



## Assistência técnica

**MUITO** se discute sobre a qualidade da assistência técnica das diferentes marcas e sobre as respetivas condições de garantias. Falámos com especialistas, analisamos as garantias e ouvimos o que os representantes das marcas têm a dizer.

### «QUALIDADE JÁ NÃO DEPENDE DAS MARCAS»

Bruno Castanheira da PC Medic, detentora de uma das maiores redes de assistência técnica em Portugal, é da opinião que «a marca já significa muito pouco em termos de qualidade de construção», adicionando que «atualmente o comportamento muda muito de modelo para modelo e há modelos bons e outros menos bons em todas as marcas». O responsável diz ainda que «nos últimos anos temos assis-

tido a uma harmonização da qualidade dos diferentes fabricantes. Empresas que tinham muitos problemas, como a Acer, melhoraram muito, enquanto outras que eram conhecidas pela fiabilidade, como a Toshiba e a Asus, estão um pouco pior. Por exemplo, nos últimos tempos, temos reparado muitos portáteis da Toshiba em garantia porque os clientes queixam-se dos tempos de espera demasiado longos da assistência técnica da marca».

Jorge Borges, diretor de marketing do fabricante japonês, desmente categoricamente a acusação, afirmando que «a Toshiba não alterou nada no processo de assistência técnica: os centros de assistência são os mesmos, o serviço de assistência técnica e o serviço de atendimento telefónicos estão em Portugal». O responsável do fabricante líder de vendas

de portáteis no nosso país garante ainda que «pode haver problemas específicos com um ou outro modelo, mas garantimos que o nosso tempo de reparação médio é baixo e estável - inferior a cinco dias. Isto apesar de o parque instalado ter crescido muito nos últimos anos.»

### PROBLEMAS COM AS GARANTIAS

Jorge Borges refere que as queixas pontuais podem dever-se ao método escolhido pelos clientes para repararem as suas máquinas e recomenda que os utilizadores «contactem sempre o serviço de assistência telefónica em primeiro lugar», recordando que, durante o período de garantia, «a Toshiba recolhe e entrega os portáteis na casa do cliente e muitas vezes os problemas são resolvi-

dos por telefone. Mesmo que se trate de um problema de hardware, se a avaria for identificada através do diagnóstico telefónico, podemos imediatamente encomendar as peças de substituição ao mesmo tempo que pedimos a recolha do portátil na casa do cliente, o que permite ganhar algum tempo. Quando o cliente entrega os portáteis nas lojas ou em outros centros de reparações não oficiais, é provável que, por razões de logística, os computadores acabem por ficar retidos alguns dias antes do envio para o centro de reparação da Toshiba, o que atrasa o processo.»

Ao contrário de Bruno Castanheira, Mário Tavares não tem dúvidas em escolher a Sony e a Toshiba como «as melhores marcas em qualidade de construção». O responsável técnico da PC Clinic, outra grande rede de reparação nacional, é da opinião que, no que toca às reparações em garantia, «as piores marcas são a Acer e a Asus».

André Gonçalves, responsável de comunicação da Asus, repudia as acusações e garante que «as reparações são feitas em Portugal e temos um grande stock de componentes para garantir reparações rápidas, normalmente em oito dias ou menos», adicionando que «a qualidade de construção dos portáteis Asus é sempre muito elevada e que o aumento de portáteis com avaria relatado pela PC Medic e pela PC Clinic só pode ser justificado pelo grande aumento de vendas da Asus em território nacional».

Tanto Bruno Castanheira como Mário Tavares dizem que é normal os clientes pedirem à PC Medic e PC Clinic para repararem portáteis ainda em fase de garantia. Mário Tavares justifica estes pedidos: «somos mais rápidos no processo de reparação e responsabilizamo-nos pelos dados e seu backup, tarefa que os fabricantes se demitem de responsabilidade». Opinião partilhada por Bruno Castanheira, segundo o qual «as pessoas referem muitas vezes más experiências com a assistência técnica em garantia das marcas, como reparações muito demoradas, atribuição da responsabilidade da avaria e custos de reparação elevados, incluindo pagamentos de diag-

nóstico». O responsável da PC Medic dá o exemplo da Sony «que avisa os clientes que cobra pelo diagnóstico se verificar que o problema foi causado pelo utilizador», adicionando que «este aviso afasta os clientes que receiam custos elevados, já que a marca tem a faca e o queijo na mão no diagnóstico».

