

# Conteúdos:

22

Sal a mais na maioria das sopas testadas



34

Mais de 1 metro de diagonal de ecrã e boa imagem a partir de 550 euros

## ZONA CONSUMIDOR

- 4 NOTÍCIAS**  
Inquérito sobre browsers, castanhas, tratamento para piolhos, dióspiros, equipamentos para poupar água
- 5 TESTE RÁPIDO**  
Quantumatic, detergente para máquina de lavar loiça da Finish, pilhas recarregáveis USB Cell, televisor LG LEX8 e câmara Aiptek 3D HD i2
- 6 VOLTA AO MUNDO**  
Espanhóis criticam informação no metropolitano, comparação nutricional de 163 produtos de marca branca na Austrália

## TESTES COMPARATIVOS E ESTUDOS

- 12 CORREIOS**  
Trocámos mais de 10 mil cartas em 33 regiões. Cor-reio azul é mais lento e há disparidades regionais
- 17 LEITORES DE E-BOOKS**  
Processadores lentos e poucos livros electrónicos em português
- 20 ABACAXI**  
Investigação exclusiva na Costa Rica revela más condições de trabalho na produção
- 22 SOPAS EMBALADAS**  
Equilibradas e nutritivas, mas abusam do sal
- 26 LAVAR LOIÇA**  
Máquinas com programas longos e consumos elevados
- 29 TARIFFAS TRIPLAS**  
Meo e Zon com custos próximos. Vodafone é a mais barata
- 32 CALDEIRAS**  
Vulcano é a mais fiável, entre as marcas para aquecimento central com menos avarias
- 34 TVS E CÂMARAS**  
Testámos 4 televisores com efeito 3D, limitado a jogos e filmes
- 40 CASA EFICIENTE**  
Dicas para reduzir consumos em metade e poupar até € 530 por ano
- 44 INTERNET MÓVEL**  
Novos serviços longe da velocidade anunciada e limitados a poucas zonas

**DECO PROTESTE**  
Telefone geral  
2184108 00  
Contactos e-mail  
www.deco.proteste.pt

## OS NOSSOS VALORES

### INDEPENDÊNCIA

A nossa missão exige independência total: financeira, política e ideológica. Os conselhos e tomadas de posição resultam dos nossos estudos e análises, livres de qualquer tipo de pressão. A totalidade das receitas da nossa actividade é reinvestida em prol dos consumidores.

### CREDIBILIDADE

A concretização da nossa missão assenta na credibilidade e no reconhecimento da qualidade do nosso trabalho. Esta resulta do profissionalismo das equipas e de métodos comprovados, transparentes e constantemente reavaliados, baseados numa ética profissional exigente.

### PROXIMIDADE

A nossa missão é permanentemente orientada para a satisfação das necessidades dos consumidores. A concretização passa por interagir com todos os interlocutores — consumidores, comunicação social, poderes políticos, etc. — de forma directa, concreta e adequada.

Poupe  
€ 925

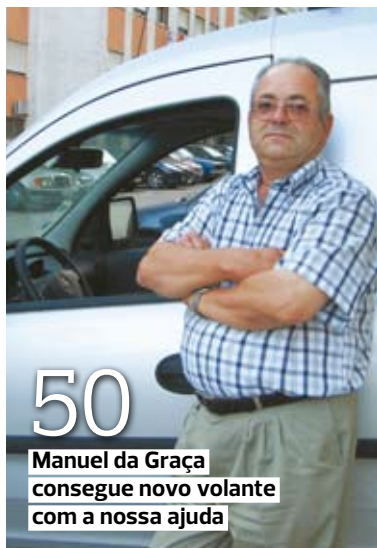
Poupe  
€ 146

Poupe  
€ 90

Poupe  
€ 161

49

PT devolve  
quantia de 5  
cobranças  
indevidas  
a Susana  
Robalo



50

Manuel da Graça  
consegue novo volante  
com a nossa ajuda

### EXCLUSIVO ASSOCIADOS

**10 VANTAGENS E PARCERIAS**  
Lista de linhas úteis e benefícios  
que negociámos. Cartão de saúde,  
Solares de Portugal e Inatel

**11 DESCONTOS E GUIAS**  
Análises e provas de degustação  
a 300 brancos e tintos no Guia  
de Vinhos 2010. Especial vinho  
tinto da Península de Setúbal

