**OPERADORAS DE TELECO** Satisfacción con las pequeñas operadoras.
**COCHES ELÉCTRICOS** Siguen faltando redes de puntos de recarga.
**IMPRESORAS** Con tanques recargables ahorran mucho dinero en tinta.

www.ocu.org | 493 | julio-agosto 2023 | mensual | 13,35 €

# Compra Maestra

ANTIVIRUS PARA ANDROID

# PROTEJA SU SMARTPHONE

Detecte malware, phishing, haga descargas seguras con nuestros consejos y descubra cuáles son los mejores paquetes de seguridad.

twitter.com/byneontelegram

# Sumario


**www.ocu.org/contacto**

**ASESORÍA DE CRÉDITOS Y BANCA**
**913 009 140**
L-V de 9:00 a 14:00

**ASESORÍA FISCAL**
**913 009 153**
L-V de 9:00 a 14:00
Campaña renta (hasta 30 junio)
L-J de 9:00 a 18:00
V de 9:00 a 14:00

**ASESORÍA JURÍDICA**
**913 009 151**
L-J: de 9:00 a 18:00
V: de 9:00 a 14:00

**ASESORÍA LABORAL**
**91 300 91 47**
L-J: de 9:00 a 18:00
V: de 9:00 a 14:00

**CONSULTAS SOBRE COMPRAS MAESTRAS**
**913 009 143**
L-J: de 9:00 a 16:00
V: de 9:00 a 14:00

**SUSCRIPCIONES**
**913 009 154**
L-J: de 9:00 a 16:00
V: de 9:00 a 14:00

**DELEGACIONES OCU**
**Barcelona: 934 457 203**
**Bilbao: 946 660 249**
**Málaga: 951 560 028**
**Sevilla: 955 250 361**
**Toledo: 925 951 010**
**Valencia: 960 450 419**
**Valladolid: 983 955 710**
**Zaragoza: 876 500 425**



Programa OCU Plus

**NUESTRAS VENTAJAS**
**www.programaocuplus.org**

- **LÍNEA OCU SALUD**
  **900 101 851** (socios OCU-Salud)
- **DESCUENTO GASOLINERAS GALP Y BALLENOIL**
- **DESCUENTOS NOTARIALES**
  Notarios de varias regiones de España **913 009 143**
- **DESCUENTOS EN TELEFONÍA**
  MÁSMÓVIL **900 696 332**
  YOIGO **900 622 399**
- **SEGURO DEL ARRENDADOR**
  Mutua de Propietarios
  **934 873 020**
- **SEGURO DE SALUD**
  **SEGURO DE VIDA**
  **918 956 263**
- **PLAN DE PENSIONES**
  Cáser **910 551 678**
- **INVERSIÓN**
  Compra de acciones y fondos
  Banco Big **910 012 000**
  Singular Bank
  **914 890 888 – 914 899 091**
  EBN
  **918 280 911**
- **SEGURO DE VIAJE**
  Iati **93214943**
- **REPARACIONES A DOMICILIO**
  Acierta **910 551 643**


## NOTICIAS


**6 AL DÍA**
Moves III ampliado. Adblue defectuoso. Vuelos cortos. Bloqueo en Whatsapp. OCU Digital. Entradas falsas. Diez multas. ¿A qué grados secar? Phishing OCU. NO LO HAGA: Sprays abiertos. MUNDO CONSUMIDOR: Seguridad de productos.

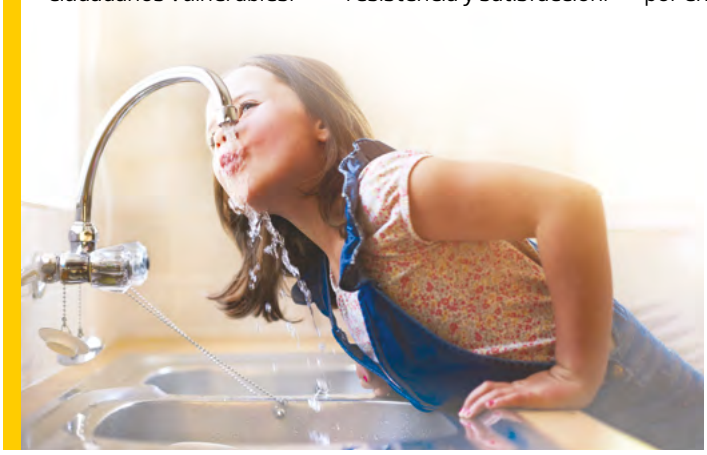
**32 RETRATOS OCU**
Nuestro socio Julio tuvo un problema con la cancelación de un vuelo a Ginebra. Consultó a OCU qué derechos le asisten en estos casos, a qué indemnización puede aspirar y cuáles son los pasos para presentar su reclamación.


## ESTUDIOS


**11 AGUA ASEQUIBLE PARA TODOS**
Precios del agua del grifo en 54 ciudades españolas: hay diferencias grandes y no siempre se protege a ciudadanos vulnerables.

**15 BENDITOS CACHIVACHES**
La opinión de más de 82.000 usuarios sobre sus pequeños electrodomésticos: muchas marcas aúnan resistencia y satisfacción.

**18 OPERADORES DE TELEFONÍA**
Una encuesta de satisfacción con los servicios telefónicos que destaca el valor de una buena atención al cliente por encima de las tarifas.

**11**
El agua, tan valiosa como imprescindible: es difícil ponerle un precio.

## SU ESPACIO


**52 HABLAN LOS SOCIOS**
Asientos XL sin usar. Más de 650 euros en SMS fraudulentos. Miele cambió la puerta del frigo 4 veces. Naturgy demoró el alta un mes. Falsa alarma de incendio.

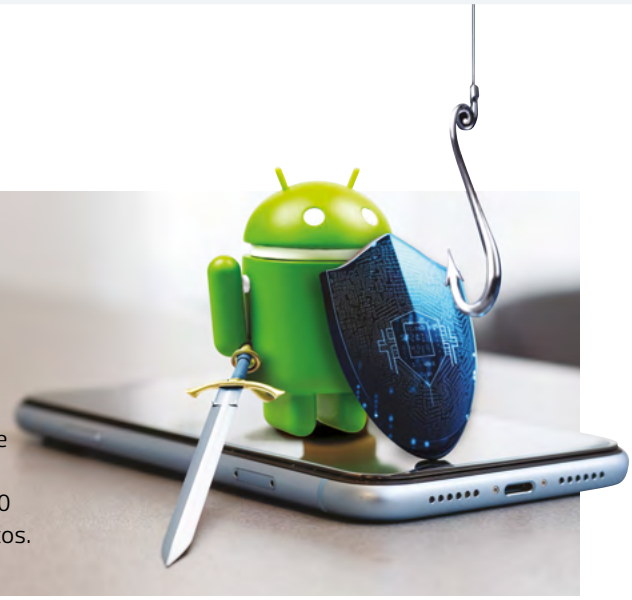
**54 ENREDADOS**
Listas de espera en Atención primaria.

**52**
Les vendieron unos asientos XL en el avión y luego no les permitieron usarlos.

**53**
Miele cambió varias veces la puerta del combi de Josep, que pidió una compensación por ello.

# PORTADA

36 **ANTIVIRUS PARA ANDROID**
Los teléfonos móviles no se escapan de la amenaza de virus y phishing. Instalar un antivirus es necesario: analizamos 10 programas de seguridad, varios gratuitos.



# MPARAR

26 **AIRE ACONDICIONADO PORTÁTIL**
Doce "pingüinos" comparados: refrescan, pero son menos eficientes que los fijos.

30 **COCHES ELÉCTRICOS**
Utilitarios, monovolumen, SUV... ponemos a prueba 30 modelos eléctricos. ¿Su reto? Las largas distancias.

34 **TOP 5**
Cinco productos de calidad destacada en nuestros comparadores online.

41 **IMPRESORAS**
Los modelos con tanque recargable disminuyen los costes por página para los que imprimen mucho.

44 **ORDENADORES PORTÁTILES**
Nuestros consejos sobre las tabletas y los ordenadores mejor adaptados para su uso en la universidad.

48 **FRIGOS Y COMBIS POR 500 €**
Los mejores frigoríficos de dos puertas y modelos combi que puede comprar si cuenta solo con un presupuesto ajustado.

**30**
Usar un coche eléctrico es barato; su precio, no tanto.

**44**
Potentes y ligeros, los portátiles ideales para ir a la Universidad.

**26**
Aire acondicionado portátil, un alivio para el calor.

## 4 GARANTÍAS

**DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES**
Los objetivos de OCU son informar, defender y representar a los consumidores, así como atender a sus socios y suscriptores.

**INDEPENDENCIA**
OCU es independiente de cualquier influencia económica o política. Los beneficios obtenidos de nuestras actividades se destinan al cumplimiento de nuestra misión.

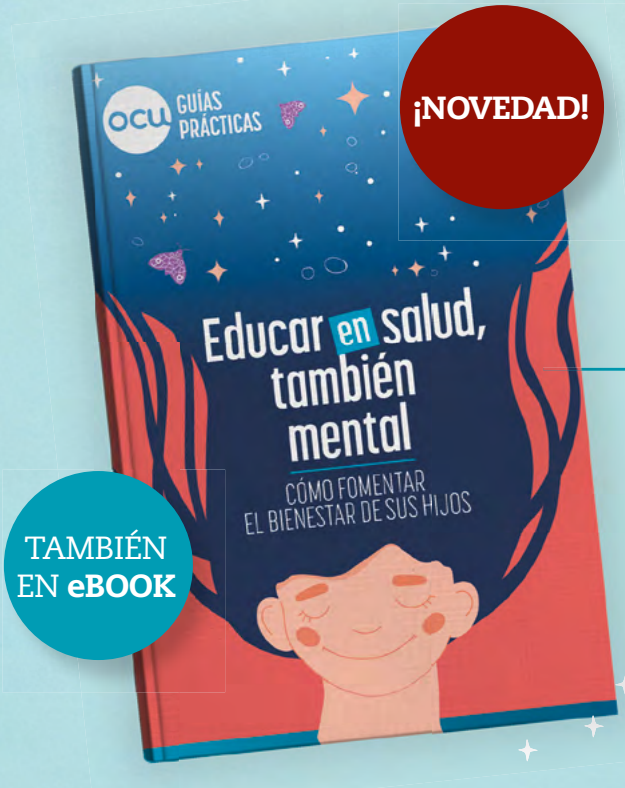
**SIN PUBLICIDAD**
Nuestras revistas no contienen ni una línea de publicidad pagada por fabricantes o comerciantes ni por intereses políticos o económicos.

**PROHIBICIÓN DE USO PUBLICITARIO**
Se prohíbe todo uso con fines publicitarios o comerciales de los artículos, del término Compra Maestra y del nombre de OCU. Su uso con otros fines requiere la autorización previa del editor.

## EN PANTALLA

**REVISTA DIGITAL**
Puede leerla en la tableta o en el móvil con la app OCU Digital disponible en Android e iOS

El prestigioso doctor en Psicología, **Javier Urra**, ha vuelto a colaborar con nosotros en la elaboración de esta guía. Sus conocimientos y experiencia nos demuestran que una mente sana se construye desde la infancia. Encontrarás una información rigurosa y detallada que te ayudará a cuidar la salud mental de tus hijos. Se incluyen, además, entrevistas con profesionales que nos hablan de situaciones y experiencias concretas, que te orientarán y servirán de ayuda frente a los problemas que te puedes encontrar durante la infancia y adolescencia de tus hijos.




¡NOVEDAD!

TAMBIÉN EN **eBOOK**

Ofrece a tus hijos la formación e instrumentos necesarios para que crezcan emocionalmente sanos.

**EDUCAR EN SALUD, TAMBIÉN MENTAL**
**Cómo fomentar el bienestar de sus hijos.**
Ref. G366 • ~~9,95 €~~

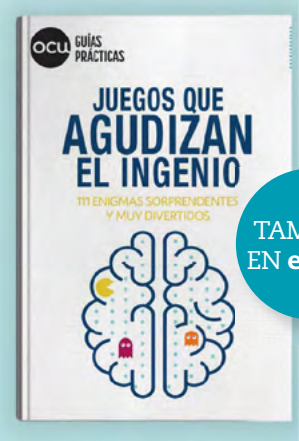
Descubre el catálogo completo en www.ocu.org/guiaspracticas

ocu GUÍAS PRÁCTICAS

SELECCIÓN ESPECIAL SOCIOS

# FOMENTA EL CUIDADO DE TU MENTE Y LA DE LOS TUYOS

Recuerda, además, que en julio puedes solicitar hasta 2 guías prácticas



TAMBIÉN EN **eBOOK**

**JUEGOS QUE AGUDIZAN EL INGENIO**
**111 enigmas sorprendentes y muy divertidos.**
Ref. G267 • ~~9,95 €~~

**100 EJERCICIOS**
**Para equilibrar cuerpo y mente.**
Ref. G361 • ~~9,95 €~~

**ASÍ FUNCIONA LA MEMORIA**
**Aprender, recordar y olvidar.**
Ref. G314 • ~~9,95 €~~

**GIMNASIA MENTAL**
**130 juegos para mejorar la memoria y la atención.**
Ref. G228 • ~~9,95 €~~

**En las Guías Prácticas de OCU, encontrarás siempre la información que te interesa.**
Como suscriptor de OCU cada mes puedes solicitar una guía práctica gratis*, ¡en julio dos!

## Pedir ahora tu Guía Práctica es cuatro veces más fácil, tú eliges:

- Puedes hacerlo a través de internet: **www.ocu.org/guiaspracticas**
- También puedes pedirla por teléfono: **913 009 156**
- O con tu smartphone, escaneando este **código BIDI**
- E incluso enviando este cupón por correo: **Apartado 905 F.D./2812696 28080 Madrid**

(No olvides tener a mano **tu número de socio** y el **código mensual**, es lo único que necesitas).

Tu Código mensual
**23071**

CM 0723

**NOMBRE Y APELLIDOS** _____

**NÚMERO DE SOCIO** ☐☐☐☐☐☐☐ / ☐☐

**ELIGE TU GUÍA PRÁCTICA DEL MES** (Versión ebook solo para pedidos por internet)

- ☐ Ref. G228 **GIMNASIA MENTAL** ~~9,95 €~~ **GRATIS***
- ☐ Ref. G248 **RECETAS SANAS Y SABROSAS** ~~9,95 €~~ **GRATIS***
- ☐ Ref. G267 **JUEGOS QUE AGUDIZAN EL INGENIO** ~~9,95 €~~ **GRATIS***
- ☐ Ref. G310 **PUEBLOS DE ESPAÑA** ~~9,95 €~~ **GRATIS***
- ☐ Ref. G314 **ASÍ FUNCIONA LA MEMORIA** ~~9,95 €~~ **GRATIS***
- ☐ Ref. G361 **100 EJERCICIOS** ~~9,95 €~~ **GRATIS***
- ☐ Ref. G366 **EDUCAR EN SALUD, TAMBIÉN MENTAL** (NUEVA) ~~9,95 €~~ **GRATIS***

*Tu Guía es gratuita y la recibirás en un plazo de unas 4 semanas. En concepto de gastos de gestión, tendrás que abonar solamente 1,95 € por cada guía a través de la domiciliación con la que pagas tu suscripción a las revistas. Efectivo no válido. Derecho de desistimiento: si al recibir tu pedido de Guías Prácticas no quedas satisfecho, podrás devolverlo en los 14 días naturales siguientes a su recepción, por correo a OCU Ediciones, S.A., C/Albarracín nº21 - 28037 Madrid.
Ya fuiste informado sobre las finalidades del tratamiento de tus datos y los derechos que te asisten en materia de protección de datos de carácter personal cuando nos facilitaste tus datos personales para ser suscriptor de nuestra revista. Si deseas recordarlos, entra en https://www.ocu.org/info/politica-privacidad
Empresa Registrada nº 2003/0363/13/28/V
Oferta válida hasta el 31/07/2023 y para mayores de 18 años.

CUPÓN GUÍA PRÁCTICA

EDITORIAL

**ILEANA IZVERNICEANU**
**RESPONSABLE DE RELACIONES INSTITUCIONALES Y PRENSA**

# Elecciones en vacaciones

El próximo 23 de julio, los ciudadanos estamos convocados de nuevo a las urnas. Se trata de una convocatoria atípica, en mitad del periodo vacacional, lo que ha provocado no pocos problemas a millones de familias para compaginar su más que merecido descanso con sus obligaciones y derechos en el proceso electoral. Pero, además de estos inconvenientes, el adelanto de la fecha de las elecciones ha tenido un efecto secundario indeseado para los consumidores de este país. En la recta final de su tramitación parlamentaria, las dos leyes más importantes de esta legislatura en materia de consumo han decaído con el decreto de disolución de las Cortes. Se trata del Proyecto de Ley de Atención de la Clientela y del Proyecto de Ley por la que se crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes. Estas dos leyes recogen mejoras sustanciales en la atención al cliente y en la tramitación de las reclamaciones de los servicios financieros que son, junto a las relacionadas con la energía, las más numerosas. Como en todos los procesos electorales, desde OCU hemos hecho llegar nuestras propuestas a los partidos que concurren a los comicios. Entre ellas, les hemos pedido que, antes de las elecciones, se comprometan públicamente a tramitar estas dos leyes en su estado actual cuando se constituyan las nuevas Cortes. De lo contrario, los consumidores verían de nuevo frustrado su derecho a ser atendidos por las empresas de servicios y presentar reclamaciones eficaces antes las entidades financieras que eviten los millones de demandas judiciales contra los bancos. Además, hemos dado traslado de una serie de propuestas para aumentar la protección de los consumidores, entre las que destacan la adopción de medidas urgentes y eficaces para facilitar el acceso a una vivienda digna y la creación de un registro de consumidores vulnerables que sirva para hacerles llegar a los que menos tienen las ayudas necesarias de una forma fácil y eficaz.