## PAGAR MESMO COM GARANTIA

Contactámos a Sony, que confirmou a atribuição de custos de diagnóstico ao cliente, no valor aproximado de 100 euros, nos casos em que os «se verifica a existência de defeitos causados por utilização errada ou desgaste, como, por exemplo, um ecrã que está partido, e o cliente ocultou ou não soube identificar o facto, e danos na cosmética do equipamento». Mas a Sony não vê este custo como uma forma de limitar os direitos dos utilizadores porque só é cobrado quando «o cliente é informado que a reparação não pode ser gratuita, mas por sua insistência o produto acaba por ser recolhido para reparação», acrescentando ainda que «quando no despiste telefónico nada de anormal é identificado, mas na análise técnica identificam-se problemas que a garantia não cobre, o cliente é informado do orçamento e explica-se o porquê da não-aceitação da garantia. Se o cliente não aceitar reparar o aparelho é devolvido gratuitamente mas sem ser reparado».

Também a Asus e a Toshiba admite que cobram pelos custos logísticos associados à recolha e entrega dos portáteis quando verificam que as falhas são da responsabilidade do cliente. Estes fabricantes garantem que avisam o cliente e que normalmente é possível fazer o diagnóstico por telefone. Segundo André Gonçalves, no caso da Asus é comum recorrer-se a fotos e vídeos para ajudar no diagnóstico, explicando que também a assistência técnica recorre com frequência a fotos e vídeos para fazer prova: «por exemplo, gravamos em vídeo a abertura das caixas seladas que chegam aos serviços para podermos provar o estado em que nos chegou portátil». O responsável diz que esta gravação é importante até porque «pode haver

problemas causados por intermediários, como já aconteceu com serviços técnicos não certificados».

Alvira Pereira, da área da qualidade da HP Portugal para os portáteis profissionais, desvaloriza a opinião dos responsáveis da PC Clinic e da PC Medic e recomenda aos utilizadores que «escolham sempre centros de reparação certificados pela marca, que não é o caso da PC Medic nem da PC Clinic, para terem a garantia que a assistência é feita por técnicos qualificados», avisando ainda que «também as reparações têm garantia da marca, mas apenas quando realizadas nos centros certificados». A responsável da HP defende que a marca, que anuncia um tempo médio de reparação entre 8 a 10 dias úteis, segue «uma política de satisfação do cliente», permitindo até «diagnósticos especializados feitos por terceiros, caso o cliente não concorde com o diagnóstico da HP». A HP conta ainda com um gabinete específico para receber as reclamações dos clientes, o Customer Relations Team, e «não cobra custos logísticos, mesmo quando a assistência verifica que o problema foi criado pelo utilizador».

A HP, a Toshiba, a Asus e a Sony rejeitam que colocam os dados dos utilizadores em risco. Alvira Pereira garante que «só há formatação do disco quando esse processo é necessário para efetuar a reparação», embora admita que a HP não assumira responsabilidade sobre os dados e recomenda sempre o backup antes do envio da máquina para assistência.

Jorge Borges, da Toshiba, informa que o disco nunca é formatado ou substituído sem o acordo do cliente, embora lembre que o software e os dados são sempre da responsabilidade dos clientes.

## ESTÁ DENTRO DA GARANTIA?

Mas afinal, qual é a garantia a que os utilizadores têm direito quando compram um portátil? Segundo o Decreto-Lei nº 84/2008, que aplica a diretiva europeia nº 1999/44/CE, a garantia mínima para os produtos móveis, onde se incluem os portáteis, é de dois anos. O mesmo Decreto-Lei também prevê um prazo >

limite para reparação ou substituição de 30 dias.

Segundo Luis Silveira Rodrigues, advogado membro da direção da DECO, há muitas empresas que optam por desinformar os clientes no que toca aos direitos do consumidor. O responsável dá como exemplo as reações das empresas às primeiras reparações: «tornou-se prática comum indicar aos clientes que têm obrigatoriamente de tentar a reparação quando, na verdade, o cliente pode, se isso se justificar, optar pela troca do produto ou até pela anulação do contrato».

Recentemente, a loja online da Apple em Itália foi obrigada, por decisão judicial, a apresentar um documento onde a autoridade de regulação da concorrência comunica que empresa foi considerada culpada de levar os clientes pagar por uma garantia a que já tinham direito.

