



ESTUDO SOBRE O COMÉRCIO ELECTRÓNICO EM PORTUGAL

FEVEREIRO 2007 | RELATÓRIO DE RESULTADOS

Relatório

de Resultados

1. Sobre a ACEP

A ACEP - Associação de Comércio Electrónico em Portugal é uma organização independente sem fins lucrativos, de pessoas individuais e colectivas, visando o estudo e a implementação das diversas formas de Comércio Electrónico, constituindo um fórum independente e aberto para o debate, potenciação, promoção, generalização e dignificação do Comércio Electrónico em Portugal.

A ACEP congrega hoje algumas das mais relevantes entidades ligadas ao comércio electrónico em Portugal, incluindo lojas on-line, bancos e outras empresas financeiras, emarketplaces, Internet service providers, imprensa on-line, operadores de telecomunicações, empresas de venda à distância e muitas outras empresas de outros sectores de actividade;

Mais informações em www.comercioelectronico.pt

2. Sobre a Netsonda

A Netsonda, em actividade desde Julho de 2000, é líder e pioneira em Portugal na recolha e análise de informação através de plataformas tecnológicas desenvolvidas à medida das necessidades dos projectos, oferecendo rapidez, segurança e rentabilidade.

Os estudos da Netsonda são ferramentas de trabalho precisas, dotando os seus clientes da informação necessária aos processos de decisão, de investimento e de aperfeiçoamento de produtos e serviços. A equipa de *research* da Netsonda é constituída por profissionais com a formação adequada aos objectivos da empresa, designadamente na área das ciências sociais, da estatística e das novas tecnologias da informação.

A Netsonda pertence à ESOMAR – World Association of Research Professionals, através da sua Direcção de Estudos, subscrevendo e realizando as suas propostas e estudos de acordo com o código ICC/ESOMAR. A base de dados de utilizadores registados encontra-se registada na Comissão Nacional para Protecção de Dados.

Mais informações em www.netsonda.pt

Relatório

de Resultados

3. Ficha técnica

3.1. Objectivo

O estudo cuja síntese de resultados se apresenta neste documento foi realizado pela Netsonda e pela ACEP, e tem por objectivo fundamental avaliar a evolução e desenvolvimento do Comércio Electrónico em Portugal na perspectiva do Cliente/Consumidor, assim como a confiança, o perfil de consumo e expectativas de evolução. Por outro lado, procurou-se avaliar a evolução da utilização da Internet e respectivos serviços para ajudar a entender o potencial de crescimento do Comércio Electrónico. O alvo definido para o estudo realizado foi uma amostra representativa dos utilizadores da Internet em Portugal.

3.2. Técnica de recolha de informação

A técnica de recolha de informação utilizada foi o inquérito online a 869 utilizadores de Internet residentes em Portugal, com mais de 16 anos e registados na Netsonda. O contacto com os utilizadores seleccionados foi realizado através de mensagem de e-mail, fornecendo informação de âmbito geral (tema, tempo médio de resposta, remuneração associada e data limite de participação). O preenchimento do questionário foi realizado no site da Netsonda, através da conta pessoal do utilizador.

3.3. Amostragem

Os inquiridos foram seleccionados de entre o total de utilizadores da Internet inscritos na Netsonda, através de amostragem aleatória simples. De entre estes foi escolhida uma amostra de utilizadores mais frequentes.

3.4. Recolha de informação

A recolha de informação decorreu entre 5 e 26 de Janeiro de 2007, tendo sido recolhidas 869 respostas válidas.

Relatório

de Resultados

4. Principais Conclusões

- O inquérito revela que 79% dos respondentes aumentaram a frequência do acesso à Internet nos últimos 2 anos, sendo que 97% acedem diariamente;
- A maioria dos inquiridos (77%) procura informação na Internet para acabar por realizar a compra pelos meios tradicionais; 20% já se informam e compram através da Internet;
- 78% dos inquiridos já realizaram compras através da Internet, sendo que metade destes compram tanto em sites nacionais como internacionais;
- A principal fonte de informação sobre estes sites são as recomendações de amigos/conhecidos, seguida do email/newsletter e do "banner" publicitário;
- Quanto à periodicidade, cerca de 70% realizam compras através da Internet menos de uma vez por mês;
- Os produtos/serviços mais comprados são os informáticos (39,6%), electrónicos/telemóveis (36,5%) e bilhetes para espectáculos, desporto e outros (36,1%);
- O meio de pagamento mais utilizado é o cartão de crédito (43,9%), seguindo-se o envio à cobrança (36,4%) e o Pagamento de Serviços/MBNet (34,6%); apesar do valor obtido pelo cartão de crédito, 32% recusam utilizá-lo para pagamentos na Internet;
- Mais de 75% dos inquiridos gasta mensalmente menos de €75 em compras online;
- As principais vantagens apontadas são não ter de sair de casa/ir às lojas (63,9%), possibilidade de comparar preços (56,9%) e poder comprar a qualquer momento (54,1%);
- Quanto às expectativas de evolução, 33,8% afirmam que, nos próximos 6 meses, o seu volume de compras na Internet vai aumentar;
- O grau de satisfação com os sites é elevado: 97,7% estão satisfeitos ou muito satisfeitos;
- Em relação aos inquiridos que não realizam compras através da Internet, os principais motivos são o gostar de ver e experimentar um produto antes de o adquirir (54,1%), falta de confiança nos sistemas de pagamento (46,7%) e o facto de não terem cartão de crédito (28,1%);
- Destes, 65,9% pensam vir a realizar compras através da Internet mas 82% não sabem quando é que tal vai ocorrer.