**Las leyes de Atención al Cliente y la de Autoridad de Defensa del Cliente Financiero se han quedado sin tramitar**

# AL DÍA

DERECHOS

## Más ayudas Moves III

### Se podrán pedir también para comprar vehículos seminuevos, como OCU había propuesto.

A finales de mayo, el Consejo de Ministros aprobó un cambio en los requisitos de acceso a las ayudas del plan Moves III (RD 266/2021) para la compra de coches eléctricos.
Entre los cambios aprobados, se encuentra uno que ha sido demandado por OCU en distintas ocasiones: que la subvención no se aplique solo a la adquisición de coches eléctricos nuevos, sino también a los de segunda mano. Con la modificación aprobada, se podrán pedir ayudas para la compra de vehículos seminuevos que lleven menos de 12 meses matriculados.
Aunque sigue siendo un requisito bastante restrictivo, es un paso en la buena dirección, pues no todos los consumidores se pueden permitir un vehículo nuevo con los precios tan altos que han alcanzado.
Junto a esto, se ha ampliado el número de vehículos para el que se pueden pedir las ayudas, con vista a la renovación de flotas comerciales.

moves III
Movilidad Eficiente & Sostenible

ACCIÓN OCU

# Adblue defectuoso, enemigo del motor

## Varios modelos de Peugeot y Citroën presentan un fallo en el depósito de este aditivo. OCU defiende a los conductores afectados.

OCU y las restantes organizaciones del grupo Euroconsumers han recibido numerosas reclamaciones relacionadas con el mal funcionamiento del sistema Adblue en coches con motores diésel de Citroën y Peugeot fabricados después de 2015. El problema se ha detectado gracias a la plataforma CICLE para compartir reclamaciones entre países.

AdBlue es un aditivo usado en vehículos diésel para reducir las emisiones. Los coches cuentan con un depósito especial que debe rellenarse con ese compuesto cuando se vacía, lo que normalmente sucede cada 10.000 o 15.000 km... Un fallo en el depósito impide al motor funcionar correctamente, lo que obliga a los usuarios a sustituirlo, con el gasto consiguiente, para poder usar el coche.

OCU, junto a otras asociaciones de consumidores, ha denunciado el caso, y ahora va a dar un paso más en defensa de los usuarios afectados. Los coches que sufren este fallo de diseño son de las marcas Citroën, Peugeot y Opel, pertenecientes al grupo PSA. El fabricante y los talleres oficiales conocen el problema y saben que no es responsabilidad del usuario... pero al final es el consumidor quien paga una reparación que cuesta más de 1.000 euros y, además, se queda sin poder usar su coche durante el tiempo que dure la reparación.

Si compró su coche Citroën, Peugeot u Opel después de 2015 y lo tiene estropeado o ha tenido que gastarse ya un buen dinero en la reparación (el arreglo suele costar entre 800 y 1.200 euros), OCU va a pelear para que el fabricante les compense. Inscríbase en la campaña y le ayudaremos: solo tiene que dejar sus datos en el formulario y elegir el modelo de coche con el que tuvo el problema. Si ya pagó por el arreglo de su coche, guarde las facturas y presupuestos. Apúntese en:

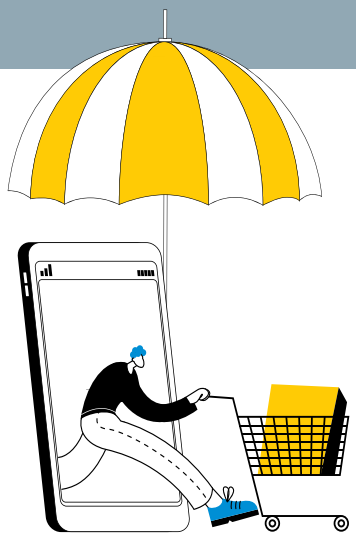
**www.ocu.org/acciones-colectivas/adblue**

# MUNDO CONSUMIDOR

**La actualidad más relevante del movimiento de consumidores en Europa y en el resto del mundo**

### Las plataformas online, responsables de la seguridad

El 10 de mayo se publicó el nuevo Reglamento que desarrolla la Directiva 2001/95/CE, una norma que exige que todos los productos de consumo sean seguros y que las autoridades actúen contra los productos peligrosos e intercambien información en el sistema de intercambio Rápido de información de la Unión Europea (RAPEX). La aparición de nuevas tecnologías y el peso cada vez mayor de la venta online hacía necesario actualizar esta directiva de 1995. OCU ha participado en los grupos de trabajos organizados por el BEUC y ANEC y en reuniones con parlamentarios españoles y europeos para que la revisión considerase aspectos nuevos para la seguridad de los usuarios.



Una novedad importante del nuevo Reglamento es que las plataformas que ofrecen productos online deben habilitar un punto único de contacto para que los consumidores se comuniquen rápidamente con ellos en relación con problemas de seguridad de los productos. También detalla las obligaciones de fabricantes, representantes, importadores y distribuidores y establece requisitos de trazabilidad para algunos productos que pueden originar accidentes.

Aunque no se han atendido todas nuestras peticiones, la actuación coordinada de las organizaciones europeas ha conseguido incorporar al Reglamento algunas de nuestras demandas más relevantes.

SOSTENIBILIDAD

# Francia prohíbe los vuelos cortos

## Eliminan los vuelos nacionales cuando se pueda llegar en tren en menos de dos horas y media.

El avión es el medio de viaje con mayor impacto ambiental por pasajero y km: emite tres veces más $CO_2$ que un coche y veinte veces más que el tren. Además, el consumo de energía y la contaminación es proporcionalmente mayor en los vuelos cortos, ya que el pico máximo se produce durante el aterrizaje y el despegue. Por eso, apoyamos que se fomenten las opciones de transporte más sostenibles, pero antes de aplicar medidas drásticas hay que crear infraestructuras para moverse sin contaminar y a buen precio.

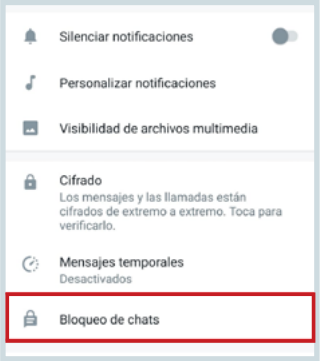
En España, hay una red de alta velocidad desarrollada, pero todavía no ha llegado a algunas regiones y su diseño radial dificulta los trayectos transversales, obligando a hacer transbordos. En el transporte regional, se han suprimido o reducido frecuencias en algunos trayectos de media distancia, lo contrario a esta filosofía. Solo con una red ferroviaria completa y asequible se puede avanzar en esta dirección.

TECNOTRUCO

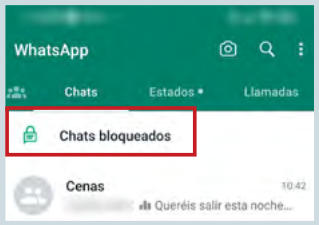
# Bloquear chats y corregir en Whatsapp

## La última actualización de la popular app de mensajería incluye nuevas funciones interesantes: proteger conversaciones y editar mensajes.

Algunas conversaciones que mantenemos en Whatsapp deseamos que sean privadas y queremos protegerlas si alguien nos roba el móvil o nos lo "cotillean" en algún momento. La nueva actualización que ya se puede descargar incorpora una función de bloqueo que permite hacerlo, exigiendo que se introduzca la huella dactilar o el reconocimiento facial para poder leer los mensajes.




**1** Para activar el bloqueo, primero hay que selecionar el chat y pulsar sobre el nombre. Aparecerá un menú con varias opciones que ahora también incluye la de "Bloquear". Al seleccionar esa última opción, el móvil pedirá la huella o el Face ID para poder leer esa conversación y en la pantalla aparecerá la confirmación del bloqueo.




**2** Para saber qué chats tiene bloqueados, entre en la pestaña "Chats" y seleccione la opción de "Chats bloqueados", que está en la cabecera del listado de chats. Si quiere leer la conversación, tendrá que usar su huella.

**3** Y otra novedad muy interesante es que se podrán corregir los mensajes ya enviados en lugar de tener que borrarlos y enviarlos de nuevo. Para hacerlo, debe seleccionar el mensaje que quiere editar mediante una pulsación larga sobre él. Una vez seleccionado, pulse el icono de los 3 puntos que se encuentra arriba y a la derecha del chat. Aparecerá un menú con la opción editar y ¡ya solo tiene que modificar el texto!

SERVICIOS OCU

# App OCU Digital

## Ahora incluye más funciones y acceso rápido a todos los servicios de OCU. Descárguela y regístrese como socio.

OCU Ha renovado su aplicación OCU Digital, añadiendo el acceso a todos los productos y servicios de OCU. Desde la app, que está disponible en Google Play y App Store, se puede acceder muy fácilmente a:

1 Las revistas, con los artículos adaptados a la pantalla del móvil y nuevas funciones: imágenes, vídeos y gráficos interactivos para ofrecerle una nueva experiencia de lectura.

2 Los comparadores, para ayudarle a elegir los mejores productos y servicios de cada categoría.

3 Las ventajas exclusivas que ofrecemos a nuestros socios.

4 Asesoría, acceso a nuestro servicio de asesoría especializada.

5 Movilízate: las campañas, compras colectivas, acciones judiciales que emprende OCU y a las que puede sumarse.

6 Las últimas noticias: alertas, consejos, las novedades de www.ocu.org, para estar siempre al día.

7 Guías prácticas: consulta el catálogo completo.

La descarga de la aplicación es gratuita y, como socio de OCU, solo tiene que estar registrado en la web de OCU y entrar en la aplicación con el mismo usuario y contraseña para poder acceder a los servicios y disfrutar de todas las ventajas.

Los usuarios que no sean suscriptores de OCU, pueden consultar interesantes informaciones y adquirir números de las revistas o guías en la propia app.

# NO LO HAGA

**Dejar abierta la boquilla de los limpiadores**

**RIESGO DE PULVERIZAR EN LOS OJOS**

Los limpiadores suelen contener sustancias químicas agresivas. En los pulverizadores, si no se cierra la boquilla (posición OFF), el riesgo es que se apriete el gatillo involuntariamente al cogerlo de nuevo, rociando a alguien próximo con probabilidad de alcanzar la cara o los ojos o de que un niño se rocíe a sí mismo. La mayoría de los limpiadores e insecticidas, como los alcoholes de los limpiacristales o los tratamientos para las plantas, provocan irritación en contacto con los ojos. Los ácidos de algunos limpiabaños o limpia WC y los productos cáusticos como los limpiahornos causan lesiones oculares graves. Por eso, todos llevan una posición ON/OFF y es importante que el consumidor la utilice.

!

CONSUMO

# Entradas falsas

## Adquirir entradas para conciertos y festivales en páginas web no oficiales implica riesgos y es poco aconsejable.

Centenares de personas que habían pagado un alto precio para asistir al primer concierto del grupo Coldplay en la Ciudad Condal se quedaron a las puertas del recinto porque resultó que las entradas eran falsas. Cuando se pusieron a la venta OCU ya alertó de que se habían vendido más de 200.000 entradas en solo unos minutos.

Desafortunadamente, esta triste imagen es probable que se repita en algunos de los conciertos y festivales que se celebrarán en España a lo largo del verano. Las malas prácticas en las páginas de reventa recogidas por OCU son muy variadas: comisiones abusivas, entradas falsas (ya vendidas antes a otras personas), precios tres o cuatro veces superiores a los oficiales, procesos de compra que finalizan abruptamente sin entrada y con el dinero cobrado, etc. Todo esto pone de relieve la deficiente regulación de este tema y la desprotección de los consumidores. Por ello OCU solicita al Ministerio de Consumo que desarrolle normas específicas que regulen la reventa de entradas online, limitando la compraventa de entradas online por titular con el fin de controlar y reducir la posterior reventa.

Mientras tanto, OCU advierte a los consumidores de los riesgos de comprar entradas en la reventa y aconseja acudir a los centros de venta oficiales para evitar fraudes. Además, en caso de cancelación, solo se recuperará el precio original, no el de reventa.

ALERTA

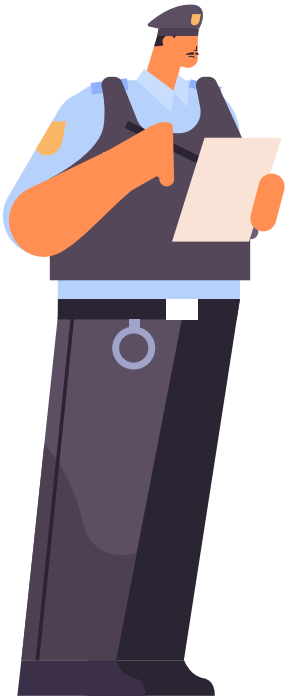
# Phishing OCU

## Circulan correos maliciosos en los que se suplanta a OCU.

OCU lleva mucho tiempo alertando de ciberdelincuentes que usan correos electrónicos, SMS, whatsapp o códigos QR para hacerse pasar por empresas u organismos y tratar de robar datos a los consumidores o, en el peor de los casos, su dinero. En esta ocasión, son las siglas de OCU las que se han utilizado con intenciones fraudulentas.

El engaño consiste en un correo electrónico con asunto "Denuncia contra su empresa mediada por la OCU". En el mensaje se informa al destinatario de que ha sido objeto de una denuncia ante nuestra organización, y de que para resolverla debe acceder a un botón con un enlace... donde está la trampa.

OCU ha denunciado esta suplantación al INCIBE y Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado para que tomen medidas.



MOVILIDAD

# 10 cosas por las que pueden multar

Saltarse las normas de tráfico puede suponer una sanción, pero hay cosas que tal vez haga sin saber que son punibles. Tome nota:

1 Conducir con poca o con demasiada ropa: el Reglamento General de Circulación obliga a que la ropa permita mantener una adecuada libertad de movimientos. Un abrigo muy grueso, ir sin camiseta o conducir con chanclas pueden impedir maniobrar con seguridad y suponer entre 80 y 200 euros de multa.

2 Tirar objetos por la ventanilla: lo prohíbe el Reglamento, así como depositar objetos en la vía. Arrojar colillas puede suponer la retirada de 6 puntos y una sanción de 500 euros.

3 Sujetar el móvil con la mano: aunque no esté llamando ni usándolo, sujetarlo con la mano supone hasta 200 euros y 6 puntos.

4 Lavar el coche en la calle: está prohibido lo mismo que cambiar el aceite. La multa depende de los ayuntamientos y puede llegar a 1.000 euros si se arrojan residuos peligrosos.

5 Usar el claxon sin motivo justificado: si no hay que advertir de ningún peligro, pitar puede acarrear 80 euros de sanción.

6 Dejar el coche aparcado en la calle muchos días: aunque no suelen sancionar, en muchas ordenanzas municipales existe un límite de tiempo de estacionamiento en la calle.

7 Comer mientras conduce: puede impedir mantener la atención permanente a la conducción, sancionable con 80 euros.

8 Conducir con una mano o con el brazo en la ventanilla: no mantener la posición de conducción adecuada, con ambas manos en el volante, es sancionable con 80 euros.

9 Circular por el carril izquierdo o central si el derecho está libre: en autovías y autopistas, propicia las maniobras peligrosas, por lo que está sancionado con 200 euros.

10 Cruzar fuera de pasos de peatones, andar por autovías...: por el arcén de la autovía o el lado derecho de la carretera supone multa de 80 euros; cruzar en rojo o caminar por un carril bici pueden suponer 200 euros de multa.

ELECTRODOMÉSTICOS

# ¿A qué grados seco la ropa?

Si el tiempo está despejado, lo mejor es tender la ropa al aire libre. En zonas de humedad alta, sin embargo, se suele alargar mucho el secado. Para secar más rápido, una secadora puede ser la solución. Lo primero es mirar las etiquetas de la ropa, porque hay prendas que no admiten secado a máquina. Y siempre, seleccione bien la temperatura:

- Seda: programa de prendas delicadas a una temperatura no superior a 30 °.
- Algodón: para vaqueros, albornoces o toallas no debemos superar los 70 °.
- Poliéster y fibras sintéticas: no superar los 50 ° y alargar el tiempo si hace falta.
- Lana: mejor secarlas al aire ya que el calor puede encogerlas. En la secadora, poner una temperatura baja durante unos minutos.
- Delicadas: encajes o sedas finas es preferible secarlas al aire para evitar daños.
- Prendas de bebé: seleccionar temperaturas medias durante un tiempo corto.
- Edredones: usar temperaturas medias para evitar daños en el relleno y alargar el secado si el relleno es de plumas.

En Barcelona y Murcia pagan una media de 500 euros anuales por el agua; en Guadalajara, 164 euros. Cada localidad puede fijar sus precios, pero OCU reivindica que en todas ellas se garantice un consumo mínimo por persona a precios asequibles.

Texto **Cristina Olmeda**

# Agua a un precio asequible para todos

twitter.com/byneontelegram
ENLACE AL CANAL
twitter.com/byneontelegram
escanea el código QR:

El agua es absolutamente imprescindible para la vida, pero se trata de un recurso escaso que no conviene usar a lo loco. Los ayuntamientos son los responsables de proporcionar el abastecimiento de agua a los ciudadanos y también les corresponde fijar las tarifas del servicio, del que pueden encargarse directamente o bien prestarlo a través de una empresa privada o una empresa mixta.

### Un difícil equilibrio y bloques dispares

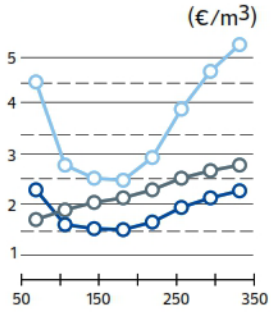
Ponerle precio al agua es complicado. Por un lado, la ley exige que se cubran los gastos del servicio, pero además hay que buscar un equilibrio para que todos los residentes puedan pagar el agua, aunque tengan ingresos bajos, al mismo tiempo que se penaliza el despilfarro del preciado líquido. Las perspectivas para el futuro, con periodos de sequía más frecuentes, hacen especialmente necesario promover el ahorro. En la práctica, cada localidad fija las tarifas a su aire. ¿Cómo son y dónde se paga más por el agua?

OCU ha consultado las tasas de agua en todas las capitales de provincia, junto a ▶

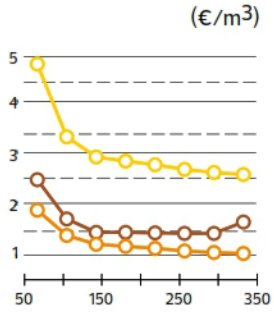
**El diseño de los bloques de consumo no siempre consigue premiar el ahorro y penalizar el derroche**

## EL PRECIO DEL M³ PARA DIFERENTES PERFILES

**Penalizar los consumos más elevados**
En algunas ciudades, consumir más sí resulta proprcionalmente más caro por m³, lo cual estimula a los usuarios a intentar ahorrar en lo posible.

