

# Setor avia

## Incompetência, desonesti

### 29 TÉCNICOS EM CASA

Entre abril e julho de 2014, contactámos, de forma anónima, 29 empresas das áreas da Grande Lisboa e do Grande Porto para reparar uma máquina de lavar roupa em casa. Usámos máquinas novas e da mesma marca e modelo. Como os aparelhos estavam abrangidos pela garantia legal de 2 anos, sendo o arranjo gratuito se optássemos pela assistência da marca, contactámos apenas reparadores independentes.

### DESLIGAMOS UMA FICHA

Com o apoio de um laboratório, desligámos a ficha da eletroválvula principal de entrada da água, para interromper o contacto elétrico. Nesta situação, a máquina não consegue introduzir a quantidade de água suficiente para a lavagem e deixa de funcionar, acendendo as luzes do painel frontal. Para verificar o cuidado dos reparadores, desnivelámos a máquina, alterando o curso do parafuso de um dos pés frontais, o que fez com que o aparelho trepidasse um pouco durante a centrifugação. Ambas as falhas são fáceis de identificar e reparar. Marcámos ainda várias peças, para verificar se eram substituídas. Os resultados são uma fotografia do momento.



Desnivelámos o aparelho ao alterar o curso do parafuso de um dos pés da frente



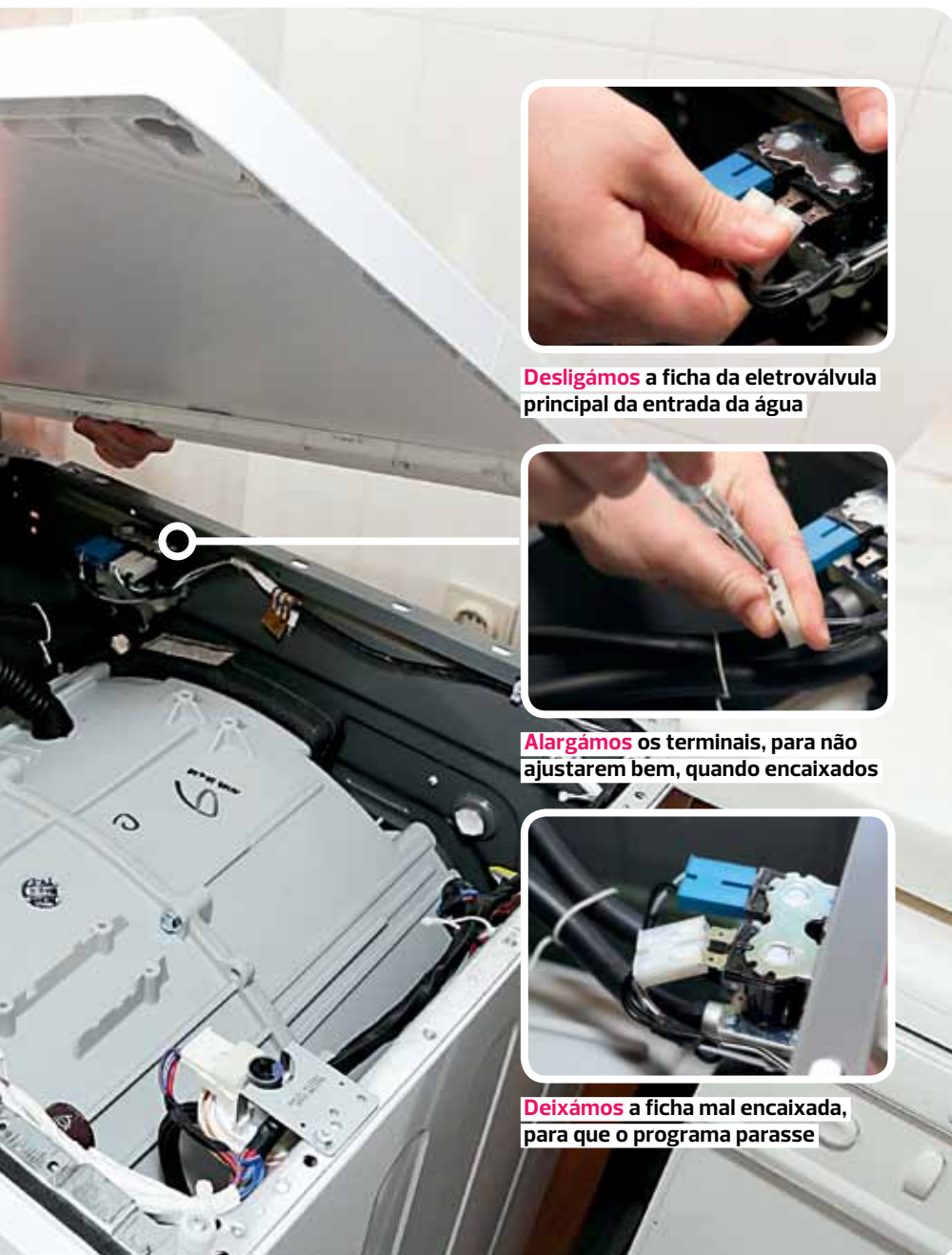
Após introduzirmos a avaria, o programa de lavagem parava algum tempo depois de iniciar e acendiam as luzes



