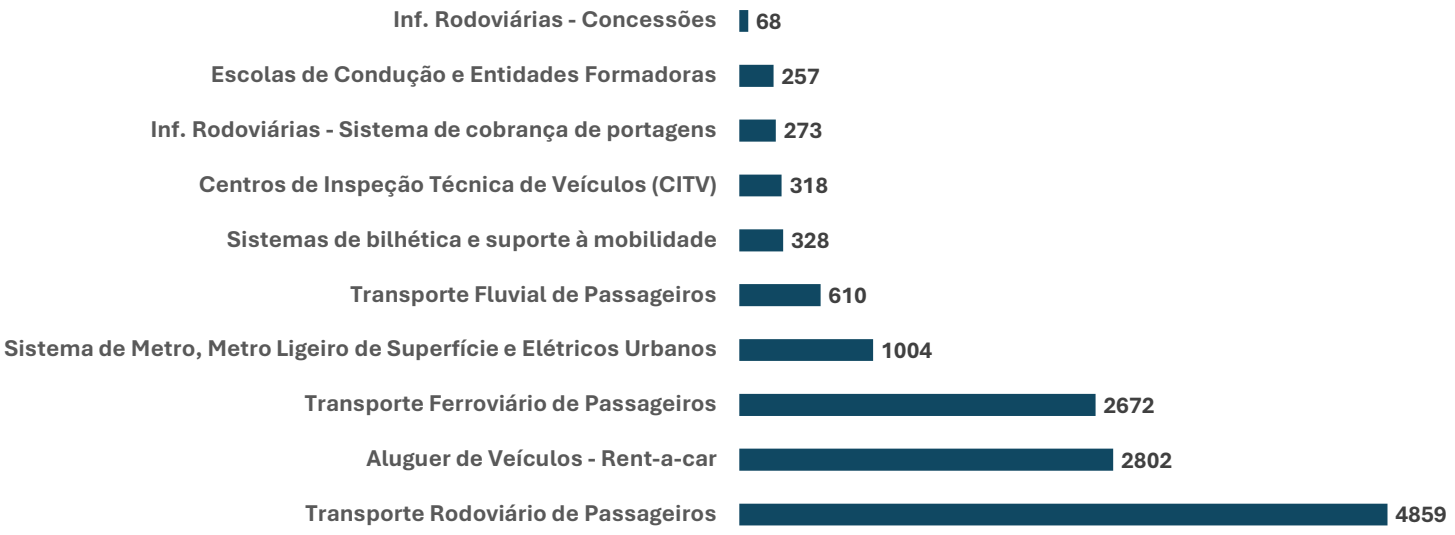
TOP 10 Motivos mais reclamados



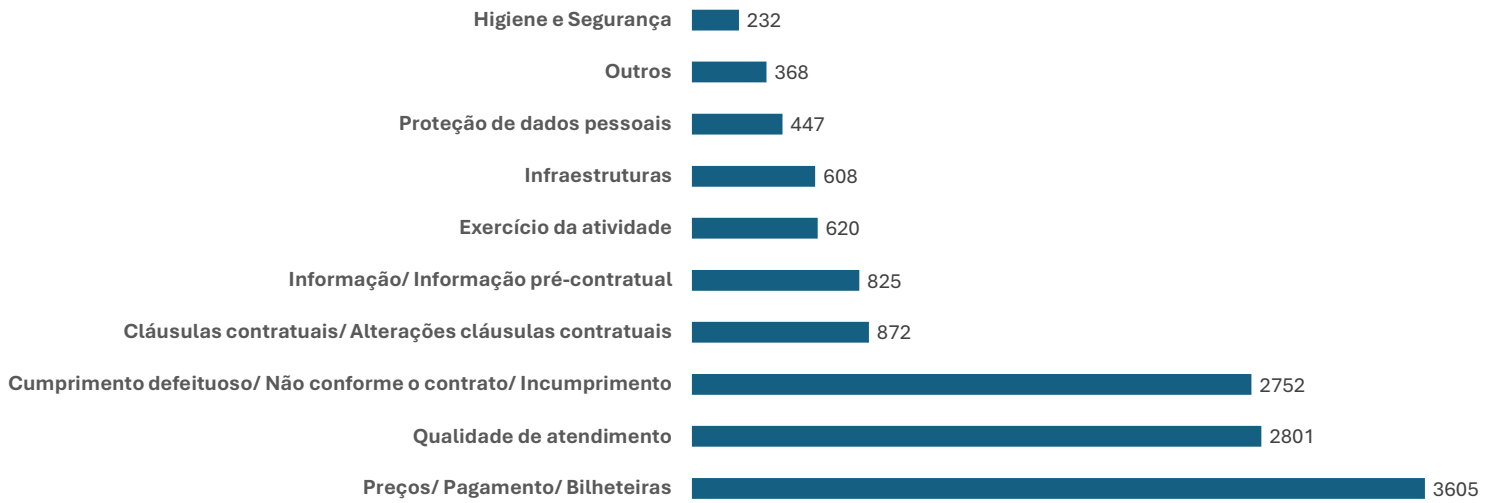
Livro de Reclamações

Livro de Reclamações Físico[8]: 13 375 reclamações

TOP 10 Setores mais reclamados



TOP 10 Motivos mais reclamados



[8] **Nota referida pela AMT**:
"Quanto ao livro de reclamações Físico, os dados dizem respeito às reclamações entradas na AMT até meados de novembro de 2024. Estamos a concluir o processo de tratamento das reclamações entradas desde essa data até 31/12/2024, pelo que assim que possível os dados serão atualizados em conformidade"

Análise Descritiva

Reclamações no Setor Bancário e Intermediação de Crédito

Em 2023, o Banco de Portugal registou um total de 13 322 reclamações submetidas através do Livro de Reclamações Eletrónico. No ano de 2024, verificou-se uma diminuição no número total de reclamações, que se fixou nas 11 242 reclamações, traduzindo uma redução de aproximadamente 15,6%.

A esmagadora maioria das reclamações dirigiu-se, em ambos os anos, às instituições financeiras, concentrando cerca de 97% do total. Em 2023, foram contabilizadas 12 952 reclamações dirigidas a este setor, contra 370 relativas à intermediação de crédito. Em 2024, os valores mantiveram-se proporcionais, com 10 890 reclamações dirigidas a instituições financeiras e 352 a intermediários de crédito.

No que respeita aos motivos mais frequentemente apontados, verifica-se grande coerência entre os dois anos. Em 2023, os principais focos de reclamação incidiram sobre o crédito a consumidores, com 2 836 reclamações, das contas de depósito (2 302), do crédito à habitação (1 859), dos cartões bancários (1 231), e das transferências (655). A intermediação de crédito, por sua vez, foi responsável por apenas 19 reclamações no tema do crédito a consumidores e 347 em categoria “outros”.

Em 2024, os dados seguem a mesma tendência. O crédito a consumidores voltou a liderar com 2 890 reclamações; as contas de depósito somaram 2 527 reclamações, o crédito à habitação e hipotecário (961), os cartões (781), e as transferências (647).

Através do Livro de Reclamações em formato Físico, em 2023, o Banco de Portugal registou 11 244 reclamações. Em 2024, o número baixou ligeiramente para 11 042, o que representa uma redução de cerca de 1,8%.

No que respeita aos setores reclamados, ambos os anos evidenciam um predomínio claro dos serviços financeiros face à intermediação de crédito. Em 2023, foram apresentadas 11 233 reclamações contra serviços financeiros (99,9%) e apenas 11 contra intermediários de crédito (0,1%). Em 2024, a distribuição manteve-se praticamente idêntica, com 11 030 reclamações dirigidas a serviços financeiros e 12 aos intermediários de crédito.

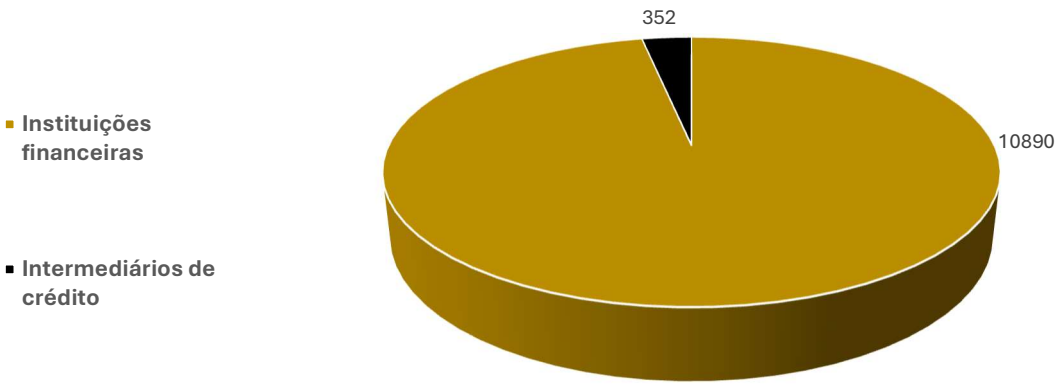
Analisando os motivos mais frequentemente identificados, observa-se uma clara continuidade entre os dois anos. Em 2023, os principais temas foram: outros: 5 058 reclamações (45%); contas de depósito: 3 005 (26,7%); cartões: 864; crédito à habitação: 841; crédito a consumidores: 696. A intermediação de crédito, com apenas 11 reclamações, dividiu-se entre 9 reclamações classificadas como "outros assuntos", 1 relativo a crédito a consumidores e 1 relativo a crédito à habitação.

Em 2024, o padrão manteve-se. Os motivos mais reclamados foram: outros: 5 019 (45,5%); contas de depósito: 3.006 (27 2%); cartões: 838; crédito a consumidores: 766; crédito à habitação e hipotecário: 624.

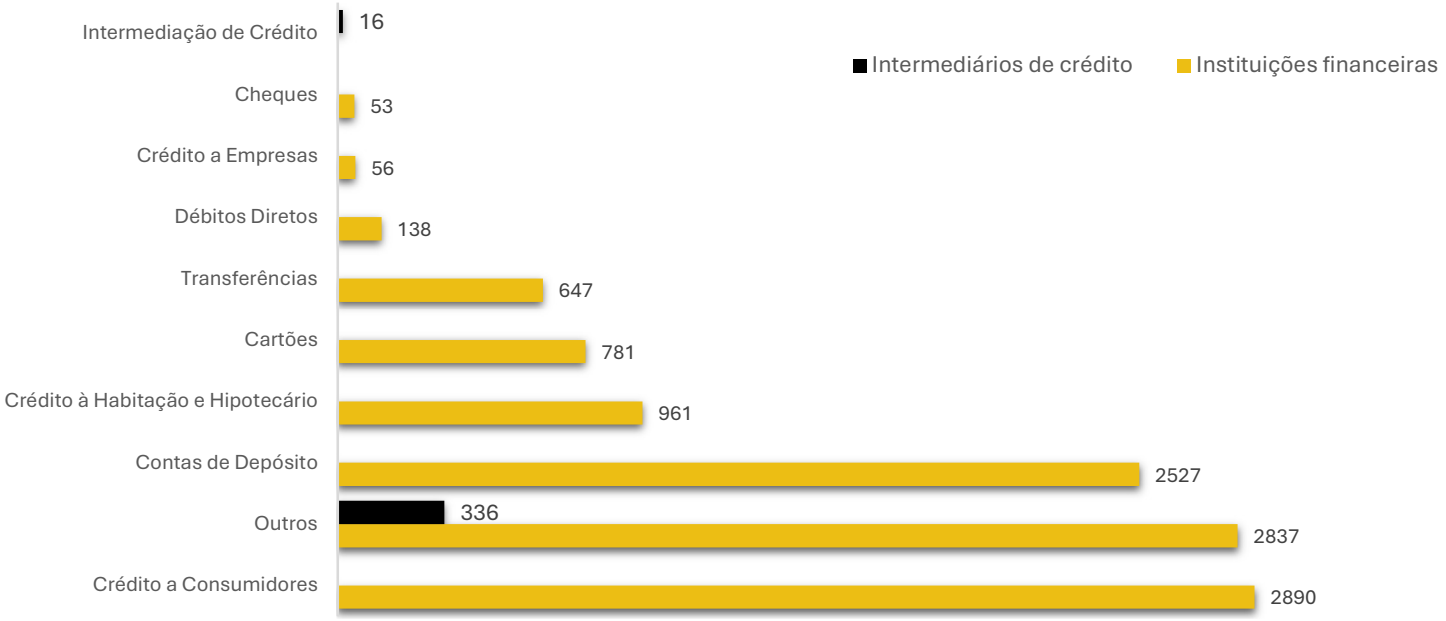
Livro de Reclamações

Livro de Reclamações Eletrónico: 11 242 reclamações

Setores Reclamados



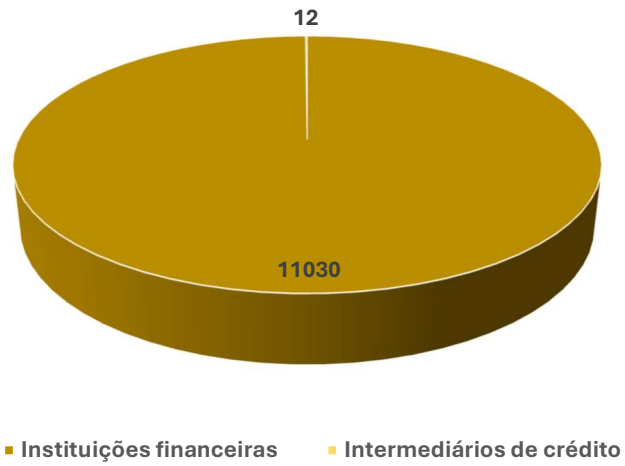
Motivos mais reclamados por setor



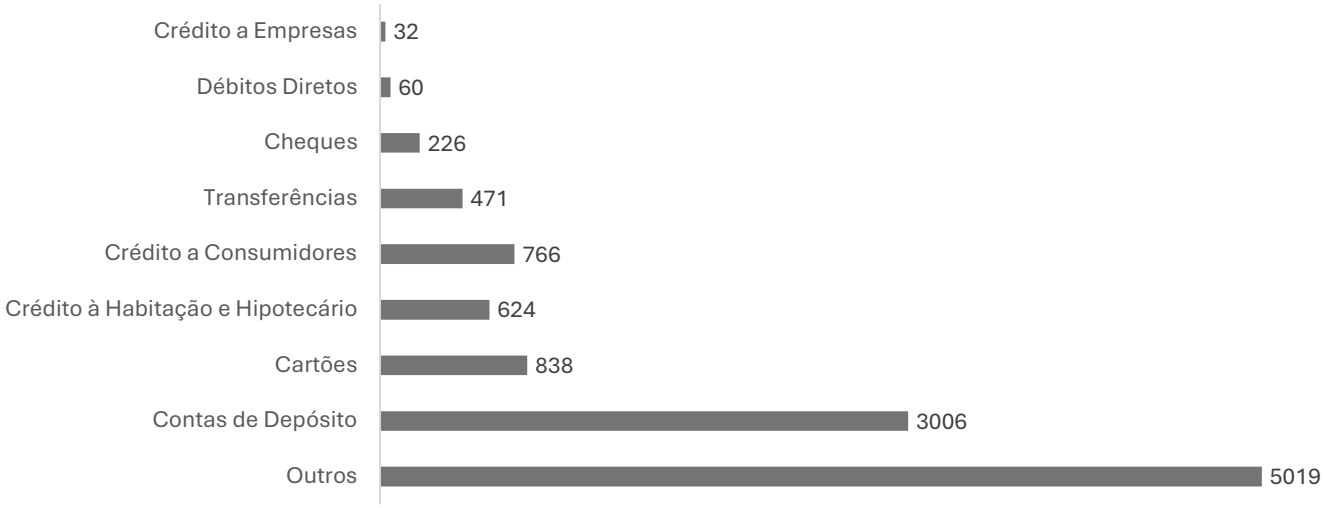
Livro de Reclamações

Livro de Reclamações Físico: 11 042 reclamações

Setores Reclamados



Motivos mais reclamados



Análise Descritiva

Reclamações no Setor Energético

Em 2023, foram registadas 16 242 reclamações via LRE, ao passo que em 2024 esse número desceu para 14 465 reclamações, representando uma diminuição de aproximadamente 11%.

A eletricidade manteve-se como o setor mais reclamado em ambos os anos, concentrando 99% das reclamações em 2023 (com 16 095) e cerca de 77% em 2024 (com 11 084). O fornecimento dual (combinando eletricidade e gás) registou 3 009 reclamações em 2023 e 1 755 em 2024, mantendo-se como o segundo setor mais reclamado. O gás natural, por sua vez, acumulou 2096 e 782 reclamações respetivamente nos dois anos, evidenciando uma diminuição relevante. O GPL canalizado e a mobilidade elétrica, ainda que com volumes absolutos baixos, registaram um ligeiro crescimento. Destaca-se ainda o setor "Agregadores", introduzido em 2024, com 464 reclamações.

No setor da eletricidade, os principais motivos de reclamação foram semelhantes nos dois anos. A faturação destacou-se claramente como a principal causa, com 3 178 reclamações em 2023 e 2 922 em 2024, representando 20% e 27% das reclamações do setor, respetivamente. Seguiram-se reclamações relacionadas com "Outros" motivos (3 117 em 2023; 1 324 em 2024), "Medição, leitura, contadores" (1 272 em 2023; 1 037 em 2024), e "Práticas comerciais desleais" (1 034 em 2023; 984 em 2024). No fornecimento dual, a faturação também liderou os motivos de reclamação, com 1 032 reclamações em 2023 e 580 em 2024. Para o gás natural, o principal motivo em ambos os anos foi, novamente, a faturação, com 771 reclamações em 2023 e 345 em 2024.

O número de reclamações relativas ao GPL canalizado é reduzido. Ainda assim, a faturação é o motivo mais aludido, com 47 reclamações em 2023 e 94 em 2024.

Relativamente à mobilidade elétrica (disponível apenas em 2024), a faturação lidera com 59 reclamações, seguida de "Pontos de carregamento" (39), e "Outros" (27). Nos agregadores, também disponível apenas em 2024, a faturação surge como principal motivo (117 reclamações), seguida de "Outros" (79) e "Práticas comerciais desleais" (69).

No que se refere ao Livro de Reclamações Físico, em 2023 e 2024, a Entidade

Livro de Reclamações

Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) registou um número total de 4 385 e 4 246 reclamações respetivamente, apresentando uma ligeira diminuição anual.

