

# Lojas

## Conselhos pouco arejados

Metade dos estabelecimentos visitados propõe aparelhos de ar condicionado com potência errada ou sem tecnologia inverter

**D**os 35 instaladores, lojas de electrodomésticos e grandes superfícies especializadas que visitámos, 3 em cada 5 informam mal os clientes.

Aos primeiros sinais de calor, aumenta a exposição de aparelhos de ar condicionado. Para não se perder na variedade de modelos, é importante poder contar com o apoio e conhecimentos do vendedor. Mas tal não é possível. Falhas na informação sobre os modelos propostos e tecnologias, revelam desinteresse ou desconhecimento. Muitos indicaram mesmo aparelhos com potência errada, com consequências negativas no conforto térmico e consumo.

### Especializados com muitos erros

Em regra, os instaladores responderam melhor às necessidades do cliente do que as lojas. Numa primeira abordagem, quando aquele pede ajuda para escolher, o vendedor tem de informar-se sobre a divisão a climatizar: área, dimensões das janelas orientação solar, etc. Só assim consegue aconselhar a potência correcta. Em 19 estabelecimentos mal classificados por perguntarem só a área, 11 eram lojas. Para o nosso cenário, o ideal é um ar condicionado com cerca de 18 000 BTU/hora e tecnologia *inverter*. Estes modelos são mais caros do que os convencionais, mas garantem mais conforto térmico e menor consumo. Metade dos pontos de

### MAL INFORMADOS

Conselhos incompletos ou errados em três quintos dos sítios visitados



## Tecnologia amiga do ambiente

Os aparelhos *inverter* gastam menos. Para uma sala com 30 m<sup>2</sup>, janelas de 6 m<sup>2</sup> voltadas a Sul e vidro simples, em Lisboa, poupa € 15 por ano.

### Inverter

€ 45 custo anual = 355 kWh consumo médio anual

### Convencional

€ 60 custo anual = 470 kWh consumo médio anual

× € 0,1211 tarifa eléctrica × 1,05 IVA



venda, na sua maioria lojas, falharam o objectivo principal deste estudo: 8 aconselharam um modelo com a potência errada e 4 a tecnologia convencional. A Electro Luís Talina, Exelis, Worten de Leiria, Feira Nova, Aki e Box foram os piores: acumularam ambos os erros, o que revela não estarem habilitados para ajudar o consumidor. No Media Markt de Lisboa, o vendedor limitou-se a entregar um catálogo e garantiu não ter em exposição aparelhos com potência suficiente. Dois quintos dos vendedores não informaram sobre as características dos modelos sugeridos. Programas e funcionalidades, ruído, tipo de gás refrigerante e termóstato no controlo



remoto foram esquecidos pela maioria. Mesmo o consumo, nada desprezível nestes electrodomésticos, só foi indicado em 10 estabelecimentos. As vantagens da tecnologia *inverter* também ficaram na gaveta, sobretudo das lojas. Várias falhas graves, com consequências na carteira.

### Poupadinhos a aconselhar

Num ar condicionado, a manutenção é essencial para garantir a eficiência e poupar energia. A maioria dos vendedores alertaram para a limpeza dos filtros, mas só 11 lembraram a importância da revisão periódica anual por um técnico. A San Luís, Electroportes, Feira Nova e Box, pior classificadas, ficaram-se pelo silêncio.

## MAIS BARATO A PRONTO OU SEM JUROS

**1** Antes de comprar, compare modelos e preços em várias lojas e instaladores.

**2** Pague a pronto ou opte pelo crédito sem juros, se o preço for igual. Regra geral, são as soluções mais baratas.

**3** Caso não consiga pagar de uma só vez ou nos prazos geralmente reduzidos do crédito sem juros, faça contas para saber se pode suportar mais um empréstimo.

**4** Compare o financiamento proposto pelas lojas, pois

pode encontrar diferenças significativas. Simule as condições do crédito pessoal no nosso portal, a opção mais vantajosa para montantes elevados.

**5** Use a taxa anual de encargos efectiva global (TAEG) para comparar propostas. Esta reflecte o custo total do crédito. Quanto mais baixa, mais barato é o crédito.

Regule a prestação do crédito em função da capacidade de endividamento



### EXCLUSIVO ASSOCIADOS

Crédito pessoal mais barato ao seu alcance  
[www.deco.proteste.pt/simularcredito pessoal](http://www.deco.proteste.pt/simularcredito pessoal)

Quase 80% dos profissionais não estão sensibilizados para questões ambientais. Apenas 6 estabelecimentos sugeriram fechar portas e janelas enquanto o ar condicionado estiver ligado, bem como as persianas no Verão, na altura de maior exposição solar: Adão, Arlar, Refriclima, Custódios, Odioclima e Instalclima. Perguntámos aos vendedores o prazo de garantia e se esta incluía a deslocação dos técnicos ao domicílio e transporte do aparelho para reparação. Regra geral, as lojas falaram em 2 anos (prazo legal) e os instaladores em 3, pelo que não há falhas. O mesmo não pode dizer-se da cobertura da garantia. Além da Worten de Leiria, que desconhecia se a deslocação do técnico e o transporte estavam cobertos, a Barbosa & Barbosa, Termoclima e Leroy Merlin garantiram que só a mão-de-obra e as peças não tinham custos. A deslocação e transporte teriam de ser pagos, o que é um grave atropelo à lei. Durante dois anos, pelo menos, o consumidor não tem encargos por falhas no aparelho. Como se trata de uma disposição legal, que os estabelecimentos são obrigados a respeitar, só pode ter sido um erro de quem atendeu. ●

## COMO AVALIAMOS 35 LOJAS E INSTALADORES

Entre 15 de Julho e 2 de Agosto de 2008, visitámos, de forma anónima, 35 instaladores, lojas de electrodomésticos e grandes superfícies especializadas nas zonas de Coimbra, Faro, Leiria, Lisboa, Porto e Setúbal.

### CENÁRIO DA PROTESTE

Pedimos para nos aconselharem um aparelho mural fixo com unidade interior e exterior e bomba de calor para aquecer. Características da divisão a climatizar: área total de 38,5 m<sup>2</sup>, superfície envidraçada com cerca de 10 m<sup>2</sup> e parede para o exterior virada a Sul.

### CARACTERÍSTICAS E CONSELHOS

Avaliámos se o aparelho sugerido é adequado para a divisão e se os profissionais explicam as tecnologias *inverter* e convencional, cuidados de manutenção e conselhos para poupar, entre outros.