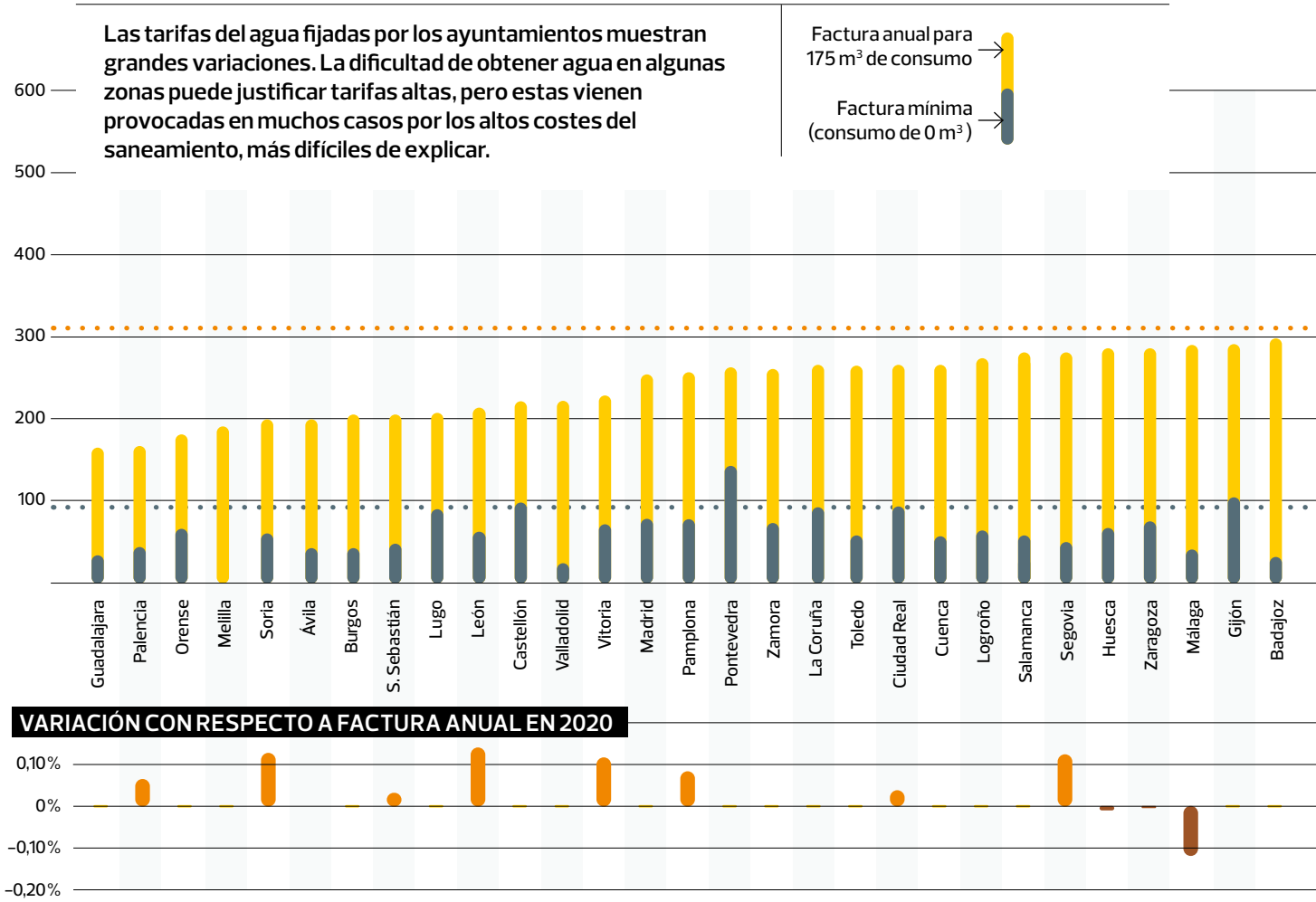



**Costes fijos que no fomentan el ahorro**
Los elevados costes fijos de algunas ciudades, al diluir el efecto de penalizar los consumos más elevados con bloques, desincentivan el ahorro.



# DE 164 A 520 EUROS ¿UNA DIFERENCIA RAZONABLE?

**Las tarifas del agua fijadas por los ayuntamientos muestran grandes variaciones. La dificultad de obtener agua en algunas zonas puede justificar tarifas altas, pero estas vienen provocadas en muchos casos por los altos costes del saneamiento, más difíciles de explicar.**




► las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla y también en Vigo y Gijón, un total de 54 municipios. Los precios se han recogido durante el mes de abril y mayo de 2023.

La mayoría de ellas aplica una política de bloques de consumo: un primer bloque que comprende cierto número de metros cúbicos a un precio más bajo y una serie de bloques sucesivos a distintos precios. Cada localidad decide en cuántos bloques dividir su tarifa, cuántos metros cúbicos se incluyen en cada bloque y a qué precio se pagan. En Cáceres, por ejemplo, se distinguen hasta 8 bloques diferentes, mientras hay ciudades con tres o cinco bloques y Pamplona o San Sebastián tienen tarifas lineales.

El precio más bajo del primer bloque se debería aplicar a un consumo esencial. Dependiendo de la fuente, este se sitúa entre 50 y 100 litros por persona y día (la media española es de 133 litros según el INE). Por lo tanto, el primer bloque debería incluir unos 30 m³ al año por persona y en torno a 100 m³ para un hogar de 3 personas. En 18 ciudades, el primer bloque ya supera, a veces muy ampliamente, los 100 m³ y casi nunca tiene en cuenta cuántas personas viven en la casa. Además, su precio pocas veces responde a la idea de tarifa asequible para un consumo esencial.

Algunas ciudades optan por incluir un cierto consumo en el coste fijo del servicio, pero viendo sus facturas, eso tampoco implica abaratar el importe del recibo.

Cuando se trata de penalizar el derroche, es frecuente que en la práctica el m³ consumido resulte más barato cuando se gasta más, lo cual anula el objetivo que se persigue con los bloques.

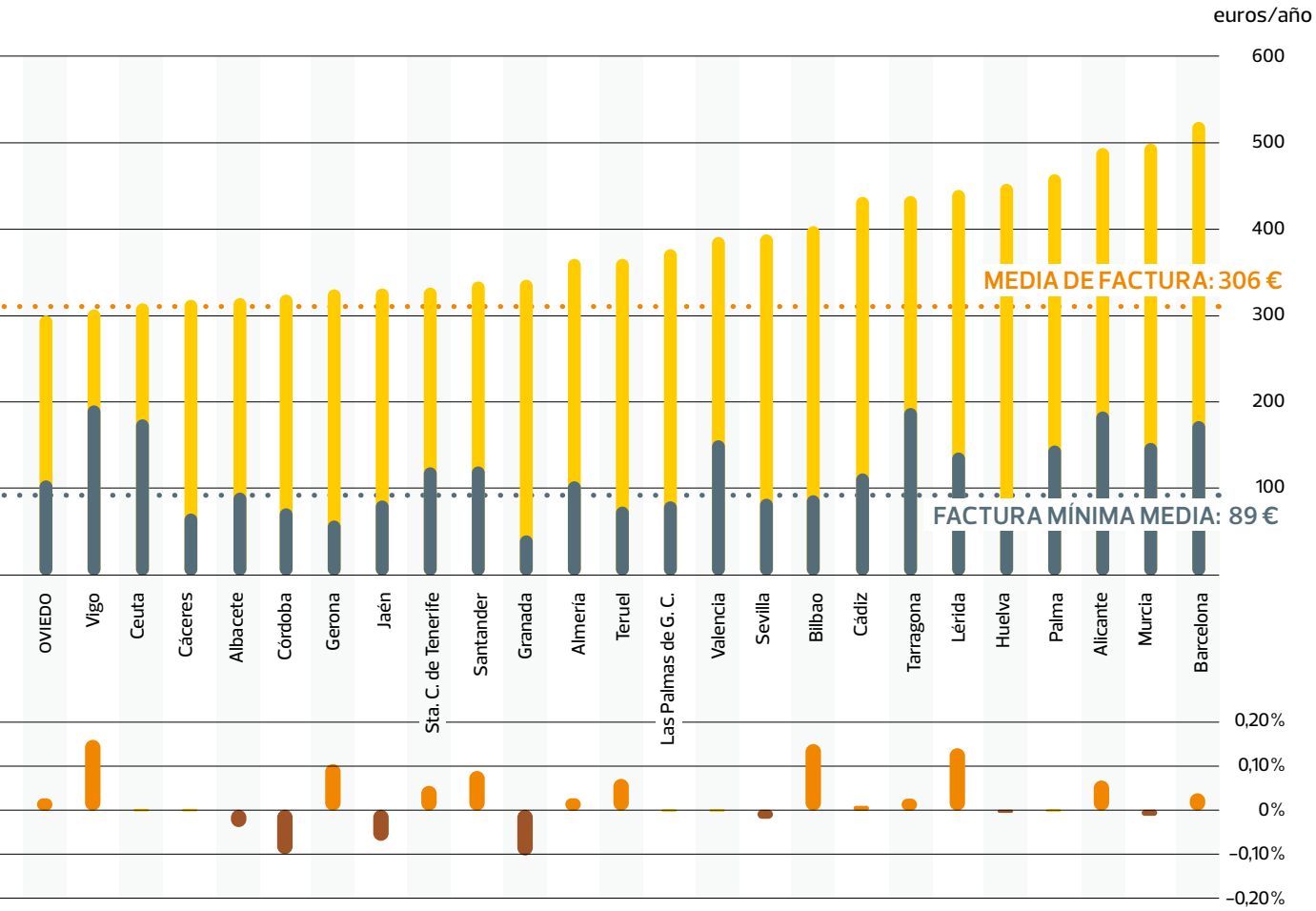
## Recibos complejos con varios servicios

Para complicar aún más las cosas, en las facturas se incluyen los costes de distintos servicios del ciclo del agua, que no se llaman igual en todas las ciudades ni tienen el mismo peso dentro de la factura:

- El coste de captar el agua, tratarla para asegurar que sea potable y distribuirla hasta los hogares suele figurar como "Suministro", pero también se puede desglosar en "Abastecimiento", "Aducción", "Distribución"...).
- La factura también incluye el coste de recoger el agua de los desagües: suele aparecer como "Alcantarillado" o "Saneamiento".
- Finalmente, es necesario depurar las aguas residuales, lo que puede aparecer como "Depuración" o dentro de "Saneamiento".

Por término medio, el 54 % de la factura final estaría conformada por gastos relativos al suministro, un 45 % por los relacionados con saneamiento y un 1 % por el equipo de medida o contador. Sobre estos importes, se aplica, cuando procede, el IVA del 10 % (excepto para alquiler de contador, que es 21 %). Como es habitual en los suministros, se cobra un importe fijo por disponer del servicio y otra parte variable según consumo.

También es frecuente que se apliquen cánones provinciales o autonómicos para




sufragar gastos concretos. El más común es el que cargan algunas comunidades autónomas para sufragar los costes de depuración de las aguas. Las notables diferencias en los gastos de saneamiento son responsables en buena medida de la disparidad de tarifas entre unas ciudades y otras, algo que difícilmente se justifica dado que la labor de una empresa depuradora no debería diferir mucho de un lugar a otro. Además, al facturar esos costes, algunas ciudades aplican mínimos y bloques diferentes que para otros conceptos de la factura, lo que agrava la dificultad para entender los recibos.

**La factura media anual para un hogar de tres personas es 306 euros al año, un 2,2 % más cara que en 2020**

### Pagar hasta tres veces más

Tras estimar la factura anual para 175 m³, el consumo medio de un hogar de 3 o 4 personas, vemos que las diferencias son más que llamativas. Mientras que los habitantes de Guadalajara pagan 164 euros por ese consumo, en Barcelona la factura sube a 520 euros, más del triple. También en Alicante (490 euros) y en Murcia se quedan rozando esa cifra (495 euros), a pesar de que en esta última ciudad las tarifas han experimentado una pequeña bajada respecto a las de 2020.

Las dificultades de abastecimiento justifican que las ciudades de la cuenca mediterránea cobren precios más altos por el suministro, pero esto requiere diseñar cuidadosamente la tarifa para que no suponga una carga excesiva a quien hace un consumo razonable del recurso.

### Mínimos altos desaniman el ahorro

La factura media en las ciudades estudiadas es de 306 euros y hay bastantes ciudades con facturas en torno a esa cifra, pero una mirada más atenta descubre alguna diferencia importante entre ellas: Badajoz (296 euros/año) y Vigo (305 euros/año) tienen facturas anuales bastante parecidas en importe, pero en Vigo se pagan 195 euros como mínimo por disponer del servicio, mientras que en Badajoz ese coste mínimo es de tan solo 32 euros. Algo parecido ocurre en Ceuta, con una factura que se ajusta a la media, pero un mínimo que se dispara hasta los 179 euros, más elevado del habitual.

Cobrar un importe mínimo muy alto, que en algunas ciudades incluye un cierto número de metros cúbicos, es una política tarifaria que no incentiva el ahorro de agua, pues los consumidores saben que van a pagar cierto importe sí o sí. Además, penaliza a las viviendas que no se usan todo el año. ▶

## POCA AYUDA PARA INGRESOS BAJOS

**FACTURA ANUAL 175 M³**

Con descuento por bajos ingresos — Sin ayudas para colectivos

**Este es el efecto de las ayudas para personas con ingresos bajos en las tres ciudades más caras y más baratas del estudio: tras aplicar los descuentos, el importe de la factura sigue siendo alto.**

| BARCELONA | ALICANTE | MURCIA |
|---|---|---|
| Descuento del **29 %** | Descuento del **20 %** | Descuento del **5 %** |
| 369 € **520 €** | 392 € **490 €** | 470 € **495 €** |

| ORENSE | PALENCIA | GUADALAJARA |
|---|---|---|
| Sin bonificación | Sin bonificación | Sin bonificación |
| 180 € **180 €** | 166 € **166 €** | 164 € **164 €** |

### Estabilidad en los precios

El importe de la factura media en estos últimos tres años registra un ligero incremento del 2,2 %. En conjunto 22 ciudades subieron alguno de los conceptos, 10 bajaron sus precios y 22 municipios los mantuvieron.

Entre las subidas más destacadas encontramos la de Bilbao con un 16 %, donde han subido todos los concepto menos el alcantarillado, y en Vigo con un 15 %. En Barcelona también ha habido un incremento que la lleva a tener, en estos momentos, el agua más cara de todo nuestro estudio.

Los descensos de precios más llamativos se han producido en localidades andaluzas al retirarse, de forma temporal por la crisis, el canon de saneamiento gestionado por la comunidad autónoma, aunque en alguna localidad no se aprecie mucho el efecto o se haya diluido al compensarlo las subidas de otros conceptos.

**Las tarifas para personas de bajos ingresos no existen en todas las ciudades o no representan rebajas muy apreciables**

### Bonificaciones para vulnerables

En realidad, cobrar el agua muy barata puede no ser la estrategia correcta, ya que no conviene incentivar el consumo irresponsable, pero hay que asegurar que todos los usuarios puedan acceder a cierta cantidad a un precio razonable. El sistema de tarifas por bloques persigue ese objetivo, aunque puede suponer una penalización para los hogares donde residen más personas. Para paliar esta situación, existen tarifas sociales para el agua, al estilo del bono social eléctrico, con la diferencia de que cada ciudad las diseña con sus propios requisitos y descuentos.

Una de las bonificaciones más extendidas es la de "familias numerosas", que en algunas ciudades se completa o se sustituye por tarifas adaptadas teniendo en cuenta las personas que residen en la vivienda. Vigo, por ejemplo, ha modificado su sistema de bloques de manera que se amplían de forma automática según las personas empadronadas, sin necesidad de hacer una solicitud. Tampoco es raro que, además de ser familia numerosa, se exija cumplir un requisito de ingresos, como en Cuenca y Huesca. Sin embargo, el concepto de consumidor vulnerable no ha llegado a este servicio. Hay bonificaciones para algunos colectivos con bajos ingresos, pero ni están presentes en todas las ciudades ni el ahorro que suponen es realmente significativo. Los descuentos en las ciudades caras, pese a ser mayores, pueden no impedir que la factura sea mucho más elevada que en otras. ■

## PIDE

### UN CONSUMO MÍNIMO PROTEGIDO Y BLOQUES COHERENTES

El agua es un bien imprescindible por lo que es responsabilidad del Estado garantizar el acceso a ella para todos los ciudadanos. La ONU estima que para pagar el consumo imprescindible de agua no se deberían invertir más allá del 3 % de los ingresos del hogar. Por ello, OCU pide:

- Facilitar que a los hogares vulnerables se les aplique una tarifa justa y similar en todo el país con una única estructura de tarifas.

Además, como hemos visto, las tarifas del agua son de difícil comprensión y se aplican sistemas con criterios muy heterogéneos según la ciudad, algo que se debería revisar trabajando para lograr:

- Una armonización del sistema de bloques de consumo que los haga más justos y más fáciles de comunicar a toda la población.

En concreto, sería necesario:

– Reducir el número de bloques a 3 o 4 como máximo.
– Establecer un primer bloque a un precio muy ajustado que cubra el consumo básico indispensable y que se ajuste por número de residentes en la vivienda.
– Reducir los elevados costes fijos que aplican algunas ciudades trasladándolo a los bloques de consumos más elevados.

- Por otro lado, corresponde a los ayuntamientos hacer un buen mantenimiento de las infraestructuras para reducir las pérdidas de agua en la distribución y llevar a cabo campañas de concienciación que potencien el ahorro.

# Benditos cachivaches

Forman el ejército de pequeños electrodomésticos que tienen por misión hacernos la vida doméstica más cómoda y agradable. Pero para que respondan a esa expectativa son precisas dos cosas. Por un lado, que desempeñen su función de manera satisfactoria. Por el otro, que sean fiables y no sufran averías serias o reiteradas. Y con el propósito de saber qué marcas reúnen esas cualidades por encima de las demás, hemos pedido a los socios de OCU y de organizaciones de consumidores de Bélgica, Francia, Italia y Portugal que nos cuenten qué tal les ha ido con aquellos aparatos que tienen o han tenido hasta hace poco en casa. Como siempre, su participación ha sido extraordinaria y nos han proporcionado una información única: piense solamente en el valor que suele usted dar a la experiencia real con un producto y ahora multiplíquela por nuestras 84.252 respuestas.