→ [www.deco.proteste.pt](http://www.deco.proteste.pt)

Canal SOS Poupar aberto  
com simuladores, dicas, vídeos,  
testes e fotogalerias contra  
o desperdício de energia

### LEITORES ALERTA

**49 NOTÍCIAS PARA USAR**  
Meo reembolsa 520 euros,  
volante do carro trocado, tarifa  
bi-horária e depilação a laser

**50 PROTESTE NO FACEBOOK**  
Comentários aos resultados da  
nossa inspeção a 35 passagens  
para peões

**51 CARTA DE SUCESSO**  
Defeito no carro com garantia?  
Exija já a reparação

**52 QUESTÕES E COMENTÁRIOS**  
Aquecedor mais poupado,  
equipamento para TDT, ferramenta  
da Bosch, guia do sono



EDITORIAL

## Liberalização em correio registado

A contagem decrescente para liberalizar todos os serviços postais em Portugal já começou: faltam 2 meses e quase nada transparece sobre a preparação no terreno. A investigação da pág. 12 alerta para todas as falhas na qualidade do serviço e nas exigências a que os prestadores se devem submeter. Em 2 semanas, enviámos mais de 10 mil cartas e o resultado é flagrante: os CTT apresentam um desempenho abaixo dos objectivos de qualidade exigidos. No País, há fortes assimetrias regionais no envio da correspondência e o correio azul, no Continente, não cumpre as metas.

Em 2011, se tudo correr como previsto, outros prestadores podem entrar em cena. Mas o que ganhará o consumidor? Permanece em segredo o mecanismo de compensação para financiar o serviço postal universal. É preciso que os custos do fim da área reservada não se repercutam em mais despesas para os portugueses.

A falta de informação e de discussão pública sobre este passo denuncia a escassa iniciativa do Governo e da Anacom, o regulador do sector.

A liberalização só faz sentido se os consumidores ganharem na qualidade, preço e acesso aos serviços. Estamos alerta e acompanharemos com expectativa as cenas dos próximos capítulos.

*Pedro Moreira*

Director e Editor  
Pedro Moreira

### COMO TESTAMOS

Laboratórios independentes e competentes analisam e os nossos especialistas avaliam os produtos, dentro de cada área. Compramos os modelos nas lojas como qualquer consumidor e recusamos amostras gratuitas. Pesquisamos os preços de venda ao público directamente nas lojas para calcular a Escolha Acertada.

217  
PRODUTOS  
NESTA  
EDIÇÃO

**DECO**

As nossas actividades são levadas a cabo por duas entidades jurídicas: a DECO, Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, e a DECO PROTESTE, Editores, Lda. Somos membros do BEUC (*Bureau Européen des Unions de Consommateurs*), CI (*Consumers International*) e ICRT (*International Consumer Research & Testing*).

Investigação anónima

# Correios

## À espera de atingir as metas

Correio azul entre localidades do Continente e cartas extraviadas abaixo dos objectivos de qualidade previstos

“

**Cartas em correio normal enviadas da Ilha da Madeira, Torres Novas e Torres Vedras são mais lentas a chegar ao destino**



ilhares de cartas enviadas, um aviso: os nossos resultados provam que os CTT não atingiram os objectivos de qualidade

convencionados. Este estudo é uma fotografia do desempenho dos CTT no momento em que foi realizado. As suas conclusões são válidas para esse período. Tivemos o cuidado de escolher um momento sem perturbações de tráfego. Com a liberalização total dos serviços postais à porta, os resultados ficam aquém do esperado. As mais de 10 mil cartas do estudo da PROTESTE, trocadas entre 33 regiões também mostraram que, tanto no correio normal, como no azul, há diferenças regionais no tempo de entrega. A pagar o mesmo preço, nem todas as zonas do território nacional acedem aos mesmos patamares de qualidade. Tal contraria os princípios do serviço universal e reforça a necessidade de definir novos indicadores de qualidade que garantam um serviço homogéneo em todo o País.

A liberalização abre a possibilidade de novos prestadores entrarem em cena, e é o momento para reforçar a exigência de qualidade para o cabaz que integra o serviço universal.