Em ambos os anos, a maioria das reclamações incidiu sobre o setor da Eletricidade, representando cerca de 86% do total em 2023 (3 772 reclamações) e 91% em 2024 (3 855 reclamações). Os restantes setores – Gás Natural, Fornecimento Dual e GPL Canalizado – tiveram expressão bastante inferior, totalizando em conjunto menos de 15% das reclamações.

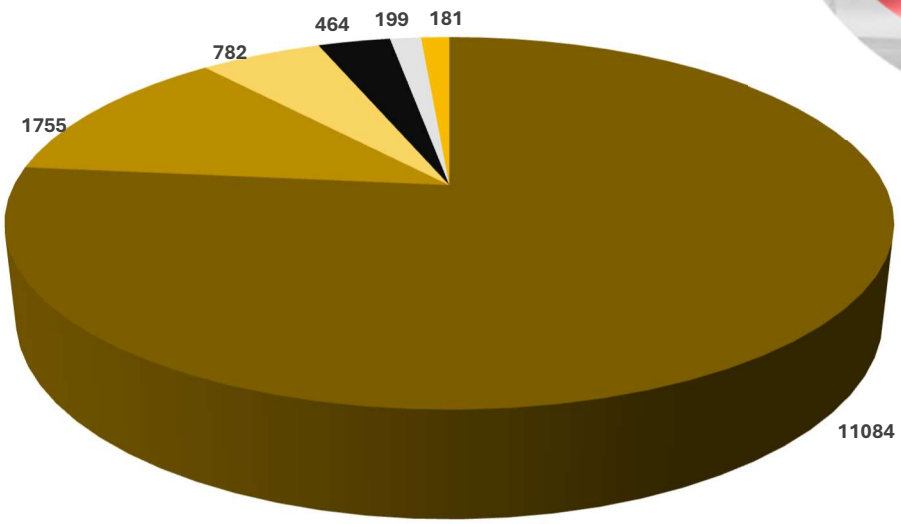
No que diz respeito aos motivos das reclamações no setor da Eletricidade, a faturação foi, sem exceção, o principal motivo apresentado pelos consumidores, com 930 reclamações em 2023 e 765 em 2024. Os motivos classificados como "Outros" mantêm também um peso significativo (607 em 2023 e 732 em 2024). Entre os restantes motivos mais referidos, destacam-se: qualidade de serviço comercial (533 em 2023 e 421 em 2024), contrato de fornecimento (376 em 2023 e 335 em 2024), e práticas comerciais desleais (203 em 2023 e 326 em 2024).

No setor do Gás Natural, embora o número de reclamações tenha sido reduzido (384 em 2023 e 200 em 2024), a faturação voltou a destacar-se como o motivo mais frequente (198 em 2023 e 69 em 2024), seguida pelo contrato de fornecimento, interrupção de fornecimento e questões relacionadas com a ativação e qualidade de serviço. No Fornecimento Dual, apesar do baixo volume de reclamações, a faturação lidera os motivos com 84 reclamações em 2023 e 46 em 2024, sendo seguida por problemas contratuais. O GPL Canalizado registou o menor número de reclamações (57 em 2023 e 51 em 2024), e os motivos mais referidos foram também faturação, interrupção do fornecimento e contrato de fornecimento, todos com valores abaixo de 20 reclamações por ano.

Livro de Reclamações

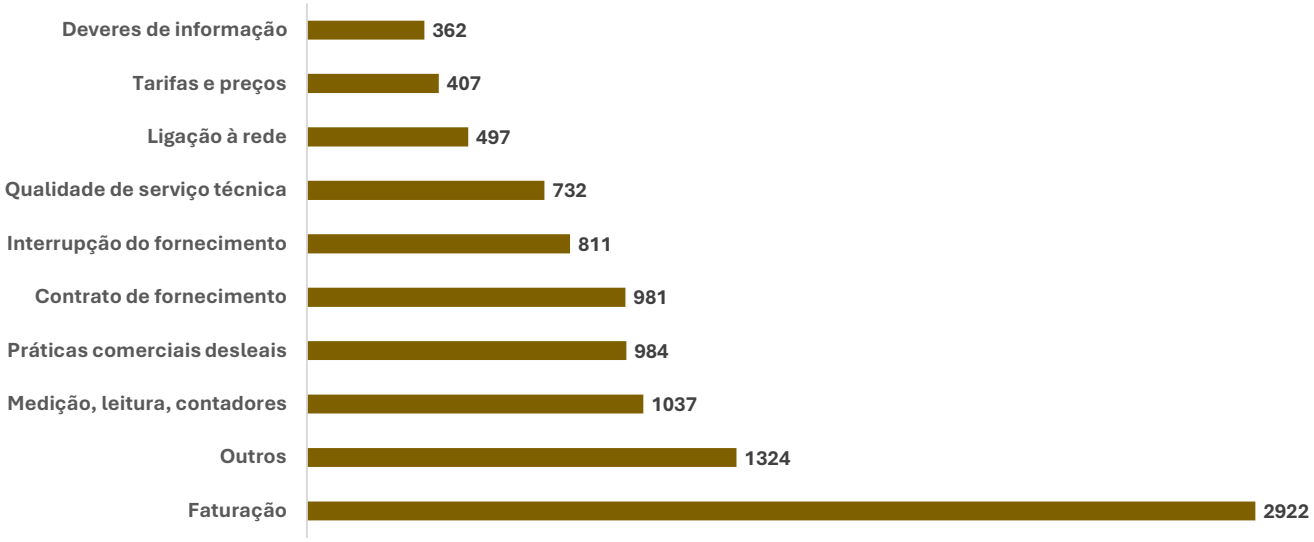
Livro de Reclamações Eletrónico: 14 465 reclamações

Setores Reclamados



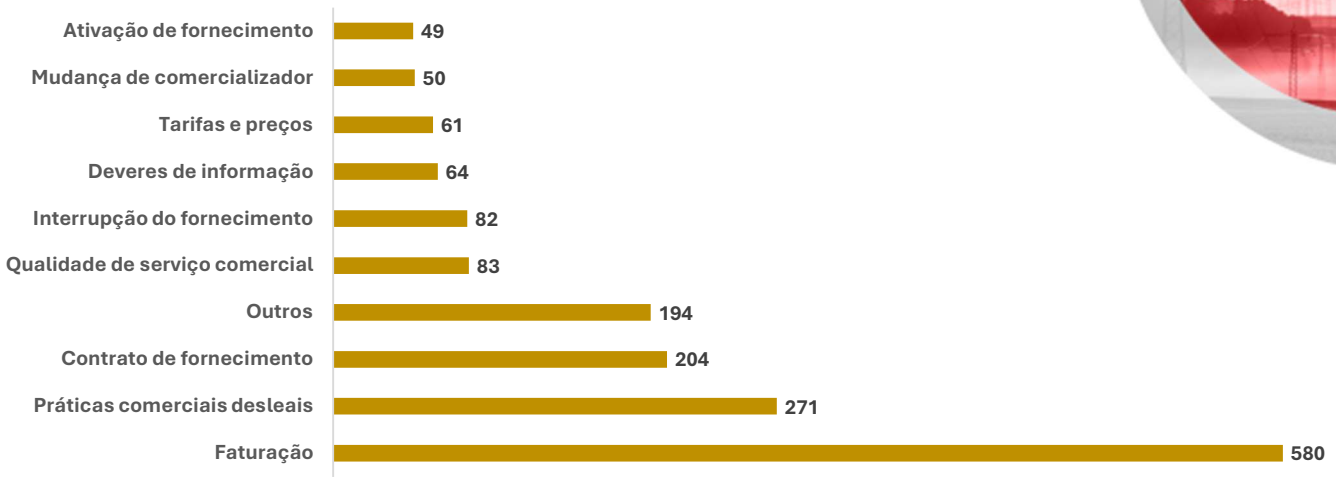
Eletricidade | Fornecimento Dual | Gás Natural | Agregadores | Mobilidade Elétrica | GPL canalizado

Eletricidade - TOP 10 | Motivos mais reclamados

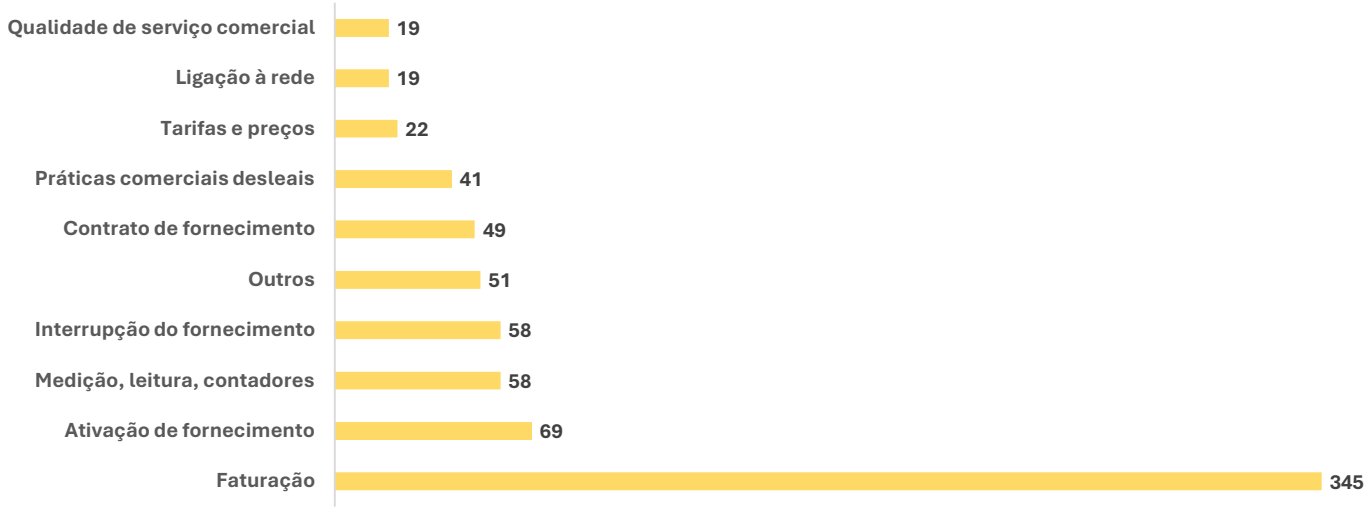


Livro de Reclamações

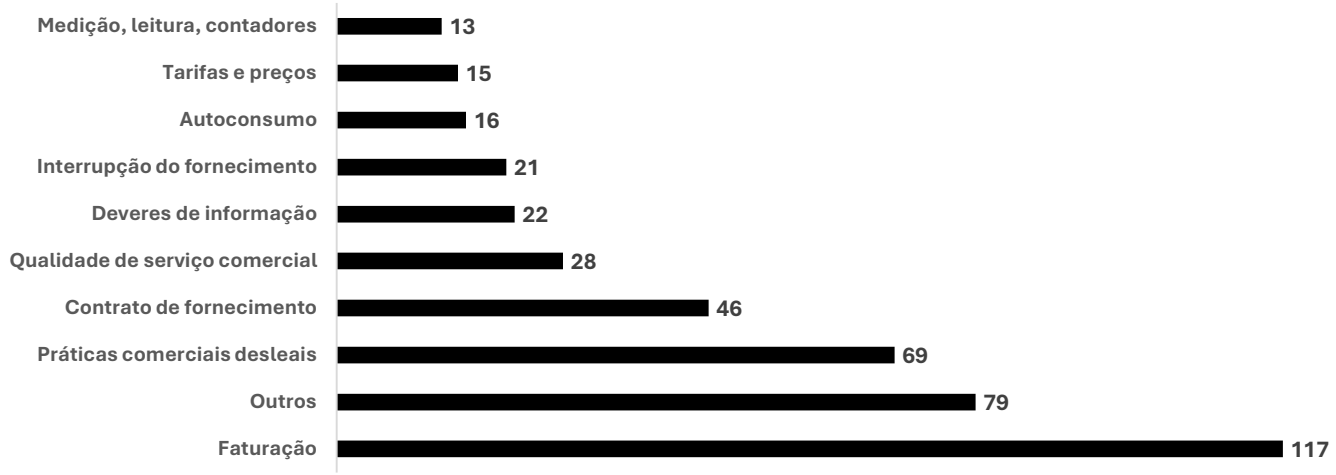
Fornecimento Dual - TOP 10 | Motivos mais reclamados



Gás Natural - TOP 10 | Motivos mais reclamados



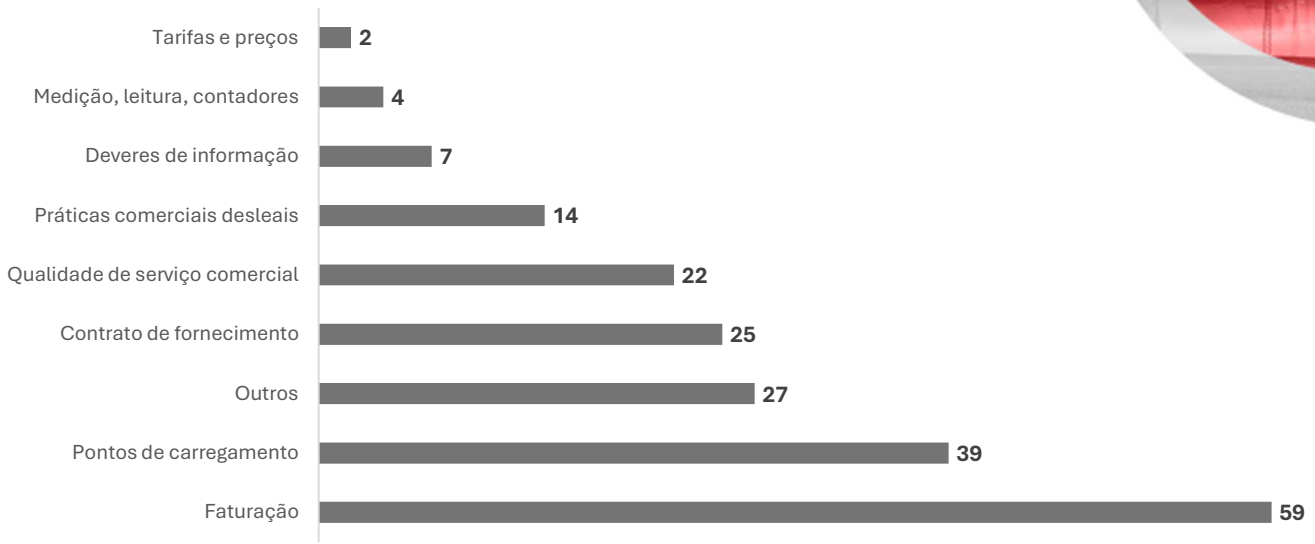
Agregadores - TOP 10 | Motivos mais reclamados



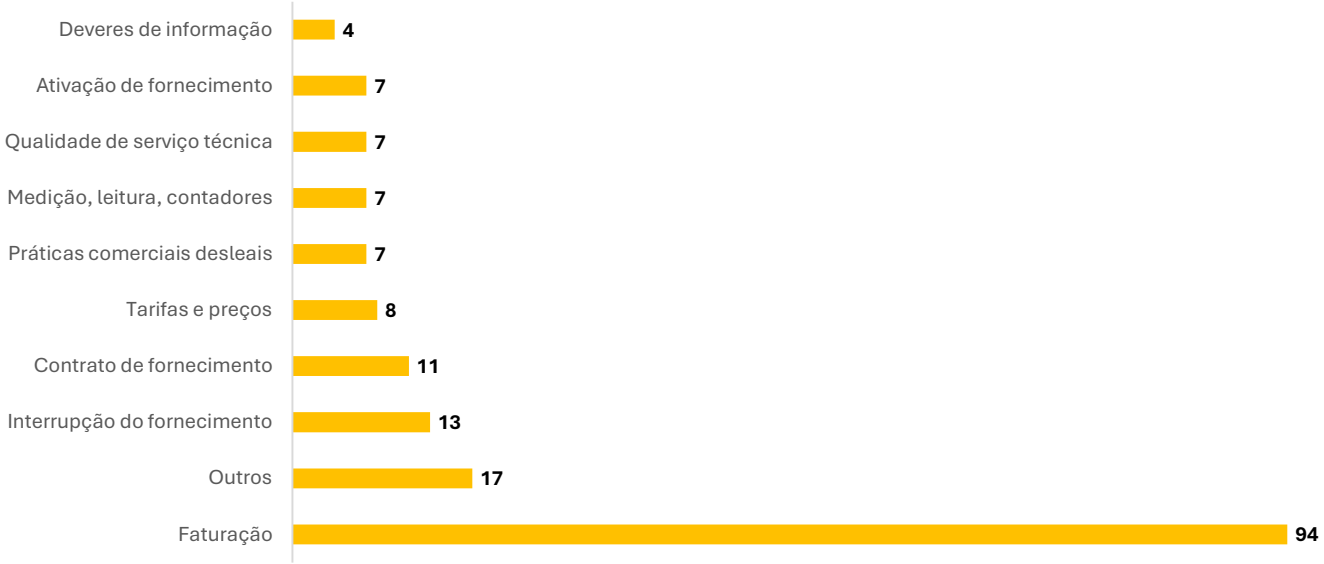
REPÚBLICA PORTUGUESA
ECONOMIA
DGC | DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR
INCM
IMPRENSA NACIONAL CASA DA MOEDA