Un año más nos vemos gratamente sorprendidos por el buen hacer de la mayoría de fabricantes de pequeños electrodomésticos, que logran producir aparatos a la vez resistentes y satisfactorios

Texto **Ocu-Compra Maestra**

### Fiables como un robot de cocina

Como de costumbre, en estas páginas presentamos una selección de los resultados obtenidos, en este caso compuesta por aquellos electrodomésticos que experimentan un momento dulce de ventas (como las freidoras de aire o los aspiradores escoba) o mantienen un buen tono comercial en los últimos años como los robots de cocina. En este último caso, puede que se deba entre otros motivos a su buen desempeño: la Thermomix, gran dominadora de este segmento de mercado, es la marca que obtiene mejor nota de toda nuestra encuesta. Pero otras marcas de robots no le van mucho a la zaga y, algo llamativo, ninguna baja de las cinco estrellas en fiabilidad.

No es, sin embargo, un hecho anómalo. El pequeño electrodoméstico se distingue en general por su robustez y en la mayoría de categorías priman las marcas que consiguen la máxima calificación. En las cafeteras ▸

## Freidoras de aire

| | ÍNDICE | |
|---|---|---|
| | Fiabilidad | Satisfacción |
| PHILIPS | ★★★★★ | 87 |
| INNSKY | ★★★★★ | 87 |
| COSORI | ★★★★★ | 86 |
| PRINCESS | ★★★★ | 86 |
| XIAOMI | ★★★★★ | 85 |
| MOULINEX | ★★★★ | 85 |
| TEFAL | ★★★★ | 83 |
| TRISTAR | ★★★★★ | 81 |
| SILVERCREST | ★★★★★ | 81 |
| CECOTEC | ★★★★★ | 78 |

**PROBLEMAS MÁS FRECUENTES**

- **6%** Asa de la cesta
- **5%** Mecanismo giratorio
- **5%** Botones/ Interruptores

## Robots de cocina

| | ÍNDICE | |
|---|---|---|
| | Fiabilidad | Satisfacción |
| THERMOMIX (Vorwerk) | ★★★★★ | 91 |
| MOULINEX | ★★★★★ | 85 |
| KENWOOD | ★★★★★ | 84 |
| MONSIEUR Cuisine (Lidl) | ★★★★★ | 82 |
| TAURUS | ★★★★★ | 82 |
| CECOTEC | ★★★★★ | 78 |

**PROBLEMAS MÁS FRECUENTES**

- **14%** Botones/ Interruptores
- **11%** Accesorios
- **10%** Balanza

## Cafeteras de cápsula

| | ÍNDICE | |
|---|---|---|
| | Fiabilidad | Satisfacción |
| DELONGHI | ★★★★★ | 85 |
| KRUPS | ★★★★ | 84 |
| NESPRESSO | ★★★★★ | 84 |
| PHILIPS (Senseo) | ★★★★★ | 83 |
| BOSCH (Tassimo) | ★★★★★ | 80 |

**PROBLEMAS MÁS FRECUENTES**

- **13%** Fugas
- **8%** Botones/ Interruptores
- **6%** Bomba

## Microondas

**PROBLEMAS MÁS FRECUENTES**

- **9%** Botones
- **7%** Display
- **6%** Luz interior
- **5%** Puerta

| | ÍNDICE | |
|---|---|---|
| | Fiabilidad | Satisfacción |
| MIELE | ★★★★★ | 90 |
| PANASONIC | ★★★★★ | 89 |
| WHIRLPOOL | ★★★★★ | 87 |
| MOULINEX | ★★★★ | 87 |
| SIEMENS | ★★★★★ | 87 |
| SHARP | ★★★★★ | 87 |
| BALAY | ★★★★★ | 87 |
| LG | ★★★★★ | 86 |
| ORBEGOZO | ★★★★★ | 86 |
| SAMSUNG | ★★★★★ | 86 |
| BOSCH | ★★★★★ | 86 |
| DAEWOO | ★★★★★ | 86 |

| | ÍNDICE | |
|---|---|---|
| | Fiabilidad | Satisfacción |
| BECKEN | ★★★★★ | 85 |
| OK. | ★★★★★ | 85 |
| ELECTROLUX | ★★★★ | 84 |
| AEG | ★★★★★ | 84 |
| IKEA | ★★★★★ | 84 |
| CATA | ★★★★★ | 84 |
| SAIVOD | ★★★★ | 84 |
| DELONGHI | ★★★★ | 83 |
| QILIVE | ★★★★★ | 83 |
| SILVERCREST | ★★★★ | 83 |
| CANDY | ★★★★★ | 83 |
| BLUESKY | ★★★★★ | 83 |

| | ÍNDICE | |
|---|---|---|
| | Fiabilidad | Satisfacción |
| SEVERIN | ★★★★★ | 82 |
| MANDINE (Carrefour) | ★★★★★ | 82 |
| TEKA | ★★★★ | 82 |
| FAGOR | ★★★★ | 82 |
| TAURUS | ★★★★ | 80 |
| SELECLINE | ★★★★★ | 80 |
| CORBERÓ | ★★★★★ | 80 |
| ZANUSSI | ★★★★ | 79 |
| BEKO | ★★★★★ | 79 |
| AUCHAN | ★★★★ | 77 |
| CECOTEC | ★★★★★ | 75 |
| KUNFT | ★★★★★ | 73 |

## Los accesorios son uno de los aspectos problemáticos en algunos aparatos como los robots de cocina o los aspiradores escoba

### Planchas

| | ÍNDICE Fiabilidad | ÍNDICE Satisfacción |
|---|---|---|
| SIEMENS | ★★★★★ | 87 |
| PHILIPS | ★★★★★ | 83 |
| TEFAL | ★★★★ | 82 |
| ROWENTA | ★★★★ | 82 |
| RUSSELL Hobbs | ★★★★★ | 82 |
| BRAUN | ★★★★★ | 81 |
| MOULINEX | ★★★★ | 81 |
| SOLAC | ★★★★ | 81 |
| BOSCH | ★★★★★ | 80 |

| | ÍNDICE Fiabilidad | ÍNDICE Satisfacción |
|---|---|---|
| SILVERCREST | ★★★★ | 80 |
| TAURUS | ★★★★ | 80 |
| UFESA | ★★★★★ | 79 |
| DELONGHI | ★★★★ | 79 |
| FAGOR | ★★★★ | 77 |
| AEG | ★★★★★ | 77 |
| CECOTEC | ★★★★★ | 77 |
| CARREFOUR Home | ★★★★ | 75 |
| JATA | ★★★★ | 74 |

**PROBLEMAS MÁS FRECUENTES**

**11%** Suela dañada o sucia

**10%** Partículas de cal

**10%** Fugas

### Aspiradores escoba

| | ÍNDICE Fiabilidad | ÍNDICE Satisfacción |
|---|---|---|
| DYSON | ★★★★★ | 85 |
| TAURUS | ★★★★ | 80 |
| BOSCH | ★★★★★ | 78 |
| ROWENTA | ★★★★★ | 78 |
| AEG | ★★★★★ | 77 |
| ELECTROLUX | ★★★★★ | 77 |
| HOOVER | ★★★★★ | 74 |
| CECOTEC | ★★★★ | 73 |
| SILVERCREST | ★★★ | 72 |

**PROBLEMAS MÁS FRECUENTES**

**18%** Batería

**13%** Motor

**10%** Accesorios

de cápsulas, por ejemplo, Krups es la única que está un peldaño por debajo del resto y solo entre los aspiradores de escoba encontramos un fabricante que no consiga al menos las cuatro estrellas que representan una buena fiabilidad. Se trata de Silvercrest, la marca de Lidl para aparatos domésticos, que en cambio sí está entre las más fiables en freidoras de aire.

### Buenas calificaciones por norma

Solemos insistir en que la fiabilidad de una marca responde a criterios lo más objetivos posibles: pedimos a los usuarios que nos señalen la cantidad de averías que ha sufrido un aparato y de qué tipo. Y evidentemente penalizamos tanto que en una determinada marca sean habituales como que sean graves. Este análisis, además, nos permite detectar ciertas flaquezas de algunos productos y fabricantes. Por ejemplo, que en los microondas lo que más falla son los botones y controles y que Moulinex, Fagor o Teka son las marcas que los padecen por encima de la media. O que el talón de Aquiles de las planchas son las fugas y los problemas con las partículas de cal y que Rowenta en ambos casos y Tefal solo en el segundo los sufren más de lo normal. Aunque como casi siempre que están de por medio, el tipo de percances más prevalentes son los causados por las baterías en los aspiradores de escoba. Por fortuna, no hemos detectado que ninguna marca destaque negativamente por ello.

La satisfacción, por el contrario, es una apreciación más subjetiva y si bien está ligada a la fiabilidad -raro será el caso en el que estemos muy contentos con un aparato que falla mucho- las respectivas apreciaciones pueden divergir. Es el caso ya mencionado de las cafeteras de cápsulas Krups -que por más que no consiga estar entre las más fiables, solo tiene por delante a DeLonghi en nota de satisfacción- o de las freidoras de aire Princess, cuatro estrellas en fiabilidad, pero en el meollo de las que más contentos tienen a sus propietarios. También sucede en ocasiones al revés, como vemos con los microondas de Kunft o Cecotec, que fallan poco, pero solo proporcionan una satisfacción moderada.

Con todo, son pequeños matices en un entorno comercial muy favorable al consumidor, pues cuenta con numerosas opciones de reunir en un mismo producto la máxima solidez y la más alta satisfacción.

**NUESTRA ENCUESTA**

- Ofrecemos las respuestas a nuestra encuesta de satisfacción con operadoras de telecomunicaciones que nos han dado 16.593 socios de OCU.
- La encuesta se llevó a cabo a finales de 2022 y se consultó a los encuestados por sus servicios de telefonía fija y móvil, internet y televisión.

# Poderes virtuales

Operadoras pequeñas y medianas sin red propia pero con una buena atención al cliente o proyectos con una identidad distintiva son las que más satisfacen a los clientes de servicios de telecomunicaciones. Las tarifas o el aspecto puramente técnico están lejos de serlo todo.

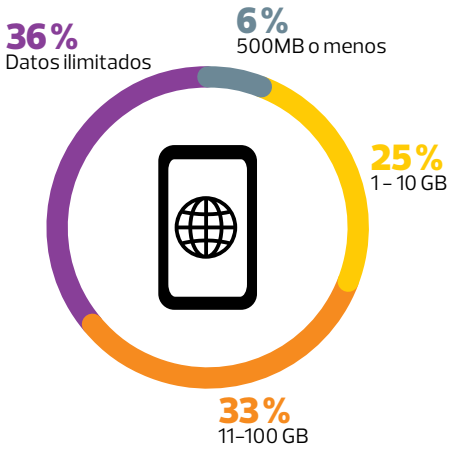
Texto **Ocu-Compra Maestra**

Las telecomunicaciones no han dejado de ganar importancia en los últimos años. Si ya la tenían antes, con la pandemia de covid-19 y el correspondiente auge del teletrabajo, un servicio fiable y apropiado se ha convertido en crucial para muchas personas. Además, las plataformas de streaming no solo se han generalizado, también se han multiplicado y conviven hoy un gran número de ellas que compiten con ofertas y contenidos muy diversos, razones suficientes para afirmar que la experiencia de los consumidores resulta más valiosa que nunca y es una referencia muy útil a la hora de elegir compañía. Las respuestas de más de 16.000 socios que han contestado a nuestra encuesta, y a los que siempre agradecemos su formidable concurso, son siempre un argumento de mucho peso.

# TELEFONÍA MÓVIL

**Todo indica que cada vez los usamos menos para llamar y más para navegar, por lo que nuestros móviles cuentan cada año con más cantidad de datos mensuales incluidos en la tarifa. Tanto es así que la opción de datos ilimitados se consolida como la mayoritaria.**

## ¿CUÁNTOS DATOS (GBS) AL MES INCLUYE LA TARIFA DE TELEFONÍA MÓVIL QUE TIENE CONTRATADA?




| | SATISFACCIÓN | | SATISFACCIÓN GLOBAL |
|---|---|---|---|
| | Voz | Datos | |
| PARLEM | 86 | 79 | 85 |
| PEPEPHONE | 85 | 80 | 83 |
| O2 | 82 | 78 | 81 |
| SIMYO | 82 | 75 | 79 |
| PTV TELECOM | 82 | 76 | 78 |
| DIGI | 80 | 75 | 78 |
| GUUK | 80 | 73 | 77 |
| RACCTEL+ | 77 | 73 | 77 |
| LOWI | 78 | 74 | 76 |
| VIRGIN TELCO | 78 | 73 | 75 |
| FINETWORK | 78 | 72 | 75 |
| MOVISTAR | 75 | 71 | 72 |
| YOIGO | 75 | 67 | 70 |
| MÁSMOVIL | 74 | 66 | 70 |
| JAZZTEL | 72 | 65 | 69 |
| R | 73 | 65 | 69 |
| TELECABLE | 69 | 62 | 65 |
| VODAFONE | 70 | 64 | 65 |
| ORANGE | 69 | 64 | 64 |
| EUSKALTEL | 61 | 58 | 58 |
| ADAMO | 63 | 56 | 58 |

Más
Menos

**Parlem toma la palabra y se pone en cabeza en todos los rankings**

### Póngame un completo, por favor

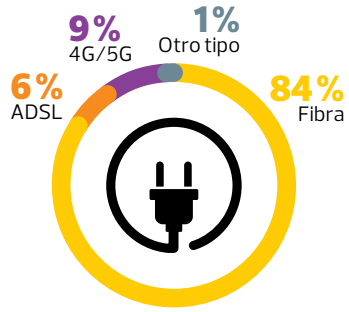
Para empezar, las respuestas obtenidas ya nos dan una buena panorámica de qué tipo de fórmulas imperan en el mercado. Y en España lo más común (47 %) es tener contratado el paquete completo de una operadora que lo integra todo: teléfono fijo y telefonía móvil, internet en casa y TV de pago. Sin embargo, hay un tercio de hogares en el que se prescinde de este último servicio y otro 12 % que se conforma solo con móvil e internet.

El resto de combinaciones son minoritarias. Y lo que, desde luego, es poco habitual es contratar por separado cada uno de los distintos servicios. Apenas lo hace uno de cada diez usuarios, por más que eso pueda representar en ocasiones ahorro al seleccionar ofertas mejor adaptadas a las necesidades de quien las contrata. O también se puede prescindir de aquello de lo que ya no se hace uso, como puede ser el fijo: si echamos la vista atrás, veremos que llamamos cada vez menos con ellos. En 2023, suman ya el 18 % los que declaran que no lo utilizan nunca pese a tener el servicio contratado, cuando el año anterior eran el 14 %. Y también cae el porcentaje de aquellos que hacen 10 o más llamadas al mes: eran el 29 % de quienes poseían un fijo hace un año y ahora solo son ya un cuarto del total. Ahora bien, la experiencia es muy dispar según quién proporcione el servicio: los que lo tienen contratado con O2 o R están realmente satisfechos; los que disponen de Euskaltel o Adamo, en cambio, le dan una valoración muy modesta. ►

# INTERNET

**Con la fibra avanzando imparable, también es normal que lo haga la satisfacción, pues a más velocidad más contentos están los usuarios. Ahora bien, los clientes de 9 operadoras —todas ellas virtuales— lo están por encima del resto.**

## ¿QUÉ TIPO DE CONEXIÓN A INTERNET TIENE EN SU DOMICILIO?




## Fibra

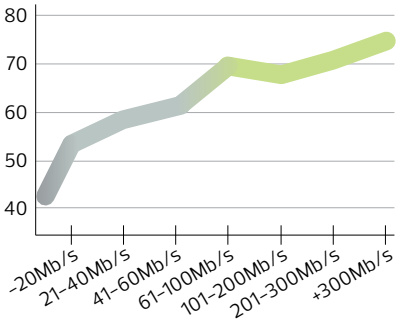
| | SATISFACCIÓN GLOBAL |
|---|---|
| SIMYO | 86 |
| PARLEM | 83 |
| FINETWORK | 81 |
| PEPEPHONE | 80 |
| GUUK | 79 |
| DIGI | 79 |
| O2 | 79 |
| PTV TELECOM | 76 |
| LOWI | 75 |
| R | 73 |
| VIRGIN | 72 |
| MOVISTAR | 72 |
| JAZZTEL | 69 |
| MÁSMOVIL | 69 |
| TELECABLE | 68 |
| ORANGE | 67 |
| YOIGO | 66 |
| VODAFONE | 64 |
| ADAMO | 63 |
| EUSKALTEL | 61 |

Menos Más

## ADSL

| | SATISFACCIÓN GLOBAL |
|---|---|
| VODAFONE | 58 |
| ORANGE | 55 |
| JAZZTEL | 54 |
| MÁSMOVIL | 51 |
| MOVISTAR | 50 |

## SATISFACCIÓN SEGÚN LA VELOCIDAD CONTRATADA




**Uno de cada cuatro encuestados no sabe exactamente que velocidad de conexión tiene contratada**

### Mucho mejor con fibra

También relegada sin remedio va quedando la conexión ADSL. La fibra alcanza ya buena parte del territorio y es natural que la inmensa mayoría de usuarios prefiera esta modalidad para tener internet en casa. Y hacen muy bien, a tenor de las calificaciones: la peor calificación para un servicio de fibra –el de Euskaltel– es mejor que el de la línea de ADSL mejor valorada, la de Vodafone. Algo que, por otra parte, resulta bastante comprensible: la fibra ofrece conexiones más rápidas y es normal que resulte más cómoda y satisfactoria para el usuario, aunque haya una cuarta parte de los encuestados que no sepan exactamente de qué velocidad disponen y solo 2 de cada diez digan contar con un 1GB/s o más.

De hecho, la fibra supera con holgura a cualquier otra opción disponible. También la de quienes para acceder a la red desde casa se valen exclusivamente de un router 4G/5G. Ninguna de las operadoras consigue una alta calificación cuando se trata de proveer este servicio. De hecho, solo Jazztel y por los pelos consigue una buena nota de los clientes de router 4G/5G, lejos así de las calificaciones que los usuarios de fibra de Symio dan a la compañía, la más valorada por segundo año consecutivo en el apartado de internet doméstica.