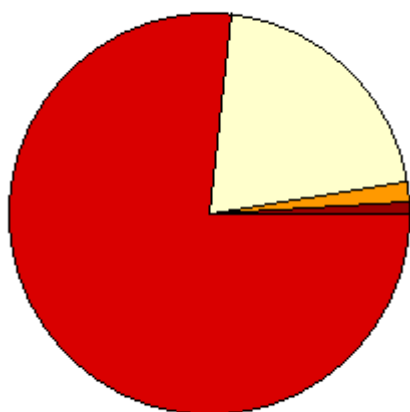
Lisboa, 1 de Fevereiro de 2007

Direcção de Estudos da Netsonda

Relatório

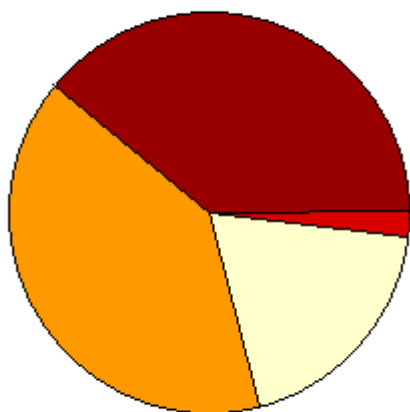
de Resultados

1. Há quanto tempo é utilizador da Internet?



	Casos	Percent.
■ Há menos de 1 ano	8	0.9%
■ Entre 1 e 2 anos	14	1.6%
■ Entre 2 e 5 anos	179	20.6%
■ Há mais de 5 anos	668	76.9%
Total	869	100%

2. Nos últimos 2 anos, a frequência do seu acesso à Internet... (Responda apenas se é utilizador da Internet há pelo menos 2 anos)

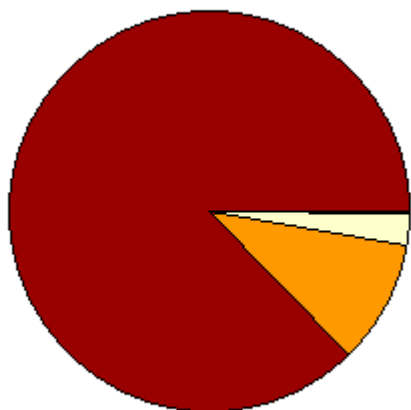


	Casos	Percent.
■ Aumentou muito	331	39.1%
■ Aumentou	339	40.0%
■ Manteve-se	160	18.9%
■ Diminuiu	17	2.0%
■ Diminuiu muito	0	0.0%
Total	847	100%

Relatório

de Resultados

3. Com que frequência acede à Internet?



	Casos	Percent.
Várias vezes por dia	758	87.2%
Uma vez por dia	86	9.9%
Duas a três vezes por semana	23	2.6%
Uma vez por semana	1	0.1%
Menos de uma vez por semana	1	0.1%
Total	869	100%

4. De onde acede à Internet?

	Casos	Percent.	
Casa	806	92.8%	
Universidade/Escola	227	26.1%	
Trabalho	472	54.3%	
Telemóvel	87	10.0%	
Outro	55	6.3%	
Total	869	100%	

Relatório

de Resultados

5. Utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa "Nunca utiliza" e 5 "Utiliza muito frequentemente", classifique o seu nível de utilização dos seguintes serviços na Internet.

	Média	1	5
Consulta de correio electrónico (email)	4.83		
Consulta de sites	4.52		
Consulta de portais e motores de busca	4.36		
Consulta de blogues	2.47		
Serviços de Homebanking	3.22		
Mensageiros instantâneos (ex. Sapo Messenger, MSN)	3.85		
Download de músicas e vídeos	2.74		
Serviços públicos online	3.06		

6. Quais os serviços que utilizou no seu último acesso à Internet?

	Casos	Percent.	
Consulta de correio electrónico (email)	856	98.5%	
Consulta de sites	698	80.3%	
Consulta de portais e motores de busca	494	56.8%	
Consulta de blogues	136	15.7%	
Serviços de Homebanking	352	40.5%	
Mensageiros instantâneos (ex. Sapo Messenger, MSN)	508	58.5%	
Download de músicas e vídeos	125	14.4%	
Serviços públicos online	106	12.2%	
Total	869	100%	

7. Utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa "Diminuiu muito" e 5 "Aumentou muito", indique de que forma a utilização da Internet afectou a utilização dos seguintes meios no último ano.

	Média	1	5
Televisão	2.75		
Rádio	2.74		
Jornais	2.62		
Revistas	2.60		

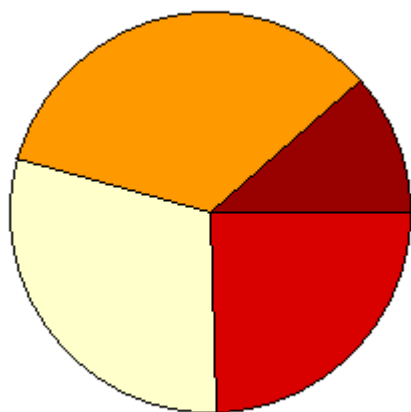
Relatório

de Resultados

8. E desde que tem acesso à Internet, como tem evoluído a sua utilização destes meios online em relação aos meios tradicionais?

	Utilizo com mais frequência do que anteriormente	Utilizo com a mesma frequência do que anteriormente	Utilizo com menos frequência do que anteriormente	Não utilizo
Televisão	53 6.1%	511 58.8%	242 27.8%	63 7.2%
Rádio	104 12.0%	492 56.6%	186 21.4%	87 10.0%
Jornais	151 17.4%	362 41.7%	289 33.3%	67 7.7%
Revistas	86	420	258	105

9. Quantas contas de correio electrónico (email) utiliza?

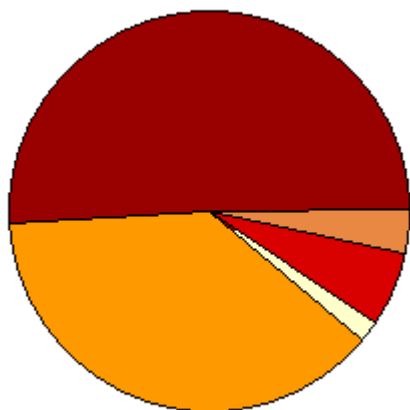


	Casos	Percent.
Uma conta	99	11.4%
Duas contas	299	34.4%
Três contas	258	29.7%
Mais que três contas	213	24.5%
Total	869	100%

Relatório

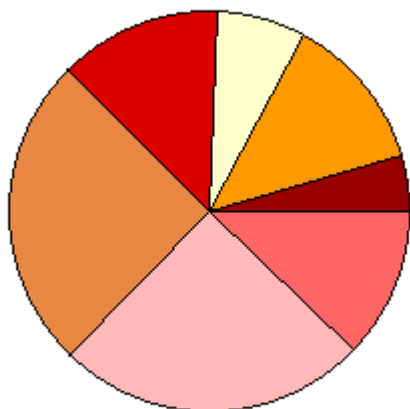
de Resultados

10. Que tipo de acesso à Internet possui?(Se possuir mais que um, indique o que utiliza com maior frequência)



	Casos	Percent.
ADSL	444	51.1%
Cabo	328	37.7%
Dial-Up (ligação telefónica)	15	1.7%
Outro	52	6.0%
Não sei	30	3.5%
Total	869	100%

