

# I tuoi voti

## agli elettrodomestici

### LA NOSTRA INCHIESTA

Tra gennaio e aprile 2013 abbiamo svolto un'indagine per valutare la soddisfazione e l'affidabilità degli elettrodomestici posseduti dai nostri soci, in base alle esperienze d'uso. Oltre che nel nostro paese, l'indagine è stata condotta in parallelo anche in Belgio, Portogallo e Spagna. L'indagine ha totalizzato più di diciottomila risposte, 7.721 italiane.

### INVECCHIAMENTO VOLUTO?

Abbiamo voluto puntare la lente su un aspetto che recentemente è stato discusso: è vero che gli elettrodomestici sono programmati per rompersi dopo un certo periodo di tempo, come denunciato in Germania da uno studio commissionato dal gruppo parlamentare dei Verdi?



Scaduti i due anni di garanzia, si registra una brusca impennata dei guasti degli apparecchi, un po' sospetta. Difficile stabilire se è un effetto voluto.

**L**e marche di cui siete più soddisfatti, complessivamente, sono Bosch, Miele e Siemens. Così avete risposto al nostro questionario, dove in migliaia avete descritto la vostra soddisfazione nei confronti degli elettrodomestici più diffusi nelle vostre case e quanto sono risultati affidabili dopo l'acquisto. Nelle pagine seguenti trovate le classifiche per soddisfazione e affidabilità di tutte le marche principali per quattro elettrodomestici molto diffusi: lavatrici, frigoriferi, lavastoviglie e asciugatrici. Con un elenco dei guasti principali e - se i dati sono sufficienti a definirlo - delle marche

che più spesso ne sono colpite. Di fronte a elettrodomestici che oggi sono rimpiazzati più rapidamente di quelli dei nostri nonni (quando un frigorifero, per esempio, tendeva a durare l'intera vita), c'è chi ha sostenuto che le aziende fanno apposta a progettare apparecchi che si rompono in fretta, per spingere a nuovi acquisti. Non siamo complottisti, ma questa inchiesta mostra che c'è in generale una insolita frequenza di guasti che si verificano proprio poco dopo la scadenza della garanzia, tra i tre e i quattro anni di vita dell'apparecchio, mentre in seguito la distribuzione rimane stabile. Una semplice coincidenza? O un effetto voluto? Comunque, un dato da tenere sott'occhio.

## COME LEGGERE LE SCHEDE

**Indice di affidabilità e soddisfazione** Gli indici hanno un massimo di 100 e sono confrontabili solo all'interno di ciascuna tabella.

L'indice di affidabilità considera il numero di guasti e problemi, la gravità di questi anche in rapporto all'età degli apparecchi.

L'indice di soddisfazione è un dato più soggettivo, su cui incidono aspetti come l'uso che si fa dell'apparecchio, il prezzo e l'estetica.

Sopra la media   
Nella media   
Sotto la media



## LAVATRICI: SPESSO RUMOROSE

Ben il 95% di chi ha risposto ne ha una. La marca più diffusa è Bosch.

Dopo circa quattro anni dall'acquisto c'è un primo, significativo aumento del numero di guasti annuali. Tra gli aspetti che lasciano più scontenti i proprietari: il programma eco, l'eccessiva rumorosità. Circa un quarto delle macchine è stato valutato "troppo rumoroso". Il marchio più affidabile è Miele, seguito da Electrolux Rex e Bosch. Il tallone d'Achille è la pompa di scarico, causa più citata di guasti. Ma anche i pulsanti, la centrifuga e lo sportello sono finiti nella lista nera, soggetti ai problemi più frequenti.

### I problemi più frequenti

- 8% Pompa di scarico
- 7% Tasti/pulsanti  
• Hoover
- 7% Centrifuga
- 7% Apertura/chiusura porta  
• Smeg
- 6% Corrosione

## LAVATRICI

MARCA	Soddisfazione	Affidabilità
MIELE	89	98
ELECTROLUX REX	79	97
BOSCH	82	96
LG	82	96
ZOPPAS	78	96
SIEMENS	83	96
IGNIS	77	96
AEG	82	96
SANGIORGIO	76	95
SMEG	76	95
HOTPOINT ARISTON	78	95
SAMSUNG	82	94
INDESIT	75	94
CANDY	76	94
BEKO	78	93
WHIRLPOOL	76	93
HOOVER	74	90

## FAI VALERE LA GARANZIA

Ricordati che su tutti gli acquisti c'è una garanzia di conformità che li copre per due anni da quando li hai comprati.

È il venditore (che poi potrà rivalersi sul produttore) in primis a dover garantire che il prodotto consegnato abbia tutte le caratteristiche da lui promesse o indicate dall'etichetta o dallo spot. I beni devono possedere tre requisiti:

- essere idonei all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
- essere conformi alla descrizione fatta dal venditore e possedere le qualità del campione o modello mostrato;
- avere qualità e prestazioni di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto delle dichiarazioni pubblicitarie fatte anche dal produttore.