### Buen rango de opciones para la telefonía móvil

La abundancia también es la norma en lo referente a la cantidad de datos contratados en telefonía móvil. Un año más en ascenso, son ya un 36 % los encuestados que disfrutan de una franquicia ilimitada. Esta cifra es mucho más abultada que en el resto de países en los que se ha hecho la encuesta –por ejemplo, en Portugal solo el 6 % navega sin límites con su móvil– y que si pensamos en el amplio porcentaje de hogares que también tienen fibra lleva de nuevo a preguntarse si en ocasiones no estaremos contratando por encima de nuestras necesidades, con el recargo en la factura que eso pueda suponer.

Pero, por lo menos, hay muchas opciones de encontrar a un proveedor satisfactorio: hasta diez operadoras están en lo más alto del escalafón, con Parlem y Pepephone a la cabeza. No será ninguna, eso sí, de las que tiene red propia. Como viene siendo habitual, las grandes compañías del ramo –Movistar, Vodafone y Orange– no obtienen excelentes notas y, de hecho, la última de ellas solo proporciona una satisfacción que sus usuarios califican de mediocre.

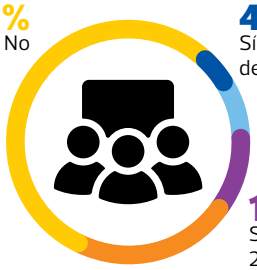
# TELEVISIÓN

## SU TV POR STREAMING, ¿FORMA PARTE DE UN PAQUETE O NO?

**70 %** Está contratada directamente con la compañía de TV por streaming

**30 %** Forma parte de un paquete contratado con mi proveedor de telecomunicaciones

## ¿COMPARTE SU CUENTA DE TV POR STREAMING CON AMIGOS O FAMILIARES?



**55 %** No

**4 %** Sí, con más de 3 personas

**8 %** Sí, con 3 personas

**11 %** Sí, con otras 2 personas

**22 %** sí, con otra persona

**Filmin, la plataforma respaldada por las principales distribuidoras independientes de cine en España, se mantiene como la mejor valorada por delante de los gigantes del sector.**

| | SATISFACCIÓN | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Calidad de imagen | Diversidad de contenidos | Calidad de los contenidos | Interrupciones en la emisión | Funcionamiento del decodificador | App/dispositivos móviles | SATISFACCIÓN GLOBAL |
| FILMIN | 77 | 76 | 80 | 75 | --- | 74 | 76 |
| DISNEY+ | 83 | 69 | 75 | 81 | --- | 79 | 76 |
| NETFLIX | 80 | 70 | 68 | 79 | --- | 77 | 73 |
| FLIXOLÉ | 69 | 61 | 64 | 79 | --- | 79 | 70 |
| APPLE TV + | 83 | 57 | 73 | 80 | --- | 79 | 70 |
| PRIME VIDEO (AMAZON) | 78 | 63 | 64 | 78 | --- | 76 | 70 |
| HBO | 78 | 64 | 69 | 74 | --- | 73 | 69 |
| DAZN | 76 | 63 | 71 | 65 | --- | 69 | 68 |
| MOVISTAR TV | 78 | 66 | 64 | 72 | 71 | 69 | 67 |
| PTV TELECOM | 76 | 70 | 65 | 66 | 78 | 65 | 66 |
| ATRES PLAYER PREMIUM | 76 | 62 | 62 | 68 | --- | 73 | 64 |
| FUBO.TV | 68 | 64 | 63 | 64 | --- | 64 | 63 |
| R | 77 | 59 | 59 | 61 | 57 | 60 | 60 |
| JAZZTEL | 67 | 58 | 59 | 56 | 56 | 67 | 59 |
| VODAFONE | 72 | 59 | 58 | 62 | 57 | 60 | 59 |
| VIRGIN TELCO | 71 | 59 | 59 | 56 | 58 | 60 | 58 |
| ORANGE TV | 71 | 59 | 58 | 57 | 55 | 63 | 58 |
| TELECABLE | 70 | 58 | 58 | 60 | 60 | 57 | 57 |
| RAKUTEN TV | 65 | 56 | 56 | 59 | --- | 59 | 56 |
| EUSKALTEL | 64 | 56 | 56 | 51 | 52 | 54 | 54 |
| YOIGO (Agile TV) | 63 | 55 | 57 | 54 | 55 | 58 | 54 |
| MÁSMOVIL (Agile TV) | 60 | 51 | 52 | 49 | 52 | 59 | 53 |
| MITELEPLUS | 63 | 53 | 54 | 54 | --- | 57 | 52 |

### Los contenidos especializados se llevan el gato al agua

Quizás la parte de nuestra encuesta que se centra en servicios más divergentes entre sí y los que más se contratan por separado sea la que pide a los encuestados que valoren las plataformas de TV de que dispongan. Y es que mientras que unas ofrecen acceso a todo tipo de contenidos audiovisuales –desde canales generalistas de televisión a deportes, pasando por productos de ficción–, otras se centran solo en películas y series.

Sin embargo, no parece que esa especificidad castigue a quien la practique: Filmin y Disney+, los dos proveedores mejor valorados, tienen ese último modelo. Los primeros, por cierto, presentando un catálogo muy orientado a los cinéfilos ganan por poco a los segundos y por bastante al resto. Y lo hacen, sobre todo, por la calidad distintiva de sus contenidos y su variedad, un indicador claro de que los usuarios aprecian esos criterios. Igualmente llamativo es lo que sucede con FlixOlé. Esta plataforma que se precia de contener el mayor catálogo de cine español de todas las épocas y géneros, pero en la que no encontraremos los últimos estrenos de Hollywood o las series de moda, compite sin complejos con sellos tan potentes como Netflix, HBO o Amazon Prime y hasta aventaja a alguna de ellas. Otra clara muestra de que las apuestas especializadas tienen un público dispuesto a sostenerlas y buena acogida en un entorno tan competitivo como es el audiovisual. ▸

# SATISFACCIÓN CON LAS COMPAÑÍAS

**Al preguntar por la satisfacción con las compañías y no ya por sus servicios sino por cómo gestionan y presentan sus facturas o atienden a sus clientes en caso de cualquier necesidad o problema, las diferencias vuelven a ser formidables: hasta 38 puntos separan en el segundo de los casos a Parlem de la colista Vodafone.**

| Compañías de telecom. | SATISFACCIÓN | |
|---|---|---|
| | Facturación / recibos (corrección, transparencia) | Atención al cliente / asistencia en caso de problemas |
| PARLEM | 91 | 92 |
| PEPEPHONE | 91 | 89 |
| PTV TELECOM | 82 | 88 |
| NETLLAR | s.d. | 83 |
| APPLE TV + | 85 | 83 |
| O2 | 85 | 82 |
| GUUK | 84 | 79 |
| SIMYO | 84 | 78 |
| CABLEWORLD | 80 | 78 |
| FI NETWORK | 83 | 76 |
| DIGI | 85 | 76 |
| LOWI | 83 | 76 |
| PRIME VIDEO (AMAZON) | 78 | 76 |
| DISNEY+ | 80 | 75 |
| NETFLIX | 78 | 74 |
| R | 73 | 74 |
| VIRGIN TELCO | 76 | 73 |
| RACCTEL+ | 73 | 70 |
| FILMIN | 80 | 70 |
| HBO | 77 | 69 |
| MÁSMOVIL | 75 | 66 |
| MOVISTAR | 67 | 66 |
| JAZZTEL | 74 | 66 |
| ATRES PLAYER PREMIUM | 73 | 66 |
| YOIGO | 74 | 64 |
| DAZN | 74 | 63 |
| TELECABLE | 63 | 61 |
| EUSKALTEL | 56 | 61 |
| ADAMO | 64 | 60 |
| ORANGE | 60 | 58 |
| RAKUTEN TV | s.d. | 55 |
| VODAFONE | 56 | 54 |

## TOMA LA INICIATIVA

### MÁSMÓVIL Y YOIGO DESCUENTOS PARA SOCIOS

OCU tiene un acuerdo con dos operadores de telefonía que ofrecen tarifas y condiciones ventajosas a nuestros socios.

- Másmóvil: descuento del 8 % para siempre, en cualquiera de los productos de fibra o móvil que contrates con ellos, llamando al 900 696 332.
- Yoigo: descuento del 15 % en fibra + línea móvil y un 20 % si es solo línea móvil. Durante 12 meses. Llame al 900 622 399

### El valor de una buena atención al cliente

Si nos detenemos en la imagen de conjunto, podemos concluir que, pese a la dudosa reputación del sector de las telecomunicaciones y al hecho de que sea uno de los que más reclamaciones suscitan, a menudo pagan justos por pecadores.

Al menos es el razonamiento que sugiere descubrir que junto a algunas potentes compañías con notas muy discretas –y que no es la primera vez que obtienen: Orange y Vodafone ya están acostumbradas a los últimos puestos– abundan también las que cuentan con una franca aprobación de sus clientes. Algunas incluso con calificaciones que son difíciles de alcanzar en este tipo de encuestas a menos que se hayan hecho muy bien las cosas o se ofrezca algo verdaderamente diferencial. Es el caso claro de Parlem, una operadora que, si visitamos nuestro comparador de tarifas ( www.ocu.org/tecnologia/internet-telefonia), vemos que no sobresale precisamente por tener las más ajustadas del mercado, pero que ha hecho bandera de la atención cercana, personalizada y en catalán a sus clientes y que estos premian concediéndole un 92 sobre 100 en valoración del trato que reciben. Hecho destacable si además observamos que la vinculación de una operadora con un territorio no basta por si sola. Ahí está el caso de Euskaltel, que pese a basarse en parecidos principios aparece en puestos zagueros en todos los apartados, atención al cliente incluida.

Otro buen ejemplo es el de Pepephone, que ha tenido como seña de identidad ser una compañía accesible y transparente en su facturación y parece responder a las expectativas logrando también calificaciones sobresalientes tanto en facturación como en atención. Este mérito merece ser especialmente resaltado: a diferencia de lo que a veces ocurre con compañías que irrumpen con mucha fuerza en nuestras encuestas para ir perdiendo fuelle a medida que transcurre el tiempo, esta operadora virtual hoy perteneciente al grupo MásMóvil es ya una presencia fija de los puestos de privilegio del cuadro. Son lugares en los que también repiten, justo es indicarlo, otros nombres como PTV Telecom o Netllar. ■

# OCU con los conductores de Citroën y Peugeot afectados por Adblue defectuoso

## ADBLUE DEFECTUOSO: ENEMIGO DEL MOTOR

Si eres conductor de **Citroën o Peugeot** y tu coche ha sido afectado por el fallo del sistema Adblue, no pagues las consecuencias. **OCU** da un paso más en defensa de los ususarios afectados para que sean compensados.

**Apúntate, podemos ayudarte.**

**Entra en www.ocu.org/afectados-adblue**

OCU La fuerza de tus decisiones

www.ocu.org

Síguenos

# Julio no quiere tener problemas con sus viajes

Overbooking, problemas, alertas meteorológicas... el resultado a menudo es el mismo: la cancelación o retraso del vuelo. ¿Sabe a qué tiene derecho?

*El día 28 de enero pasado, ocho amigos teníamos una reserva para volar en un vuelo de Madrid a Ginebra, para ir a esquiar. Al llegar al aeropuerto nos advirtieron "que se había caído el sistema" y que tenían que hacer "a mano" toda la documentación del embarque y sobre todo de las maletas facturadas.*

*El caso es que el vuelo se retraso 4 horas. Como teníamos tiempo, en el propio aeropuerto empezamos a investigar en internet qué derechos teníamos y qué indemnización podíamos conseguir; asi que en cuanto llegamos finalmente a Ginebra, algunos presentamos la reclamación correspondiente a través de la propia aplicación de Iberia. El resultado de esa reclamación fue extrañísimo: a unos nos denegaron directamente la indemnización, alegando que había sido por causas ajenas a Iberia. A otros ni les contestaron, e incluso a uno le decían que no había viajado en el vuelo.*

*Al regresar a España, presentamos también reclamaciones personales ante Iberia, que ahora sí, fueron contestadas oficialmente denegando cualquier indemnización.*

*Asi que acudimos a OCU, que rápidamente emprendió una mediación con Iberia, que finalmente ha surtido el efecto esperado consiguiendo la indemnización que nos correspondía a cada uno: 250 euros por viajero, lo que ha supuesto un total de 2.000 euros.*

**Julio Guerrero, Murcia**

Llegan las vacaciones y los casos como el de nuestro socio Julio son más frecuentes de lo que quisiéramos. En la páginas siguiente le recordamos a qué tiene derecho en caso de que le ocurra a usted.

# 3 PROBLEMAS HABITUALES: A QUÉ INDEMNIZACIONES TIENE DERECHO

**¿Retrasos, anulaciones de última hora o denegaciones de embarque por overbooking? Dsede el 2 de junio, los viajeros que partan de un aeropuerto español o vayan en vuelos operados por compañías de la UE con destino España y salida de aeropuertos extracomunitarios pueden acudir a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) para solucionar el litigio con una resolución vinculante para la compañía. Así se refuerza la protección de los viajeros, que cuentan con un procedimiento más para hacer valer sus derechos.**

## 0 LO PRIMERO, LE DEBEN PRESTAR ASISTENCIA

Sea cual sea la causa por la que un viajero no pueda tomar su vuelo en la hora prevista, tiene derecho a asistencia: comida y refrescos suficientes, alojamiento, traslados entre aeropuerto y hotel, y dos comunicaciones (llamada telefónica, fax o email) en función del tiempo de la demora y de los km del vuelo (vea la tabla *Compensaciones aéreas*). Y llegado el caso, a una indemnización. Veamos cuáles.

## 1 SI SU VUELO SE RETRASA

La clave para tener indemnización es si el retraso se debe a causas extraordinarias o no.

### Causas extraordinarias

La compañía no tiene que indemnizar al pasajero. De ahí que a veces se intente presentar como "extraordinario" algo corriente (por ejemplo, una avería detectada durante una revisión del avión). Las huelgas legales del personal de vuelo o de los pilotos no pueden considerarse extraordinarias: su gestación es de dominio público y la compañía no puede hacerse la sorprendida ni dejar de tomar medidas para paliar las previsibles molestias a los viajeros.

### Causas ordinarias

- Si el pasajero llega al destino final tres o más horas después de la hora de llegada inicialmente prevista por la compañía aérea, tiene derecho a una compensación (vea tabla *Compensaciones aéreas*).
- Si el retraso supera las 5 horas y decide no volar, tendrán que devolverle el precio del billete correspondiente al tramo de viaje no realizado. Si estaba en una etapa intermedia de su viaje y ya no tiene sentido proseguir, también tendrán que devolverle lo correspondiente al vuelo ya realizado (además, le tendrían que proporcionar un vuelo de vuelta sin coste).

## 2 SI CANCELAN SU VUELO

### Causas extraordinarias

Los pasajeros pueden elegir si quieren llegar a su destino lo más rápidamente posible o si ya no quieren viajar y prefieren que les devuelvan el precio del billete, en 7 días máximo.

### Causas ordinarias

Adicionalmente tienen derecho a una compensación que se puede ver reducida a la mitad si les ofrecen una alternativa (vea tabla *Compensaciones aéreas*).

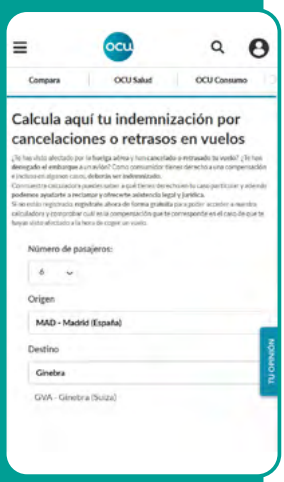
## 3 SI TIENE OVERBOOKING

El overbooking sigue siendo un problema habitual en muchos viajes: venden más plazas que las disponibles y alguien se queda sin sitio. La compañía puede pedir voluntarios para que renuncien al vuelo y se les reembolse o para viajar en otro momento a cambio de algún beneficio. Tanto si no le dejan embarcar como si acepta renunciar al vuelo, tienen que indemnizarle (vea la tabla de debajo).

## Compensaciones aéreas

| | VUELOS DE HASTA 1.500 KM | | | DE 1.500 A 3.500 KM, O MÁS DE 1.500 KM DENTRO UE | | | MÁS DE 3.500 KM DESDE FUERA DE LA UE | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Asistencia | Indemnización: El transporte alternativo llega en menos de 2 horas | Indemnización | Asistencia | Indemnización: El transporte alternativo llega en menos de 3 horas | Indemnización | Asistencia | Indemnización: El transporte alternativo llega en menos de 4 horas | Indemnización |
| **RETRASO DE 2 HORAS O MÁS** | ✓ | n.p. | – | – | n.p. | – | – | n.p. | – |
| **RETRASO DE 3 HORAS O MÁS** | ✓ | n.p. | 250 € | ✓ | n.p. | 400 € | – | n.p. | 600 € |
| **RETRASO DE 4 HORAS O MÁS** | ✓ | n.p. | 250 € | ✓ | n.p. | 400 € | ✓ | n.p. | 600 € |
| **CANCELACIÓN/OVERBOOKING** | ✓ | 125 € | 250 € | ✓ | 200€ | 400 € | ✓ | 300 € | 600 € |

## CALCULA




Entre en ***www.ocu.org/consumo-familia/viajes-vacaciones/calculadora/indemnizacion-vuelos*** y calcule la indemnización a la que tiene derecho.

COMPARAR

# UN PINGÜINO EN CA

twitter.com/byneontelegram

## CÓMO ANALIZAMOS

Todos los productos se adquieren en tiendas entre los modelos más vendidos, no admitimos muestras de regalo de fabricantes. Se analizan en laboratorios independientes siguiendo las indicaciones de nuestros expertos.