# riado

## dade e preços elevados

Dos 29 reparadores que contactámos, 22 mereceram nota negativa. Diagnósticos errados, cobrança de peças não substituídas e ausência de fatura são as principais falhas



**Desligámos** a ficha da eletroválvula principal da entrada da água



**Alargámos** os terminais, para não ajustarem bem, quando encaixados



**Deixámos** a ficha mal encaixada, para que o programa parasse

**Q**uem precisa de lavar roupa, sobretudo se o faz com bastante frequência, sabe o desespero que se sente quando a máquina avaria.

Corre-se a contactar alguém que a possa reparar de imediato, para não deixar a roupa acumular. O pior é quando, apesar do apelo aflito, o reparador deixa a máquina sem funcionar ou cobra quase o preço de uma máquina nova pelo serviço. Foi o que aconteceu com alguns dos reparadores abrangidos neste estudo. Com a ajuda de um laboratório, provocámos um problema simples de solucionar nas máquinas de lavar roupa: uma ficha desligada. Contactámos então 29 reparadores para que se deslocassem ao domicílio e resolvessem a avaria, pois o programa de lavagem parava e acendiam-se as luzes do painel. Destes, só 7 mereceram uma apreciação positiva. Entre os restantes, deparámos com situações de incompetência e desonestidade a que, nalguns casos, é preciso acrescentar custos muito elevados.

### Duas horas à espera

Graças a um grupo de colaboradores que nos cederam as suas casas, instalámos as máquinas com a supervisão de um laboratório. Após “avariarmos” os aparelhos, pesquisámos reparadores na Internet e telefonámos para vários. Como as máquinas eram novas e não queríamos levantar suspeitas, informámos que nos tinha sido oferecida por um familiar que a tinha numa casa de férias. Daí o aparelho ter pouco uso e nós não termos a fatura de compra, para poder usufruir da garantia. Indicámos ainda haver urgência na reparação, explicámos o que acontecia quando ligávamos a máquina e perguntámos se faziam a reparação no domicílio.

Há dois aspetos essenciais quando se faz a marcação de um serviço: apresentar uma