11. Se respondeu ADSL ou Cabo, por favor especifique a velocidade desse acesso.



	Casos	Percent.
256 kbps	34	4.4%
512 kbps	98	12.7%
Entre 512 kbps e 1 Mbps	55	7.1%
Entre 1 e 2 Mbps	102	13.2%
Entre 2 e 4 Mbps	196	25.4%
Mais de 4 Mbps	193	25.0%
Não sei	94	12.2%
Total	772	100%

Relatório

de Resultados

12. Qual o seu fornecedor de acesso à Internet (ISP)?

Casos Percent.			
AR Telecom	7	0.8%	
Bragatel	2	0.2%	
Cabovisão/Netvisão	100	11.5%	
Clix	103	11.9%	
IOL	3	0.3%	
Netcabo	206	23.7%	
NetMadeira	3	0.3%	
Novis	11	1.3%	
ONI	54	6.2%	
Sapo	211	24.3%	
SimplesNet	1	0.1%	
Tele2	2	0.2%	
Telepac	31	3.6%	
TvTel	16	1.8%	
ViaNetworks	4	0.5%	
Kanguru	12	1.4%	
TMN	15	1.7%	
Vodafone	16	1.8%	
Zapp	9	1.0%	
Outro	22	2.5%	
Não sei	41	4.7%	
Total	869	100%	

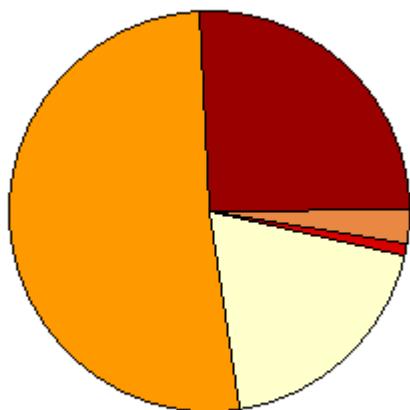
Relatório

de Resultados

13. Utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 significa "Nunca" e 5 "Muito frequentemente", indique com regularidade o seu acesso à Internet é afectado pelas seguintes situações anómalas.

	Média	1	5
Acesso lento	2.71		
Queda de ligação	2.31		
Indisponibilidade de serviço	2.12		
Indisponibilidade de páginas específicas	2.32		
Vírus, spyware ou outras situações relacionadas com segurança	2.22		
Bloqueio do PC	1.92		

14. Das frases em baixo, indique aquela que na sua opinião melhor descreve a sua atitude perante o comércio electrónico, quando visita sites sobre produtos ou serviços.

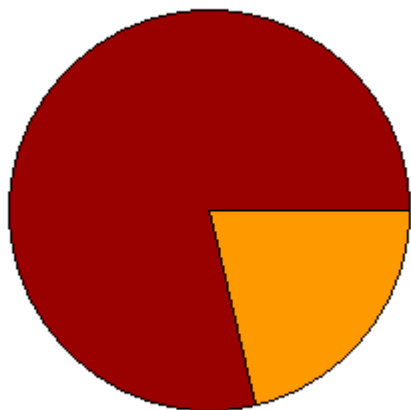


	Casos	Percent.
Visito sites à procura de produtos ou serviços, obtenho informações mas compro sempre pelos meios tradicionais (lojas)	223	25.7%
Visito sites à procura de produtos ou serviços, obtenho informações mas compro a maioria das vezes pelos meios tradicionais (lojas)	450	51.8%
Visito sites à procura de produtos ou serviços, obtenho informações e, na maioria das vezes, compro através da Internet	165	19.0%
Visito sites à procura de produtos ou serviços, obtenho informações e compro sempre através da Internet	8	0.9%
Nunca visito sites à procura de produtos ou serviços	23	2.6%
Total	869	100%

Relatório

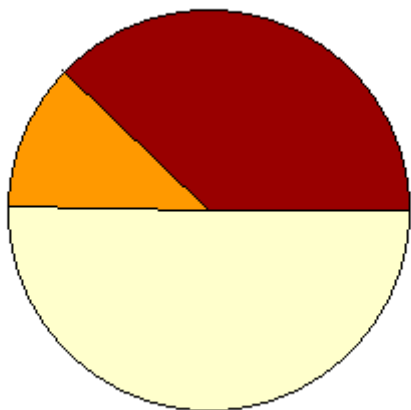
de Resultados

15. Realiza ou já realizou compras na Internet?



	Casos	Percent.
■ Sim	684	78.7%
■ Não	185	21.3%
Total	869	100%

16. Se sim, em sites nacionais ou internacionais?



	Casos	Percent.
■ Nacionais	259	37.9%
■ Internacionais	81	11.8%
■ Ambos	344	50.3%
Total	684	100%

Relatório

de Resultados

17. Se realiza compras em sites internacionais, indique-nos o(s) idioma(a) desses sites.

	Casos	Percent.	
Inglês	389	91.5%	
Francês	61	14.4%	
Espanhol	101	23.8%	
Alemão	25	5.9%	
Italiano	8	1.9%	
Outro. Qual?	19	4.5%	
Total	425	100%	

Outro. Qual?

Resposta	Casos
Americano	1
holandes	1
Polaco, Italiano	1
Portu.	1
portugues	12
PORTUGUES BRASIL	1
português do brasil	1
sueci	1
Total	19

Relatório

de Resultados

18. Indique-nos entre 1 e 3 sites que tenha utilizado para realizar compras.

Sites Nacionais	Casos
www.fnac.pt	86
www.pixmania.pt	76
www.miau.pt	65
www.continente.pt	57
www.laredoute.pt	56
www.chip7.pt	36
www.webboom.pt	33
www.worten.pt	29
www.ticketline.pt	23
www.nomatica.pt	13
www.netviagens.sapo.pt	12
www.portoeditora.pt	12
www.vodafone.pt	12
www.sapo.pt	11
www.vertbaudet.pt	11
www.bertrand.pt	10
www.dmail.pt	10
www.tap.pt	10
www.vobis.pt	10