A *Exame Informática* verificou que a mesma prática que levou à condenação da Apple em Itália é seguida na loja online portuguesa, onde a marca anuncia um período de garantia limitada de apenas um ano e convida à aquisição do referido AppleCare Protection Plan para prolongar essa garantia para três anos.

Infelizmente, apesar dos nossos esforços, a Apple recusou-se a comentar os factos apresentados em tempo útil.

### REPARAR FORA DA GARANTIA

De acordo com a PC Medic e a PC Clinic, atualmente é possível encontrar praticamente todas as peças utilizadas nos portáteis, o que significa que mesmo máquinas com já vários anos podem ser, à partida, reparadas.

Além das reparações de avarias, Bru-

no Castanheira da PC Medic recomenda intervenções preventivas, avisando que «os portáteis têm habitualmente problemas ao fim de três ou quatro anos, sobretudo relacionados com problemas de dissipação, como pasta térmica estragada, sujidade e deterioração dos dissipadores». Para o efeito, tanto a PC Medic como a PC Clinic vendem um serviço de diagnóstico, limpeza e recondição do sistema de dissipação (nova pasta térmica e lubrificação). A PC Medic anuncia um preço de 25 a 50 euros, consoante seja ou não necessário trocar peças. A PC Clinic anuncia um preço variável de 59 a 99 euros para o serviço equivalente.

Segundo as tabelas de preços destas empresas, a substituição das placas-mãe tem um preço médio entre os 60 e os 100 euros, enquanto substituir um ecrã pode custar mais de 100 euros. ■



## GARANTIAS: O QUE DEVE SABER

**MUITAS** vezes os utilizadores não conhecem os seus direitos e deveres ou não os exercem corretamente. Leia atentamente as seguintes dicas para ficar melhor preparado.

➤ Segundo a lei nacional, a garantia dos portáteis vendidos aos consumidores é de dois anos. Para evitar conflitos futuros, escolha uma marca que declare, sem margem para dúvidas, que respeita as "regras do jogo" através da documentação fornecida ao cliente.

➤ O período legal máximo para a reparação ser efetuada é de 30 dias.

➤ Regra geral, contacte sempre o fabricante ou o representante direto para acionar a garantia porque estes têm normalmente mais interesse em resolver os assuntos de forma célere.

➤ De acordo com a DECO, durante o período de garantia o cliente pode escolher outras opções além da reparação: substituição, redução do preço ou devolução do dinheiro. Mas há limites para exigir a substituição: quando o modelo estiver esgotado ou quando for abuso de direito. Por exemplo, não deve pedir a substituição quando o problema é solucionável com

uma rápida e simples intervenção.

➤ Qualquer cláusula presente na garantia que limite direitos estabelecidos por lei é nula.

➤ As reparações efetuadas sob as condições da garantia não podem ter encargos associados para o utilizador, como custos de transporte ou de diagnóstico.

➤ Guarde o recibo de compra durante todo o período de garantia. Segundo a lei, este documento é válido para acionar a assistência técnica a que o cliente tem direito.

➤ Muitas marcas oferecem proteções extra garantia gratuitas se os clientes seguirem determinados processos, como o registo do produto. Informe-se sobre estas possibilidades.

➤ Todas as garantias que vão além do exigido por lei (prazos maiores, por exemplo) devem ser documentadas.

➤ Se não conseguir chegar a acordo com a loja ou marca, apresente a reclamação por escrito, via carta registada com aviso de receção, onde deve exigir uma resposta rápida (prazo

de 10 dias, por exemplo). Junte todas as provas documentais (fotos, por exemplo) que ajudem a demonstrar as suas razões.

➤ Os períodos de reparação sob garantia não devem contar para o prazo total de garantia. Isto significa que se, por exemplo, ficar privado do portátil durante duas ou três semanas, deverá pedir para que a data de término da garantia seja adiada por igual período (guarde toda a documentação referente às reparações para servir de prova).

➤ Peça sempre uma prova escrita da entrega do portátil para reparação. Faça o mesmo quando receber a máquina.

➤ Se possível, verifique se o problema se mantém no ato de receção. Não assine qualquer declaração que indique que o produto está em condições sem o verificar.

➤ O site da DECO recomenda: caso enfrente sérios obstáculos para ativar a garantia, antes dos tribunais, recorra à mediação da DECO ou de outra associação de defesa do consumidor, dos centros de arbitragem de conflitos de consumo ou dos julgados de paz.