# Reparadores ao domicílio

SERVIÇOS DE REPARAÇÃO	PREÇO (€)	RESULTADOS					APRECIÇÃO GLOBAL
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">                     + Muito bom                      + Bom                      □ Médio                      - Mediocre                      ● Mau                 </div> Nome da empresa (local da reparação)		Marcação e respeito da data e hora da visita	Qualidade da reparação	Não reparou em casa	Cobrou peças que não mudou	Não entregou fatura	
<b>A.S. Reparação de Electrodomésticos</b> (Odivelas) www.reparacao-electrodomesticos.pt	20	+	+				+
<b>Irmãos Silva Pais</b> (Sintra) R. Alexandre Herculano, 52 B, Loja 4, Belas	40	-	+				+
<b>LardoceLar</b> (Lisboa) www.lardoceclar.com	39	-	+				+
<b>Arsamel</b> (Valongo) www.arsamel.pt	42,19	●	+				□
<b>Cenatel</b> (Gondomar) www.cenatel.pt	37,99	-	+				□
<b>Electro Alegre</b> (Lisboa) www.electroalegre.com	96,06	+	+	✓			□
<b>J. Teixeira</b> (Valongo) www.jteixeira.pt	24,60	+	□				□
<b>Bejas &amp; Fialho</b> (Sintra) www.bejasefialho.com	44,99	●	□				-
<b>Manuel Vicente</b> (Odivelas) www.reparacoeselectrodomesticos.com.pt	153,75	●	□	✓			-
<b>1001 Avarias</b> (Valongo) www.1001avarias.pt	30	+	+			✓	●
<b>A Eléctrica do Oeste</b> (Sintra) www.aelectricadooeste.pt	50	+	+			✓	●
<b>A24</b> (Gondomar) www.a24.pt	118,40	-	+	✓	✓		●
<b>Adrião Mendes Rosa</b> (Odivelas) www.adriaomendesrosa.pt	0	+	n.a.				●
<b>Amaro Técnica</b> (Lisboa) Av. S. João de Deus, 27 B	58	+	+		✓		●
<b>Assiselectro</b> (Odivelas) www.assiselectro.pt	145	+	+	✓	✓	✓	●
<b>Athinasys</b> (Sintra) www.athinasys.pt	44	●	+			✓	●
<b>Auto-Reparadora Doméstica da Venda Nova</b> (Sintra) R. Vice Almirante Azevedo Coutinho, 30 A, Amadora	30	+	n.a.			✓	●
<b>Bricovitor</b> (Valongo) www.bricovitor.pt	73,80	+	□			✓	●
<b>Call Center Serviços Profissionais</b> (Cascais) www.assistenciaticnica.com.pt	110,70	+	●			✓	●
<b>Centrelmel</b> (Cascais) R. Monte Leite, 468 A/B, S. João do Estoril	35	+	●			✓	●
<b>Classe Superior</b> (Valongo) www.classessuperior.pt	237,39	-	+	✓	✓		●
<b>dbtec</b> (Sintra) www.reparacoeselectrodomesticos.net	46,13	●	+			✓	●
<b>ElectroCasa24</b> (Sintra) www.eletrocasa24.com	190,52	+	+		✓	✓	●
<b>Electrogomes</b> (Gondomar) www.electrogomes.pt	168	□	+	✓	✓		●
<b>JM Reparações</b> (Lisboa) www.jmreparacoes.com	110,70	●	●				●
<b>Lidersat</b> (Sintra) www.lidersat.com	31,98	●	●				●
<b>Preciousamper</b> (Cascais) www.preciousamper-reparacoes.pt	98,40	-	+			✓	●
<b>RGO Reparações</b> (Lisboa) www.casareparacoes.pt	30	□	n.a.			✓	●
<b>Reparações de Electrodomésticos</b> (Sintra) www.ass24hs.com	60	-	+			✓	●

»

hora o mais exata possível e cumprir o combinado. Nem todas as empresas que contactámos agem deste modo. Só 15 apresentaram uma hora exata para a visita. Das restantes, enquanto algumas indicaram um intervalo de meia hora, que consideramos razoável, a dbtec, a Bejas & Fialho, a Lidersat e a Arsamel marcaram horários com 4 horas de intervalo, a Manuel Vicente optou por 6 horas e a Athinasys limitou-se a indicar “a partir das 15 horas”. Com informações destas, o consumidor tem dificuldade em organizar a sua vida, para receber o técnico. A maioria das empresas cumpriu o horário previsto, o que não era difícil nos casos em que foi marcado um período de várias horas. A classificação do quadro reflete o comportamento dos técnicos nos dois aspetos referidos. As apreciações negativas devem-se, sobretudo, à falta de rigor na marcação do horário de chegada. Já as empresas com nota máxima foram as que mostraram maior respeito pelo consumidor, por indicarem uma hora exata para a chegada do técnico e por a terem cumprido.

## Vários diagnósticos errados

A identificação do problema na máquina requeria algumas ações, mas a reparação era bastante simples. Resumidamente, implicava ligar o aparelho e colocar em funcionamento o programa que o consumidor referia ter dado erro. Depois, verificar se a torneira da água estava aberta e o filtro limpo, o que se confirmava. De seguida, era preciso retirar a tampa da máquina e começar pelo que as regras de boas práticas referem: análise das ligações elétricas. Descobria-se logo a ficha mal ligada. Para resolver o problema, bastava apertar os terminais e encaixá-la. Um novo teste demonstraria que a máquina estava reparada e a funcionar. Só 13 profissionais detetaram e repararam o problema durante a visita, tendo informado o consumidor do mesmo. O técnico da Centrelmel mudou os terminais e encaixou a ficha, mas não colocou a capa de plástico protetora, deixando os terminais desprotegidos. Devido a esta falta de segurança, demos uma apreciação negativa a esta empresa. Outros três reparadores deram pela ficha e ligaram-na, mas foram desonestos e referiram anomalias inexistentes, para encarecer o serviço: ElectroCasa 24, Preciousamper e JM Reparações. O técnico da ElectroCasa24 chegou ao ponto de nos entregar peças velhas de outras máquinas, que trazia consigo, mas não foi o único:



o da Amaro Técnica fez o mesmo.

O da Preciousamper alegou ter desbloqueado a eletroválvula e o da JM Reparações prontificou-se a ir no dia seguinte para substituir as eletroválvulas, que estavam boas.