## NUESTROS GALARDONADOS

**MEJOR DEL ANÁLISIS**
El producto con mejor calificación global.

**COMPRA MAESTRA**
La mejor relación calidad/precio.

**COMPRA VENTAJOSA**
El producto más barato con una calificación al menos aceptable.

**COMPRA ECO**
El producto con muy buena calificación en impacto ambiental y buena en calidad.

## NUESTRAS VALORACIONES

| | |
|---|---|
| ★★★★★ Muy bueno | Muy buena calidad |
| ★★★★ Bueno | Buena calidad |
| ★★★ Aceptable | Calidad media |
| ★★ Malo | Mala calidad |
| ★ Muy malo | Eliminado |

Puede ver todos los productos en **www.ocu.org**

Con el calor encima y sin tiempo para la instalación, el aire acondicionado portátil consigue refrescar una habitación. Pero es menos eficiente y consume más que uno fijo.

Texto **Pilar Noval**

byneon Neon147

SÚMASE AL CANAL
twitter.com/byneontelegram
O escanee el código QR:

Sin instalación y con un único dispositivo con ruedas, los aparatos de aire acondicionado portátiles ofrecen la posibilidad de refrescar diferentes habitaciones de la casa. Solo necesitan un enchufe y que la sala tenga una ventana para que el aparato pueda expulsar el aire al exterior.

### El pingüino necesita una ventana

Son la solución fácil cuando se busca un aire acondicionado que se pueda desplazar de una habitación a otra. Basta con empujar su única unidad interior, eso sí, suele ser bastante voluminosa y pesada. Estos aparatos miden de altura entre 60 y 80 cm, de ancho entre 28 y 50 cm y tienen una profundidad de 30 a 45 cm. Su peso supera en muchos aparatos los 30 kilos. Está claro que no son adecuados para todo el mundo, pues

# SA, PERO CON VENTANA

**63** BUENA CALIDAD

TAURUS Alpatec AC 2600KT 2,6 kW

**Entre 472 y 499 €**

**PROS** Proporciona un flujo de aire capaz de enfriar la estancia de una manera homogénea y constante.
**CONTRAS** Los niveles de ruido registrados son algo elevados y su facilidad para desplazarlo podría mejorar.

**60** BUENA CALIDAD

BEKO BA312C 3,4 kW

**Entre 318 y 371 €**

**PROS** Es un modelo de alta potencia capaz de refrigerar estancias de hasta 40 m² de una manera satisfactoria y con un confort muy adecuado.
**CONTRAS** Su consumo de energía es alto.

**52** CALIDAD MEDIA

BEKO BP209H 2,5 kW

**Entre 199 y 299 €**

**PROS** Proporciona un gran flujo de aire fresco y tiene varios modos de funcionamiento que lo hacen muy versátil.
**CONTRAS** El confort que se experimenta no es el mejor, porque tarda demasiado en alcanzar la temperatura deseada.

muchas personas pueden encontrar que este aparato es difícil de trasladar de un sitio a otro.

Su funcionamiento se basa en tomar el aire de la habitación y enfriarlo, gracias a un compresor y un gas refrigerante. Luego, a través de un tubo articulado de unos 12 cm de diámetro expulsan el aire caliente al exterior de la vivienda, por lo que se necesita dejar entreabierta una ventana.

Para evitar que entre aire caliente por la rendija se pueden usar adaptadores. Con ellos se cierra el hueco y se gana en eficiencia. Los hay de muchas formas y materiales y sus precios van desde los 10 a los 40 euros.

### Precios asequibles para aparatos con una eficacia discutible

En cuanto a los precios de estos aires acondicionados portátiles de una potencia entre 2 y 3 kW están entre 300 y 500 euros, mientras que una categoría similar de aires acondicionados modo split fijo de buena calidad puede estar entre los 500 y los 900 euros para potencias similares. Y a estos precios hay que sumarles la instalación.

Es verdad que estos son aparatos más económicos y versátiles que una instalación fija, pero su potencia frigorífica, es decir, su capacidad de enfriar la estancia, no es comparable, como tampoco lo es su eficiencia. Y, además, no valen para todas las estancias, porque se necesita un acceso al exterior para poder sacar el tubo.

### Su punto fuerte: la distribución de la temperatura

Hemos analizado 12 aparatos portátiles de aire acondicionado para saber cómo son de buenos para combatir el calor en casa.

En nuestra evaluación de los resultados la mayor contribución a la nota ▸

**A favor: distribuyen muy bien la temperatura. En contra: poco eficientes y muy ruidosos**

## Climatizadores evaporativos sin tubo: Efecto botijo

**Atractivos por sus precios y por la promesa de un reducido consumo de energía, los climatizadores evaporativos, mal llamados aires acondicionados sin tubo, parecen la solución más fácil, pero tienen sus inconvenientes.**

### ¿En qué se parecen a un botijo?

En su funcionamiento. En estos climatizadores hay que rellenar un depósito con agua o hielo. El aparato distribuye el agua por una membrana por la que se hace pasar el aire exterior. Esa agua al evaporarse es capaz de bajar de manera considerable la temperatura del aire. Lo mismo sucede en un botijo, que mantiene fría el agua de su interior. Y no es magia, es el mismo principio físico que hace que el agua, al filtrarse por los poros del botijo y llegar a la superficie, se evapore y enfríe el aire del interior del recipiente. Todo es cuestión de física.

### ¿Y el consumo?

Al conseguir frío de manera natural, el climatizador evaporativo no necesita gastar mucha energía, por eso su consumo eléctrico es bajo. Puede consumir hasta un 98 % menos que un aparato de aire acondicionado split de 3,5 KW.

### ¿Entonces, son una buena opción?

Aunque son muy silenciosos y fáciles de trasladar y muchos ofrecen distintos modos de operación y la posibilidad de regular la potencia, su capacidad de refrigeración es muy limitada y solo valen para estancias pequeñas. Además, no los aconsejamos para zonas muy húmedas, porque su capacidad de enfriar se reduce aún más. Otro inconveniente es que hay que llenar continuamente su depósito con agua o hielo.
En resumen, sirven para enfriar una habitación de manera puntual, si no tiene necesidad de generar frío de una manera prolongada y vive en un ambiente seco. De lo contrario, es mejor un aire acondicionado. Notará la diferencia en cuanto a confort y fiabilidad. Por funcionamiento y desempeño no son equipos comparables.

## Cuántos kW necesito

Calcule las frigorías y kW que necesita según la superficie a enfriar.

| | CARACT. DEL APARATO | |
|---|---|---|
| | kW | Frigorías/h |
| **10 a 15 m²** | 2,1 | 1.750 |
| **15 a 25 m²** | 2,6 | 2.250 |
| **25 a 40 m²** | 3,5 | 3.000 |
| **más de 40 m²** | > 4,4 | > 3.750 |

final recae en la distribución de la temperatura y en el confort, luego vienen el ruido y la facilidad de uso. Estos cuatro puntos son muy importantes para evaluar el desempeño de un equipo y ver si se adapta a las necesidades de cada usuario.

El punto fuerte de estos equipos es la distribución de la temperatura. Para ello analizamos cómo se comporta el aparato ante una temperatura deseada en la sala, por ejemplo, de 25 ºC, y si es capaz de alcanzarla en todos los puntos de la estancia pasado un tiempo. Todos los modelos se comportan notablemente bien para ser un módulo más barato que un aire acondicionado fijo.

Medimos también el confort que pueden proporcionar estos equipos, fijándonos en el tiempo que tardan en enfriar y cómo es la dirección, velocidad y distribución del flujo de aire. Los aparatos analizados responden bien a la prueba, sin embargo, algunos, como el Beko BP209H, Tectro TP 3020 y Olimpia Splendid DolceClima Compact 9 P (01914) no la superan.

### Menos frío y más consumo de energía

Medimos la eficiencia de estos equipos a la hora de enfriar, es decir, el consumo de energía que necesitan para enfriar la estancia a una determinada temperatura, teniendo en cuenta la temperatura exterior. Este parámetro se define como EER (Energy Efficiency Ratio) y es una buena medida del desempeño del aparato.

## Aire acondicionado portátil

| | PRECIO | CARACTERÍSTICAS | | | RESULTADOS | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Julio 2023 (euros) | Potencia frigorífica (kW) | Peso (kg) | Etiqueta energética | Distribución de temperatura | Confort | Eficiencia | Consumo de energía | Ruido | Facilidad de uso | CALIFICACIÓN GLOBAL |
| **TAURUS** ALPATEC AC 2600 KT | 472 – 499 | 2,6 | 19,14 | A | ★★★★★ | ★★★★ | ★★ | ★★★ | ★ | ★★★ | 63 |
| **ROWENTA** AU5020F0 Turbo Cool + | 265 – 289 | 2,5 | 23,66 | A | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★ | ★★ | ★★ | ★★★ | 62 |
| **DELONGHI** PACEM77 | 461 – 637 | 2,1 | 28,52 | A | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★ | ★★★★ | 61 |
| **BEKO** BA312C | 318 – 371 | 3,4 | 32,56 | A | ★★★★ | ★★★★★ | ★★★ | ★ | ★★ | ★★★ | 60 |
| **EQUATION** SILENT 2 WAP-07EZ26 | 349 | 2,6 | 31,74 | A+ | ★★★ | ★★★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★ | ★★★ | 59 |
| **AEG** AXP35U538CW chillflex pro | 419 – 420 | 3,5 | 34,46 | A+ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★ | ★ | ★★ | ★★★ | 59 |
| **QLIMA** P522 | 265 – 289 | 2,1 | 26,48 | A | ★★★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★ | ★★★★ | 58 |
| **DELONGHI** PAC EM90 SILENT | 474 – 627 | 2,5 | 30,00 | A | ★★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★ | ★★ | ★★★★ | 54 |
| **BEKO** BP209H | 199 – 299 | 2,5 | 23,16 | A | ★★★★★ | ★★ | ★★★ | ★★ | ★★ | ★★★ | 52 |
| **TRISTAR** AC-5477 | 231 – 274 | 2,1 | 19,36 | A | ★★★★ | ★★★ | ★★ | ★★★★ | ★ | ★★★ | 52 |
| **TECTRO** TP 3020 | 210 – 285 | 2,1 | 21,9 | A | ★★★★★ | ★ | ★★★ | ★★★ | ★★ | ★★★★ | 49 |
| **OLIMPIA** Splendid DolceClima Compact | 349 – 446 | 2,3 | 24,76 | A | ★★★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★★ | ★★★★ | 47 |

Todos los modelos analizados tienen mucho margen de mejora todavía en cuanto a capacidad de enfriamiento y eficiencia. Según nuestros anteriores estudios, el rendimiento de un split fijo puede ser hasta un 50 % mejor que el de un aparato de aire acondicionado portátil. La consecuencia es una menor sensación de frío a cambio de un mayor consumo de energía de estos modelos portátiles.

### Qué potencia elegir para mi casa

Quizá tiene esa pregunta en mente. Y sí, la necesidad de potencia es un factor clave a la hora de elegir equipo. Cuando vaya a comprar un aire acondicionado puede que le pregunten por los kilowatios que necesita o por las frigorías/hora del equipo. Vea cómo calcularlo en la tabla *Cuántos kW necesito*, así podrá hacerse una idea aproximada de lo que necesita en potencia o capacidad de enfriamiento, según la superficie de la estancia que quiera refrigerar.

### Calor/frío y otras funciones

Recuerde que los pingüinos suelen ser aparatos mucho más ruidosos que las instalaciones fijas por una sencilla razón: el compresor está dentro de la habitación.

Los aparatos analizados producen un nivel de ruido de entre 62 y 65 dB, según su etiqueta energética, lo que corresponde, por ejemplo, al nivel de ruido que produce una conversación normal entre dos personas. Por comparar, un split fijo no suele sobrepasar los 50 dB.

Otras características de los pingüinos son las funciones de deshumidificación, modo noche y temporizadores, todas ellas las ofrecen la mayoría de los modelos. Además, ya existen en el mercado aires acondicionados portátiles de bomba de calor, que pueden revertir su ciclo de funcionamiento y así producir aire caliente y funcionar como un aparato de calefacción durante los meses más fríos del año. Pueden servir para sustituir otros tipos de calefacción eléctrica, como un radiador eléctrico o un termoventilador. Pero recuerde que también tendrá que abrir la ventana para que salga el tubo.

### Y al final ¿qué aire acondicionado elijo, fijo o portátil?

En general, un aire acondicionado fijo es más recomendable por su eficiencia y confort. Sin embargo, un portátil es una buena solución si:

- Es para una vivienda de alquiler en la que no se quedará mucho tiempo. Se puede desenchufar y trasladar o guardar cuando no esté en uso.
- No tiene espacio exterior para instalar un split fijo o la comunidad de propietarios se opone a la instalación.
- Va a usarlo solo unos pocos días al año, porque el clima no es muy caluroso.
- La instalación de un aire acondicionado fijo le resulta demasiado cara.

Eso sí, antes de comprarlo, compruebe que no entre demasiado ruido al dejar entreabierta la ventana. Elija un aparato con buen rendimiento de enfriamiento y un ventilador orientable. Al colocarlo, deje como mínimo 10 cm de espacio libre alrededor y no cubra las rejillas. Verifique que el tubo es lo bastante largo para alcanzar la ventana (suelen variar entre 1,1 m y 1,7 m).

Entre los inconvenientes de los modelos de aire acondicionado portátiles:

- Son menos eficientes en el enfriamiento que los modelos fijos.
- Los kits de sellado de ventanas para bloquear la abertura solo se pueden usar con ventanas correderas y no todos los aparatos los traen.
- Son pesados. Si no tiene mucha fuerza, puede que necesite ayuda para colocarlo.
- Suelen ser muy ruidosos cuando se usan a alta potencia. Le costará dormir con el aire encendido. ■

**Un aire acondicionado portátil, tipo pingüino, sirve para enfriar una habitación, pero no puede competir en eficiencia con una instalación fija**

# ¿ELÉCTRICO? SÍ, SI TIENE DONDE CARGARLO

Un coche eléctrico recorre 100 km por solo 4 euros y la autonomía ya no es problema con muchos modelos, pero son caros y los puntos de carga aún escasean. OCU pide más ayudas junto a un impulso a las redes de recarga.

Texto **Cristina Olmeda**

Los planes de la Unión Europea prevén que en el año 2035 dejemos de conducir automóviles que usen combustibles fósiles para que sean sustituidos por vehículos no contaminantes. Los coches eléctricos parecen los candidatos más obvios, pero planean dudas sobre esta transición.

**Las ventas no terminan de despegar**

En efecto, a las ventas de coches eléctricos les cuesta despegar en España aunque van creciendo poco a poco. En los últimos 5 años, han pasado del 0,46 % del total de coches matriculados en 2018 al 4,5 % en lo que llevamos de 2023. Nuestras vecinas Portugal y Francia ya superan el 15 % de eléctricos nuevos, igual que Alemania. En el ránking de países de la UE, Reino Unido, Noruega, Islandia y Suiza, España ocupa el puesto 24°, muy alejado de las primeras posiciones.

Sin duda, los coches eléctricos tienen varias ventajas, entre ellas, que son mucho más económicos al usarlos, pero siguen planteando varios inconvenientes que impiden su despegue.

**Económicos de uso, pero no de compra**

La ventaja de la electricidad para la automoción es que, a pesar de las subidas de precio, es mucho más barata que la gasolina. Recorrer 100 km recargando por la noche cuesta menos de 4 euros,

mientras que con un coche de gasolina que consuma unos 8 litros puede salir por 15 euros. Además, aunque la producción de electricidad sí puede ser contaminante, un coche eléctrico no contamina mientras circula, lo que le permite acceder a las zonas de bajas emisiones (ZBE) con restricciones a la circulación.

Sin embargo, el desembolso necesario para adquirir un modelo eléctrico supone un freno para muchos consumidores. Los tres mejores coches de este análisis cuestan más de 40.000 euros y eso que todos los modelos incluidos están por debajo del tope de precio de 54.450 euros (IVA incluido) para poder recibir la subvención del Plan Moves III para la compra de vehículos nuevos no contaminantes. Por poner un ejemplo, la versión híbrida del Kia Niro cuesta 13.000 euros menos que la eléctrica.

**En España, los coches eléctricos suponen solo el 4,5 % de todos los vendidos en 2023**

### La autonomía no sería un problema si hubiera suficientes cargadores

Otra de las claves que explican la escasa difusión del coche eléctrico es la baja densidad de la red de puntos de recarga. Conducir un vehículo eléctrico genera la ansiedad de quedarse tirado porque se acaba la batería. Extender la autonomía de los vehículos hasta alcanzar la misma que los coches de motor térmico sería una solución, pero conseguirlo no es fácil.

En los coches diésel o gasolina, para que recorran más distancia sin repostar simplemente hay que aumentar el tamaño del depósito de combustible: cada 100 km de autonomía añaden un extra de peso de unos 6 kg, poco significativo en relación al peso total de un coche.

En el caso del coche eléctrico, para extender la autonomía en 100 km se añadirían 250 kg de peso en baterías al vehículo. Con ese aumento de carga tan notable, el consumo sube y la autonomía prevista teóricamente no se alcanzará. Al final, los coches eléctricos de mucha autonomía son ineficientes y caros, porque tienen que mover mucho peso. Por tanto, para acabar con la ansiedad del eléctrico, hay que disponer de una red densa de cargadores rápidos de manera que quedarse sin batería fuera de casa no sea un drama.

