



Miele, Siemens y Bosch

Los mejores electrodomést

Cuando compramos un electrodoméstico esperamos que pase mucho tiempo antes de que aparezcan las primeras averías. Pero nuestra encuesta de fiabilidad y satisfacción demuestra que la realidad nos defrauda a menudo, y con algunas marcas más que con otras.



Muchos consumidores tenemos la sospecha de que nuestros electrodomésticos duran menos de lo que duraban antaño. Hay, incluso, quien aventura que los diseños de las marcas están pensados para limitar esa duración y forzarnos a una costosa reparación una vez expirada la garantía o a un reemplazo temprano. Es una

LA OPINIÓN DE 4.000 USUARIOS

Entre los meses de enero y abril de 2013 llevamos a cabo una encuesta para conocer la satisfacción de nuestros socios con sus electrodomésticos y valorar su fiabilidad: nada mejor que la experiencia del usuario para saber lo que falla y cuándo.

Además de en España, el estudio se ha llevado a cabo paralelamente en Bélgica, Italia y Portugal. En total, hemos contado con las respuestas de más de 18.000 socios, cerca de 4.000 de ellos españoles.

Frigoríficos combi

Somos con diferencia el país encuestado que más opta por esta solución de frigorífico y congelador combinado, presente en el 84% de los hogares de nuestros socios. Un mercado dominado por Bosch, seguida de Fagor y Liebherr a poca distancia y ya muy separados del resto de marcas. Y, si atendemos a lo que dicen los encuestados, la primera es una mejor elección, con notas más altas tanto de fiabilidad como, sobre todo, de satisfacción. Reseña negativa merece que hasta un 20% de combis hayan dado problemas al producir demasiado hielo.

LAS AVERÍAS MÁS FRECUENTES

EXCESO DE HIELO
20%

CIERRE DE LA PUERTA
14%

LUZ INTERIOR
11%

AISLAMIENTO
8%

TERMOSTATO
8%



El cierre de las puertas es un punto flaco de los frigoríficos

FRIGORÍFICOS COMBI

Marca	Satisfacción	Fiabilidad
LG	82	96
SAMSUNG	83	95
BOSCH	81	95
BALAY	78	95
SIEMENS	79	95
LIEBHERR	81	94
MIELE	81	94
BAUKNECHT	78	94
ELECTROLUX	77	94
HAIER	80	94
BEKO	77	93
DAEWOO	78	93
AEG	78	93
FAGOR	75	93
ZANUSSI	74	92
CANDY	72	92
EDESA	72	92
WHIRLPOOL	76	92
INDESIT	77	92
HOTPOINT-ARISTON	76	92
TEKA	76	91
SMEG	74	91
ASPES	72	91
HOOVER	76	89
BLUESKY (Carrefour)	73	86

Por encima de la media
 En la media
 Por debajo de la media

ícos

acusación muy seria y, sin más investigación y pruebas, sería osado llamar a eso obsolescencia programada. No obstante, sí hemos observado en nuestro estudio que hay un incremento de averías entre los tres y cuatro años después de la compra. Y lo que es peor: que hay aparatos que desde el primer año de su compra dan fallos. Algo, desde nuestro punto de vista, cuanto menos,

reprochable, ya que estamos hablando de electrodomésticos que suponen una cuantiosa inversión.

LG: el mejor frigorífico, pero el peor lavavajillas

No sería justo decir que los resultados generales son malos. O juzgar a todos los fabricantes por igual. Los productos de algunos de ellos aparecen

persistentemente entre los más fiables o, por lo menos, obtienen siempre buenas calificaciones. El caso más claro es el de Miele, con una importante cuota del mercado de secadoras en España. Un poco por detrás, Siemens y Bosch tampoco se apartan nunca de los puestos altos de las clasificaciones. Otras marcas ofrecen rendimientos más desiguales, por lo que la confianza que merecen no es idéntica en

Lavadoras

Son el electrodoméstico más común en nuestros hogares, el 92% de encuestados dice tener una, y las ponemos una nada desdeñable media de cuatro veces por semana. Miele es la marca que se lleva el gato al agua, pues no sólo es la más fiable, sino la que más satisface a sus usuarios. Entre nuestros socios, sin embargo, está lejos de figurar entre las más vendidas, honores que corresponden a Bosch y a Balay. En la cola de fiabilidad se sitúa Daewoo porque da problemas con el centrifugado.

LAS AVERÍAS MÁS FRECUENTES

BOMBA DE DESAGÜE

8%

BOTONES

7%

CENTRIFUGADO

7%

PUERTA

6%

CORROSIÓN

6%



Algunas de sus averías más frecuentes son, además, bastante serias

LAVADORAS

Marca	Satisfacción	Fiabilidad
MIELE	89	98
ELECTROLUX	79	97
BOSCH	82	96
LG	82	96
SIEMENS	83	96
AEG	82	96
ASPE	67	95
HOTPOINT - ARISTON	78	95
ZANUSSI	77	94
SAMSUNG	82	94
EDESA	71	94
BALAY	76	94
INDESIT	75	94
CANDY	76	94
BAUKNECHT	82	93
BEKO	78	93
WHIRLPOOL	76	93
FAGOR	73	91
HOOVER	74	90
TEKA	69	90
DAEWOO	75	85

■ Por encima de la media
 ■ En la media
 ■ Por debajo de la media

Secadoras

Con un 27% de socios que tienen una, las secadoras han resultado ser el electrodoméstico en el que antes se nota un incremento del número de problemas: sobre los tres años. Como contrapartida, también es el electrodoméstico en el que el porcentaje de averías es más bajo: lo peor son las correas, que le han dado problemas al 5% de encuestados. Bosch vuelve a ser la marca más extendida, si bien en esta categoría tiene unas cuantas más fiables por encima.

