

Livro de Reclamações Eletrónico já recebeu mais de um milhão de reclamações

Em funcionamento desde 1 de julho de 2017, o Livro de Reclamações Eletrónico (LRE) celebra hoje o seu sétimo ano de atividade, tendo recebido, até ao momento, 1.091.866 reclamações. Os setores de atividade mais reclamados são os serviços de comunicações eletrónicas (com 313.576 reclamações), rede e serviços postais (157.471), eletricidade (70.122), serviços financeiros (46.350) e equipamentos elétricos e eletrónicos (45.106).

No total, são 35 as Entidades Reguladoras/Fiscalizadoras registadas no LRE, sendo a ANACOM a entidade que lidera o tratamento de reclamações no formato eletrónico (476.413), seguindo-se a ASAE (242.981), a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (119.058), a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (55.506) e o Banco de Portugal (50.738).

Com mais de 400 mil (406.605) empresas e profissionais de todas as áreas de atividade económica registadas, o LRE recebeu também 33.888 pedidos de informação dirigidos às entidades fiscalizadoras ou reguladoras, bem como 6.592 elogios e 3.245 sugestões dirigidos às empresas e profissionais. Todos estes dados estatísticos são públicos e podem ser consultados no site do LRE (<https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/Estatisticas>). As reclamações, no entanto só podem ser consultadas pelo próprio, empresa visada e entidade regulador/fiscalizadora, o que demonstra o rigor do procedimento do LRE, fonte oficial de dados de reclamação em Portugal.

A Direção-Geral do Consumidor é a entidade responsável pela gestão da plataforma LRE, e pela integração das entidades reguladoras e fiscalizadoras na mesma, sendo a Imprensa Nacional da Casa da Moeda a sua parceira tecnológica.

Lisboa, 1 de julho de 2024

A Direção-Geral do Consumidor