

# Electrodo

## Avarias em mira

Para poupar em reparações, prefira marcas mais fiáveis

**M**áquinas de lavar roupa e loiça, secadores de roupa, frigoríficos, arcas congeladoras e aspiradores são os electrodomésticos cuja fiabilidade e grau de satisfação analisámos. A Miele é a única marca que alia um baixo número de avarias a um alto grau de satisfação nos seis aparelhos. Na altura de escolher, os nossos testes

**MAIS DE 13 500  
UTILIZADORES RESPONDEM**



#### **A EXPERIÊNCIA DOS CONSUMIDORES**

Em Outubro de 2008, enviámos um questionário, por correio e e-mail, a uma amostra dos nossos leitores. Procedimento idêntico foi seguido pelas associações de consumidores de Espanha, Itália e Bélgica. No total, recebemos 13 560 respostas, sendo 2211 de Portugal.

#### **4 PAÍSES ANALISAM APARELHOS**

Para apresentarmos resultados para o maior número de marcas possível, tratámos as respostas em conjunto. Mas, sempre que nos referimos aos hábitos de utilização, mostramos as conclusões representativas da realidade nacional.



Falhas na bomba de evacuação é problema recorrente nas máquinas de lavar roupa

# domésticos

comparativos são úteis para conhecer os modelos que cumprem a tarefa com eficácia. Mas também é importante saber se podem ocorrer avarias frequentes e quais. Para tal, nada como a experiência dos consumidores.

Nas fichas das págs. 24 e 25, reunimos o resultado das respostas obtidas.

## Avarias com pesos diferentes

Pedimos aos inquiridos para indicarem os problemas ocorridos nos electrodomésticos e a frequência.

Com os dados, classificámo-los segundo a sua gravidade: um termóstato de um frigorífico que funciona mal ou a bomba de evacuação de uma máquina de lavar que não retira a água são avarias piores do que uma lâmpada defeituosa. Com base nestes dados e na idade dos aparelhos, calculámos o índice de fiabilidade. Utilizámos diferentes cores para distinguir as marcas mais e menos fiáveis. Quanto mais elevado o índice, menor a quantidade de avarias.

Regra geral, os aparelhos dão poucos problemas. As máquinas de lavar roupa e loiça foram as que mais avariaram: em média, 19% teve problemas, pelo menos uma vez, desde que foi comprada. Nas máquinas de secar, frigoríficos e aspiradores, as avarias atingiram, em média, 10% dos electrodomésticos. Apenas 5% das arcas congeladoras abrangidas revelou falhas.

## Arranjo de frigoríficos demorado

Procurámos conhecer o procedimento face a uma avaria e tempo de reparação.

Em regra, os consumidores recorreram a profissionais, que podiam ou não ser da assistência técnica da marca.

Quanto ao prazo para a reparação, no caso das máquinas de lavar e de secar, em média, não ultrapassou os 3 dias, independentemente do profissional escolhido. Já nos frigoríficos registámos diferenças entre a assistência da marca e a

de técnicos independentes: a primeira demorou, em média, 10 dias e cobrou mais pelas reparações. É um prazo muito longo para estar sem um aparelho indispensável na cozinha para conservar os alimentos. Um facto curioso sobre reparação de avarias em máquinas de secar: um quarto dos portugueses que nos respondeu tentou arranjar a avaria ou pediu a um familiar ou amigo. ●



**19% das máquinas de lavar avariaram desde a compra**

## DICAS PROTESTE PARA REPARAÇÕES SEM PROBLEMAS

- 1 Dois anos é o prazo legal de garantia** de todos os electrodomésticos, a partir da compra. Se avariarem nesse período, dirija-se à loja ou à assistência técnica da marca. Apresente a factura ou o certificado de garantia carimbado.
- 2 Após o final da garantia**, opte por um reparador conhecido, com boas referências. Caso contrário, recorra à assistência técnica da marca. Dada a ligação desta com o fabricante, em caso de problemas, tem uma entidade superior a quem apelar.
- 3 Peça sempre um orçamento** e, se lhe parecer muito caro, procure uma segunda opinião. Para avaliar o custo, pode ser preciso abrir o aparelho. Alguns reparadores cobram quando o orçamento não é aceite, pelo que convém informar-se antes.
- 4 Avise a empresa** que qualquer reparação ou substituição de material não prevista no orçamento só pode ser feita com o seu acordo.
- 5 Informe que deseja receber** todas as peças substituídas. Mesmo não sendo garantia de que houve substituição, o reparador sabe que está perante um cliente atento.
- 6 Quando for buscar o aparelho**, verifique, na presença do técnico, se existe algum problema visível. Se assim for, não pague até o defeito estar corrigido.
- 7 Peça uma factura discriminada e com data**, que identifique o aparelho e as peças substituídas e descreva a reparação realizada. Esta é essencial para usufruir da garantia de 2 anos do material substituído e reclamar de defeitos visíveis (1 ano) ou ocultos (2 anos), devidos ao arranjo.