Os restantes reparadores fizeram diagnósticos errados, como afirmarem que o controlador estava avariado ou que era um problema eletrónico. Seis técnicos optaram por levar a máquina para a oficina, onde poderiam fazer um orçamento e arranjar, caso o cliente aceitasse. Já três nem tentaram reparar o aparelho. Dois deles, da Adrião Mendes Rosa e da Auto-Reparadora Doméstica da Venda Nova, não abriram a máquina e informaram que o problema se devia ao módulo eletrónico, pelo que era melhor chamar a assistência técnica da marca.

O primeiro nada cobrou e o segundo pediu € 30 pela deslocação. O terceiro técnico, da RGO Reparações, abriu a tampa e, como não reparou na ficha, disse que o controlador estava avariado e que iria enviar um orçamento para a substituição. Cobrou a deslocação e não deu mais notícias, apesar dos nossos contactos.

Os técnicos da Call Center e da LiderSAT não chegaram a reparar a máquina. O primeiro, após várias verificações, abanou-a e a ficha fez contacto, o que levou a que a mensagem de erro não aparecesse. Quando colocou a máquina no sítio, a ficha voltou a sair, mas como não testou, não se apercebeu. Voltámos a ligar, para pedir uma solução para o problema e, na segunda visita, o técnico indicou que o controlador estava avariado e que era caro. Pedimos que o encomendasse, mas disse que estava esgotado e que avisava, quando o recebesse. Porém, não voltou a dar notícias, cobrou € 110,70 e deixou o aparelho avariado. O técnico da LiderSAT não abriu a tampa e concluiu que o problema era no tubo de descarga da água. Ajeitou-o e iniciou um programa de lavagem, mas não esperou o tempo suficiente para surgir a mensagem de erro e concluiu que o aparelho estava

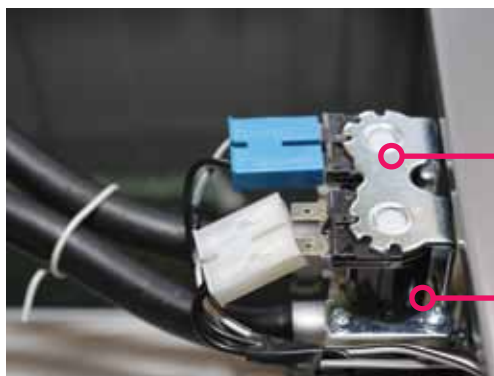


**Os técnicos da Amaro Técnica e da ElectroCasa24 entregaram-nos peças usadas que já traziam consigo**

## O que nos ofereceram



A **Assiselectro** entregou um controlador de uma máquina da mesma marca, mas de um modelo diferente (à direita). Compare com o da nossa máquina, que está ao lado, e descubra as diferenças.



Embora a máquina só tenha duas eletroválvulas, o funcionário da **Classe Superior** entregou-nos quatro, apesar de não ter substituído nenhuma. O técnico da **ElectroCasa24**, que também nada trocou, além de duas eletroválvulas que não eram do nosso aparelho, presenteou-nos com um condensador.

arranjado. Voltámos a contactar a empresa e relatámos o sucedido, mas foi em vão. Quanto à segunda falha aplicada, o desnível da máquina, a grande maioria dos técnicos apercebeu-se do problema e corrigiu-o. Só os da Beja & Filhos e da Cenatel não o fizeram.

Estes resultados revelam a falta de competência e de preparação de muitos técnicos que não conseguiram fazer o diagnóstico correto da situação. Também demonstram a desonestidade de outros que, embora detetem e resolvam o problema, inventam outras falhas para cobrar peças que estão boas e não substituem, enganando o consumidor e aumentando a fatura. Chegam ao ponto de entregar peças velhas de outras máquinas, de modelos diferentes. Este retrato não é

nada animador e mostra como o consumidor está desprotegido quando recorre a este tipo de serviços.