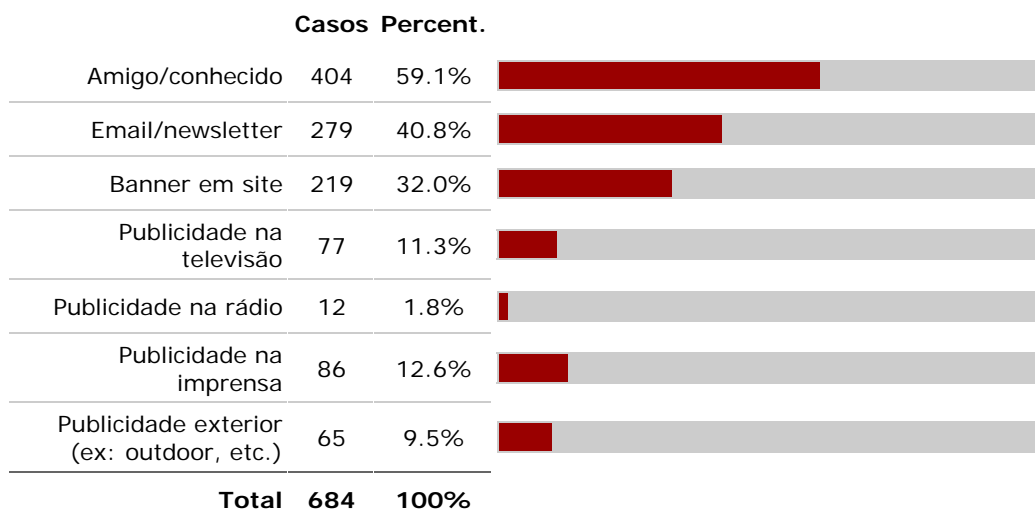
Sites Internacionais	Casos
www.amazon.com	124
www.ebay.com	116
www.ryanair.com	18
www.easyjet.com	11

Nota: Foram apenas considerados os sites que na totalidade das respostas obtiveram um mínimo de 10 ocorrências. As listagens completas com todas as opções podem ser consultadas no Anexo na Página 28 deste documento.

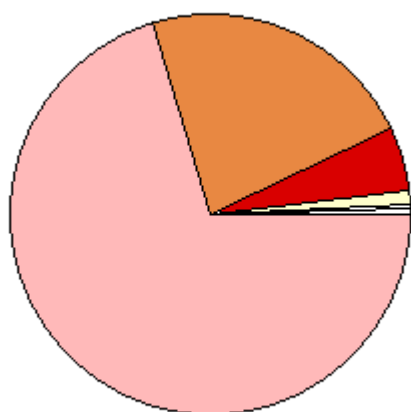
Relatório

de Resultados

19. Como é que tomou conhecimento dos sites onde realiza compras na Internet?



20. Com que frequência realiza compras na Internet?



	Casos	Percent.
Várias vezes por dia	3	0.4%
Uma vez por dia	2	0.3%
Duas a três vezes por semana	8	1.2%
Uma vez por semana	35	5.1%
Uma vez por mês	154	22.5%
Menos de uma vez por mês	482	70.5%
Total	684	100%

Relatório

de Resultados

21. Que tipo de produtos/serviços compra na Internet?

	Casos	Percent.	
Alimentação/Bebidas/Tabacaria/Charutos	73	10.7%	
Animais/Jardim/Bricolagem	19	2.8%	
Bebés e Brinquedos	31	4.5%	
Bilhetes para Espectáculos, Desporto e Outros	247	36.1%	
Leilões/Coleccionismo/Antiguidades	120	17.5%	
Casa/Arte/Decoração	41	6.0%	
CD/Música	170	24.9%	
DVD/Videos	157	23.0%	
Crédito Online/Produtos e Serviços Financeiros	57	8.3%	
Desporto e Lazer	55	8.0%	
Electrónica/Telemóveis	250	36.5%	
Escritório/Economato	36	5.3%	
Esoterismo/Astros	10	1.5%	
Flores/Presentes	55	8.0%	
Foto e Serviços	66	9.6%	
Informática	271	39.6%	
Jogos/Consolas	99	14.5%	
Livros/Revistas	248	36.3%	
Assinaturas de Publicações/Conteúdos Pagos	78	11.4%	
Cosmética/Perfumes	37	5.4%	
Moda/Jóias/Lingerie	100	14.6%	
Relógios/Óptica	42	6.1%	
Saúde/Fitness	28	4.1%	
Viagens/Turismo	199	29.1%	
Outro. Qual?	35	5.1%	
Total	684	100%	

Relatório

de Resultados

Outro. Qual?

Resposta	Casos
Alta Fidelidade	1
aluguer carro	1
apostas / euromilhões	1
Business info	1
coleccionismo	1
Electrodomesticos	1
euromilhões	1
instrumentos musicais	1
instrumentos musicas, lentes para maquina fotografica	1
Jogo Online	1
laser	1
livros	3
material de bar	1
móveis	1
Peças Auto	1
peças para bijuteria	1
Produtos Anti Virus	1
produtos bancários	1
publicidade online	1
RelÃ³gios	1
Roupa	4
seguro automóvel	1
serviço	1
Serviços de Chamadas	1
SOFTWARE	1
Testeis	1
truques de magia	1
vestuário	3
Total	35

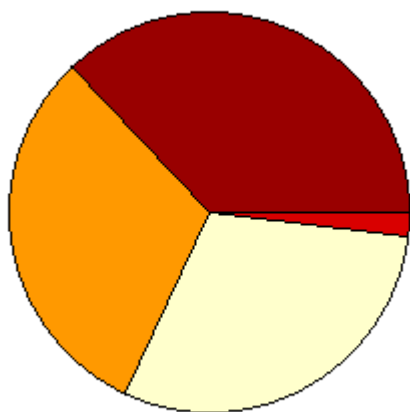
Relatório

de Resultados

22. Que tipo de pagamento mais utiliza?

	Casos	Percent.	
Cartão de Crédito	300	43.9%	
Pagamento de Serviços/MBNet	237	34.6%	
Sistema de Pagamento Online (Paypal, BidPay, etc.)	109	15.9%	
Transferência Bancária	202	29.5%	
Vale Postal	12	1.8%	
À cobrança	249	36.4%	
Outro	16	2.3%	
Total	684	100%	

23. Sente algum receio em realizar pagamentos com cartão de crédito na Internet?

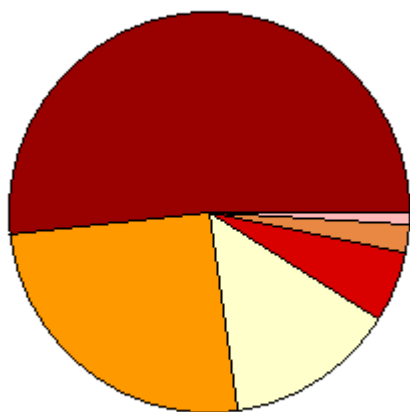


	Casos	Percent.
Sim, sempre	253	37.0%
Sim, se o site onde estou a comprar não for conhecido	213	31.1%
Não, se o site dispor de sistema de encriptação dos dados	204	29.8%
Não, mesmo que o site não disponha de sistema de encriptação dos dados	14	2.0%
Total	684	100%

