

Mulheres lideram número de reclamações de consumo – anuncia Portal da Queixa

written by O Cidadão | 8 de Março, 2026



Ao longo de 2025 foram registadas 119.564 reclamações apresentadas por mulheres, um marco histórico na monitorização de conflitos de consumo no país. A tendência mantém-se em 2026: apenas nos meses de janeiro e fevereiro, as mulheres representaram 51,86% das queixas, num total de 39.380 reclamações registadas.

Segundo o relatório, este crescimento reflete maior literacia digital, maior consciência dos direitos do consumidor e menor tolerância perante falhas nos serviços, sobretudo em áreas associadas ao comércio eletrónico, logística e serviços públicos.

O estudo conclui que a mulher portuguesa se tornou *“uma das principais auditoras da qualidade dos serviços”*, utilizando plataformas digitais para denunciar falhas, exigir soluções e

alertar outros consumidores.

Onde a fragilidade do mercado mais afeta as mulheres?

A análise dos setores mais reclamados pelas mulheres em 2025 oferece um mapa detalhado das falhas operacionais em Portugal. O setor de Correio, Transporte e Logística mantém-se como a principal fonte de descontentamento, representando 13,92% das queixas femininas. É seguido pelo setor Compras, Moda e Joalheria (10,07%) e Serviços e Administração Pública (7,94%). Entre as entidades mais referidas nas ocorrências estão empresas como CTT, GLS, Worten e Perfumarias Primor.

Nos serviços públicos, o (IHRU) Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana surge como a entidade mais reclamada pelas consumidoras, num contexto marcado por atrasos na atribuição de apoios à renda e processos administrativos.

Segundo o estudo, o principal motivo de reclamação apontado pelas mulheres está relacionado com entregas e atrasos logísticos, que representam 24,66% das queixas, seguido da qualidade do serviço ou do produto (23,62%) e de problemas financeiros e transações, incluindo reembolsos (22,61%).

Perfil da Mulher Consumidora

O perfil da mulher que reclama online **tem uma idade média de 40 anos**, sendo que a maioria das reclamações provém da faixa etária entre **25 e 44 anos**, que concentra cerca de 55% das queixas femininas.

Em termos geográficos, a maior parte das reclamações provém **dos grandes centros urbanos**. Lisboa lidera com 31,74%, seguida do Porto com 17,94% e Setúbal com 10,86%, enquanto Aveiro e Braga completam o grupo dos distritos com maior volume de queixas.

Desigualdade de género na resolução de conflitos

O estudo identifica ainda que existem diferenças na resposta

às reclamações: 55,81% das queixas apresentadas por mulheres são resolvidas, **inferior à dos homens, que atinge 59,47%.**

Para Sónia Lage Lourenço, CEO do Portal da Queixa: ***“As conclusões deste barómetro são claras: o perfil da mulher consumidora em Portugal é o de uma “gestora de crises” que utiliza a tecnologia para exigir o cumprimento de direitos básicos. Este relatório evidencia que a qualidade do serviço não é um luxo, mas uma pré-condição para a estabilidade social e o crescimento económico num país onde a voz feminina nunca foi tão ouvida, nem tão determinante.”***

Ficha Técnica

Fonte de dados: Reclamações registadas no Portal da Queixa

Período de análise: 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2025

Número total de reclamações consideradas: 119.564

Metodologia: Análise quantitativa e qualitativa das reclamações registadas no Portal da Queixa durante o ano de 2025

Autoria: Consumers Trust Labs, hub de inteligência de dados.