Livro de Reclamações

Mobilidade Elétrica - TOP 10 | Motivos mais reclamados



GPL Canalizado - TOP 10 | Motivos mais reclamados

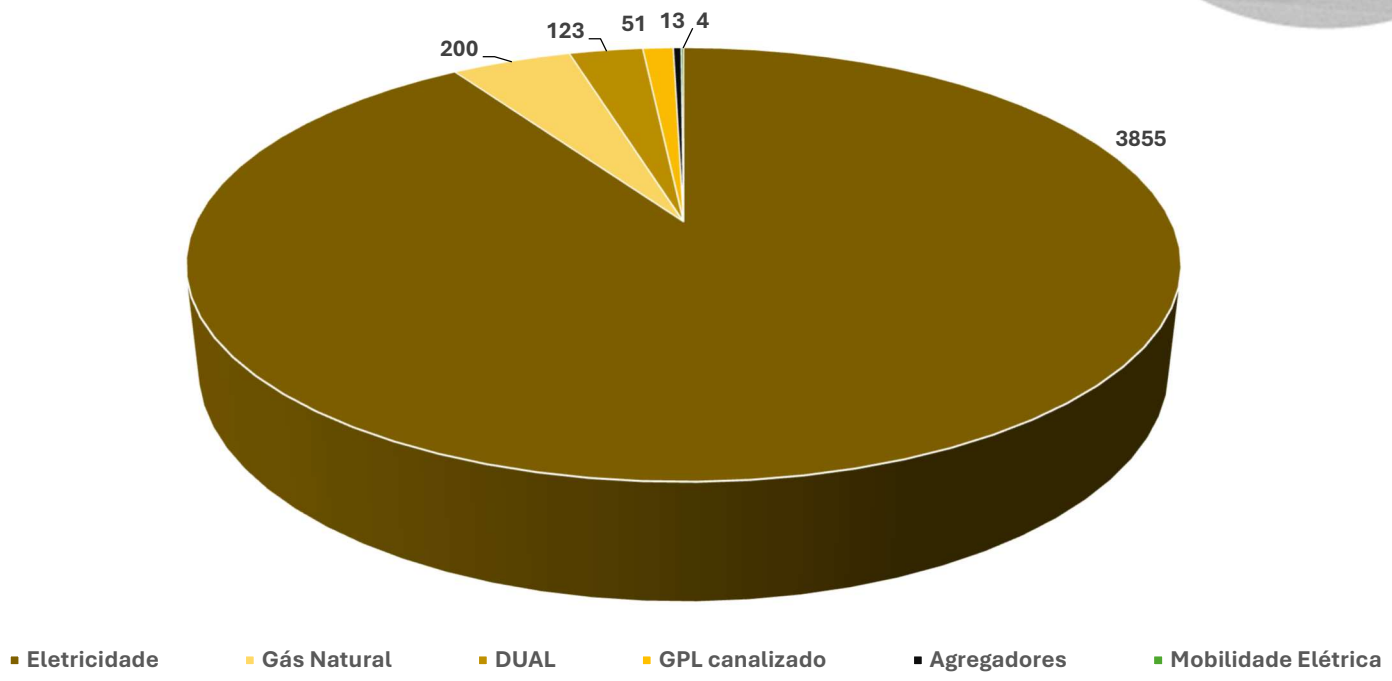


REPÚBLICA PORTUGUESA
ECONOMIA
DGC | DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR
INCM IMPRENSA NACIONAL CASA DA MOEDA

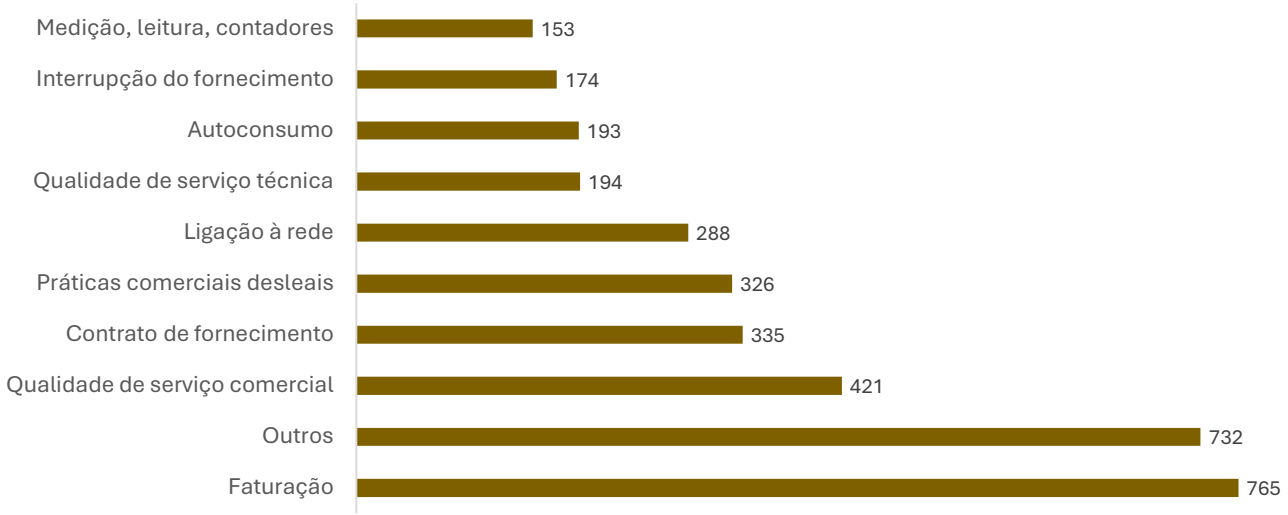
Livro de Reclamações

Livro de Reclamações Físico: 4 246 reclamações

Setores Reclamados

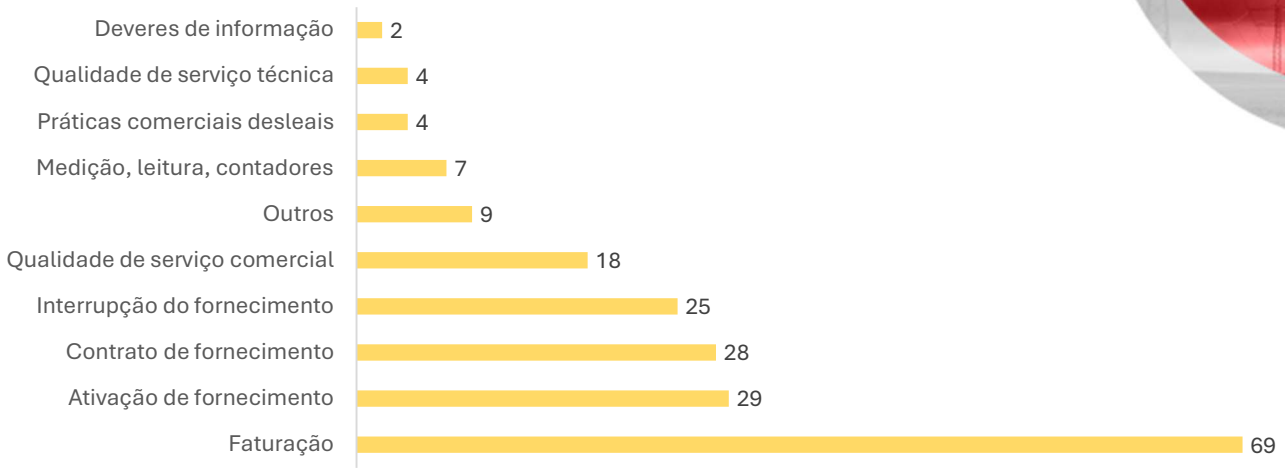


Eletricidade - TOP 10 | Motivos mais reclamados

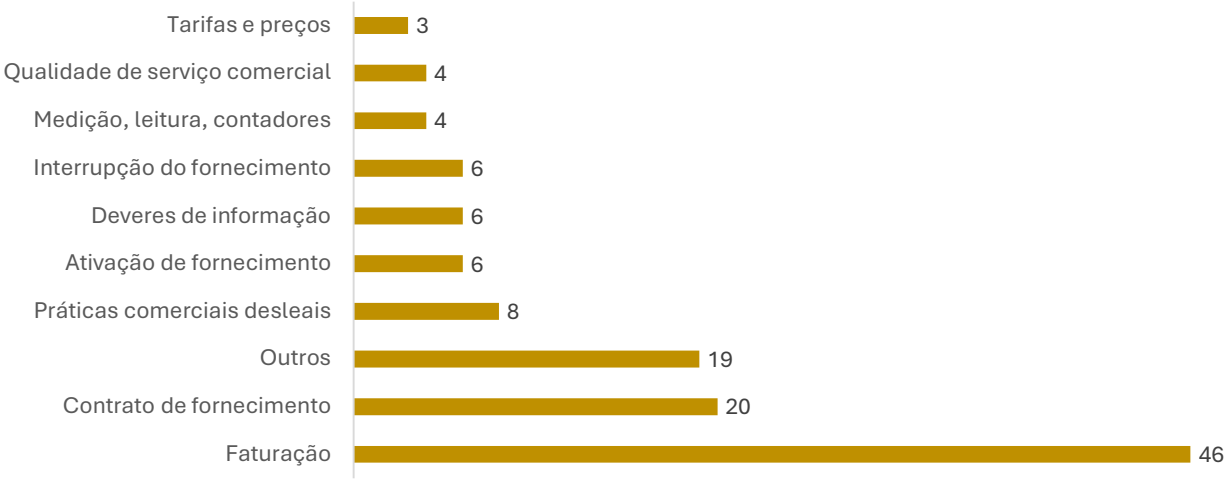


Livro de Reclamações

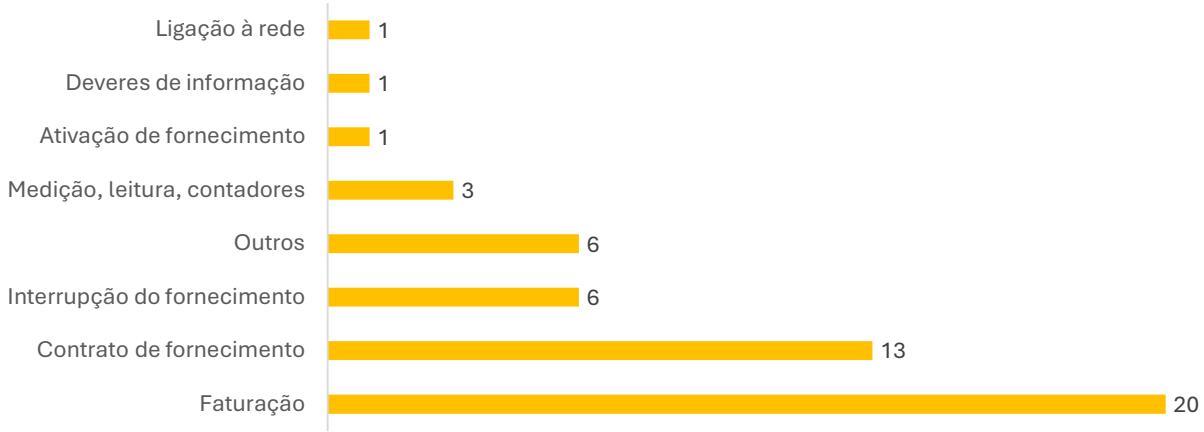
Gás Natural - TOP 10 | Motivos mais reclamados



DUAL - TOP 10 | Motivos mais reclamados



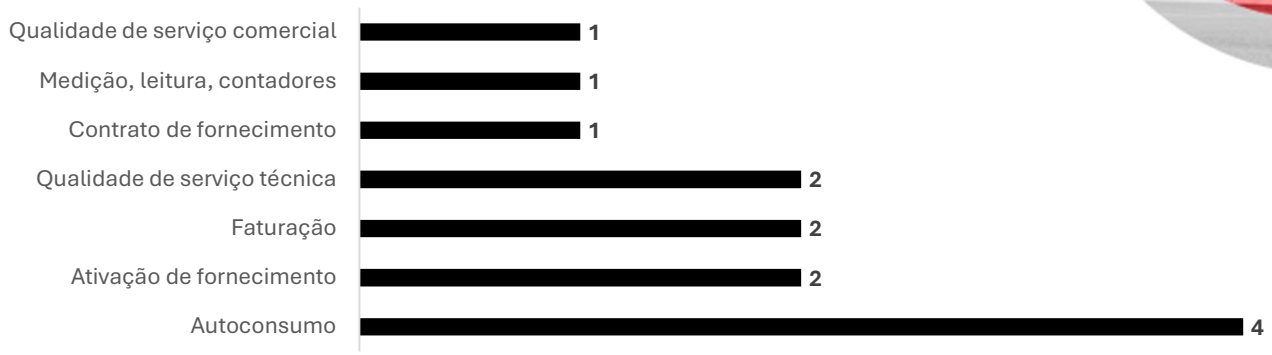
GPL Canalizado - TOP 10 | Motivos mais reclamados



REPÚBLICA PORTUGUESA
ECONOMIA
DGC | DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR
INCM IMPRENSA NACIONAL CASA DA MOEDA

Livro de Reclamações

Agregadores | Motivos mais reclamados



Mobilidade Elétrica| Motivos mais reclamados

Análise Descritiva

Reclamações no Setor Aviação Civil (2023–2024)

Em 2023, a Autoridade Nacional da Aviação Civil (ANAC) registou um total de 14 156 reclamações submetidas através do LRE, entre as quais a grande maioria (90,0%) incidiu sobre o setor das transportadoras aéreas (12 738 reclamações). Os aeroportos motivaram 1 321 reclamações (9,3%), a assistência em escala 94 (0,7%) e os prestadores de serviços de navegação aérea apenas três casos, representando uma expressão residual.

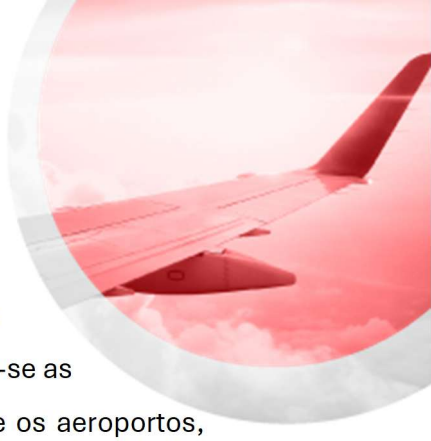
Entre os principais motivos de reclamação destacaram-se as situações incluídas na categoria "Outros" com 4 134 ocorrências (29,2%), seguidas do cancelamento de voos, com 2 840 reclamações (20,1%) e recusa de embarque, com 2 003 (14,1%). O atraso de voo gerou 1 087 reclamações (7,7%), enquanto o atraso de voo com perda de ligação foi responsável por 849 casos (6,0%). A perda de bagagem foi motivo de 667 reclamações (4,7%), a bagagem danificada motivou 536 (3,8%), o erro na reserva 370 (2,6%) e o atraso na entrega da bagagem 298 (2,1%). Por fim, o atendimento dos funcionários suscitou 248 reclamações (1,8%).

Em 2024, o número total de reclamações diminuiu para 10 073. As transportadoras aéreas mantiveram-se como o principal alvo de reclamações com 8 947 ocorrências (88,8%), seguidas pelos aeroportos com 1 054 (10,5%). A assistência em escala foi mencionada em 58 casos (0,6%) e os prestadores de serviços de navegação aérea em 14 (0,1%).

No que respeita aos motivos, a categoria "Outros" continuou a ser a mais expressiva, com 2 758 reclamações (27,4%). A recusa de embarque representou 1 788 casos (17,7%) e o cancelamento de voo 1 758 (17,5%). O atraso de voo motivou 816 reclamações (8,1%), seguido pelo atraso de voo com perda de ligação com 544 casos (5,4%). A bagagem danificada originou 455 reclamações (4,5%), a perda de bagagem 369 (3,7%) e o atendimento dos funcionários e erro na reserva, ambos com 231 ocorrências (2,3%). O atraso na entrega da bagagem, por sua vez, originou 198 reclamações (2,0%).

Em termos comparativos, verifica-se uma redução significativa do volume total de reclamações em 2024 face a 2023 (-28,9%). Esta tendência de descida é transversal a quase todos os motivos mais frequentes, destacando-se ainda assim a manutenção da predominância das transportadoras aéreas enquanto setor mais visado.

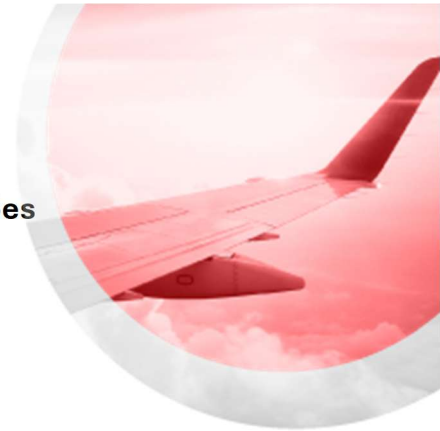
Livro de Reclamações



No que se refere ao Livro de Reclamações no formato Físico, em 2023, registaram-se 6 425 reclamações no setor da aviação, segundo os dados disponíveis. A esmagadora maioria das reclamações (72,9%) dirigiu-se às transportadoras aéreas, que concentraram 4 682 reclamações. Seguiram-se as empresas de assistência em escala, com 1 178 reclamações (18,3%), e os aeroportos, com 565 reclamações (8,8%).

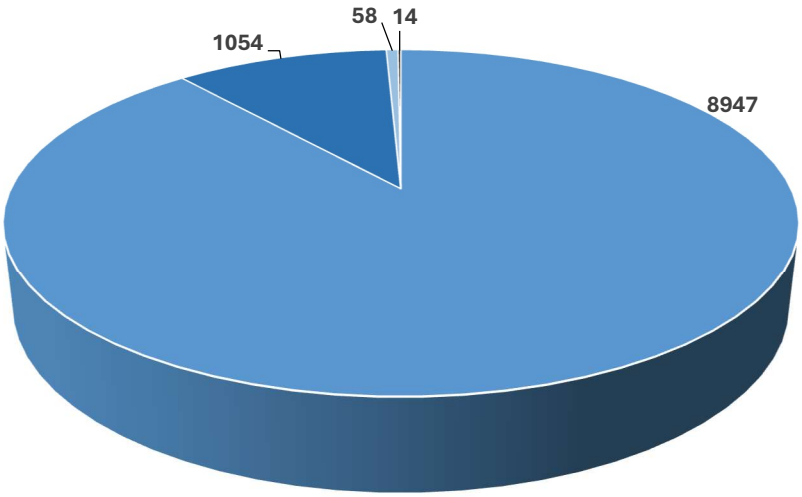
Já em 2024, os dados recolhidos indicam um total de 5 079 reclamações. As transportadoras aéreas voltaram a liderar, com 3 205 reclamações (63,1%), seguidas das empresas de assistência em escala com 1 231 (24,2%) e, por fim, os aeroportos, com 643 (12,7%).