Esta red de cargadores rápidos se tiene que completar con cargadores lentos dispuestos en las vías públicas, ▶

## EL RETO DE LAS LARGAS DISTANCIAS

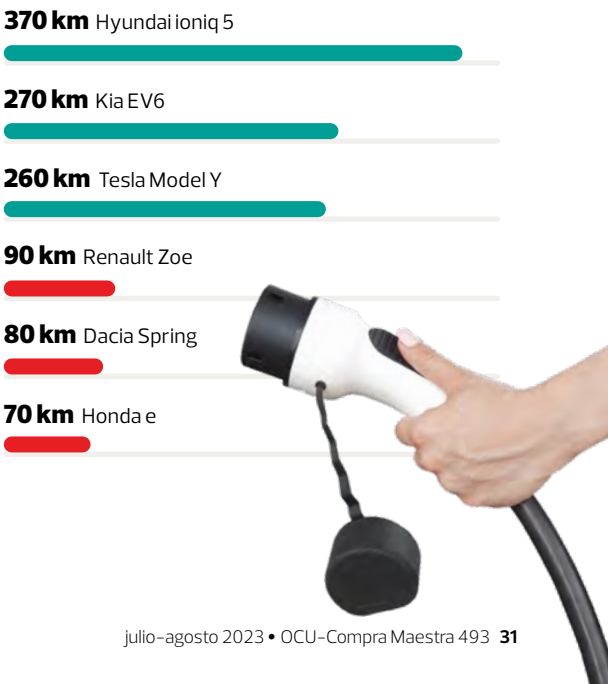
### CARGA RÁPIDA EN REDES PÚBLICAS

**Los precios de cargas rápidas multiplican hasta por siete el coste de cargar en casa. En recarga lenta, hay puntos gratuitos, pero muchos oscilan entre 0,38 y 0,42 €/kWh, tres veces el PVPC.**

| | RÁPIDA DE 50 kW (€/kWh) | ULTRA-RÁPIDA DE 50 A 200 kW (€/kWh) | DE MÁS DE 200 kW (€/kWh) | CARGOS ADICIONALES |
|---|---|---|---|---|
| IBERDROLA | 0,45 | 0,54 | 0,69 | |
| IONITY | 0,65 | | | |
| MOVE ON | 0,60 | | | De 0,05 a 0,10 €/min por tiempo sin recargar |
| way | 0,65 | 0,69 | 0,79 | |
| waylet | 0,47 | 0,54 | | Mínimo : 9,68 € |
| wenea | 0,42 | 0,59 | | |
| zunder Charging Hero | 0,44 | 0,60 | | De 0,5 a 2 €/min a partir de 15 min, según la demanda |
| PVPC H. Valle (abril 2023) | 0,11 | | | |

### AUTONOMÍA CON MEDIA HORA DE CARGA RÁPIDA

**Aunque los eléctricos se recargan ahora más rápido, todavía hay modelos muy lentos: algunos coches no pueden recorrer ni 100 km con lo que recargan en media hora, tiempo razonable para una parada en carretera, lo que dificulta viajar con ellos.**



## Coches eléctricos por menos de 54.450 €

**www.ocu.org/comparar-coches-electricos**

| | PRECIO | | CARACT. | | | RESULTADOS | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Precio antes del descuento oficial | Coste por km (20 000 km/año, 10 años de uso) | Tipo | Potencia (CV) | Longitud (m) | Autonomía eléctrica (km) | Consumo (kWh/100 km) | Capacidad del maletero mínima | Espacio interior y ergonomía | Motor | Comportamiento | Confort | Medio ambiente | Seguridad | CALIFICACIÓN GLOBAL |
| **VOLVO** C40 Recharge Single Core | 49.815 | 0,42 | SUV | 238 | 4,44 | 350 | 19,2 | 340 | ★★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | ★★★★★ | 75 |
| **HYUNDAI** Ioniq 5 77 kWh | 52.070 | 0,42 | SUV | 228 | 4,64 | 425 | 18,2 | 410 | ★★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | 74 |
| **KIA** Niro e-Niro | 43.265 | 0,37 | SUV | 204 | 4,42 | 360 | 17,9 | 347 | ★★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | 73 |
| **VOLKSWAGEN** Id4 Pro Performance | 52.555 | 0,44 | SUV | 204 | 4,58 | 335 | 22,8 | 455 | ★★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | 72 |
| **KIA** EV6 58 kWh | 51.590 | 0,41 | SUV | 170 | 4,68 | 320 | 18,6 | 380 | ★★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | 72 |
| **VOLKSWAGEN** ID3 58 kWh | 43.660 | 0,38 | Comp. | 204 | 4,26 | 300 | 19,3 | 315 | ★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | 71 |
| **NISSAN** Ariya 63 kWh | 47.700 | 0,40 | SUV | 218 | 4,60 | 295 | 21,3 | 450 | ★★★★ | ★★★★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | 70 |
| **TESLA** Model Y Tracción integral | 53.400 | 0,45 | SUV | 367 | 4,75 | 355 | 21,2 | 420 | ★★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★ | 69 |
| **KIA** Soul E-Soul 204 CV | 45.245 | 0,38 | Mon. | 204 | 4,22 | 340 | 18,8 | 310 | ★★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★ | 69 |
| **CUPRA** Born 58 kWh e-Boost Pack | 41.930 | 0,36 | Comp. | 231 | 4,32 | 275 | 21,2 | 315 | ★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | 69 |
| **RENAULT** Megane 220 CV | 43.390 | 0,38 | Comp. | 218 | 4,20 | 310 | 19,2 | 335 | ★★★ | ★★★★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | 69 |
| **HYUNDAI** Kona Eléctrico 64 kWh | 42.850 | 0,37 | SUV | 204 | 4,21 | 380 | 16,7 | 225 | ★★★★ | ★★★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | 69 |
| **TESLA** Model 3 Tracción Trasera | 39.990 | 0,37 | Ber. | 283 | 4,69 | 305 | 19,5 | 385 | ★★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★ | 68 |
| **MAZDA** Mx30 e-Skyactiv EV | 38.050 | 0,35 | SUV | 145 | 4,40 | 150 | 21,0 | 290 | ★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★ | 67 |
| **CITROËN** e-C4 | 34.735 | 0,33 | Comp. | 136 | 4,36 | 240 | 19,3 | 330 | ★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | 67 |
| **PEUGEOT** 2008 E-2008 | 38.320 | 0,35 | SUV | 136 | 4,30 | 230 | 20,2 | 280 | ★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★ | 66 |
| **HONDA** E Advance 154 CV | 36.900 | 0,35 | Ciu. | 154 | 3,89 | 140 | 20,5 | 145 | ★★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★ | 66 |
| **OPEL** Corsa-e | 34.190 | 0,32 | Ut. | 136 | 4,06 | 245 | 18,8 | 250 | ★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | 66 |
| **PEUGEOT** 208 e-208 | 33.970 | 0,33 | Ut. | 136 | 4,06 | 245 | 18,7 | 250 | ★★★ | ★★★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★ | 65 |
| **OPEL** Mokka-e | 39.620 | 0,35 | SUV | 136 | 4,15 | 225 | 20,3 | 250 | ★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★ | 64 |
| **NISSAN** Leaf 40 | 29.450 | 0,31 | Comp. | 150 | 4,49 | 180 | 22,1 | 390 | ★★★ | ★★★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | 64 |
| **MINI** Cooper SE | 37.940 | 0,35 | Ciu. | 184 | 3,87 | 165 | 17,6 | 145 | ★★★ | ★★★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | 64 |
| **DS3** E-Tense | 40.200 | 0,36 | SUV | 156 | 4,12 | 225 | 20,5 | 250 | ★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★ | 63 |
| **MG** 5 Electric Autonomía Long | 35.580 | 0,33 | Ber. | 156 | 4,60 | 295 | 19,7 | 425 | ★★★ | ★★★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★★★ | ★★★ | 63 |
| **MG** Marvel Electric Awd Performance | 48.290 | 0,42 | SUV | 288 | 4,67 | 305 | 22,8 | 340 | ★★★ | ★★★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★ | 62 |
| **RENAULT** Zoe 100 kW 50 kWh | 38.050 | 0,34 | Ut. | 136 | 4,09 | 265 | 19,0 | 295 | ★★★ | ★★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★ | 61 |
| **AIWAYS** U5 | 45.690 | 0,40 | SUV | 204 | 4,68 | 245 | 24,7 | 370 | ★★★ | ★★★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★ | 61 |
| **SMART** Fortwo Coupé Eq | 25.090 | 0,29 | Ciu. | 82 | 2,70 | 95 | 18,3 | 105 | ★★★ | ★★★★ | ★★ | ★★ | ★★★★★ | ★★★ | 56 |
| **RENAULT** Twingo E-Tech | 24.590 | 0,27 | Ciu. | 82 | 3,62 | 120 | 17,6 | 155 | ★★★ | ★★★★ | ★★★ | ★★ | ★★★★★ | ★★ | 54 |
| **DACIA** Spring Electric 45 | 20.555 | 0,25 | SUV | 45 | 3,73 | 155 | 17,9 | 270 | ★★ | ★★★ | ★★ | ★★ | ★★★★★ | ★★ | 46 |

Ber: Berlina Com.: Compacto Ciu.: Ciudadano Ut: Utilitario Mon.: Monovolumen

abundantes y que cobren precios bajos por la electricidad, porque se estima que al menos un 60 % de los hogares no cuenta con una plaza de garaje donde cargar el coche. Es posible que 9.000.000 de los 25 millones de coches que hay en España necesiten un cargador público porque no tengan donde recargar. Actualmente, un coche eléctrico no es aconsejable si no tiene opción de recargarlo habitualmente con una buena tarifa eléctrica, pues los cargadores públicos son hasta 7 veces más caros que la tarifa PVPC. Una posible solución sería usar la red de alumbrado público, ya que no es preciso que los cargadores sean muy potentes: con un cargador de 5 kW se pueden recargar 10 kW, el consumo de un día normal, en un par de horas.

### Coches con subvención

Para promover el cambio a la movilidad sin emisiones, la compra de un coche eléctrico disfruta de una subvención que asciende a 7.000 euros si se achatarra un coche viejo, pero hay un tope de precio: 54.450 euros, IVA incluido. Para este análisis, se han seleccionado modelos que pueden acogerse a las ayudas. Los precios que aparecen en el cuadro no llevan descontada la subvención oficial.

Una buena noticia es que la oferta de modelos eléctricos ha aumentado mucho en los últimos dos años con la introducción de nuevas marcas. En la selección hay automóviles de todo tipo que dan respuesta a distintas necesidades, desde pequeños coches ciudadanos de 3,62 metros de longitud hasta SUV que superan los 4,50 metros.

### Más de 400 km sin recargar

Para un uso cotidiano en desplazamientos cortos, cualquiera de estos modelos puede ser válido, pero si está pensando en

**75** MUY BUENA CALIDAD

## VOLVO C40 Recharge Single Core

**49.815 €**
**Coste por km:** 0,42 €
**Potencia**: 238 CV

**PROS** Destaca por sus elementos de seguridad activa y pasiva y por la calidad del acabado interior.

**CONTRAS** Su punto débil es el espacio en las plazas traseras, que resultan incómodas para personas muy altas.

**67** BUENA CALIDAD

## CITROËN e-C4

**34.735 €**
**Coste por km:** 0,33 €
**Potencia**: 136 CV

**PROS** La amplitud de sus plazas delanteras y la comodidad de su suspensión, que lo convierten en un vehículo confortable.

**CONTRAS** Debería mejorar la altura hasta el techo en las plazas de la parte trasera.

**66** BUENA CALIDAD

## OPEL Corsa-e

**34.190 €**
**Coste por km:** 0,32 €
**Potencia**: 136 CV

**PROS** Cuenta con unos excelentes frenos y buena relación calidad/precio. Su coste por km recorrido es de los más bajos de los coches analizados.

**CONTRAS** El espacio en la parte trasera resulta algo justo, sobre todo, si viajan personas corpulentas.

**El rendimiento del motor es excelente o muy bueno en todos los modelos, excepto Dacia Spring**

recorrer trayectos más largos con cierta frecuencia, conviene concentrarse en los que han demostrado ofrecer más de 300 km de autonomía en nuestras pruebas de uso real.

El campeón de la autonomía es el coreano Hyundai Ioniq, capaz de recorrer hasta 425 km si sus baterías están a plena carga. Aunque a bastante distancia, el también coreano Kia Niro consigue el siguiente mejor resultado, con 360 km de autonomía, muy parecida a la del Volvo C40, que les aventaja a ambos en seguridad activa y pasiva. El Opel Corsa-e, galardonado como Compra Maestra, también ofrece una buena autonomía en relación a su tamaño y precio.

### Algunos no tienen carga rápida

La velocidad de carga también es un criterio para los desplazamientos. Lo habitual es recargar el coche en casa con recarga lenta, pues en una noche hay tiempo de sobra para reponer lo que se gasta de día. Sin embargo, en un viaje largo, la velocidad de carga es esencial.

Cuanto más rápida sea la recarga, menos tiempo habrá que estar detenido. Esto depende de la potencia máxima que ofrece el cargador y también de la potencia a la que carga el coche. El Smart y el Renault Twingo no tienen recarga rápida en corriente continua. Esto les limita a una autonomía de 55 km por cada media hora de carga para el Smart y de 42 km para el Twingo. Con menos de 200 km no es factible hacer viajes.

### Motor eléctrico, cómodo de llevar

La conducción de un coche eléctrico es suave y agradable, pues sus motores entregan la potencia de forma inmediata y lineal, con una buena aceleración y sin necesidad de cambio de marchas. Todos los analizados consiguen una nota excelente o muy buena en este criterio, a excepción del Dacia Spring, que se queda en aceptable por su escasa potencia.

Las mayores diferencias se deben al confort y al equipamiento de seguridad, más completo en modelos de gama más alta, como el Volvo C40. ■

## PIDE

### REDES DE CARGA RÁPIDA Y LENTA

- Una red suficiente de puntos de carga rápida en España, al menos 1 por cada 50 km.
- Cargadores lentos y de bajo precio en las vías públicas que solucionen el problema de los usuarios que no disponen de garaje (más del 60 %).
- Un sistema de pago único en cargadores públicos, en lugar de apps de cada operador.
- Mantener las ayudas a la compra e incluir a los coches de segunda mano, ya que hay pocos coches eléctricos que bajen de los 30.000 euros.
- Un fomento claro de otros medios de transporte mucho más ecológicos, como bicicleta o el transporte público. El coche que menos contamina es el que no se usa.

# TOP 5 Productos destacados

## Móvil

**73** BUENA CALIDAD

### XIAOMI Redmi Note 12 Pro 5G 6GB

SO Android 12. Memoria RAM 128 GB

**Desde 234 €**

**PROS** Su pantalla es de buena calidad. La autonomía de la batería también es buena, duró de media en nuestro test 42 horas, pero destaca, sobre todo, por su carga rápida.
Dispone de tres cámaras traseras que hacen buenas fotos y está bien equipada, con estabilizador óptico y resolución de vídeo en 4K. Se pueden usar dos tarjetas SIM diferentes a la vez.

**CONTRAS** No hemos encontrado ningún punto débil.

**OPINIÓN DEL EXPERTO** Este móvil Xiaomi es prácticamente nuevo, de mayo de 2023. Su bajo precio, comparado con el de sus competidores, y su buena calidad lo convierten en una buena opción para quienes no quieren gastarse mucho dinero en un nuevo móvil.

## Aire acondicionado

**71** MUY BUENA CALIDAD

### DAIKIN TXM35R (FTXM35R/RXM35R) Perfera

Potencia 3,4 kW

**Desde 957 €. Coste anual 208 €**

**PROS** Es una opción de calidad, con un consumo de energía limitado en comparación con modelos de gama y prestaciones similares.

**CONTRAS** Debe mejorar algo los niveles de ruido, sobre todo, cuando trabaja a potencias elevadas.

**OPINIÓN DEL EXPERTO** Puede climatizar estancias de hasta 30 m² con total solvencia. Es una opción muy versátil que puede refrigerar o calentar y es en la segunda tarea donde mejor desempeño muestra. Aunque es algo ruidoso en su funcionamiento normal, en el modo silencioso funciona bien. También deshumidifica el ambiente notablemente bien, por eso le sacará mucho provecho en zonas costeras.

**OTRAS OPCIONES**

| | | Precio(€) | |
|---|---|---|---|
| | MITSUBISHI ELECTRIC MSZ-AP35VG / MUZ-AP35VG | 708 | 67 |

## Paneles fotovoltaicos

MEJOR DEL ANÁLISIS

**85** MUY BUENA CALIDAD

### SHARP UN-JD445

Potencia 445 kW

**Desde 189 €**

**PROS** Modelo altamente eficiente, capaz de dar una potencia pico elevada, sin ocupar excesivo espacio en el tejado. Además, no hemos encontrado defectos en las células en ninguno de los analizados.

**CONTRAS** Cada módulo pesa 25 kg, que es un peso grande para un panel.

**OPINIÓN DEL EXPERTO** Eficiencia y calidad en la producción de electricidad en su vivienda. Este módulo, con una superficie de unos 2 m², es capaz de dar una potencia cercana a los 445 kW en el momento de máxima irradiación solar. Además, mantiene la producción con el paso del tiempo y tiene buena resistencia mecánica. Le dará buenas prestaciones a lo largo de su vida útil, que suele ser de unos 25 años en la mayoría de los casos.

## Robot aspirador

COMPRA VENTA-JOSA

**54** CALIDAD MEDIA

### CECOTEC Conga 999 Vital X

Peso: 2,49 kg

**Desde 139 €**

**PROS** Tiene uno de los precios más bajos de nuestro comparador y su calidad es aceptable, sobre todo teniendo en cuenta que los resultados de los aspiradores robot no suelen ser buenos.

**CONTRAS** No es muy bueno limpiando alfombras y moquetas y es complicado de usar y programar.

**OPINIÓN DEL EXPERTO** Los aspiradores robot limpian mucho peor que los trineo o los escoba, pero tienen la ventaja de que lo hacen solos. El Cecotec Conga es un aparato con un precio muy bueno y que obtiene unos resultados que no están mal comparados con los productos analizados hasta ahora. Puede ser suficiente para personas que simplemente quieran conectar el aparato y que limpie solo.

## Plancha compacta

COMPRA MAESTRA

**69** BUENA CALIDAD

### BRAUN SI1009OR Texstyle1

Peso (sin agua): 0,97 kg

Depósito: 0,21 litros

**Desde 27 €**

**PROS** Buena durabilidad del aparato, su suela es muy resistente y no es fácil que la cal se incruste en los circuitos de circulación del agua. También produce un buen flujo de vapor.

**CONTRAS** Sus controles, modos de funcionamiento y ajuste de termostato no están bien definidos del todo y su facilidad de uso se resiente.

**OPINIÓN DEL EXPERTO** El flujo de vapor es muy alto, lo que permite planchar de manera rápida y sencilla, con unos resultados de calidad aceptables en cada uno de los tipos de tejido. Su depósito no puede rellenarse durante el planchado, tendrá que parar y rellenarlo, así que llénelo lo suficiente antes de empezar a planchar. Pesa muy poco, por lo que es una alternativa de calidad a las planchas de viaje.

## 5

**Son los productos de buena calidad seleccionados cada mes**
Aquí encontrará los recomendados, como Mejor del Análisis y Compra Maestra, pero también productos de buena calidad que acaban de llegar a nuestros comparadores online.