Segundo dados da Anacom, o tráfego postal atingiu em Portugal quase 1200 milhões de objectos em 2009. Mais de 900 milhões pertenciam à área reservada, assegurada pelos CTT, e acima de 250

milhões à área liberalizada. Trata-se de números significativos, apesar de, nos últimos 5 anos, o tráfego postal ter assistido a uma diminuição superior a 9 por cento.

### Envios pouco fiáveis

Cartas que não podem ser entregues aos destinatários, por erro ou insuficiência do endereço ou mudança de residência, por exemplo, devem ser devolvidas pelos CTT ao remetente. Tivemos o cuidado de colocar endereços completos e sem erros. Mesmo assim, por cada mil cartas que enviámos, extraviaram-se cerca de 3,7. No total, 39 não foram entregues ao destinatário nem devolvidas ao remetente. Globalmente, o correio azul revelou mais fragilidades do que o normal, com 4,2 cartas extraviadas em cada mil. Por sua vez, no correio normal, registámos extravios na ordem dos 3,2 por mil. Estes resultados revelam alguns problemas de fiabilidade do serviço, dado que se encontram acima dos valores convencionados, situados num máximo de 2,3 cartas não entregues até 15 dias úteis por cada mil cartas de correio normal enviadas.

O correio azul apresentou ainda um fosso maior. Nesta modalidade, o número de missivas que não conseguiram atingir o destino 10 dias úteis após serem depositadas ultrapassou significativamente o valor máximo estipulado: 2,5 por mil cartas.



## COMO TESTAMOS O CORREIO NORMAL E AZUL EM PORTUGAL

Verificar a demora de encaminhamento no correio normal e azul, até 20 gramas, bem como a fiabilidade destes serviços postais é o objectivo do nosso estudo anónimo.

### MAIS DE 10 MIL CARTAS

Entre Maio e Junho, enviámos durante 10 dias úteis consecutivos, um total de 10 560 cartas, metade na modalidade de correio normal e outra metade em correio azul. Destas, 4350 foram permutadas entre regiões do Continente e 930 envolveram as ilhas.

As cartas foram enviadas para 323 destinatários com moradas diferentes.

### MIL CARTAS POR DIA

A correspondência foi trocada entre 33 zonas, de Norte a Sul de Portugal

e nas ilhas da Madeira, São Miguel e Terceira. Por dia, enviámos 1056 cartas, que colocámos em caixas de estações e em marcos de correio, no máximo até 30 minutos antes da última tiragem.



Enviámos milhares de cartas em 2 semanas

## PROTESTE ENTREVISTA



Rita Rodrigues, relações institucionais

### “Elevada qualidade a preço acessível é crucial”

#### Como analisa os principais resultados do nosso estudo?

O correio azul revelou ser o que menos respeita o padrão de entrega anunciado, o que penaliza o consumidor. Trata-se de um serviço com tratamento prioritário, pelo qual o consumidor paga mais.

#### Qual é a explicação para a diferença entre os nossos resultados e os oficiais, bem mais positivos?

Os oficiais são anuais e globais e os nossos reportam-se a um período concreto. São um retrato da vivência dos consumidores nesse período, que nos permite ter uma noção real das assimetrias regionais.

#### O processo de liberalização total estará concluído no final deste ano.

#### Que aspectos merecem mais atenção?

A liberalização suscita dúvidas relacionadas sobretudo com a falta de informação sobre como será financiado o serviço universal. É fundamental manter um nível elevado de qualidade a um preço acessível. Há que garantir que o consumidor não suportará mais custos com o fim da área reservada aos CTT.

#### Como pode o consumidor proteger-se de eventuais extravios?

Ao enviar objectos ou documentos de valor, optar por uma modalidade de serviço com registo ou valor declarado, para que seja possível seguir o objecto e ter direito a indemnização.

»

#### Normal pouco acelerado

Para calcularmos o tempo de entrega, contámos os dias úteis entre o envio e a recepção, descontando sábados, domingos e feriados nacionais e locais. No total, 94,7% das cartas enviadas em correio normal chegaram ao destino até 3 dias úteis após serem expedidas.

Ainda assim, 5,3% das cartas ultrapassaram o chamado “tempo padrão”: demoraram pelo menos 4 dias úteis a chegar ao destinatário.