Livro de Reclamações



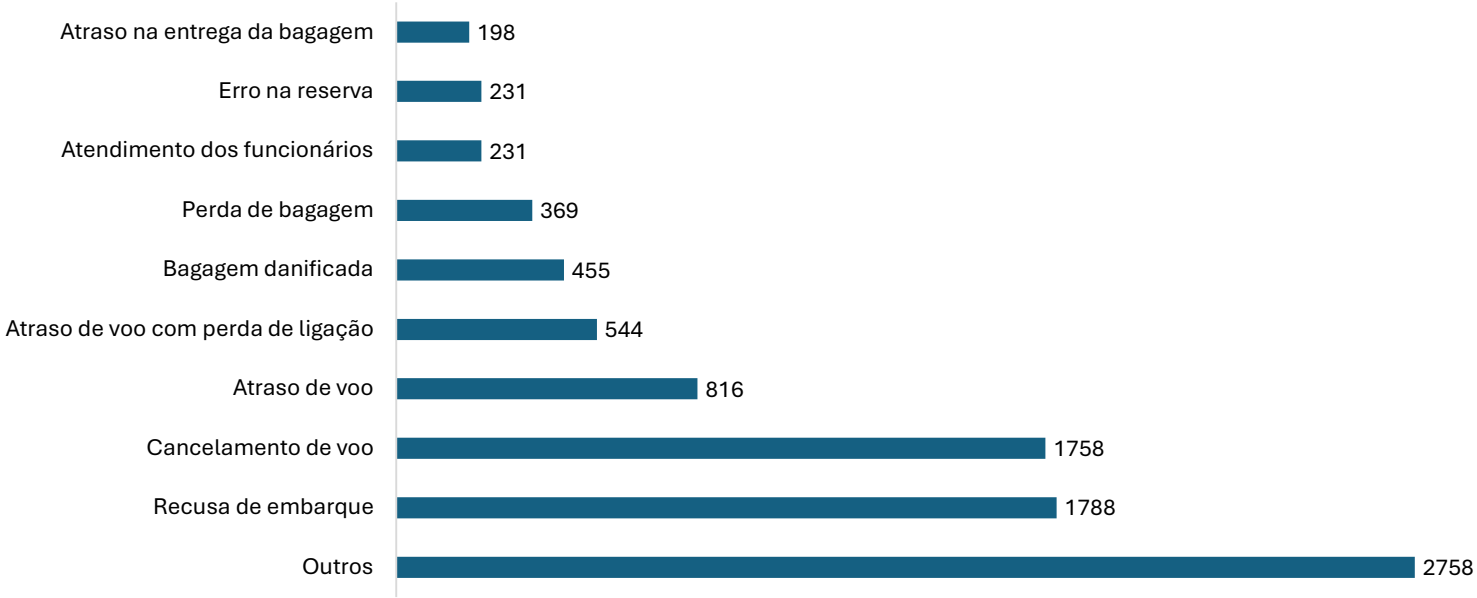
Livro de Reclamações Eletrónico: 10 073 reclamações

Setores Reclamados



Transportadora Aérea · Aeroporto · Assistência em Escala · Prestador de Serviços de Navegação Aérea

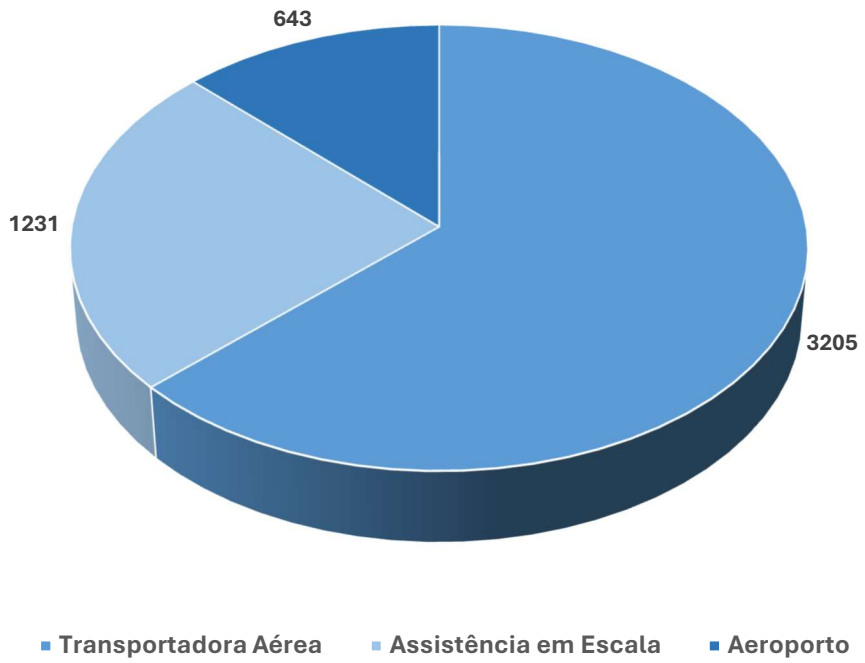
TOP 10 | Motivos mais reclamados



Livro de Reclamações

Livro de Reclamações Físico[9]: 5 079 reclamações

Setores Reclamados



[9] **Nota referida pela ANAC**:
"*Esta Autoridade encontra-se finalizar o processamento das reclamações de 2024 sendo previsível que o número indicado seja superior*" e "*os números totais relativos aos motivos ainda não estão desagregados*".

Análise Descritiva

Reclamações no Setor dos Seguros e Fundos de Pensões | Livro de Reclamações Eletrónico

Em 2023, através do LRE, a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) registou um total de 8 162 reclamações, distribuídas entre Empresas de Seguros e Resseguros (6 825), Mediadores de Seguros (1 277) e Sociedades Gestoras de Fundos de Pensões (SGFP) (60).

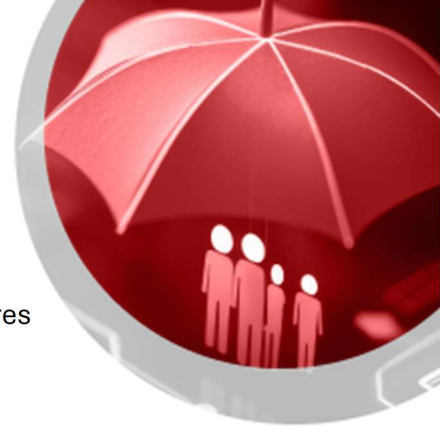
No setor das Empresas de Seguros, os principais motivos de reclamação foram: Outros (1 536), Sinistro – Regularização (1 515), Sinistro – Definição de responsabilidades (1 032), Indemnização (986), Condições contratuais (462), Prémio (444), Cessação do contrato (381), Atendimento (262), Deveres de informação pré-contratual (78) e Celebração do contrato (44).

Entre os Mediadores de Seguros, os principais motivos foram: Outros (542), Prémio (319), Condições contratuais (113), Cessação do contrato (69), Indemnização (66), Atendimento (44), Sinistro – Regularização (43), Práticas desleais (26), Deveres de informação pré-contratual (25) e Sinistro – Definição de responsabilidades (14).

No caso das Sociedades Gestoras de Fundos de Pensões, o motivo mais frequente foi também Outros (38), seguindo-se Atendimento (9), Condições contratuais (5), Sinistro – Regularização (4), e, com apenas 1 reclamação cada, Celebração do contrato, Deveres de informação pré-contratual, Prémio e Publicidade. Não foram registadas reclamações relativas à Cessação do contrato ou Alteração das condições contratuais neste setor.

Em 2024, até à data de referência, a ASF contabilizou 7 403 reclamações, das quais 6 078 dizem respeito a Empresas de Seguros e Resseguros, 1 276 a Mediadores de Seguros e 49 a SGFP.

Entre as Empresas de Seguros e Resseguros, os principais motivos de reclamação foram: Sinistro – Regularização (1 499), Sinistro – Definição de responsabilidades (1 085), Indemnização (837), Outros (716), Condições contratuais (640), Prémio (454), Cessação do contrato (370), Atendimento (233), Deveres de informação pré-contratual (150) e Celebração do contrato (58).



Nos Mediadores de Seguros, os motivos mais registados foram: Outros (468), Prémio (202), Cessação do contrato (168), Condições contratuais (156), Sinistro – Regularização (117), Atendimento (60), Deveres de informação pré-contratual (43), Indemnização (30), Celebração do contrato (18) e Sinistro – Definição de responsabilidades (15).

Por fim, nas Sociedades Gestoras de Fundos de Pensões, os motivos mais reclamados foram: Outros (25), Condições contratuais (6), Celebração do contrato (5), Atendimento (4), Sinistro – Regularização (3), e, com apenas 2 reclamações cada, Sinistro – Definição de responsabilidades, Indemnização e Cessação do contrato.

No que se refere aos dados do Livro de Reclamações Físico de 2024 no setor supervisionado pela ASF (Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões), foram registadas 1 340 reclamações no total, distribuídas por três setores de atividade: Empresas de seguros e resseguros: 857 reclamações (63,9%); Mediadores de seguros: 479 reclamações (35,7%) e Sociedades Gestoras de Fundos de Pensões (SGFP): 4 reclamações (0,3%).

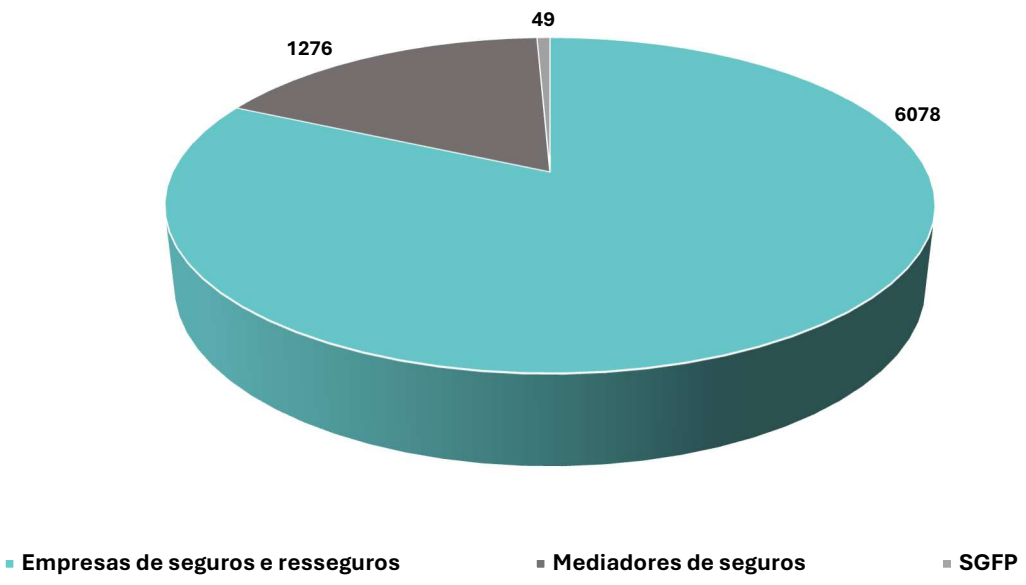
Verifica-se que a regularização de sinistros foi a principal causa de reclamação, com 309 ocorrências, correspondendo a 23,1% do total. Em segundo lugar surge a categoria de "Outros motivos", com 296 reclamações (22,1%). Seguem-se as condições contratuais, com 202 reclamações (15,1%), e a definição de responsabilidades no âmbito dos sinistros, com 152 casos (11,3%). A indemnização motivou 136 reclamações (10,1%). Já a cessação do contrato originou 163 reclamações (12,2%).

O tema dos prémios suscitou 120 reclamações (9,0%), enquanto os deveres de informação pré-contratual foram invocados em 89 casos (6,6%), o que revela preocupações com a transparência e comunicação antes da contratação. O atendimento foi motivo de 85 reclamações (6,3%), traduzindo insatisfação com o contacto prestado pelas entidades. Por fim, a celebração do contrato gerou 34 reclamações (2,5%), incidindo sobretudo em problemas à entrada da relação contratual.