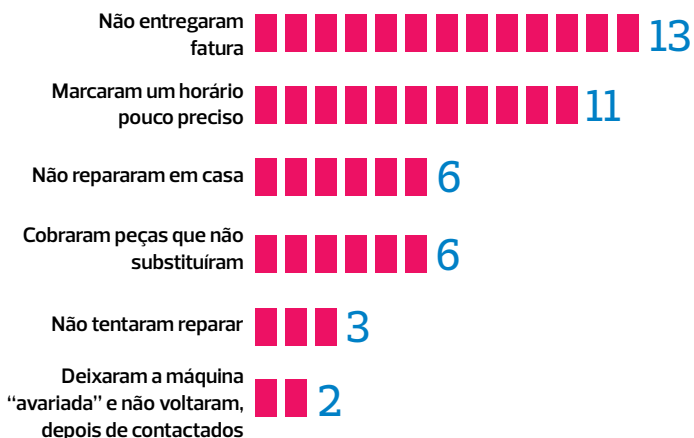
### Metade não entregou fatura

Quando contrata um serviço de reparação, o consumidor conta não só ficar com um trabalho bem feito, como pagar o valor justo pelo serviço. Mas nem sempre é assim. Das 26 empresas que tentaram reparar a máquina, 6 faturaram peças que não substituíram, com o objetivo de encarecer a fatura. A Classe Superior conseguiu apresentar o valor mais elevado deste estudo: € 237,39, que é quase o custo da máquina nova. Já a A.S. Reparação de Eletrodomésticos, à qual pagámos € 20, prova que é possível ser preciso na marcação, honesto e competente sem



# Reparadores ao domicílio

## Fotografia de 29 visitas



**Quando se chama um técnico** a casa para reparar a máquina de lavar roupa, tudo pode acontecer. Como em qualquer profissão, há bons e maus profissionais, mas, estes últimos, não deveriam estar a trabalhar nesta atividade. O problema é não haver controlo.

»

cobrar demasiado. Constatámos ainda que algumas das empresas que cobraram valores mais baixos foram as que realizaram um serviço melhor. Sem possibilidade de obter informação prévia sobre o custo do serviço, a não ser que pague pelo orçamento ou pela deslocação do técnico, o consumidor fica limitado na liberdade de escolha do reparador.

Além da disparidade de preços cobrados, 13 reparadores não nos deram uma fatura legal, apesar de a termos pedido.

Alguns limitaram-se a entregar outros documentos, como recibos provisórios ou guias de reparação. O técnico da RGO Reparações, que não arranhou a máquina, mas cobrou a deslocação, não deixou qualquer documento. Os da Centrelmel e de A Eléctrica do Oeste escreveram o preço num cartão de visita e num folheto publicitário, respetivamente.

Alguns também nos perguntaram se queríamos pagar com ou sem IVA, dando a entender que o preço iria aumentar, caso quiséssemos a fatura. Estas práticas são ilegais, pelo que comunicámos a situação à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica, para que aja em conformidade. ●

## Cuidados a ter numa reparação

**Se o aparelho for reparado no período de garantia, a contagem desta é suspensa durante o tempo da reparação.**

**Dois anos é o prazo** de garantia de todos os aparelhos, contada a partir do momento da compra. Caso ocorra alguma avaria nesse período, dirija-se à loja onde comprou o aparelho ou à assistência técnica da marca. Apresente a fatura da compra ou o certificado de garantia carimbado.

**Quando a garantia termina,** opte por um reparador conhecido ou do qual tenha boas referências. Caso contrário, recorra à assistência técnica da marca. Dada a ligação desta com o fabricante, em caso

de problemas, tem alguém a quem recorrer.

**Peça todas as peças substituídas.** Embora não garantam que houve substituição, pelo menos, mostram o reparador que está perante um consumidor atento.

**Exija uma fatura discriminada,** com data, que identifique bem o aparelho e as peças e descreva a reparação realizada. Esta é essencial para usufruir da garantia de dois anos do material substituído e reclamar defeitos resultantes da reparação.

## Consumidores exigem



**Dos 29 reparadores avaliados, só 7 obtiveram uma apreciação positiva. Dos 22 que chumbaram na nossa avaliação, uns falharam no diagnóstico da avaria ou foram pouco cuidadosos, mas outros enganaram-nos deliberadamente, ao cobrar peças que não foram substituídas. Para piorar, muitos destes cobraram um valor bastante elevado pelo serviço e nem sempre nos entregaram fatura.**

**Ao fim de quase 20 anos a analisar a qualidade do serviço dos reparadores de vários tipos de aparelhos, é triste verificarmos que os problemas se mantêm. É, pois, urgente uma intervenção, tanto do próprio setor como do Governo, com vista a encontrar meios para defender os consumidores.**

**Uma possível solução passa pela criação de mecanismos de autorregulação, por parte do setor, que leve ao afastamento dos profissionais desonestos. Revela-se ainda fundamental garantir a formação adequada dos técnicos, para melhorar a sua eficiência e a qualidade do serviço.**

**A cobrança de peças que não foram substituídas e a resistência em passar fatura são situações graves, que devem ser fiscalizadas pela Autoridade de Segurança Alimentar e Económica. Daí termos comunicado os resultados do estudo a esta entidade, bem como à Secretaria de Estado Adjunta e da Economia, com vista a uma maior fiscalização do setor.**