LAS AVERÍAS MÁS FRECUENTES

CORREA

5%

SECADO

4%

BOTONES

4%

PUERTA

4%

DEJA DE CALENTAR

3%

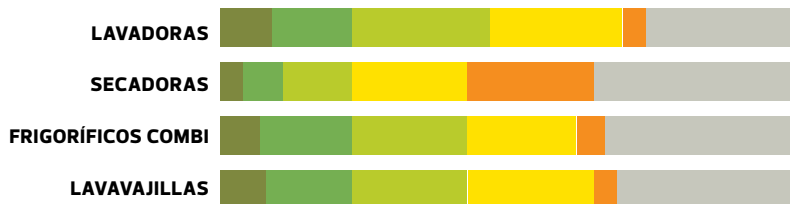


LA ETIQUETA ENERGÉTICA LE AYUDARÁ A AHORRAR

La etiqueta energética de los electrodomésticos indica su eficiencia en una escala que va de la A+++ hasta la D. Pero no parece que sea el criterio principal de compra para muchos de nuestros socios. Un tercio aproximado de ellos no conoce la de sus lavavajillas, combis o secadoras y uno de cada cuatro ignora la de su lavadora. Y eso que se trata de un dato muy a tener en cuenta, no sólo por interés medioambiental, sino porque influye muy claramente en el consumo del aparato.

¿QUÉ ETIQUETA ENERGÉTICA TIENE SU APARATO?

■ A+++
 ■ A++
 ■ A+
 ■ A
 ■ B o más baja
 ■ No sé





Las averías aparecen antes que en otros aparatos

SECADORAS		
Marca	Satisfaction	Fiabilidad
HOTPOINT-ARISTON	81	97
MIELE	86	96
ZANUSSI	79	95
SIEMENS	83	95
INDESIT	75	94
AEG	82	94
BALAY	74	94
BOSCH	82	93
EDESA	74	93
WHIRLPOOL	77	93
BAUKNECHT	80	92
ELECTROLUX	79	91
LG	77	91
CANDY	76	91
FAGOR	76	89
ASPES	71	89
BEKO	78	89
HOOVER	76	84

Por encima de la media
 En la media
 Por debajo de la media

Lavavajillas

Aunque se trata de uno de los aparatos que soportan un uso más intensivo –se emplean, de media, cinco veces por semana–, el auge de las averías se da más tarde que en otros electrodomésticos: sobre los cuatro años y medio. Bosch coincide en ser la marca más vendida y la más fiable, con la salvedad de Miele. Por su parte, las marcas de Fagor (la propia, Edesa y Aspes) se caracterizan por tener el más alto porcentaje de usuarios descontentos por su poca facilidad de manejo, aunque la queja más común en todas las marcas sea el ruido que producen.

LAS AVERÍAS MÁS FRECUENTES

BOTONES

9%

SECADO

9%

BOMBA DE DESAGÜE

8%

CAJETÍN DE LAVADO

8%

LUZ INTERIOR

7%



Uno de cada cinco lavavajillas es demasiado ruidoso

LAVAVAJILLAS		
Marca	Satisfaction	Fiabilidad
MIELE	84	97
BOSCH	79	96
SIEMENS	79	96
BALAY	75	95
EDESA	68	94
AEG	76	94
ELECTROLUX	73	93
ZANUSSI	72	92
ASPES	60	92
BAUKNECHT	76	91
HOTPOINT-ARISTON	72	91
FAGOR	70	91
HOOVER	68	91
BEKO	77	90
WHIRLPOOL	72	90
CANDY	70	90
TEKA	70	88
INDESIT	70	88
LG	70	85

Por encima de la media
 En la media
 Por debajo de la media

todos los terrenos. Por ejemplo, las secadoras y los frigoríficos combi de Balay están bastante bien calificados, mientras que sus lavadoras obtienen una nota más modesta. Lo mismo podría decirse de Zanussi: sus secadoras figuran entre las más fiables, mientras que sus combis y lavadoras ocupan una posición en la parte media de la tabla. LG, incluso, llega a mayores extremos: tiene el frigorífico más fiable y el lavavajillas que lo es menos. Aunque también es cierto que no todos los electrodomésticos son igual de propensos a averiarse. Por ejemplo, mientras que el 20% de frigoríficos

producirá demasiado hielo a lo largo de su vida, o que 1 de cada 10 lavavajillas presentará problemas con los botones, la avería más común entre las secadoras, la de la correa, no supera el 5% de casos.

Además de las averías, también molesta el ruido

En nuestra encuesta hemos querido saber, no solo si los aparatos eran de fiar y qué averías eran las más comunes, sino con qué otros inconvenientes se encontraban los usuarios. Según las respuestas, el excesivo ruido parece el más común a todos ellos, algo de lo que se quejan

bastantes usuarios de algunas marcas de banda económica como Aspes o Indesit. En el caso concreto de las lavadoras, además, hay muchas que vibran en exceso. Una circunstancia que molesta a una cuarta parte de encuestados y a casi la mitad de los que tienen una Aspes. La pérdida de rendimiento con el paso de los años es otra de las percepciones que pueden molestar a los consumidores. Sin embargo, solo parece tener relieve en el caso de los frigoríficos. Así lo siente, por ejemplo, el 31% de propietarios de combis Bluesky y el 21% de los de una Bauknecht y Zanussi.