Os CTT devem assegurar a recolha e distribuição domiciliária uma vez por dia, excepto aos fins-de-semana e feriados. Além disso, espera-se uma qualidade de serviço uniforme, que não varie com a região.

Mas, no terreno, a realidade é outra. No nosso estudo, mais de 10% das cartas enviadas em correio normal, a partir de Torres Novas, Torres Vedras e Ilha da Madeira, não chegaram ao destinatário nos 3 dias úteis seguintes. Mas há mais

regiões prejudicadas: em Chaves, Espinho, Lagos, Vila do Conde e Viseu mais de 8% da correspondência demorou, no mínimo, 4 dias úteis.

Por sua vez, Beja, Braga, Caldas da Rainha, Cartaxo, Ponta Delgada e Ilha Terceira destacam-se por terem sido raros os casos em que se verificam atrasos na recepção das cartas aí enviadas.

Quando o enfoque é a residência do destinatário também observámos diferenças. Registámos a maior percentagem de cartas recebidas fora do prazo previsto nos concelhos de Leiria, Chaves, Almada e Ilhas da Madeira e Terceira: mais de 10% das missivas demoraram pelo menos 4 dias úteis a chegar. Outros 3 concelhos caracterizaram-se pelo mesmo atraso em 8% ou mais dos casos: Cartaxo, Sintra e Ponta Delgada. Pelo contrário, os destinatários de Ferreira do Alentejo e Lagos receberam todas as cartas de correio normal dentro do prazo.



### Zona picotada dos envelopes de correio azul abre-se com facilidade

## RESULTADOS ABAIXO DOS OBJECTIVOS ANUAIS

	Convencionado para 2008–2010		Medição DECO PROTESTE
	Mínimo	Objectivo	
<b>Máximo de extravios</b>			
Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas enviadas)	2,3	1,4	3,2
Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas enviadas)	2,5	1,5	4,2
<b>Metas na demora de encaminhamento</b>			
Correio normal (% de cartas entregues em D+3)	95,5	96,3	94,7
Correio azul no Continente (% de cartas permutadas no continente entregues em D+1)	93,5	94,5	88,2
Correio azul no Continente, Açores e Madeira (% de cartas envolvendo as ilhas entregues em D+2)	84	87	86,1

As cartas enviadas à sexta-feira obtiveram a maior taxa de sucesso por terem chegado, em maior número, ao destinatário em três dias úteis.

### Azul prioritário só mesmo no papel

Um dia útil após o envio é o tempo proposto de entrega para o correio azul com origem e destino em Portugal

Continental. Já quando a origem ou o destino é a Região Autónoma da Madeira ou Açores, o tempo padrão são dois dias úteis. Considerámos o correio azul trocado entre os 30 concelhos do Continente e o nosso estudo revela um desempenho muito aquém do proposto: só 88,2% das cartas foram entregues no dia útil seguinte contra o objectivo de 94,5% que se

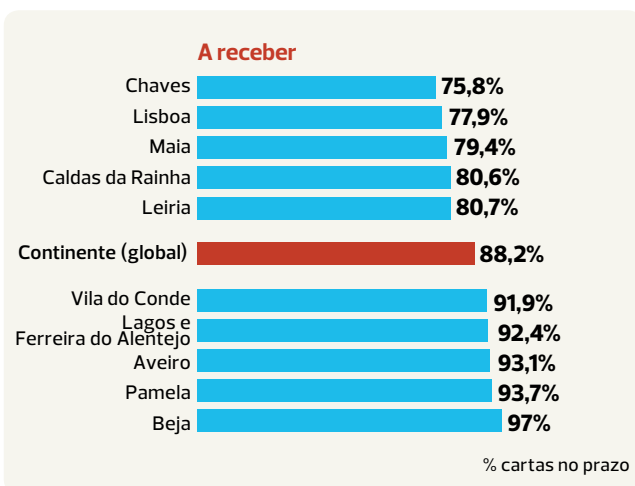
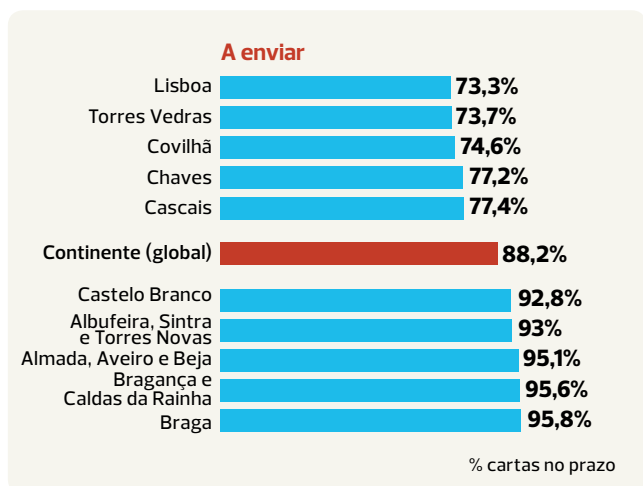
pretende atingir. Quase 12% das cartas demoraram mais tempo do que o previsto a chegar ao destino. Mais uma vez, encontrámos grandes diferenças regionais nos tempos de entrega da correspondência. A percentagem de cartas enviadas em correio azul dos concelhos do Cartaxo, Cascais, Chaves, Covilhã, Lisboa, Santarém e Torres Vedras e entregues ao