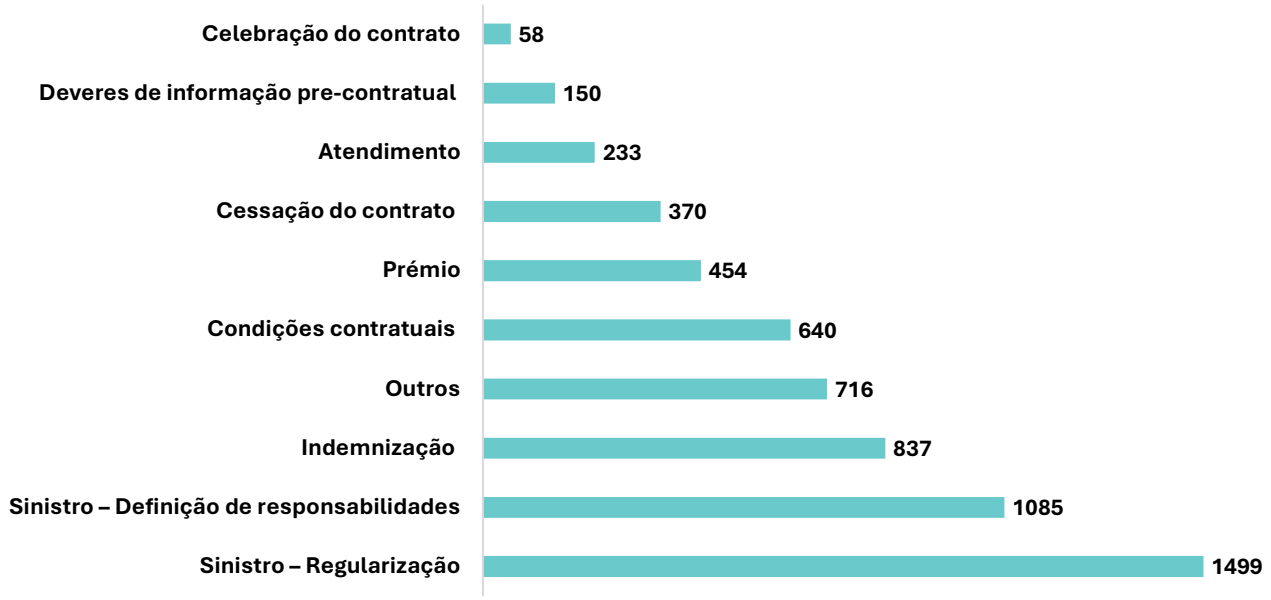
Livro de Reclamações

Livro de Reclamações Eletrónico: 7 403 reclamações

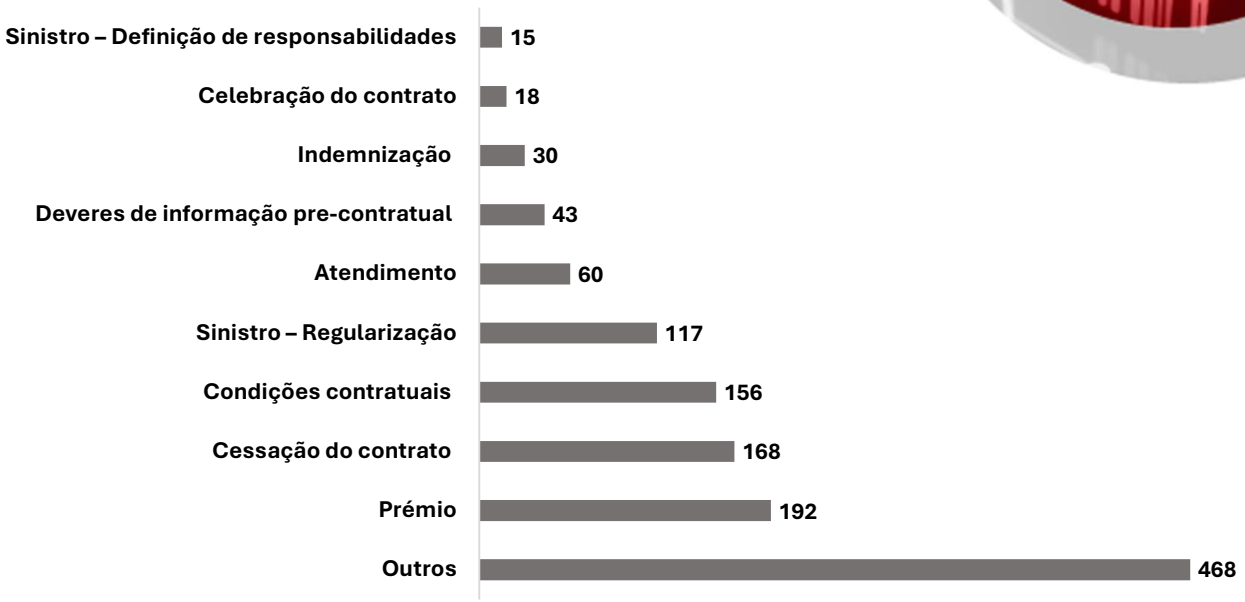
Setores Reclamados



Empresas de Seguros e Resseguros - TOP 10 | Motivos mais reclamados



Mediadores de Seguros - TOP 10 | Motivos mais reclamados

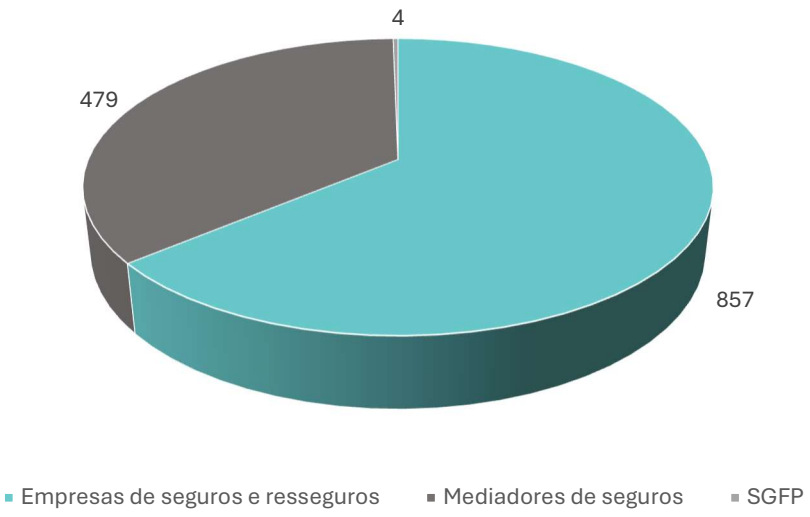


Sociedades Gestoras de Fundos de Pensões | Motivos mais reclamados

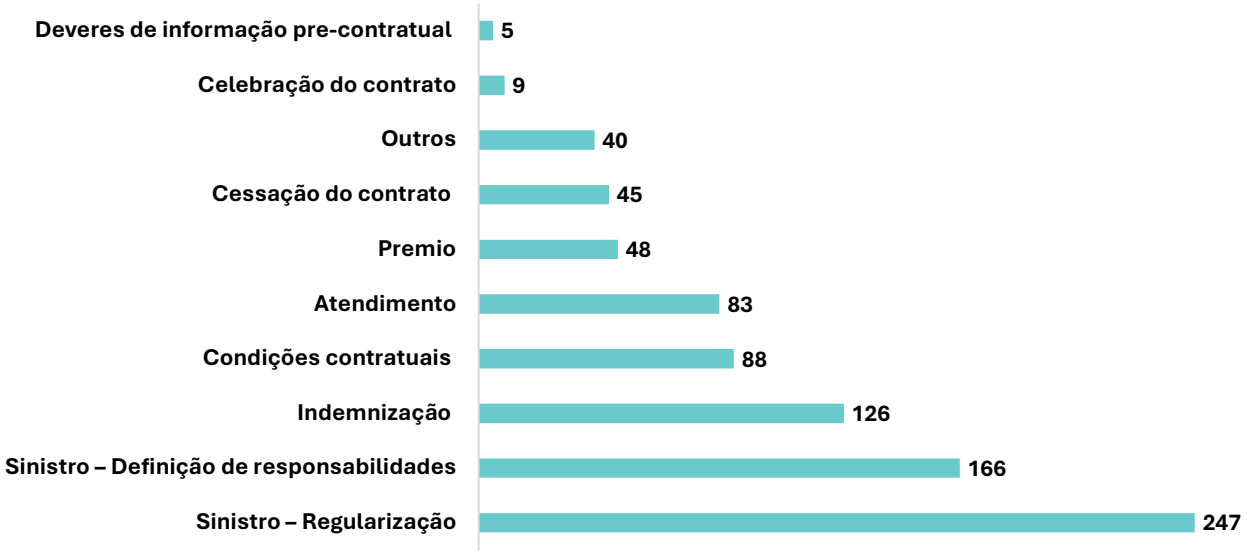
Livro de Reclamações

Livro de Reclamações Físico: 1 340 reclamações

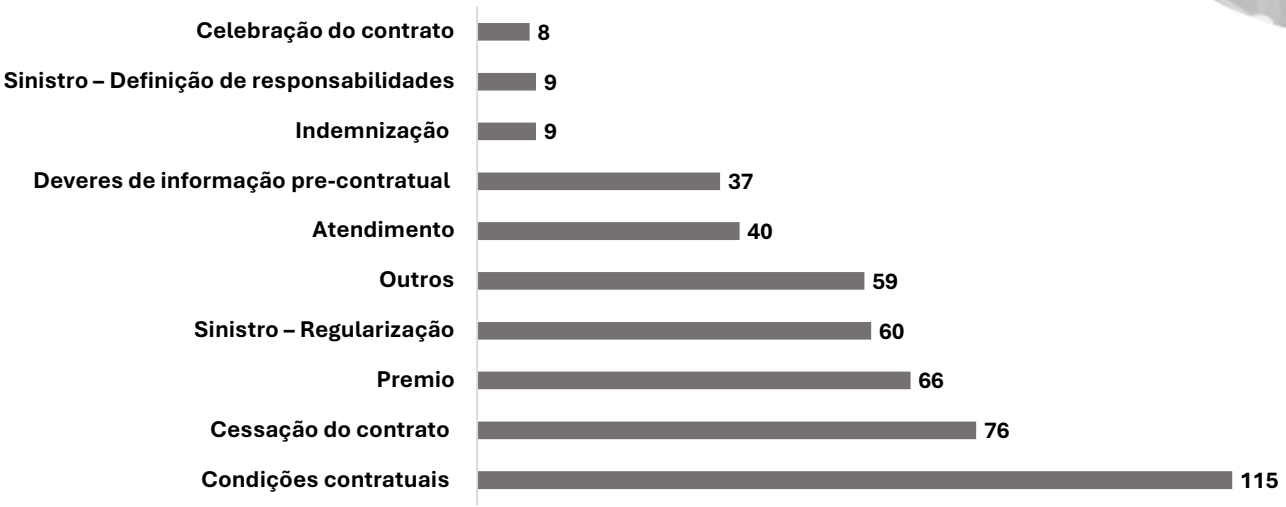
Setores reclamados



Empresas de Seguros e Resseguros - TOP 10 | Motivos mais reclamados



Mediadores de Seguros - TOP 10 | Motivos mais reclamados



Sociedades Gestoras de Fundos de Pensões | Motivos mais reclamados

Análise Descritiva

Reclamações no Setor das Águas e Resíduos

Em 2023, a Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos registara-se um total de 2 449 reclamações submetidas via LRE, sendo que os principais setores visados foram os prestadores do serviço de abastecimento, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos (1 089 reclamações) e os serviços integrados de abastecimento de água e saneamento (1 074). Seguiram-se os serviços de gestão de resíduos urbanos (164) e os de abastecimento público de água (107), com os restantes setores a somarem apenas 15 reclamações no total.

Quanto aos motivos mais frequentes das reclamações, destacam-se a faturação excessiva ou abusiva (1 029 reclamações), a adequação e pertinência dos serviços prestados (993) e a informação prévia sobre custos, comparticipações e coberturas (592). As reclamações relativas a comparticipações (561) e à qualidade técnica dos serviços ou procedimentos (559) também foram expressivas.

Já em 2024, no âmbito do LRE, foram registadas 2 292 reclamações. Os setores mais visados foram novamente os prestadores integrados dos três serviços essenciais (1 035 reclamações) e os serviços combinados de abastecimento de água e saneamento de águas residuais (876). Os serviços de gestão de resíduos urbanos e o abastecimento público de água geraram 209 e 142 reclamações, respetivamente, enquanto os restantes setores tiveram um número residual de reclamações.

Relativamente aos motivos mais reclamados em 2024, o destaque vai para as falhas de fornecimento e outros problemas técnicos associados à rede pública de abastecimento (258 reclamações), cálculo dos valores faturados (151), e questões relativas à qualidade do serviço (138). As questões ligadas à faturação e leitura (118) e os problemas técnicos na recolha de resíduos urbanos (96) também foram relevantes. Outros motivos incluem suspensão do serviço por falta de pagamento (88), prescrição e caducidade (89), limpeza e manutenção de contentores (77), cobrança de serviços não prestados (76) e impactos ambientais (59).

Livro de Reclamações

No que se refere ao Livro de Reclamações Físico, em 2024, foram registadas 2 268 reclamações, distribuídas maioritariamente entre os setores de abastecimento público de água e saneamento de águas residuais urbanas (1 315 reclamações) e os prestadores do serviço de abastecimento, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos (816). Em menor número surgem o abastecimento público de água (108), o serviço de gestão de resíduos urbanos (26) e o setor combinado dos quatro serviços (3).

Os motivos mais reclamados incidiram, com grande destaque, sobre leitura, faturação e cobrança, que originaram 1 098 reclamações, representando cerca de 48,4% do total. Seguiram-se questões de atendimento (321 reclamações), qualidade do serviço (308), ligação e disponibilidade (204) e contratação (176). Outros motivos incluem tarifário (157 reclamações) e qualidade da água, com apenas 4 reclamações.

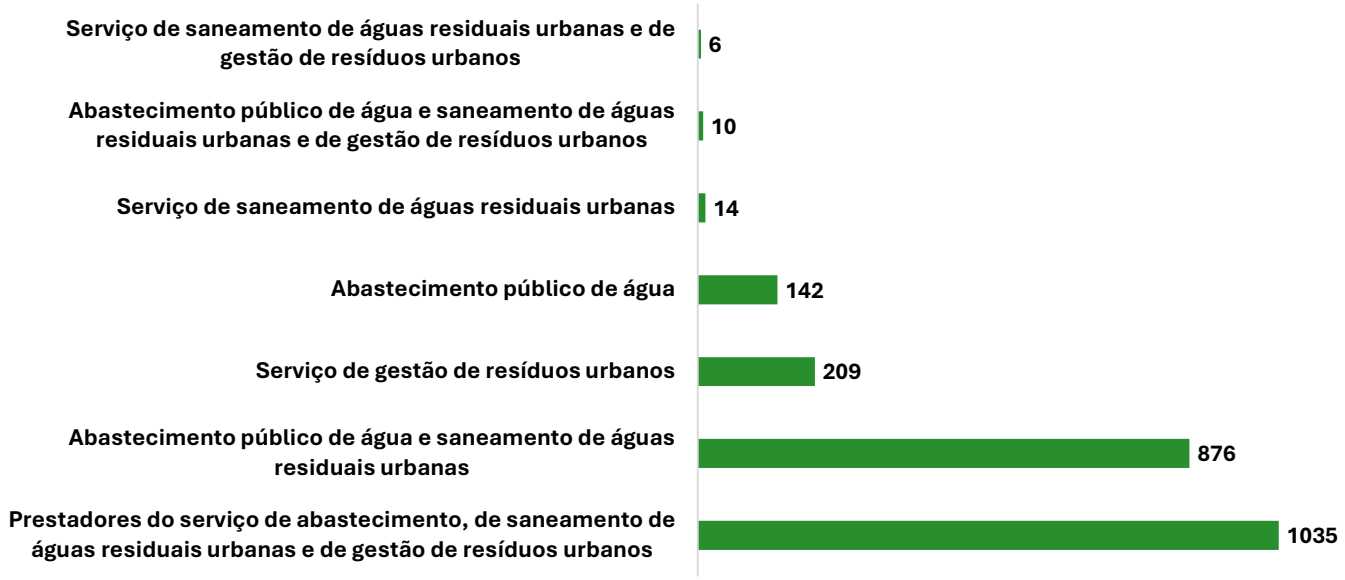
No caso específico do Livro de Reclamações Físico, registaram-se 2 088 reclamações. Os setores mais visados mantêm a tendência: abastecimento público de água e saneamento de águas residuais urbanas (1 207) e prestadores de serviço dos três sistemas (708). Os restantes setores registam volumes residuais de reclamações.

Também neste caso, os principais motivos de reclamação foram leitura, faturação e cobrança (1 066 reclamações), seguidos de qualidade do serviço (314), atendimento (288), contratação (182) e ligação/disponibilidade (145). As reclamações relacionadas com o tarifário (79) e a qualidade da água (14) mantiveram-se em valores baixos.

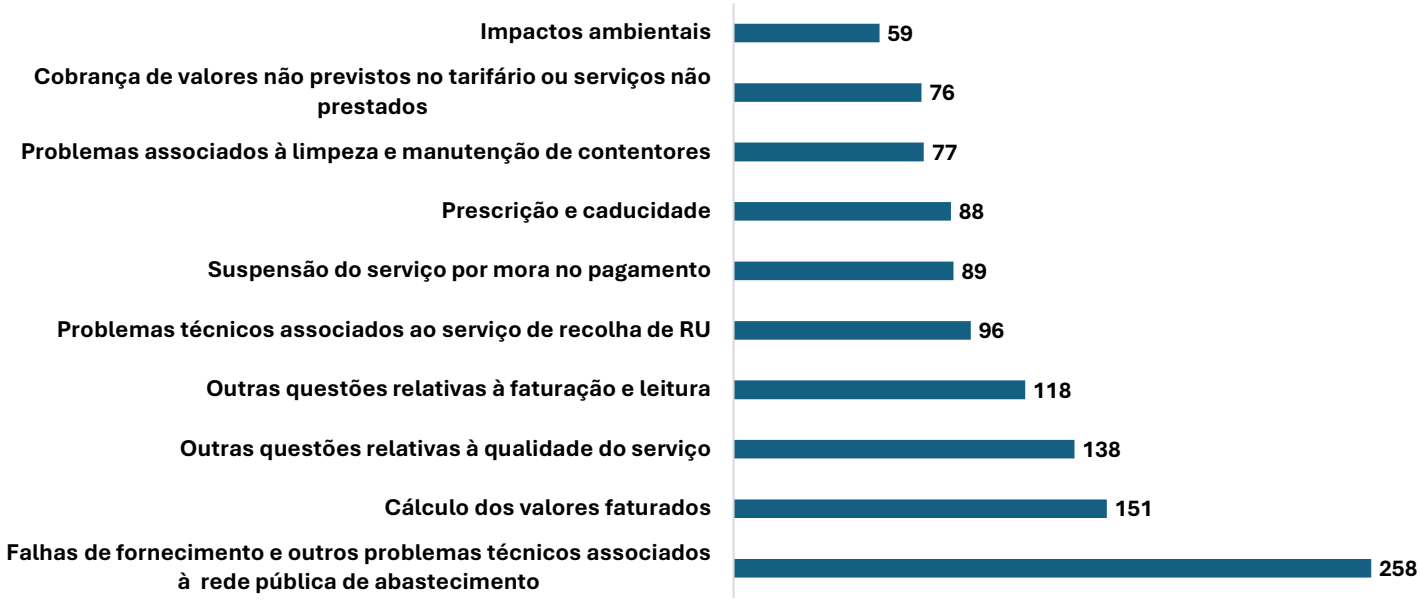
Livro de Reclamações

Livro de Reclamações Eletrónico: 2 292 reclamações

Setores Reclamados



Motivos mais reclamados

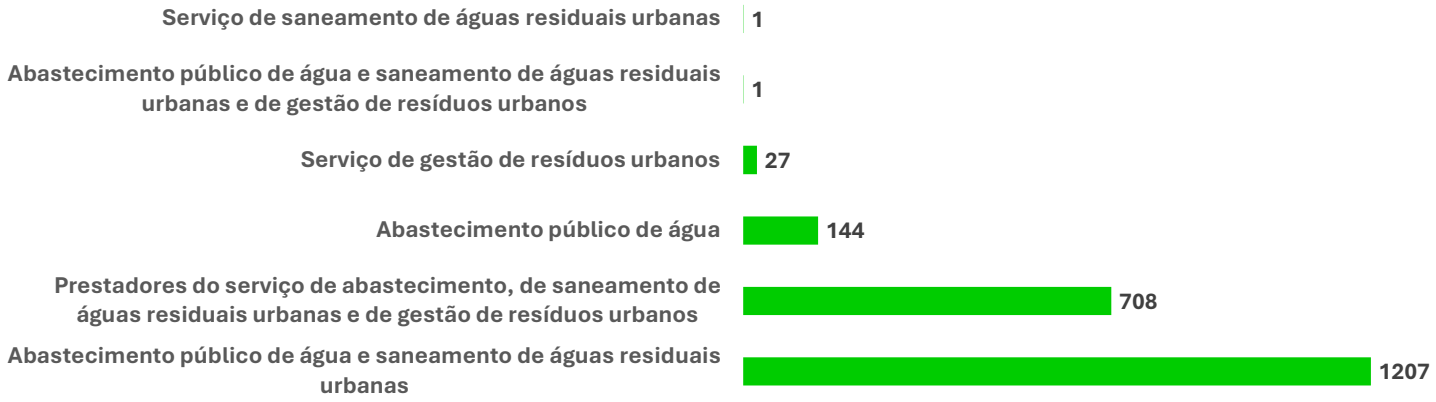


REPÚBLICA PORTUGUESA
ECONOMIA
DGC | DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR
INCM
IMPRENSA NACIONAL CASA DA MOEDA

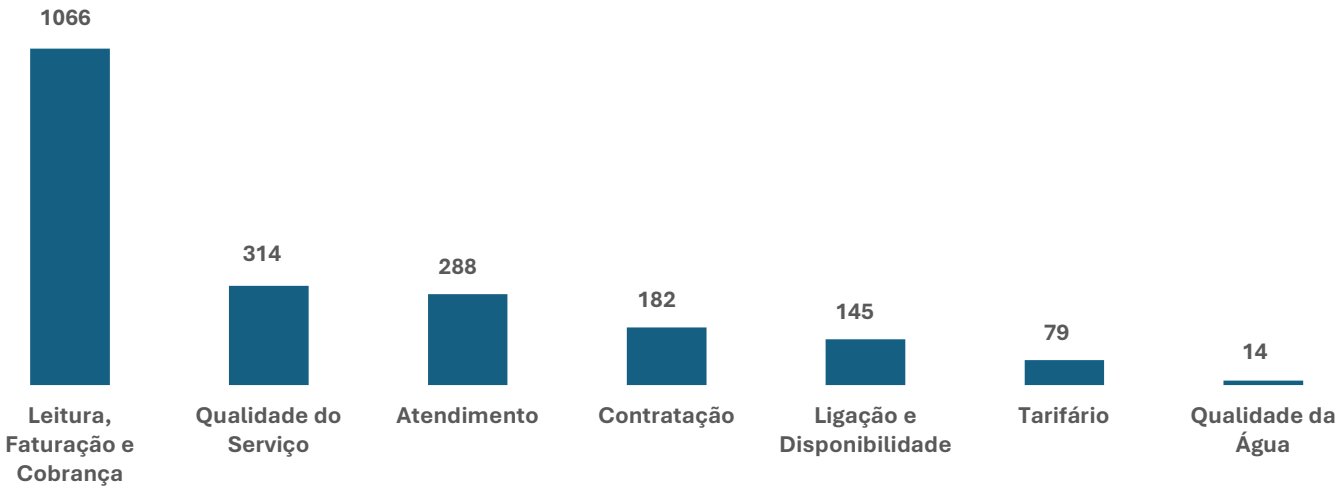
Livro de Reclamações

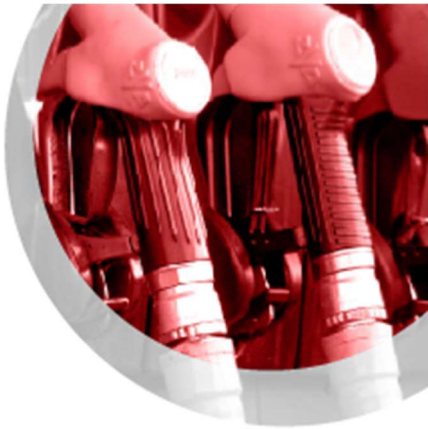
Livro de Reclamações Físico: 2 088 reclamações

Setores reclamados



Motivos mais reclamados





Análise Descritiva

Reclamações no Setor dos combustíveis

Em 2023, o setor do comércio a retalho de combustíveis para veículos a motor, em estabelecimentos especializados, registou um total de 2 418 reclamações no LRE, das quais 72,8% (1 760) se referiam a produtos petrolíferos, enquanto as restantes 27,2% (658) estavam incluídas na categoria genérica de "outros" motivos.