Relatório

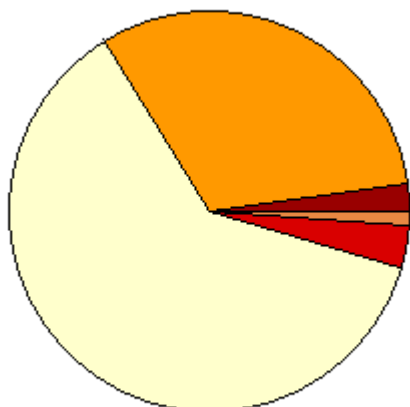
de Resultados

24. Em média, quanto dinheiro gasta em compras na Internet por mês?



	Casos	Percent.
Menos de €25	354	51.8%
Entre €25 e €50	175	25.6%
Entre €50 e €100	94	13.7%
Entre €100 e €250	38	5.6%
Entre €250 e €500	16	2.3%
Mais de €500	7	1.0%
Total	684	100%

25. Relativamente ao que gasta neste momento em compras na Internet, no futuro próximo (6 meses) pensa que o seu consumo irá...



	Casos	Percent.
Aumentar muito	15	2.2%
Aumentar	216	31.6%
Manter-se	421	61.5%
Diminuir	24	3.5%
Diminuir muito	8	1.2%
Total	684	100%

Relatório

de Resultados

26. Quais considera serem as maiores vantagens/motivações a realizar compras na Internet?

	Casos	Percent.	
Preços mais baixos	343	50.1%	
Possibilidade de comparar preços	389	56.9%	
Não ter que sair de casa/ir para a lojas	437	63.9%	
Entregarem a mercadoria em casa	316	46.2%	
Ter uma oferta mais alargada	297	43.4%	
Chegar a outros produtos/serviços	254	37.1%	
Poder comprar em qualquer momento	370	54.1%	
Outra. Qual?	11	1.6%	
Total	684	100%	

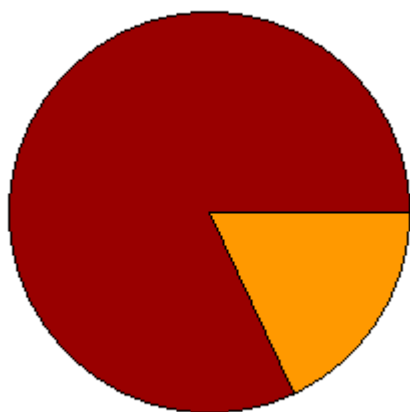
Outra. Qual?

Resposta	Casos
comprar fora do horário normal de abertura (por exemplo: bilhetes de avião)	1
globalidade	1
Maior poder de pesquisa	1
não ter outra opção para produto	1
Novidades	1
Pagar por 3 vezes	1
Pouca variedade na zona onde moro	1
promoções especiais	1
prontidão de atendimento	1
Rapidez	1
Ter sempre a possibilidade de pagar com VISA	1
Total	11

Relatório

de Resultados

27. É utilizador de algum serviço de Homebanking?



	Casos	Percent.
■ Sim	561	82.0%
■ Não	123	18.0%
Total	684	100%

28. Se sim, que tipo de serviços utiliza?

	Casos	Percent.	
Consulta de saldos e movimentos de contas	549	97.9%	
Consulta de saldos/movimentos de cartões de crédito	346	61.7%	
Aplicações a prazo, transferências e pagamentos	411	73.3%	
Ordens de Bolsa	80	14.3%	
Requisição de cheques	264	47.1%	
Reserva de moeda estrangeira	11	2.0%	
Transacção de produtos financeiros	73	13.0%	
Outros	90	16.0%	
Total	561	100%	

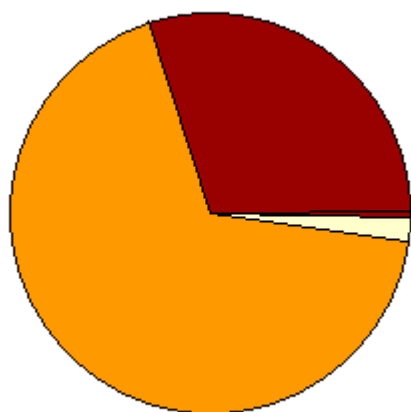
Relatório

de Resultados

29. Que tipo de serviços bancários prefere continuar a usar na rede de balcões tradicional em detrimento do Homebanking?

	Casos	Percent.	
Consulta de saldos e movimentos de contas	102	18.2%	
Consulta de saldos/movimentos de cartões de crédito	67	11.9%	
Aplicações a prazo, transferências e pagamentos	123	21.9%	
Ordens de Bolsa	60	10.7%	
Requisição de cheques	110	19.6%	
Reserva de moeda estrangeira	104	18.5%	
Transacção de produtos financeiros	119	21.2%	
Outros	284	50.6%	
Total	561	100%	

30. Na generalidade, como avalia a sua satisfação perante os sites de compras online e a experiência que tem tido com as suas compras online?

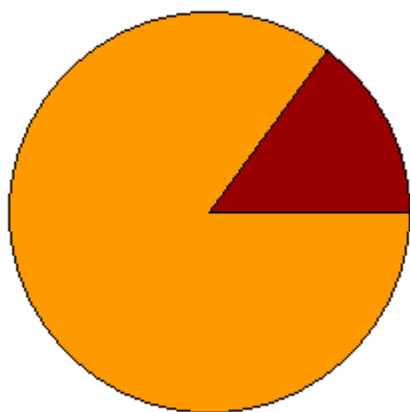


	Casos	Percent.
Muito satisfeito	205	30.0%
Satisfeito	463	67.7%
Insatisfeito	13	1.9%
Muito insatisfeito	3	0.4%
Total	684	100%

Relatório

de Resultados

31. No âmbito da sua actividade profissional, realiza compras a através da Internet (B2B)?



	Casos	Percent.
■ Sim	102	14.9%
■ Não	582	85.1%
Total	684	100%

32. Se sim, em que sites?

	Casos	Percent.	
Bizdirect	3	2.9%	■
Econstroi	3	2.9%	■
PME Link	13	12.7%	■
Staples Office Center	23	22.5%	■
Tradecom	1	1.0%	■
Outro	72	70.6%	■
Total	102	100%	