**Prefira reparadores conhecidos ou ligados à marca**



# Inquérito estatístico

## QUADRO COMO USAR

**Fiabilidade** Calculada com base na gravidade da avaria, frequência e tempo de vida de cada aparelho. Nas fotos, mostramos a melhor escolha dos últimos testes, das marcas mais fiáveis.

Mais fiável  Menos fiável

## MÁQUINAS DE SECAR ROUPA

Este electrodoméstico é pouco comum nos lares dos inquiridos: só 36% referiu possuí-lo. Quanto à fiabilidade, apenas três marcas se destacaram. Tal como nas máquinas de lavar, a Miele é fiável e deixa os utilizadores muito satisfeitos com a secagem da roupa. O tempo de vida médio dos aparelhos do estudo ronda os 7 anos. Mais de metade é de ventilação e tem 5 ou 6 quilos de capacidade. Cerca de 50% dos inquiridos utiliza a máquina uma vez por semana ou menos.

### PROBLEMAS MAIS FREQUENTES

1. Correia
2. Ausência de aquecimento
3. Botões de controlo
4. Sobre-aquecimento
5. Porta

EDESA	98
MIELE	98
BOSCH	97
AEG-ELECTROLUX	96
HOOVER	95
WHIRLPOOL	95
ZANUSSI	95
SIEMENS	95
ELECTROLUX	95
BAUKNECHT	95
BALAY	95
INDESIT	94
CANDY	94
HOTPOINT-ARISTON	92
FAGOR	91



BOSCH WTE 841P1 EE



LG WD 12490TP

## MÁQUINAS DE LAVAR ROUPA

Presentes em casa de 97% dos inquiridos, 11 marcas fazem parte do grupo das mais fiáveis. Mas a Miele foi a única a satisfazer plenamente os seus utilizadores quanto à lavagem do algodão branco, tecidos de cor e lã e roupa delicada. Daí a grande maioria referir que opta pela mesma marca, se tiver de comprar outra máquina.

O tempo médio de vida dos modelos analisados é de 7 anos. A maioria só lava e tem capacidade para 5 ou 6 quilos. Mais de 50% tem uma velocidade de centrifugação entre 900 e 1200 rotações por minuto. Em média, são utilizadas duas a três vezes por semana.

### PROBLEMAS MAIS FREQUENTES

1. Bomba de evacuação
2. Fugas na porta ou juntas
3. Botões de comando
4. Bomba de circulação
5. Porta

BLUESKY	97
MIELE	97
ELECTROLUX	96
SIEMENS	94
BOSCH	93
HOOVER	93
AEG-ELECTROLUX	93
SINGER	93
ZANUSSI	93
BRANDT	92
LG	91
CANDY	90
BALAY	89
INDESIT	89
WHIRLPOOL	89
EDESA	88
FAGOR	87
SAMSUNG	87
HOTPOINT-ARISTON	86
TEKA	86
BAUKNECHT	85
BEKO	84
SMEG	80

## MÁQUINAS DE LAVAR LOIÇA

Dos mais de 2000 portugueses inquiridos, 72% tem este aparelho em casa. Das 18 marcas abrangidas no nosso estudo, 7 avariaram menos. Destas, Bosch, Miele e Siemens satisfizeram mais os utilizadores pela qualidade da lavagem. Única crítica: o programa económico da Bosch e Siemens. Em média, as máquinas incluídas no estudo têm quase 7 anos. Mais de um terço dos inquiridos utiliza o aparelho cinco vezes por semana ou mais.