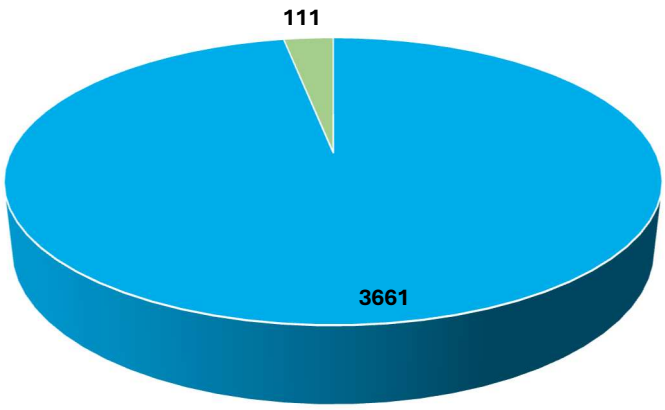
Já em 2024, de acordo com os dados extraídos do LRE, o número de reclamações neste setor aumentou para 3 772, sendo 97,1% (3 661) relativas ao comércio a retalho de combustíveis para veículos a motor e 2,9% (111) associadas ao comércio a retalho de gás engarrafado de uso doméstico. No que respeita aos motivos, 70,1% (2 645) das reclamações prenderam-se com produtos petrolíferos, enquanto 29,9% (1 127) se enquadraram em outros motivos.

No que se refere ao Livro de Reclamações Físico, em 2023, o setor do comércio a retalho de combustíveis para veículos a motor, em estabelecimentos especializados, registou um total de 3 562 reclamações, conforme reportado pela ENSE. Já em 2024, foram registadas 941 reclamações no Livro de Reclamações Físico, de acordo com os dados prestados pela entidade anteriormente referida.

Livro de Reclamações

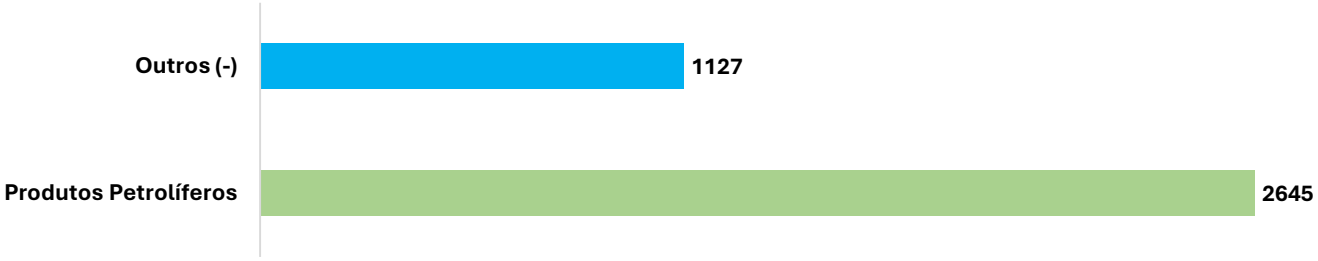
Livro de Reclamações Eletrónico: 3 772 reclamações

Setores reclamados



- Comércio a retalho de combust para veículos a motor, em estab especializ
- Comércio a retalho de gás engarrafado de uso doméstico

Motivos reclamados



No que diz respeito ao **Livro de Reclamações Físico**, refere a ENSE que foram submetidas **941 reclamações.**

Autoridade Regional das Atividades Económicas

Análise Descritiva

Reclamações em Setores Fiscalizados pela ARAE

Entre 2023 e 2024, o número total de reclamações submetidas contra operadores fiscalizados pela ARAE, através do LRE aumentou ligeiramente, passando de 324 para 366 reclamações, o que representa um crescimento de cerca de 13%.

Em 2023, o setor com maior número de reclamações foi o Fast-food, com 51, representando 15,7% do total. Seguiu-se o setor das Vendas à distância (por catálogo e Internet), com 46 reclamações (14,2%), e o Restaurante, com 24 reclamações (7,4%). Todos os restantes setores analisados registaram valores mais baixos, com destaque para o Pronto-a-Vestir, Artigos e Utilidades para o Lar e Supermercados/Mini/Mercearias, todos com cerca de 10 ou 11 reclamações, ou seja, valores entre 3% a 3,4%.

Em 2024, o ranking sofreu algumas alterações: o setor de Vendas à distância passou para o topo, com 44 reclamações (12% do total), seguido dos Restaurantes com 40 (10,9%) e do setor de Fast-food, que desceu para o terceiro lugar com 37 reclamações (10,1%). O Pronto-a-Vestir e os Artigos para o Lar subiram na lista com 25 e 24 reclamações respetivamente, indicando uma diversificação das áreas com mais reclamações. O setor de Centro Comercial, que não figurava no top 10 de 2023, entrou em 2024 com 13 reclamações (3,5%).

Em termos de motivos principais de reclamação em 2024, os mais referidos foram Transações e encomendas (89 reclamações, 24,3%), Outros (76, ou 20,8%), Qualidade dos serviços (63, 17,2%), Atendimento (57, 15,6%), perfazendo mais de 75% das reclamações recebidas.

Em 2023, os setores mais reclamados no Livro de Reclamações Físico foram o comércio de pronto-a-vestir e calçado (393 reclamações, representando 19,6% do total), os supermercados/hipermercados/mercearias (254 reclamações, 12,7%) e os equipamentos elétricos e Eletrónicos, incluindo comercialização/montagem (247, 12,3%). Também se

destacaram o comércio de peças de veículos, os restaurantes e o comércio de materiais de bricolage/construção.

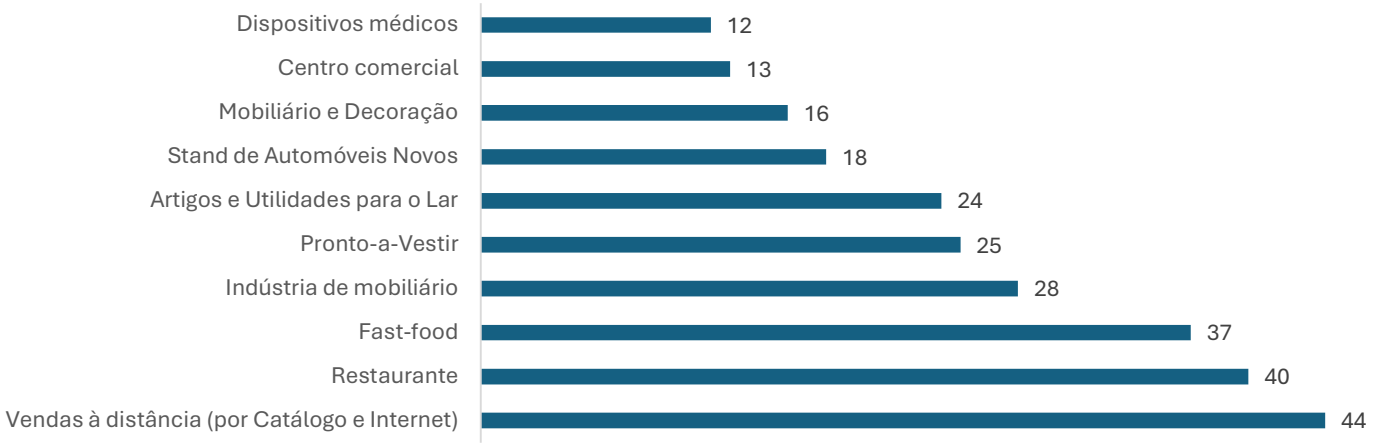
Já em 2024, apesar da ligeira diminuição global de reclamações, o padrão manteve-se semelhante: os equipamentos elétricos e Eletrónicos subiram para o topo da lista com 293 reclamações (15%), seguidos do comércio de pronto-a-vestir e calçado com 230 reclamações (11,8%) e do comércio de materiais de bricolage/construção (194, 10%). Supermercados e restaurantes continuaram a ocupar lugares de destaque, com 163 e 150 reclamações respetivamente.

Destaca-se ainda uma maior diversificação dos setores reclamados em 2024, com o registo de novas categorias como "gestão, manutenção e fiscalização de estacionamento" (75 reclamações) e "comércio e retalho de produtos farmacêuticos/cosmética/perfumaria" (69).

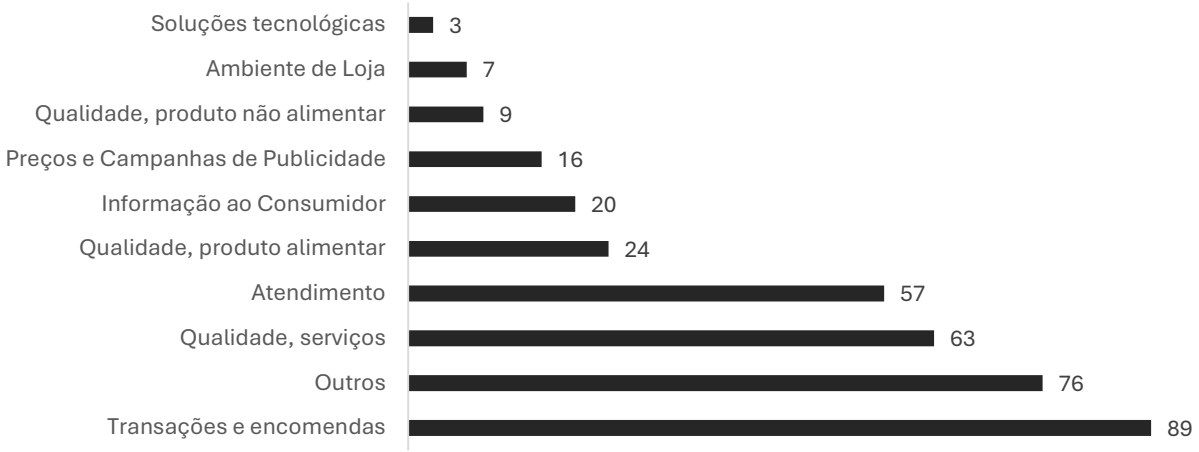
Livro de Reclamações

Livro de Reclamações Eletrónico: 366 reclamações

TOP 10 Setores mais reclamados



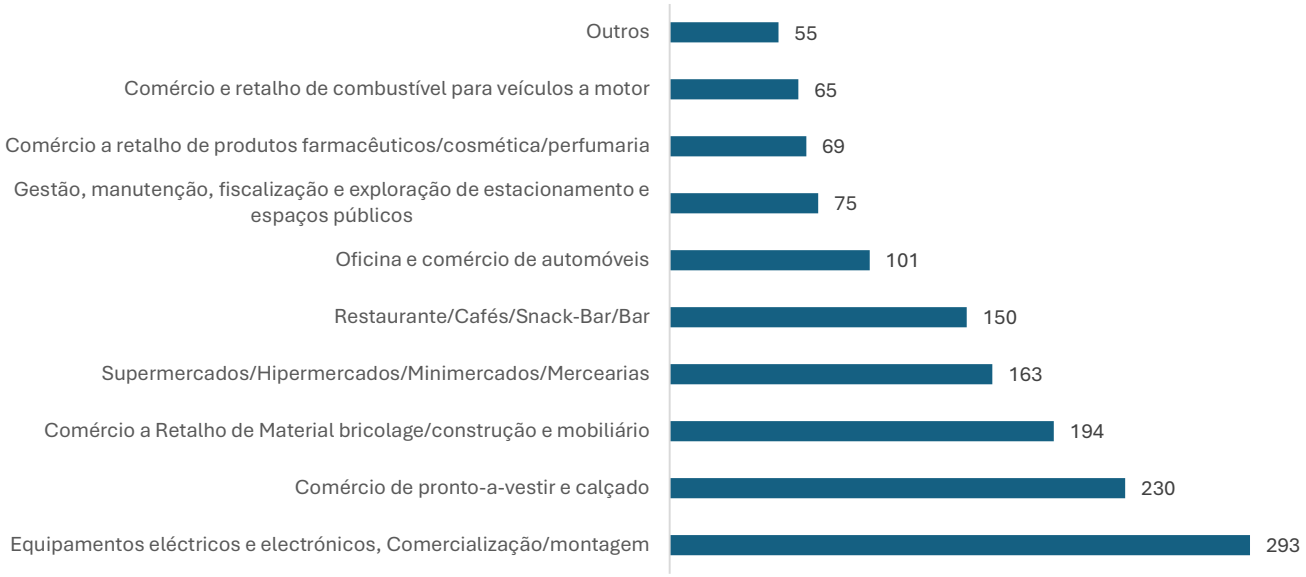
TOP 10 Motivos mais reclamados



Livro de Reclamações

Livro de Reclamações Físico: 1 948 reclamações

TOP 10 Setores mais reclamados



Inspeção Regional das Atividades Económicas

Análise Descritiva

Reclamações em Setores Fiscalizados pela IRAE

Entre 2023 e 2024, os operadores fiscalizados pela Inspeção Regional das Atividades Económicas (IRAE) registaram uma ligeira diminuição do número total de reclamações submetidas através do LRE, passando de 275 em 2023 para 243 em 2024, o que representa uma redução de aproximadamente 11,6%.

Em 2023, os setores mais reclamados foram os de Equipamentos elétricos e Eletrónicos (comercialização/montagem), com 32 reclamações (11,6%), Oficinas de Automóveis e Motociclos com 30 (10,9%) e Supermercados/Minimercados/Mercearias com 28 (10,2%). Seguiram-se os setores de Restaurantes (7,6%), Hipermercados (6,5%) e Stand de Automóveis Novos (5,8%), entre outros com valores residuais.

Em 2024, observou-se uma inversão entre os dois primeiros lugares: Oficinas de Automóveis e Motociclos lideraram com 28 reclamações (11,5%), seguidas por Equipamentos elétricos e Eletrónicos com 24 (9,9%). Também se destacaram os Restaurantes (8,2%), Supermercados/Minimercados/Mercearias (7,8%) e Hipermercados (7,4%).

No que respeita aos motivos das reclamações, em ambos os anos o motivo mais invocado foi “Qualidade, serviços”, com 56 ocorrências em 2023 (20,3%) e 66 em 2024 (27,2%). “Atendimento” também foi um motivo recorrente, embora com decréscimo em 2024: passou de 52 (18,9%) para 34 reclamações (14%). Já “Transações e encomendas” registou um crescimento, de 24 em 2023 para 31 em 2024, aumentando a sua representatividade de 8,7% para 12,8%. Entre os restantes motivos, destacam-se “Preços e campanhas de publicidade”, “Informação ao consumidor”, e “Qualidade do produto” (alimentar e não alimentar), com números relativamente estáveis.

No que se refere ao Livro de Reclamações Físico, entre 2023 e 2024, foi registada uma ligeira diminuição no número total de reclamações, passando de 1678 para 1575, o que representa uma quebra de cerca de 6,1%. Em ambos os anos, o setor com maior número de reclamações foi o comércio a retalho de eletrodomésticos, em estabelecimentos

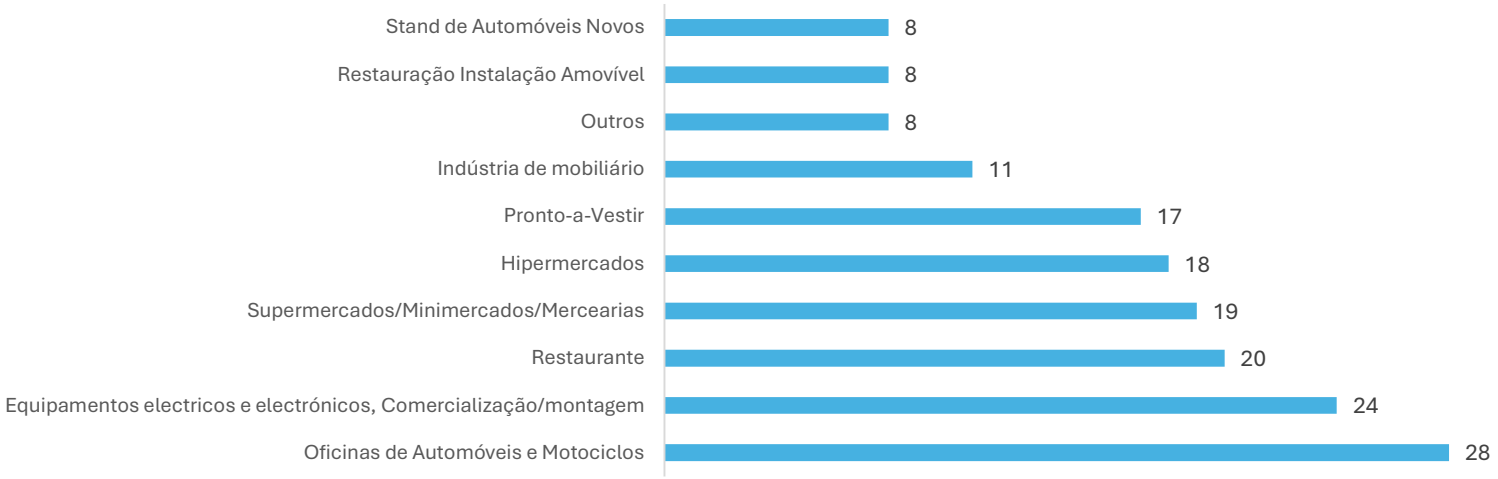
especializados, embora tenha diminuído de 295 reclamações em 2023 (17,6% do total) para 264 em 2024 (16,8%). Também os supermercados e hipermercados se mantiveram em destaque, com 234 reclamações em 2023 (13,9%) e 223 em 2024 (14,2%). O comércio de combustíveis para veículos a motor, por sua vez, registou 97 reclamações em 2023 (5,8%) e 65 em 2024 (4,1%), caindo ligeiramente na ordem dos setores mais reclamados.

Nos motivos mais invocados, destaca-se que, em 2023, os principais foram "Conflito de consumo", com 365 reclamações (21,8%), "Sem infração" com 309 (18,4%), "Folha de reclamação anulada" com 196 (11,7%) e "Regras de funcionamento" com 193 (11,5%), sendo que estes quatro motivos juntos representam mais de 63% do total das reclamações desse ano. Já em 2024, verifica-se uma alteração na distribuição dos motivos, com "Conflito de consumo" a manter-se como o mais frequente (215 reclamações, 13,6%), seguido de "Regras de funcionamento" (124, 7,9%) e "Incumprimento de garantia" (74, 4,7%).