## Top 5 dos mais lentos e rápidos

De Norte a Sul, registámos assimetrias regionais expressivas na demora do encaminhamento do correio azul no Continente. Em geral, as cartas entregues dentro do tempo padrão (dia útil seguinte ao envio) fica aquém do esperado

### DEMORA DE ENCAMINHAMENTO DO CORREIO AZUL NO CONTINENTE

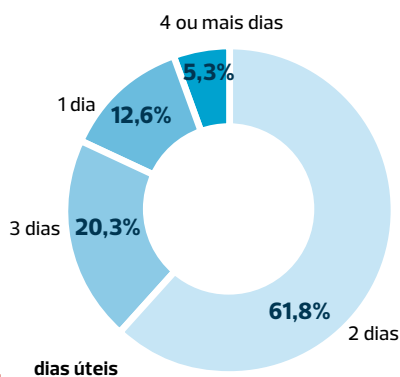


Tanto no envio, como na recepção de cartas de correio azul, os 30 concelhos do Continente analisados acusam discrepâncias no tempo que os CTT demoram a encaminhar a correspondência. Lisboa, por exemplo, mostrou-se lenta a enviar e a receber, tal

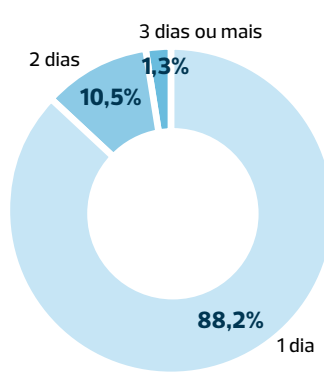
como Chaves. A mesma "coerência" aplica-se ao concelho de Aveiro, que ficou na lista dos mais rápidos no envio e na recepção: mais de 93% chegaram em 1 dia útil e mais de 95% foram enviadas no mesmo prazo. Porém, face aos valores anuais de

desempenho que os CTT estão obrigados a atingir para o correio azul no Continente, a percentagem global de cartas que demoraram 2 dias úteis ou mais a ser recebidas pelos destinatários (quase 12%) é um resultado inferior ao mínimo.

### CORREIO NORMAL



### CORREIO AZUL



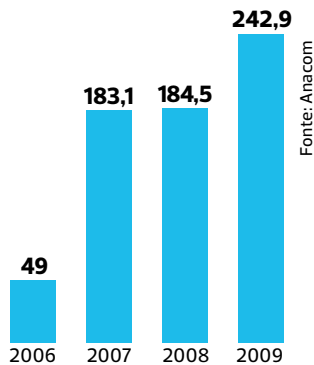
O padrão de entrega do correio normal é 3 dias úteis. Os CTT devem entregar no mínimo 95,5% das cartas neste prazo. Já para o azul, no Continente, é de 1 dia útil e, pelo menos, 93,5% das cartas devem respeitar este tempo



## PROCURAM-SE NOVOS INDICADORES DE QUALIDADE

Os indicadores são medidas globais. Para garantir a uniformidade na prestação do serviço em todo o País, faltam novos indicadores

### Indicador global de qualidade



A partir de 2007, os CTT cumpriram os níveis mínimos de qualidade convencionados. Porém, os nossos resultados alertam para diferenças regionais que estes indicadores não deixam transparecer.