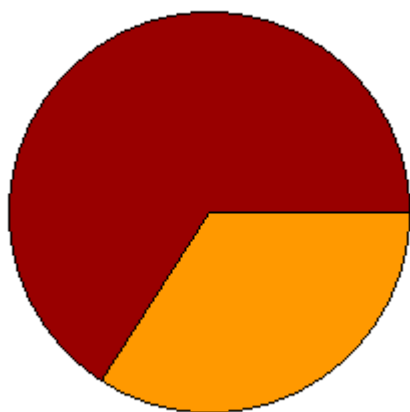
Relatório

de Resultados

33. Se ainda não realizou compras na Internet, indique-nos porquê.

	Casos	Percent.	
Porque não conheço sites de comércio electrónico	6	3.2%	
Porque não tenho cartão de crédito	52	28.1%	
Porque não confio nos sistemas de pagamentos existentes	88	47.6%	
Porque não confio no sites de comércio electrónico	46	24.9%	
Porque acho muito complicado	11	5.9%	
Porque tenho dificuldades com outros idiomas	7	3.8%	
Porque gosto de ver/experimentar os produtos antes de os comprar	100	54.1%	
Porque gosto de ser atendido por uma pessoa	30	16.2%	
Total	185	100%	

34. Pensa vir a realizar compras na Internet no futuro?

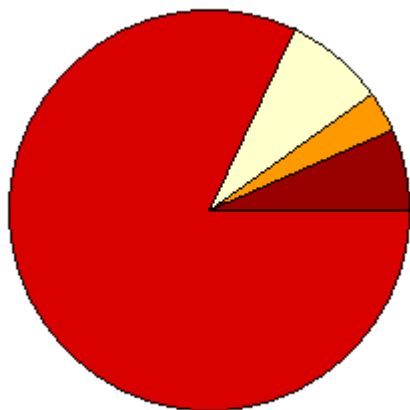


	Casos	Percent.
Sim	122	65.9%
Não	63	34.1%
Total	185	100%

Relatório

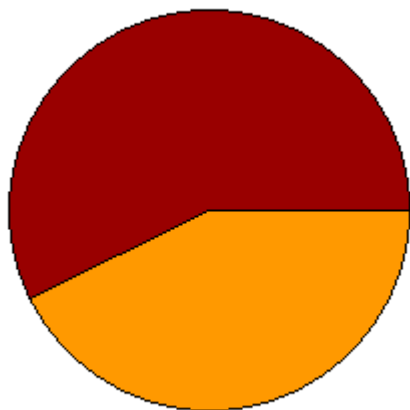
de Resultados

35. Se sim, quando?



	Casos	Percent.
Nos próximos 3 meses	12	6.5%
Nos próximos 6 meses	6	3.2%
Nos próximos 12 meses	15	8.1%
Não sei	152	82.2%
Total	185	100%

36. Indique-nos o seu sexo.

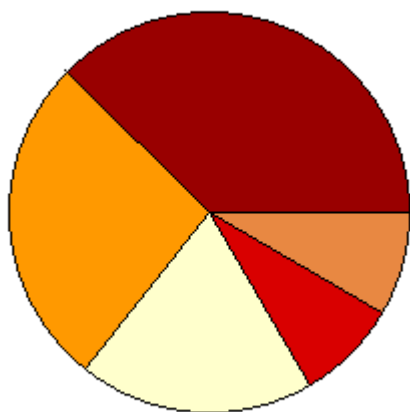


	Casos	Percent.
Masculino	498	57.3%
Feminino	371	42.7%
Total	869	100%

Relatório

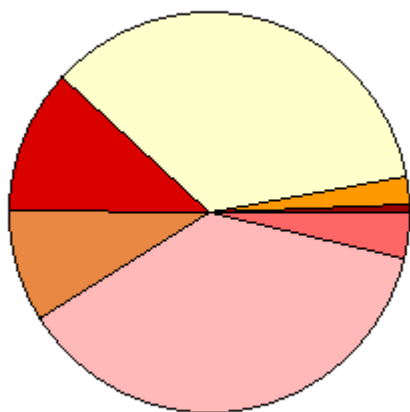
de Resultados

37. Indique-nos a sua idade.



	Casos	Percent.
Entre 15 e 24 anos	327	37.6%
Entre 25 e 34 anos	233	26.8%
Entre 35 e 44 anos	165	19.0%
Entre 45 e 54 anos	70	8.1%
55 anos ou mais	74	8.5%
Total	869	100%

38. Qual o nível máximo de Escolaridade que completou?

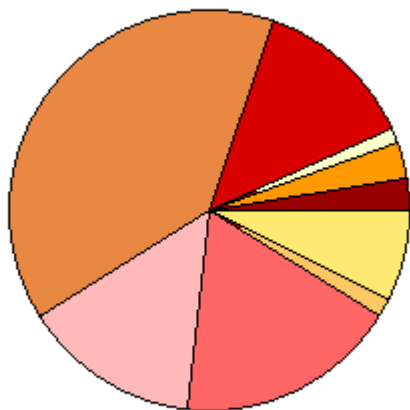


	Casos	Percent.
Primário	5	0.6%
Preparatório	19	2.2%
Secundário	308	35.4%
Curso Técnico/Profissional	102	11.7%
Bacharelato	79	9.1%
Licenciatura	323	37.2%
Mestrado/Doutoramento	33	3.8%
Total	869	100%

Relatório

de Resultados

39. Qual é a região em que vive?



	Casos	Percent.
Alentejo	22	2.5%
Algarve	25	2.9%
Açores	10	1.2%
Centro	115	13.2%
Grande Lisboa	341	39.2%
Grande Porto	124	14.3%
Lisboa e Vale do Tejo	155	17.8%
Madeira	13	1.5%
Norte	64	7.4%
Total	869	100%

Relatório

de Resultados

ANEXO

18. Indique-nos entre 1 e 3 sites que tenha utilizado para realizar compras.

Site 1

Resposta	Casos
www.amazon.com	79
www.ebay.com	75
www.pixmania.pt	39
www.fnac.pt	37
www.miau.pt	36
www.laredoute.pt	31
www.continente.pt	29
www.webboom.pt	18
www.worten.pt	15
www.chip7.pt	11
www.ryanair.com	7
www.sapo.pt	7
www.tmn.pt	7
www.netviagens.sapo.pt	6
www.portoeditora.pt	6
www.nomatica.com	5
www.dmail.pt	4
www.plateia.iol.pt	4
www.vertbaudet.pt	4
www.vobis.pt	4
www.vodafone.pt	4
www.almedina.net	3
www.cd-wow.com	3
www.easyjet.com	3
www.gigashopping.tv	3
www.lojaswatch.com	3
www.minfo.pt	3
www.rebelio.pt	3
www.somlivre.pt	3
www.ticketline.pt	3
www.vueling.com	3
www.bertrand.pt	2
www.creative.com	2
www.elcorteingles.pt	2
www.flores.pt	2
www.galileu.com	2
www.germanwings.com	2
www.landsend.com	2
www.leirironica.com	2
www.mbit.pt	2
www.nanochip.pt	2
www.nespresso.com	2
www.onbit.pt	2
www.staples.pt	2
www.venca.pt	2
www.virgin-express.com	2
www.1001t-shirts.pt	1
www.a-alvarez.com	1
www.adegasilgueiros.pt	1
www.adversus.com	1
www.akkuinternational.de	1
www.akspiele.de	1