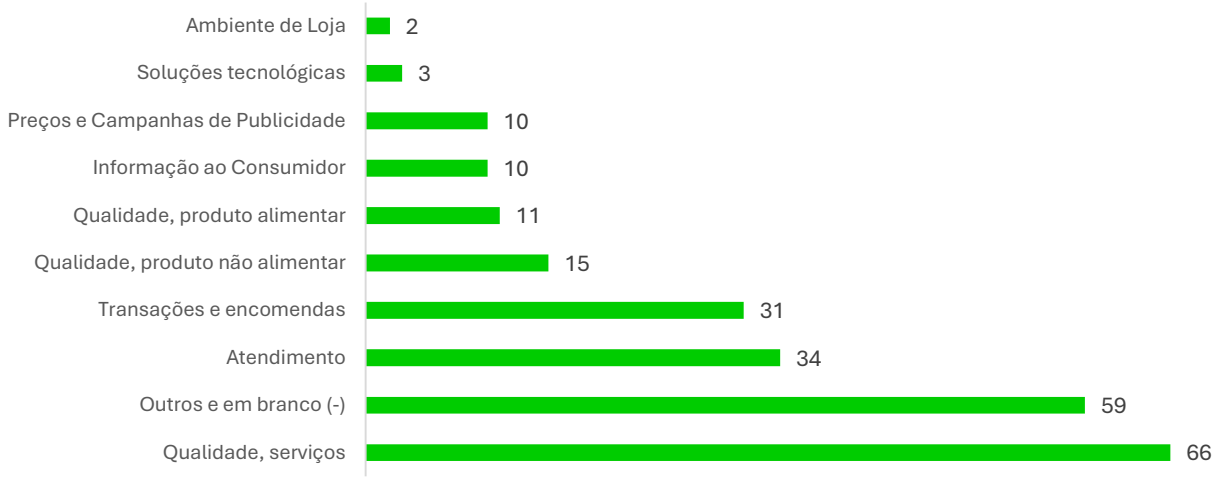
Livro de Reclamações

Livro de Reclamações Eletrónico: 243 reclamações

TOP 10 Setores mais reclamados



TOP 10 Motivos mais reclamados



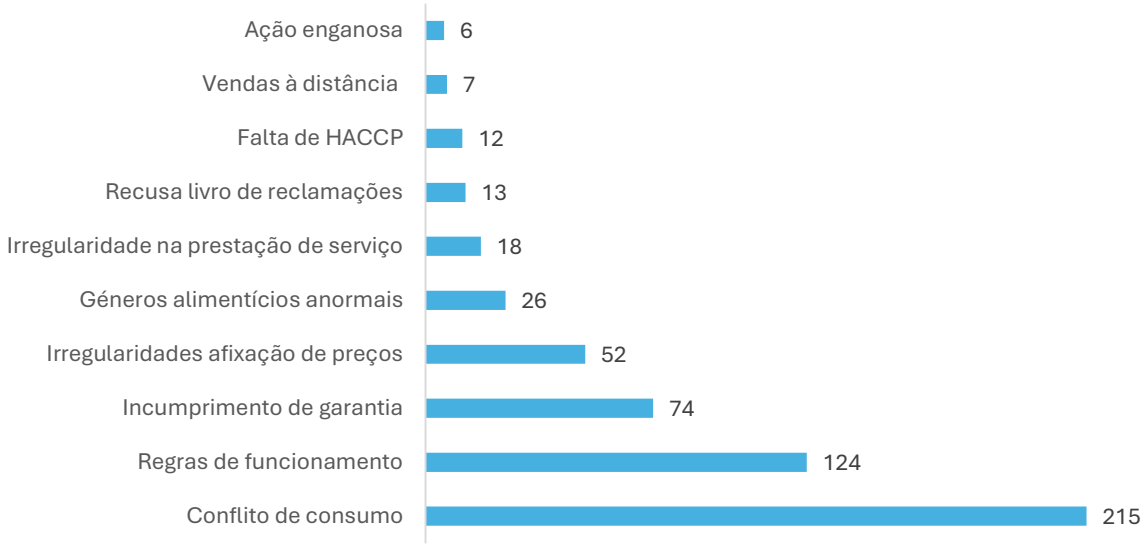
Livro de Reclamações

Livro de Reclamações Físico: 1 575 reclamações

TOP 10 Setores mais reclamados

65

TOP 10 Motivos mais reclamados

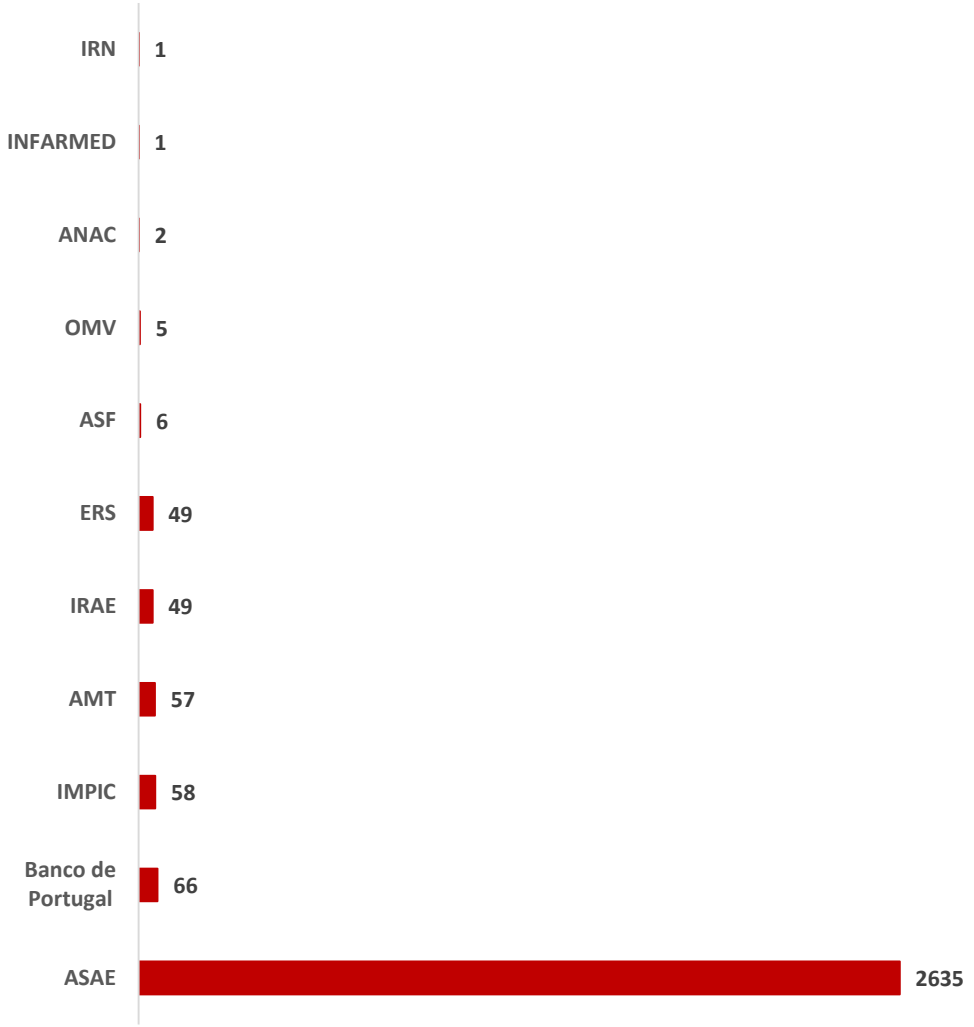


Processos de contraordenação: Dados

Processos de contraordenação instaurados na sequência de deteção de infrações ao regime jurídico do livro de reclamações

Número de processos de contraordenação instaurados em 2023[10] por prática de infrações ao regime jurídico do Livro de Reclamações

2 929 processos de contraordenação

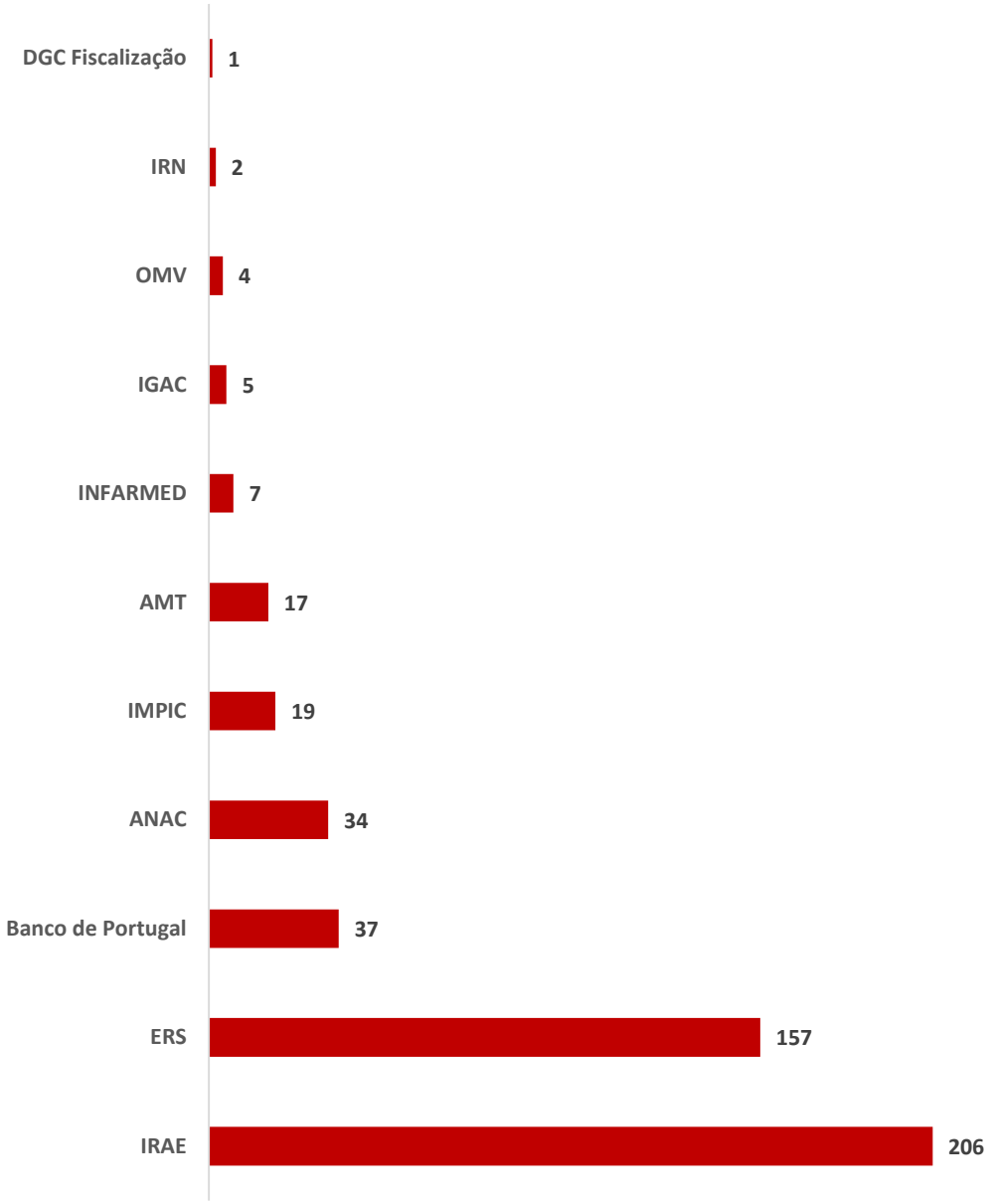


[10] O *delay* de 1 ano relativo ao reporte de dados replica a metodologia aplicada pela Comissão Europeia nos inquéritos enviados aos Estados-Membros no âmbito do *Justice Score Board*, considerando que ainda não foram processadas e analisadas todas as reclamações de 2024.
Os dados apresentados refletem a informação obtida pela DGC junto das entidades/autoridades competentes.

Livro de Reclamações

Número de processos de contraordenação instaurados em 2023[11] por infrações a legislação setorial aplicável na sequência de reclamações apresentadas pelos consumidores em 2023

489 processos de contraordenação



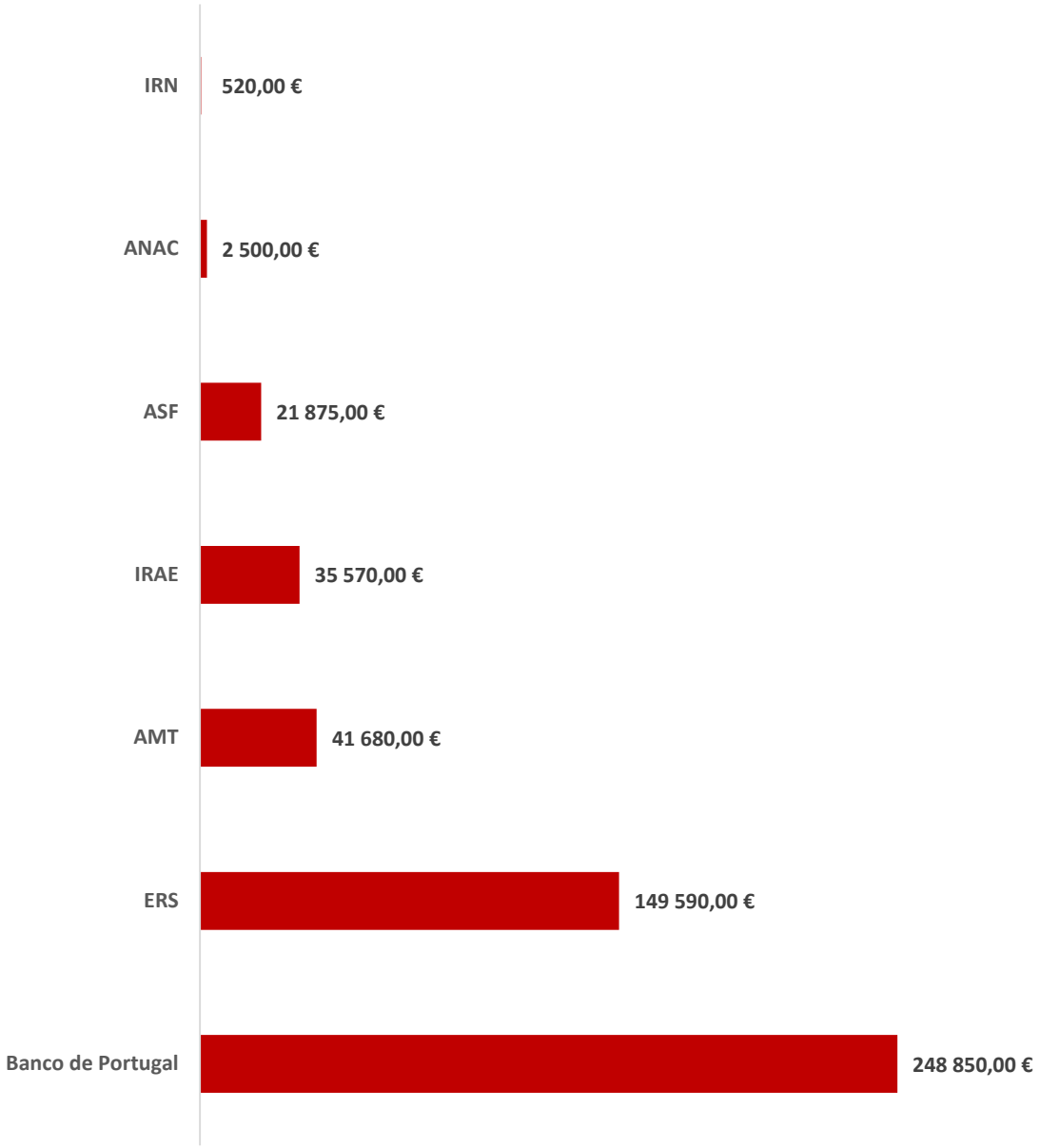
[11] O *delay* de 1 ano relativo ao reporte de dados replica a metodologia aplicada pela Comissão Europeia nos inquéritos enviados aos Estados-Membros no âmbito do *Justice Score Board*, considerando que ainda não foram processadas e analisadas todas as reclamações de 2024.

Os dados apresentados refletem a informação obtida pela DGC junto das entidades/autoridades competentes.

Valor de coimas aplicadas na sequência de deteção de infrações ao regime jurídico do livro de reclamações | Dados

Valor[12] de coimas aplicadas em 2024 por prática de infrações regime jurídico do Livro de Reclamações.

500 585 €

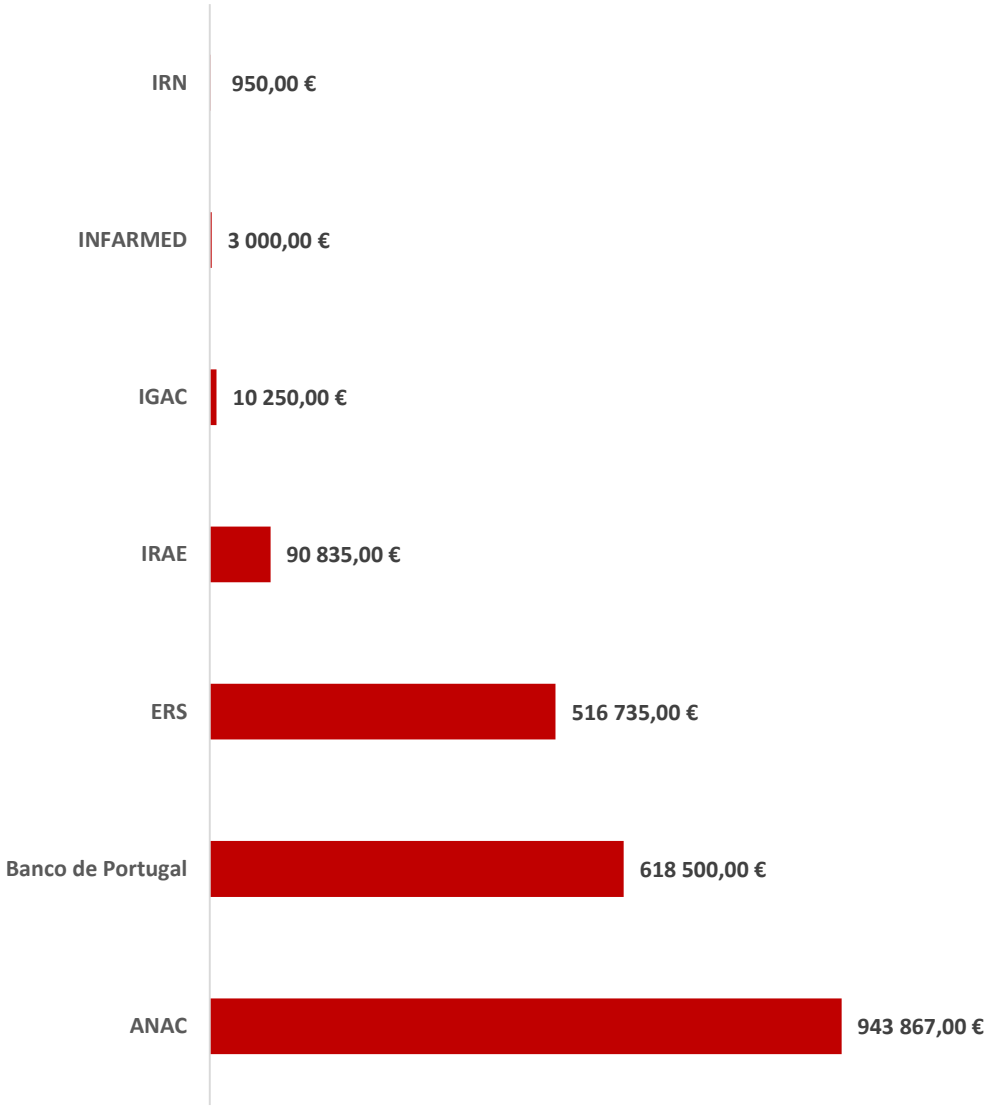


[12] Os dados apresentados refletem a informação obtida pela Direção-Geral do Consumidor junto das entidades/autoridades competentes.