Per far valere il tuo diritto, ricorda di conservare una prova d'acquisto, come scontrino o ricevuta della carta di credito. Per saperne di più, consulta il nostro sito.

## FRIGORIFERI, TROPPO GHIACCIO

I più diffusi sono i combinati, con il freezer in basso. Le marche più apprezzate per affidabilità: LG, Sangiorgio e Samsung. Anche in questo caso è dopo i primi quattro anni di vita che si nota un balzo verso l'alto della frequenza dei guasti: in testa a tutti, la formazione eccessiva di ghiaccio all'interno (sia di frigo sia di freezer), che comporta anche un maggior consumo di energia, se non è rimosso. Anche la porta e le luci interne sono causa frequente di segnalazioni di guasti.

### I problemi più frequenti

- 20% Formazione di troppo ghiaccio all'interno
- 14% Apertura/chiusura porta
- 11% Luci interne
- 10% Guarnizioni delle porte  
• Smeg
- 8% Termostato



## FRIGORIFERI

MARCA	Soddisfazione	Affidabilità
LG	82	96
SANGIORGIO	78	96
SAMSUNG	83	95
BOSCH	81	95
IGNIS	77	95
SIEMENS	79	95
LIEBHERR	81	94
MIELE	81	94
ELECTROLUX REX	77	94
HAIER	80	94
BEKO	77	93
AEG	78	93
CANDY	72	92
ZOPPAS	75	92
WHIRLPOOL	76	92
INDESIT	77	92
HOTPOINT ARISTON	76	92
SMEG	74	91
HOOVER	76	89

> [www.altroconsumo.it/reclamare](http://www.altroconsumo.it/reclamare)

## LAVASTOVIGLIE, LA SODDISFAZIONE PARLA TEDESCO

Benché meno presenti nelle case di frigoriferi e lavatrici, comunque sono possedute dal 74% di chi risponde.

Ancora una volta il podio della soddisfazione è interamente tedesco: Miele, Bosch e Siemens. Da notare il notevole quarto posto della marca Ikea, supportata anche da un discreto giudizio per la soddisfazione. Tra i

guasti più frequenti: tasti, asciugatura, pompa di scarico. Tra gli aspetti che meno soddisfano gli utenti: il lavaggio delle pentole.

Da notare che, per le lavastoviglie come per tutti gli altri apparecchi di questa inchiesta, risulta decisamente scarsa la conoscenza dell'etichetta energetica: troppi ignorano che cosa sia e a che cosa serva.



### I problemi più frequenti

- 9%** Tasti/pulsanti
- 9%** Asciugatura
  - Hoover
  - Zoppas
- 8%** Pompa di scarico
  - Zoppas
- 8%** Vaschette/compartimenti
  - Candy
  - Hoover
  - Zoppas
- 7%** Indicatori luminosi

## LAVASTOVIGLIE

MARCA	Soddisfazione	Affidabilità
MIELE	84	97
BOSCH	79	96
SIEMENS	79	96
IKEA	73	95
NEFF	78	94
AEG	76	94
ELECTROLUX REX	73	93
ZOPPAS	77	93
IGNIS	70	92
HOTPOINT ARISTON	72	91
HOOVER	68	91
BEKO	77	90
WHIRLPOOL	72	90
CANDY	70	90
SMEG	69	88
INDESIT	70	88
LG	70	85

## ASCIUGATRICI, LE MENO DIFFUSE

Decisamente poco diffuse (soltanto l'11% in Italia ne ha una), sono in effetti un elettrodomestico che stentiamo a consigliare, sia perché di utilità meno evidente (specie nei climi mediterranei), sia perché consumano molta energia, sia perché il bucato ne esce più stazonato e meno facile da stirare. Il primo aumento significativo dell'incidenza

annuale di guasti si nota dopo tre anni dall'acquisto: i problemi riguardano principalmente la cinghia, l'asciugatura, i tasti e lo sportello. Anche in questo caso i programmi "eco" non sono molti apprezzati, così come circa un quarto degli apparecchi è giudicato troppo rumoroso. In testa alla classifica di affidabilità: Hotpoint, Miele, Zoppas.



### I problemi più frequenti

- 5%** Cinghia
- 4%** Asciugatura
  - LG
- 4%** Tasti/pulsanti
  - Hoover
- 4%** Apertura/chiusura porta
- 3%** Filtro

## ASCIUGATRICI

MARCA	Soddisfazione	Affidabilità
HOTPOINT ARISTON	81	97
MIELE	86	96
ZOPPAS	83	95
SIEMENS	83	95
IGNIS	77	95
INDESIT	75	94
AEG	82	94
BOSCH	82	93
WHIRLPOOL	77	93
ELECTROLUX REX	79	91
LG	77	91
CANDY	76	91
BEKO	78	89
HOOVER	76	84