Os CTT são avaliados com base em 10 indicadores, a partir dos quais se calcula o global, relacionados com a demora do correio e encomendas e com o tempo de espera nas estações. Quando é inferior a 100, os CTT são penalizados, porque a qualidade global é fraca. Caso seja 100 ou superior, não há penalização.

Mas das 2,4% das cartas que revelaram pontos negativos, a grande parte prendeu-se com o facto de a correspondência chegar parcialmente aberta. Esta situação foi mais frequente em envelopes de correio azul pré-franqueados que, se não forem manuseados com cuidado, podem abrir facilmente, dado a zona picotada destinada a ajudar na abertura ser frágil. Noutros casos, as cartas chegaram demasiado sujas pelas máquinas que carimbam a data de entrada.

### Reclamações crescem

Os correios são, tradicionalmente, um serviço com boa imagem junto dos portugueses. Apesar disso, em 2009, a DECO recebeu mais de 400 de queixas e pedidos de esclarecimento. Extravios, atrasos na entrega e mau atendimento nas estações são as queixas mais frequentes que chegam à DECO. ●

»

destinatário no dia útil seguinte ao do envio está muito abaixo do que seria expectável: atingiu, no máximo, 80 por cento. Por sua vez, em Chaves, Lisboa e Maia, a espera por uma carta em correio azul ultrapassou 1 dia útil em mais de 20% dos casos. No total, apenas três concelhos receberam mais de 93% das cartas dentro do tempo padrão (Aveiro, Beja e Palmela), o que indicia um problema na distribuição do correio azul abrangente.

As exigências são menores para o correio azul, envolvendo as regiões autónomas. O padrão de entrega anunciado são 2 dias úteis e os CTT apenas estão obrigados a entregar, pelo menos, 84% das cartas dentro deste prazo, com um objectivo de 87 por cento. Ora, das cartas deste tipo que enviámos, só 86% chegaram ao destino naquele prazo. Aliás, mais de 10% demoraram 3 dias úteis e quase 4%, no mínimo, 4 dias.

Em geral, o arquipélago dos Açores revelou-se a região mais rápida a enviar correio azul, com 93,3% das cartas dentro do prazo, e a mais lenta a recebê-lo: apenas 76,3% das cartas em 2 dias úteis. Globalmente, o Continente revelou uma situação oposta, com menos de 80% de cartas enviadas dos 30 concelhos entregues em 2 dias úteis, enquanto 94,5% foram recebidas nesse prazo.

Na Madeira, os resultados foram mais homogêneos.

### Cartas meio abertas

As cartas distribuídas pelos carteiros não apresentavam, na sua maioria, problemas, mostrando-se “bem tratadas”.



12%

das cartas em correio azul no Continente demoram mais do que o previsto



## Consumidores exigem



O serviço dos CTT não atinge a qualidade desejável e não é prestado de modo uniforme em todo o País. Obtivemos os resultados mais fracos para o correio azul trocado em Portugal Continental. A qualidade de serviço dos CTT é aferida por indicadores globais, que não garantem uma prestação idêntica em todo o território nacional, como é justo que aconteça. É fundamental que a Convenção de Qualidade do Serviço Postal Universal, íntegro indicadores que assegurem que os consumidores tenham acesso a serviços postais com níveis de qualidade elevados e idênticos, em qualquer zona do País. Tal aplica-se sobretudo para o correio azul que, ao ser prioritário e mais caro, apresenta uma exigência de cumprimento do padrão de entrega anunciado inferior ao correio nor-

mal. Compete à Anacom assegurar o controlo da qualidade de serviço definida por convénio. Embora sujeitos a auditorias, os resultados são reportados pelos CTT. Mas um sistema de monitorização a cargo de uma entidade independente é a melhor solução.

A cerca de 2 meses da abertura total do mercado dos serviços postais à concorrência, prevista para 31 de Dezembro próximo, preocupa-nos a forma como esta se irá processar. Falta informação e desconhece-se o mecanismo de financiamento do serviço universal.

A liberalização apenas é desejável se os consumidores ganharem em termos de preço, qualidade e acesso aos serviços postais, três objectivos lógicos e totalmente legítimos.