Livro de Reclamações

Valor[13] de coimas aplicadas em 2024 por infrações a legislação setorial aplicável na sequência de reclamações apresentadas pelos consumidores

2 184 137 €



[13] Os dados apresentados refletem a informação obtida pela Direção-Geral do Consumidor junto das entidades/autoridades competentes.

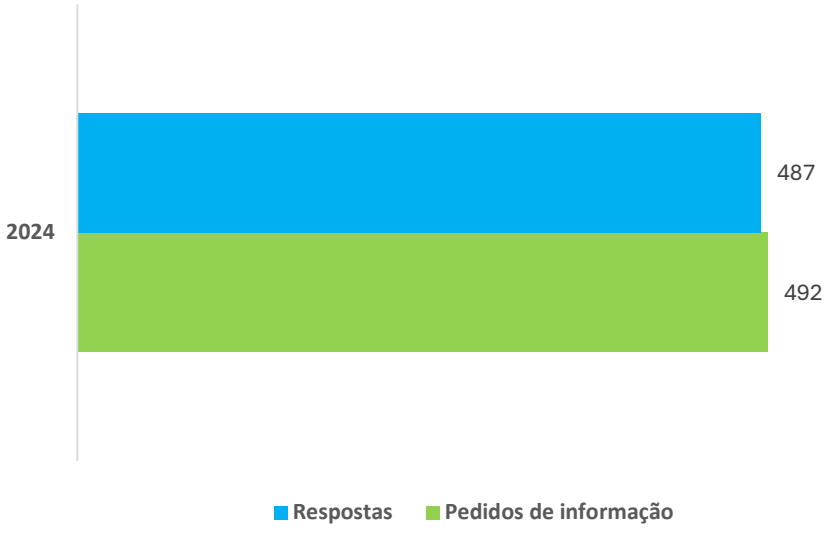
Livro de Reclamações

Trabalho desenvolvido pela DGC e INCM no apoio ao consumidor e operadores económicos

Pedidos de informação submetidos à Direção-Geral do Consumidor[14]

Taxa de Resposta

98,9%



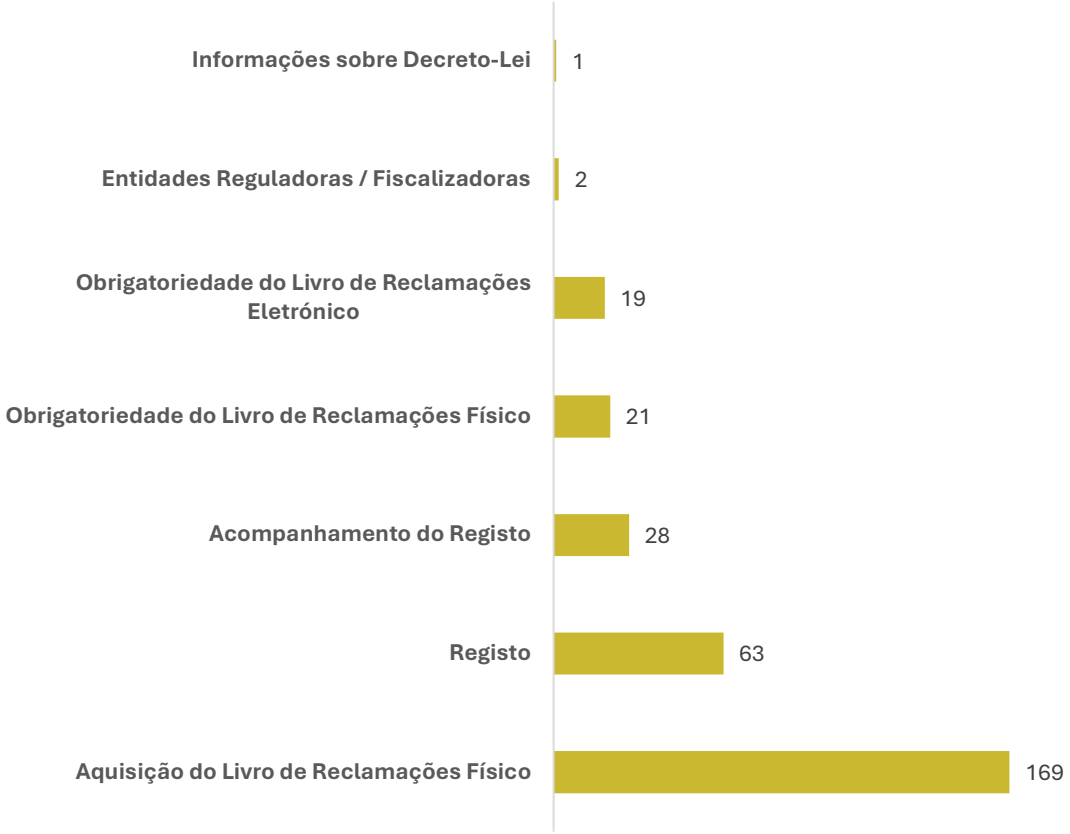
[14] Os dados são relativos a pedidos efetuados através da submissão dos formulários existentes no site e *e-mails* enviados diretamente para a Direção-Geral do Consumidor não existindo desagregação por assunto bem como apoio prestado via telefone.

Não estão incluídos pedidos de apoio recebidos de entidades de controlo de mercado competente e/ou Entidades reguladoras de setor.

Livro de Reclamações

Pedidos de informação submetidos à Imprensa Nacional Casa da Moeda, S.A.

355 pedidos de informação respondidos



Campanhas de Sensibilização e Notas de Imprensa:

Livro de Reclamações

Campanhas de Sensibilização

Utilização responsável do Livro de Reclamações Eletrónico

Direção-Geral do Consumidor

📢 Conheça as nossas recomendações para uma utilização responsável do Livro de Reclamações Eletrónico 👍

✅ O Livro de Reclamações Eletrónico está disponível em: https://www.livroreclamacoes.pt

#DGC #Campanha #Consumo #Consumidores #LRE #LivrodeReclamações

Campanha de informação e sensibilização destinada a consumidores idosos

Direção-Geral do Consumidor

✅ Campanha de informação e sensibilização destinada aos consumidores idosos, onde são divulgadas sugestões práticas para ajudar estes consumidores a exercerem os seus direitos com segurança.
🔎 Conheça toda a campanha em: https://www.consumidor.gov.pt/campanhas-de-informacao6/consumidores-idosos
#DGC #Consumo #Consumidores #Campanha #Informação #Idosos

Notas de Imprensa[15]

- Livro de Reclamações Eletrónico já recebeu mais de um milhão de reclamações (Livro de Reclamações Eletrónico já recebeu mais de um milhão de reclamações | Direção-Geral Consumidor);
- Livro de Reclamações Eletrónico recebeu mais de 110 mil reclamações no primeiro semestre de 2024 (Livro de Reclamações Eletrónico recebeu mais de 110 mil reclamações no primeiro semestre de 2024 | Direção-Geral Consumidor);
- Transportes aéreos lideram reclamações na área do turismo e lazer (Transportes aéreos lideram reclamações na área do turismo e lazer | Direção-Geral Consumidor);
- LRE recebeu, em 2024, 1.450 reclamações referentes a ginásios (LRE recebeu, em 2024, 1.450 reclamações referentes a ginásios | Direção-Geral Consumidor).

[15] Mais informações disponíveis no site da Direção-Geral do Consumidor

Avaliação do Livro de Reclamações | Processo de submissão do pedido

Durante o ano de 2024, foram recolhidas avaliações dos utilizadores relativamente ao processo de submissão de pedidos no LRE através do site. A análise dos dados demonstra, de forma clara, uma perceção globalmente positiva da experiência proporcionada por esta plataforma.

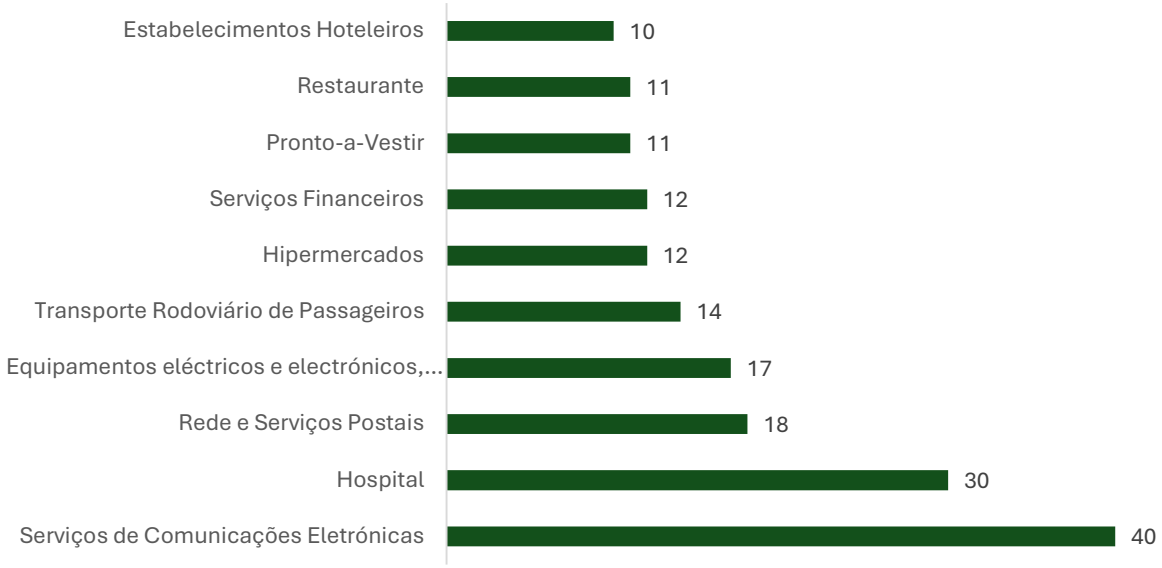
Os níveis de satisfação mais elevados foram os mais expressivos: cerca de 51 000 utilizadores indicaram-se como “Satisfeitos” e mais de 56 000 como “Muito satisfeitos”. Estes dois grupos, em conjunto, representam uma esmagadora maioria das respostas, evidenciando a eficácia e usabilidade do processo de submissão via site.

Apesar do saldo amplamente favorável, importa referir que se registaram também níveis de insatisfação: cerca de 9 000 avaliações classificaram o processo como “Muito insatisfatório” e cerca de 6 000 como “Insatisfeito”.

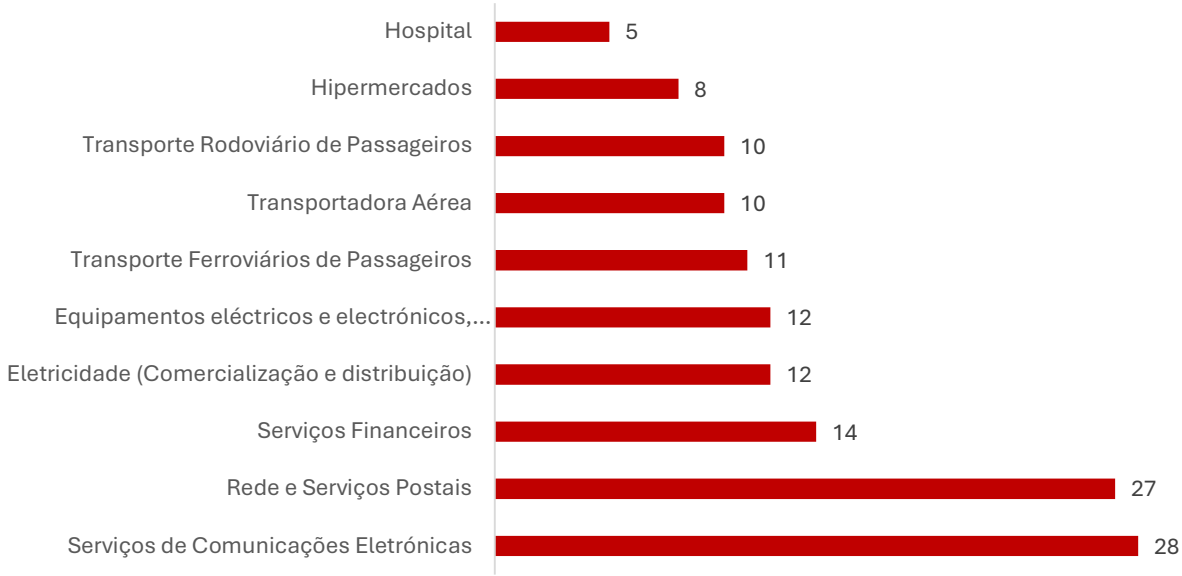
Em conclusão, os dados obtidos permitem afirmar que a experiência de submissão de reclamações via site do LRE foi, em 2024, maioritariamente satisfatória para os utilizadores.

Outros dados do Livro de Reclamações Eletrónico

TOP 10 Setores mais Elogiados no LRE em 2024



TOP 10 Setores com mais Sugestões no LRE em 2024



NOTA TÉCNICA

Livro de Reclamações Eletrónico

O Relatório Anual dos dados estatísticos das reclamações submetidas em 2024 no Livro Eletrónico e Livro Físico foi elaborado pela Direção-Geral do Consumidor (DGC) em articulação com a Imprensa Nacional Casa da Moeda (INCM).

A elaboração do presente relatório teve por base a seguinte metodologia:

No início do ano de 2025, a DGC extraiu os dados estatísticos da plataforma do LRE e procedeu à validação dos dados junto das 35 entidades de controlo de mercado competentes e entidades reguladoras de setor, com intuito de identificar erros e omissões que são intrínsecos a qualquer análise estatística.

Os dados ora apresentados foram objeto de análise e tratamento e, refletem a validação das referidas entidades que responderam ao pedido da DGC, tendo prevalecido a informação corrigida pelas entidades.

Considera-se imprescindível a execução deste mecanismo de validação, face à existência de desvios entre os dados estatísticos constantes da plataforma e os registos das entidades após o tratamento de reclamações. Estes desvios estão associados aos seguintes motivos:

- ✓ Repetições: Reclamações submetidas pelo mesmo consumidor, contra o mesmo operador económico, sobre o mesmo assunto, durante o prazo de resposta da reclamação inicial.
- ✓ Método de contabilização de Reclamações por parte das entidades (critérios de contagem com base no n.º de folhas, motivos da reclamação e outros)
- ✓ Método de contabilização de Reclamações recebidas por transferência e enviadas por transferência entre entidades reguladoras/fiscalizadoras.

A DGC e a INCM agradecem a colaboração das entidades que responderam ao pedido de validação, um mecanismo crucial para a deteção de erros e omissões com o intuito de implementar processos contínuos de melhorias na plataforma.

Livro de Reclamações

Livro de Reclamações Físico

No início do ano de 2025, a DGC solicitou os dados estatísticos do Livro de Reclamações Físico às 35 entidades de controlo de mercado competentes e entidades reguladoras de setor, não tendo sido possível recolher alguns dados de detalhe (setor e motivo) em alguns casos.

A DGC e a INCM agradecem a colaboração das entidades que responderam ao pedido de dados supra referenciado.

Informação sobre processos de contraordenação

No início do ano de 2025, a DGC solicitou, às 35 entidades de controlo de mercado competentes e entidades reguladoras de setor, os dados relativos aos processos de contraordenação e valor de coimas aplicadas referentes a procedimentos sancionatórios instaurados na sequência de reclamações efetuadas no Livro de Reclamações.

Considera-se crucial o reporte desta informação uma vez que permite obter uma visão quanto à sequência e tramitação administrativa das entidades competentes após a submissão de reclamações pelos consumidores.

Glossário

ANACOM	Autoridade Nacional de Comunicações
ASAE	Autoridade de Segurança Alimentar e Económica
ERSE	Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos
AMT	Autoridade da Mobilidade e dos Transportes
BdP	Banco de Portugal
ANAC	Autoridade Nacional da Aviação Civil
ASF	Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
ERS	Entidade Reguladora da Saúde
ENSE	Entidade Nacional para o Setor Energético, E.P.E.
IMPIC	Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção, I.P.
ERSAR	Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos
TdP	Turismo de Portugal, I.P.
IGAC	Inspeção-Geral das Atividades Culturais
ISS	Instituto da Segurança Social, I.P.
DSP - PSP	Departamento de Segurança Privada – PSP
OMV	Ordem dos Médicos Veterinários
ARAE	Autoridade Regional das Atividades Económicas – Madeira
IRAE	Inspeção Regional das Atividades Económicas – Açores
IGEC	Inspeção-Geral da Educação e Ciência
CMVM	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
DR Saúde Açores	Direção Regional da Saúde – Açores
IRN	Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.
INFARMED	Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P.
DR Saúde Madeira	Direção Regional da Saúde – Madeira
DR Mobilidade Açores	Direção Regional da Mobilidade – Açores
DR Turismo Madeira	Direção Regional do Turismo – Madeira
ERSARA	Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores
SRIJ	Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos
IR Turismo Açores	Inspeção Regional do Turismo – Açores
DGC - RAL	DGC - Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
ISSA I.P.	Instituto da Segurança Social dos Açores I.P.R.A.

IRACA	Inspeção Regional das Atividades Culturais – Açores
DR Desporto Açores	Direção Regional do Desporto – Açores
IGMTSSS	Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social
DGC - Fiscalização	DGC - Divisão de Fiscalização
DGC	Direção-Geral do Consumidor
INCM	Imprensa Nacional Casa da Moeda
LRE	Livro de Reclamações Eletrónico