### PROBLEMAS MAIS FREQUENTES

1. Bomba de evacuação
2. Botões de controlo
3. Bomba de circulação
4. Compartimento do detergente
5. Luzes de controlo

BOSCH	97
ELECTROLUX	96
MIELE	96
BALAY	96
SIEMENS	95
AEG-ELECTROLUX	94
ZANUSSI	94
EDESA	92
BAUKNECHT	92
LG	91
CANDY	91
WHIRLPOOL	90
HOOVER	90
INDESIT	90
SMEG	89
FAGOR	88
HOTPOINT-ARISTON	86
TEKA	86



AEG-ELECTROLUX F 50673



SIEMENS KG36P330

## FRIGORÍFICOS

Quase 95% dos inquiridos tem um frigorífico em casa. Mas só quatro marcas estão no grupo das mais fiáveis. Mesmo assim, o desempenho de oito deixou os utilizadores muito satisfeitos: LG, Beko, Miele, Samsung, Siemens, Liebherr, Bosch e General Electric (por ordem de apreciação).

Cerca de um quarto dos frigoríficos tem menos de 2 anos, sendo o tempo médio de vida de quase 7 anos. Na grande maioria dos casos (89%), o aparelho tem duas portas, com o congelador em separado. Em quase metade a capacidade da zona frigorífica oscila entre 151 e 300 litros.

### PROBLEMAS MAIS FREQUENTES

1. Fecho da porta
2. Isolamento
3. Termóstato
4. Descongelação automática
5. Luz interna

IBERNA	100
BEKO	99
LG	96
SIEMENS	96
BAUKNECHT	95
MIELE	95
SAMSUNG	95
BOSCH	95
BALAY	95
AEG-ELECTROLUX	94
LIEBHERR	93
ZANUSSI	93
FAGOR	93
DAEWOO	93
IGNIS	92
GENERAL ELECTRIC	92
WHIRLPOOL	92
EDESA	91
INDESIT	91
ELECTROLUX	91
CANDY	90
SMEG	89
HOTPOINT-ARISTON	89
HOOVER	88
TEKA	86

## ARCAS CONGELADORAS

Apenas um terço dos inquiridos possui este electrodoméstico. Das 20 marcas analisadas, 6 destacaram-se pelo reduzido número de avarias. Mas só o desempenho da Bosch, Miele e LG também deixaram os utilizadores bastante satisfeitos. O mesmo aconteceu com a Siemens e a Liebherr, apesar de lhes terem sido apontadas mais avarias.

Cerca de 8 anos é o tempo médio de vida das arcas analisadas e mais de metade tem até 150 litros de capacidade.

### PROBLEMAS MAIS FREQUENTES

1. Isolamento
2. Fecho da porta
3. Termóstato
4. Mostrador electrónico
5. Descongelação automática

BALAY	99
BEKO	98
BOSCH	98
BAUKNECHT	97
MIELE	97
LG	97
INDESIT	96
IGNIS	96
ELECTROLUX	96
AEG-ELECTROLUX	96
SMEG	96
SIEMENS	96
CANDY	95
LIEBHERR	95
WHIRLPOOL	95
ZANUSSI	94
EDESA	93
FAGOR	93
HOTPOINT-ARISTON	92
IBERNA	88



BEKO HSA 24520



AEG-ELECTROLUX AMX 7015 MAXIMUS

## ASPIRADORES

Presentes em 95% por lares inquiridos, a maioria das marcas revela ser fiável. Quanto à satisfação dos utilizadores, apenas seis se destacaram: Kirby, Rainbow, Filter Queen, Vorwerk, Miele e Nilfisk. Os aspiradores analisados têm, em média, 5 anos e meio. A maioria é de arrastar e tem saco. Cerca de um terço possui filtro HEPA, que retém as partículas de pó mais finas. Quase metade dos inquiridos (42%) utiliza o aparelho uma vez por semana ou menos.

### PROBLEMAS MAIS FREQUENTES

1. Tubo de plástico flexível
2. Sistema de retracção do cabo
3. Encaixes dos tubos
4. Botões e controlos
5. Escovas

PANASONIC	97
KIRBY	97
VORWERK	96
MIELE	96
NILFISK	96
PHILIPS	95
RAINBOW	95
FILTER QUEEN	94
BOSCH	94
ELECTROLUX	94
BLUESKY	94
FAGOR	93
SIEMENS	93
ROWENTA	93
SAMSUNG	92
AEG-ELECTROLUX	92
MUTIDRONET	89
HOOVER	89
LG	89
UFESA	88
DAEWOO	88
TAURUS	85
POLTI	82