Relatório

de Resultados

www.aott.com	1
www.armaria-alvarez.com	1
www.ascari.pt	1
www.asos.com	1
www.assirio.com	1
www.audible.com	1
www.aveicellular.pt	1
www.avidaebela.com	1
www.ba.com	1
www.bebijuteria.com	1
www.bes.pt	1
www.bijulandia.com	1
www.bikezone.pt	1
www.brandt.com	1
www.caixadirecta.cgd.pt	1
www.camufado.com	1
www.casadellibro.com	1
www.ccb.pt	1
www.cdnow.com	1
www.centralwings.com	1
www.chinavasion.com	1
www.chiptec.net	1
www.chocotelegram.com.pt	1
www.cinema.sapo.pt	1
www.ciudadwireless.com	1
www.clubfashion.com	1
www.colorfoto.pt	1
www.converse.com	1
www.cp.pt	1
www.credima.net	1
www.davematthewsband.com	1
www.deviantart.com	1
www.douwantit.com	1
www.dvdgo.com	1
www.editorapergaminho.pt	1
www.element5.com	1
www.enetural.pt	1
www.epreciso.com	1
www.etienda.com	1
www.excite.com	1
www.fitnessboutique.com	1
www.flymonarch.com	1
www.flypga.pt	1
www.fotoboom.com	1
www.gulbenkian.pt	1
www.incm.pt	1
www.infopedia.pt	1
www.ingeniu.com	1
www.ipagrepair.co.uk	1
www.itunes.com	1
www.jacf.pt	1
www.joinweb.com	1
www.jurinform.pt	1
www.kappastore.com	1
www.kaspersky.com	1
www.klm.nl	1
www.ldw.com	1
www.lef.org	1
www.lembertynet.com	1
www.livrarialeitura.pt	1
www.load247.com	1

Relatório

de Resultados

www.logitravel.com	1
www.loja.forumlandrover.org	1
www.loja-artforall.com	1
www.lojadotelemovel.com	1
www.lonelyplanet.com	1
www.magnivisao.pt	1
www.maisturismo.pt	1
www.mcafee.com	1
www.mediabooks.pt	1
www.memoryx.net	1
www.microsoft.com	1
www.mini-tienda.com	1
www.mobilefun.co.uk	1
www.musicnonstop.co.uk	1
www.musicstore.com	1
www.musifex.pt	1
www.nike.com	1
www.nivelx.pt	1
www.norteia.com	1
www.norton.com	1
www.novasan.de	1
www.nuno-candeias.pt	1
www.nutribody.pt	1
www.odisseia.com	1
www.officialsports.com	1
www.omniservicos.pt	1
www.optimus.pt	1
www.oriflame.com	1
www.pcdiga.com	1
www.pneusonline.com	1
www.pokerstars.com	1
www.pousadas.pt	1
www.prendinhas.com	1
www.proporta.pt	1
www.qtek.com.pt	1
www.register.com	1
www.rem-28.com	1
www.ruadanet.com	1
www.rumbo.es	1
www.salesianos.pt	1
www.santander.com	1
www.satkit.com	1
www.serranofil.pt	1
www.servelec.pt	1
www.sewandso.co.uk	1
www.shopping.sapo.pt	1
www.skype.pt	1
www.slb.pt	1
www.sportzone.pt	1
www.store.happytreestore.com	1
www.submarino.com.br	1
www.swatch.com	1
www.symatec.com	1
www.telecom.pt	1
www.telemoveis.com	1
www.thegnomonworkshop.com	1
www.tomtom.com	1
www.trendmicro.com	1
www.tshirthell.com	1
www.tv-shopping24.com	1
www.uzo.pt	1

Relatório

de Resultados

www.ventasofas.es	1
www.viajar.com	1
www.vistaprint.com	1
www.voipstunt.com	1
www.wtselections.com	1
www.yvesrocher.pt	1
www.zylom.com	1
Total	623

Site 2

Resposta	Casos
www.amazon.com	33
www.fnac.pt	28
www.ebay.com	26
www.pixmania.pt	26
www.miau.pt	18
www.continente.pt	17
www.laredoute.pt	14
www.chip7.pt	13
www.worten.pt	11
www.ticketline.pt	9
www.easyjet.com	7
www.tap.pt	7
www.webboom.pt	7
www.nomatica.pt	6
www.ryanair.com	5
www.venca.pt	5
www.bertrand.pt	4
www.clubefashion.com	4
www.netviagens.sapo.pt	4
www.vobis.pt	4
www.cp.pt	3
www.dmail.pt	3
www.dvdgo.com	3
www.iol.pt	3
www.lojaswatch.com	3
www.mbit.pt	3
www.pavilhaoatlantico.pt	3
www.portoeditora.pt	3
www.sapo.pt	3
www.vertbaudet.pt	3
www.vodafone.pt	3
www.yoox.com	3
www.aquapc.com	2
www.assismatica.pt	2
www.booking.com	2
www.cdgo.com	2
www.cdnow.com	2
www.cgd.pt	2
www.chipsite.pt	2
www.circulodeleitores.pt	2
www.controlp.com	2
www.digiwowo.com	2
www.expansys.com	2
www.flores.pt	2
www.galileu.com	2

