

Microsoft rejeita avaliação do Consumer Reports ao Surface

Date : 12 de Agosto de 2017

Todos reconhecem nos Surface da Microsoft a sua aura de inovação e a criatividade da marca. São por si só um novo nicho no mercado e as vendas mostram isso.

É por isso que muitos não compreendem a avaliação de fiabilidade feita pela Consumer Reports ao Surface. A Microsoft já reagiu e apoia os seus equipamentos, rejeitando esta avaliação.



O caso [surgiu ontem](#) e revelou que a Consumer Reports tinha retirado a sua recomendação ao Surface da Microsoft. A publicação alegou falta de fiabilidade ao longo do tempo, isto com base numa avaliação feita a 9000 utilizadores de computadores portáteis. Destes, 25% reportavam problemas nos Surface, perto do final do seu segundo ano.

Naturalmente que com base nesta acusação, a Microsoft veio a público defender os seus equipamentos, e mostrar que estes são fiáveis, colocando em causa o estudo da Consumer Reports e a sua metodologia.

Num artigo [publicado num dos blogs da empresa](#), Panos Panay, responsável pelos dispositivos da Microsoft, mostrou o empenho da marca em manter os mais elevados padrões de qualidade de construção dos Surface e também o acompanhamento constante das taxas de problemas, que estão bem mais baixas que os valores apresentados pela Consumer Reports.



Panos Panay revelou ainda que a Microsoft acompanha outros valores, nomeadamente o da satisfação dos clientes com a compra do Surface e que esta ronda os 98%, relativamente aos Surface Pro 4 e Surface Book. No caso da avaliação de problemas por unidade, esta está cada vez melhor e por agora ronda um valor inferior a 1%.

É com base nestes seus valores que a Microsoft declarou que mesmo respeitando a Consumer Reports, acaba por considerar o seu estudo desapontante e até pouco realista. A marca questiona a metodologia do estudo que levou às conclusões apresentadas e também ao próprio número de equipamentos avaliados.

Esta não é a primeira vez que a Consumer Reports tem este tipo de reações a avaliações menos positivas, mas a publicação tem mantido a sua postura e não se deixa influenciar pela pressão. Provavelmente neste caso irá acontecer o mesmo, cabendo à Microsoft a prova de que conseguiu melhorar a qualidade dos seus produtos e assim voltar a receber a recomendação.

Mais informações sobre este caso

<https://pplware.sapo.pt/microsoft/consumer-reports-recomendar-surface/>