Relatório

de Resultados

www.globaldata.pt	2
www.ingeniu.com	2
www.jogossantacasa.pt	2
www.leiloes.sapo.pt	2
www.loja21.com	2
www.mercadolivre.com.br	2
www.plateia.iol.pt	2
www.pmlink.pt	2
www.ptcom.pt	2
www.rebelio.pt	2
www.redcoon.pt	2
www.slbenfica.pt	2
www.vueling.com	2
www.vueling.com	2
www.yahoo.pt	2
www.yves-rocher.fr	2
www.1001cocktails.com	1
www.afrodisia.pt	1
www.alfarrabista.com	1
www.allofmp3.com	1
www.apple.com	1
www.arcobesta.com	1
www.argos.co.uk	1
www.ashapoo.com	1
www.avidabela.pt	1
www.baqueira.com	1
www.barnesandnoble.com	1
www.batteryupgrade.com	1
www.bertrand.pt	1
www.bijulandia.com	1
www.caixadeluz.pt	1
www.capssoft.pt	1
www.carrefour.pt	1
www.castellolopes.pt	1
www.cdroller.com	1
www.chiptec.net	1
www.climepsi.pt	1
www.computeruniverse.net	1
www.creative.com	1
www.cristaldata.pt	1
www.d2ygn.com	1
www.deco.pt	1
www.dinamicahifi.com	1
www.dnet24.de	1
www.doverpublications.com	1
www.edicoes70.pt	1
www.elcorteingles.pt	1
www.exit.pt	1
www.expedia.com	1
www.flamencoworld.com	1
www.flymonarch.com	1
www.fpf.pt	1
www.genealogia.netopia.pt	1
www.hatrack.org	1
www.hipertimetech.pt	1
www.ikea.pt	1
www.inforlandia.pt	1
www.itunes.com	1
www.jumbo.pt	1
www.lego.com	1
www.leiritronica.com	1

Relatório

de Resultados

www.lidel.pt	1
www.loja.iol.pt	1
www.lojas-americanas.com.br	1
www.lojatt.com	1
www.lomography.com	1
www.luftansa.com	1
www.lusopix.com	1
www.mcafee.com	1
www.mediabooks.pt	1
www.memory4more.com	1
www.microsoft.com	1
www.minfo.pt	1
www.moviegoods.com	1
www.museu-caramulo.net	1
www.musica.sapo.pt	1
www.musik-produktiv.de	1
www.nav4all.com	1
www.nespresso.com	1
www.nike.com	1
www.nokia.pt	1
www.norton.com	1
www.nutribody.pt	1
www.ocasiao.pt	1
www.oficinadotelemovei.com	1
www.optimus.pt	1
www.pandasoftware.com	1
www.pcdiga.com	1
www.pc-portatil.com	1
www.peons4hire.com	1
www.petercafesport.com	1
www.rastilho.com	1
www.realmserver.com	1
www.realvitur.pt	1
www.saudestore.com.br	1
www.sayila.nl	1
www.segredosintimos.com	1
www.seleccoes.pt	1
www.shopping-heaven.com	1
www.skype.com	1
www.solbinet.pt	1
www.sportingbet.com	1
www.squiggly.com	1
www.submarino.com.br	1
www.superdownloads.com	1
www.swatch.com	1
www.symantec.com	1
www.telemoveis.com	1
www.thehungersite.com	1
www.venca.pt	1
www.vertbaudet.pt	1
www.virginexpress.com	1
www.vobis.pt	1
www.vodafone.pt	1
www.williamhill.com	1
www.worldgate.pt	1
www.zara.com	1
Total	443

Relatório

de Resultados

Site 3

Resposta	Casos
www.fnac.pt	21
www.ebay.com	15
www.chip7.pt	12
www.continente.pt	11
www.laredoute.pt	11
www.miau.pt	11
www.pixmania.com	11
www.ticketline.pt	11
www.webboom.pt	8
www.amazon.co.uk	6
www.amazon.com	6
www.ryanair.com	6
www.vodafone.pt	4
www.bertrand.pt	3
www.cinema.sapo.pt	3
www.dmail.pt	3
www.gadgets.com.pt	3
www.mbit.pt	3
www.portoeditora.pt	3
www.tap.pt	3
www.vertbaudet.pt	3
www.worten.pt	3
www.airfrance.com	2
www.assismatica.pt	2
www.flores.pt	2
www.ingeniu.com	2
www.minfo.pt	2
www.nespresso.com	2
www.netviagens.pt	2
www.nomatica.pt	2
www.optimus.pt	2
www.airberlin.com	1
www.alamo.com	1
www.alibaba.com	1
www.amen.pt	1
www.apollo11shop.co.uk	1
www.avidaebela.com	1
www.bancobest.pt	1
www.bhphotovideo.com	1
www.bigonline.pt	1
www.boutiquedosrelogios.pt	1
www.byblos.pt	1
www.caoazul.com	1
www.carrefour.pt	1
www.cdgo.com	1
www.cd-wow.com	1
www.cetelem.pt	1
www.chipsite.pt	1
www.clickair.com	1
www.climepsi.pt	1
www.cofidis.pt	1
www.consumiveisonline.com	1
www.cpcdi.pt	1
www.credima.net	1
www.databox.pt	1
www.digitalwonderworld.de	1

Relatório

de Resultados

www.discoweb.com	1
www.dislivro.pt	1
www.dyndns.org	1
www.easyjet.com	1
www.elrincondelfumador.es	1
www.euro-numismatica.com	1
www.exit.pt	1
www.flypga.com	1
www.flytap.pt	1
www.fragrancedirect.co.uk	1
www.hotels.com	1
www.hp.com	1
www.inforlandia.pt	1
www.jogossantacasa.pt	1
www.jpsacouto.pt	1
www.larecherche.fr	1
www.livrarialeitura.pt	1
www.livrosnet.com	1
www.lojaswatch.com	1
www.lufthansa.com	1
www.mactek.com	1
www.mediabooks.pt	1
www.mega-mania.com	1
www.microsoft.com	1
www.misterius.pt	1
www.mtf.pt	1
www.netleiloes.com	1
www.nike.com	1
www.novoatalho.pt	1
www.obishop.com	1
www.onbit.pt	1
www.paypal.com	1
www.pcdiga.pt	1
www.penguin.es	1
www.perlesandco.com	1
www.plateia.iol.pt	1
www.pmelink.pt	1
www.poleposition.com.pt	1
www.poweron.pt	1
www.promod.com	1
www.rcv.pt	1
www.redcoon.pt	1
www.rede-expressos.pt	1
www.sapo.pt	1
www.sectorzero.pt	1
www.skype.com	1
www.sojogos.com	1
www.somlivre.pt	1
www.sonasierra.com	1
www.sony.com	1
www.spectator.co.uk	1
www.sporting.pt	1
www.staples.pt	1
www.submarino.com	1
www.systweak.com	1
www.telepizza.pt	1
www.timesystem-software.com	1
www.uzo.pt	1
www.venca.pt	1
www.viaglobal.pt	1
www.videojogos.com	1

Relatório

de Resultados

www.virginexpress.com	1
www.vobis.pt	1
www.vueling.pt	1
Total	267