**Ahorre en su compra, visite nuestra web**
Los precios de los productos cambian a diario. Por eso nuestros comparadores online incorporan múltiples opciones que le ayudarán a comprar al mejor precio.

- A diario recopilamos precios de miles de productos en distintas tiendas online para encontrar la opción más económica.
- Analizamos la calidad de las tiendas online de nuestros comparadores y retiramos las más problemáticas.
- Active las alertas de precio para saber cuándo baja de precio ese producto que le interesa.
- Consulte la evolución del precio de los productos y averigüe si es un buen momento para comprar.

# SU MÓVIL NECESITA UN BUEN ANTIPHISHING

Los ciberdelincuentes se las saben todas para llevarle a páginas web falsas o enlaces con malware. Le contamos las amenazas a las que puede estar expuesto su móvil y cómo protegerlo.

Texto **Pilar Noval**

Si alguna vez recibe un mensaje del tipo "Se han cargado 1000 euros en tu cuenta, pincha aquí para ver la operación", "¡Descarga tu tarjeta regalo ahora!" o "Acabas de ganar un iPhone 14, pincha aquí para conseguirlo", por muy tentador que le parezca no haga clic, no lo haga. La mayoría de las veces son trucos de los ciberdelincuentes para llevarle a páginas web falsas o enlaces con malware (programas malignos).

**La gran amenaza para el móvil no es el malware**

Empecemos con una buena noticia. Su teléfono tiene muchas menos probabilidades que su ordenador de infectarse con un programa maligno. Esto se debe a la propia naturaleza del sistema operativo y a la forma de propagación. Tendría que pinchar en un enlace que le lleve a la descarga de una app maliciosa, instalarla y que no lo detecte el antivirus por defecto de Android. Además, las apps funcionan dentro del móvil solo con los permisos que usted les ha dado y no pueden hacerle ningún daño a otras apps o acceder a otros recursos sin previo permiso explícito. Y por si esto fuera poco, las tiendas de apps que gestionan las compañías reconocidas, como Google, Apple, Amazon, Samsung... hacen

## A mí no me pescan. Cómo detectar el phishing

1. No haga clic en un enlace desconocido. Ingrese sus credenciales solo en páginas web a las que haya llegado escribiendo la URL.
2. Si ha seguido un enlace a una página de inicio de sesión, verifique que la URL sea la correcta.
3. Compruebe, además, que el sitio web está cifrado con el símbolo de un candado en la URL.
4. No envíe sus credenciales por correo electrónico o mensajería instantánea ni se las proporcione a nadie por teléfono.

# DESCARGAR APPS SEGURAS

**Instalar un antivirus es una manera adecuada de estar protegido, pero no infalible. Por eso le aconsejamos descargar apps de forma segura. Vea unos consejos para hacerlo.**

## Las tiendas de apps reconocidas

Las tiendas de apps de las compañías reconocidas (Google, Apple, Amazon, Samsung...) hacen estrictas verificaciones y controles antes de publicar una app.

**De una tienda fiable y desarrollador oficial** Evite el mercado negro y descargue apps en las tiendas oficiales de su smartphone. Si hay varias versiones de la misma app, prefiera la del desarrollador oficial, siempre tiene más garantías. Si no conoce al desarrollador investigue en internet sobre él y otras posibles aplicaciones que pueda tener.

**App popular y con comentarios fiables** Fíjese en el número de descargas: a partir de 1.000 se reducen mucho las probabilidades de que sea problemática.

**Lea los comentarios** Los comentarios son importantes, sobre todo, los negativos. Y preste también atención a la corrección del idioma.

**Compruebe los permisos que le pida** Una aplicación que solicita demasiados o innecesarios permisos puede ser sospechosa. Analice con detenimiento cuando pide acceder a la galería de fotos, contactos, cámara o micrófono.

## Las tiendas de apps no reconocidas

El mayor peligro está en las tiendas de aplicaciones no oficiales o en las descargas directas desde una web.

**Revoque una autorización** Si por algún motivo ha autorizado la instalación de "aplicaciones de fuentes desconocidas", revoque dicha autorización después de haber realizado la descarga que necesitaba.

**El phishing afecta más a los dispositivos móviles que a los ordenadores. Con el malware sucede justo lo contrario**

estrictas verificaciones y controles antes de publicar una aplicación.

Y aun así, el peligro existe. Los piratas informáticos intentan eludir la seguridad colándose en aplicaciones de apariencia inocente, esperan a que el usuario pique, descargue e instale la app y, de manera inconsciente, dé los permisos deseados. Lo que viene después es lo que no le gustaría a nadie: empiezan el consumo excesivo de datos, anuncios por todas partes, criptominería maliciosa, grabación de vídeo o micrófono sin su permiso... Y ¡ojo! que a menudo se trata de copias de aplicaciones conocidas, por ejemplo, una versión falsa de WhatsApp. A veces, el malware se oculta en apps de frecuente descarga, como juegos, un (falso) antivirus o un escáner de código QR.

### El phishing es lo más peligroso

A diferencia de lo que ocurre con el malware, los dispositivos móviles son más vulnerables al phishing que los ordenadores.

Hay muchos canales para lanzar el anzuelo: SMS, mensajería instantánea (Whatsapp, Facebook, Instagram), emails, etc. Cada uno está gestionado por un fabricante distinto, los enlaces se abren en navegadores diferentes, los dispositivos móviles suelen abreviar las URL y solemos estar menos familiarizados con las webs oficiales para móvil. El resultado es, como hemos podido comprobar en nuestras pruebas, suspenso en detección de páginas fraudulentas de los navegadores web móviles más usados: Safari, el navegador web de iOS (iPhones) detectó el 47 %, Chrome solo un 32 % y el navegador de Samsung, incluso menos, un 29 % del phishing al que le enfrentamos. ▸

## Antivirus para Android

| | PRECIOS (EUROS) | | | | | | RESULTADOS | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Precio anual según la web del fabricante | Número de licencias | Precio anual con antiphishing | Precio mensual con antiphishing | Notificación de redes wifi inseguras | Antiphishing en otras apps (no solo en el navegador) | Antimalware | Antiphishing | Facilidad de uso | Consumo de batería | Función localización | CALIFICACIÓN GLOBAL |
| **APPS DE SEGURIDAD** | | | | | | | | | | | | |
| **TREND** Micro Mobile Security & Antivirus | 19,95 | 1 | 25,99 | 4,99 | ✓ | ✓ | ★★★★★ | ★★★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | 88 |
| **G DATA** Mobile Security Android | 9,95 | n.p. | 15,95 | 1,99 | | | ★★★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | 85 |
| **BITDEFENDER** Mobile Security | 9,99 | n.p. | 9,99 | 0,99 | ✓ | ✓ | ★★★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | ★★★★★ | 83 |
| **ESET** Mobile Security Antivirus | 9,99 | 1 | 9,99 | 1,99 | ✓ | ✓ | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | ★★★★★ | ★★★★★ | 82 |
| **AVG** antivirus y seguridad | gratis | | | | ✓ | | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | ★★★★★ | n.p. | 82 |
| **AVAST** antivirus y seguridad | gratis | | | | ✓ | | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | ★★★★★ | n.p. | 82 |
| **MCAFEE** Security: Antivirus VPN | 0 | 5 | 49,99 | 4,99 | ✓ | | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | n.p. | 80 |
| **NORTON360** Mobile Security | 29,99 | 1 | 54,99 | – | ✓ | ✓ | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | n.p. | 79 |
| **AVIRA** Security Antivirus & VPN | 7,95 | n.p. | 7,95 | – | | | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★ | ★★★★★ | ★★★ | 77 |
| **F-SECURE** Total Security & VPN | 35,99 | 1 | 39,99 | – | | | ★★★★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | n.p. | 66 |
| **SISTEMA OPERATIVO** | | | | | | | | | | | | |
| **GOOGLE** Android 13 (Play Protect) | instalado por defecto | | | | | | ★ | ★★ | ★★★★ | ★★★★★ | ★★★★★ | 40 |

**88** MUY BUENA CALIDAD

### TREND Micro Mobile Security & Antivirus

**Precio anual según la web del fabricante: 19,95 €**
**Precio con antiphishing 25,99 €/año o 4,99 €/mes**

**PROS** En nuestras pruebas protegió del 100 % del malware, aunque esto no significa que sea infalible. También detecta malware estando sin conexión. Protegió de un 83 % del phishing. Es fácil de usar y cuenta con una buena función de localización. Además, no merma el consumo de la batería.

**82** MUY BUENA CALIDAD

### AVG Antivirus y seguridad

**Gratis**

**PROS** Este antivirus gratuito es ideal para estar protegido. Detectó un 99,4 % del malware y un 78,5 % del phishing.
**CONTRAS** Promociona la versión de pago durante la configuración; tendrá algunos anuncios durante su uso y también cuando haga una detección bajo demanda.
Recopila sus datos y los vende, pero, al menos, lo avisa.

**82** MUY BUENA CALIDAD

### AVAST Antivirus y seguridad

**Gratis**

**PROS** Avast es el dueño de AVG y ambos antivirus son prácticamente iguales, tanto en detección como en facilidad de uso.
A nivel comercial son dos apps distintas, pero los resultados de nuestras pruebas son iguales. Tienen los mismos pros y contras.

### PROTECCIÓN FRENTE AL PHISHING

**86 %** G DATA
**83%** TREND MICRO
**80%** BITDEFENDER
**79 %** MCAFEE
**79 %** AVAST
**79 %** AVG
**77 %** NORTON
**76 %** AVIRA
**68 %** ESET
**48 %** F-SECURE

**47 %** Navegador SAFARI (iOS)
**31 %** Naveg. CHROME (Android)
**29 %** Naveg. SAMSUNG (Android)

## Antivirus para Android Otras funciones

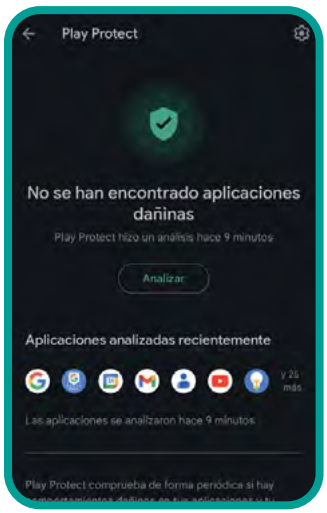
| | OTRAS FUNCIONES | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Verifica permisos de privacidad de las apps | Antispam de llamadas y SMS | Bloquear acceso a determinadas apps | Control parental | Gestor de contraseñas | VPN (red virtual privada) | Optimizador de sistema (batería, CPU, memoria, almacenamiento...) | Avisa de filtración de datos (contraseñas...) |
| **APPS DE SEGURIDAD** | | | | | | | | |
| **TREND** Micro Mobile Security & Antivirus | | | ✓ | ✓ | +↓ | +↓ | ✓ | +↓ |
| **G** Data Mobile Security Android | ✓ | | ✓ | | | +↓ | | |
| **BITDEFENDER** Mobile Security | | | ✓ | +↓ | | ✓ | | ✓ |
| **ESET** Mobile Security Antivirus | ✓ | ✓ | ✓ | +↓ | +↓ | | | |
| **AVG** antivirus y seguridad | ✓ | € | € | | | € | ✓ | ✓ |
| **AVAST** antivirus y seguridad | ✓ | € | € | | | € | ✓ | ✓ |
| **MCAFEE** Security: Antivirus VPN | | | | +↓ | | ✓ | | ✓ |
| **NORTON** 360 Mobile Security | | | € | € | +↓ | ✓ | € | +↓ |
| **AVIRA** Security Antivirus & VPN | ✓ | ✓ | ✓ | | € | ✓ | ✓ | ✓ |
| **F-SECURE** Total Security & VPN | | | ✓ | ✓ | € | ✓ | | ✓ |
| **SISTEMA OPERATIVO** | | | | | | | | |
| **GOOGLE** Android 13 (Play Protect) | ✓ | +↓ | | +↓ | | | ✓ | |

€ Premium
+↓ App opcional

### Cómo protegerse. Seguridad por defecto de Android

La fórmula mágica para mantenerse a salvo al 100 % no existe. Los hackers se ceban, sobre todo, con los teléfonos Android, porque hay muchos más usuarios, el 85 % de los dispositivos en España. Por eso hemos probado para Android dos aplicaciones de seguridad gratuitas y ocho de pago. Además, verificamos si la seguridad que Google incluye en su última versión de Android 13 es suficiente. Y, en resumen, esto es lo que hay:

- Google. Lanza parches de seguridad con una frecuencia mensual. Desde Android 10 también llegan actualizaciones de seguridad de Google Play para corregir los errores más críticos del sistema. La app de mensajes de texto bloquea cada mes millones de mensajes de spam y de phishing. Hay un apartado específico en los ajustes sobre Seguridad y Privacidad, desde donde gestionar múltiples aspectos. También incorpora una funcionalidad para encontrar su dispositivo en caso de extravío o robo (vea más información en el recuadro *¿Dónde está mi móvil?*).
- Play Protect, integrada en el Play Store, analiza varias veces al día las apps instaladas en su dispositivo para evaluar su comportamiento e intentar identificar problemas de seguridad. También hace análisis bajo demanda. La encontrará en Ajustes >Seguridad y privacidad >Seguridad de las aplicaciones >Google Play Protect.
- La restricción en la instalación de aplicaciones descargadas fuera del Play Store. Es obligatorio autorizar las fuentes desconocidas explícitamente para poder descargar una app desde una fuente externa.




**Play Protect, integrada en el Play Store, analiza varias veces al día las apps instaladas en su dispositivo; también hace análisis a demanda**

### Instale un buen antivirus

Si va a descargar solo apps del Play Store y sabe protegerse de páginas fraudulentas, será suficiente con tomar precauciones. En caso contrario, instálese un antivirus.

Todos los analizados detectaron al menos el 99 % del malware y entre un 48 y un 86 % del phishing. Y tienen la ventaja añadida de ofrecer otras funciones como encontrar su dispositivo o hacer copias de seguridad.

Trend Micro, G Data, Eset y Avira detectaron las 2.000 apps maliciosas a las que los enfrentamos sin ningún falso positivo o con un solo falso positivo. Todos los demás detectaron como mínimo el 99 %. Algunos los penalizamos por detectar falsos positivos. AVG y Avast tuvieron 5 falsos positivos, Norton 6 y Google 7. De todos ellos, cuatro no pueden detectar virus si están sin conexión, son G Data, Bitdefender, F-Secure y Play Protect.

En cuanto al phishing, G Data, Trend Micro y Bitdefender dieron resultados excelentes, pero no infalibles, así que no ▸

## ¿Dónde está mi móvil? Qué hacer si lo pierde

**Es importante tener un plan para evitar, en lo posible, los problemas que conlleva la desaparición de su dispositivo móvil.** Algunos antivirus para móvil tienen una herramienta para ayudarle a localizar su dispositivo (*función localización* en la tabla). Y también Android e iOS la tienen, y gratis. Antes de nada, tendrá que instalar y configurar la app correspondiente en el móvil: En Android "Encontrar mi dispositivo" android.com/find, en IOS "Buscar" icloud.com/find Algunos antivirus pueden hacer fotos en remoto para ver la cara del ladrón. Aunque no todos son igual de fáciles de configurar o de usar.

### Si lo pierde

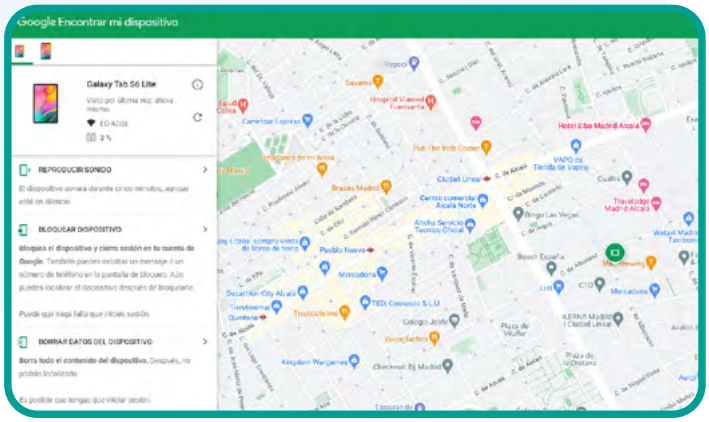
En caso de extravío, bastaría con acceder a la web de recuperación desde cualquier navegador y entrar con sus credenciales para localizar su dispositivo sobre un mapa.

### Con alarma

Desde ese mismo sitio web o app, puede hacer sonar una alarma, bloquear la pantalla con contraseña y borrar todos los datos. Pero todas estas funciones solo son válidas si el teléfono está encendido y con conexión a internet.

### Borrar datos

Puede eliminar todos los datos del teléfono, restaurándolo a valores de fábrica. Es útil si da su teléfono por perdido y no tiene esperanza de recuperarlo.




olvide usar siempre el sentido común antes de pinchar en un enlace o introducir sus credenciales en una página.

Nuestra facilidad de uso incluye aspectos importantes como la instalación y puesta en funcionamiento de la aplicación, la ayuda o el uso diario (entender la app, los mensajes de aviso que da, si tiene publicidad o no...). Todos ellos son fáciles o muy fáciles de usar. Avira tiene la peor calificación por no informar del estado de actualización del antivirus, no contar con una buena ayuda y por molestar constantemente con el botón de "actualizar a prime" y promociones varias para contratar más funcionalidades.

También hemos mirado si estas apps son golosas con la batería de su teléfono. Para nuestra sorpresa, la batería extra consumida es menor en los teléfono de gama baja que en el de gama alta con los que hicimos las pruebas.

### Y ármese de paciencia a la hora de comprarlo

Lo que no es tan sencillo es descargarlos. A diferencia de lo que ocurre con los antivirus para ordenador, los nombres de estas apps en la Play Store responden meramente a una descripción, pero no dicen nada acerca del tipo de protección que ofrecen.

Aunque la mayoría son de pago, verá en la Play Store que para descargarla no tiene que pagar nada. Pero a medida que solicite más protección, tendrá que ir haciendo pagos in-app (vea en la tabla de *Otras funciones* lo marcado como Premium $). En algunos casos, incluso requerirá la instalación de una aplicación adicional (+↓ en la tabla). En la tabla también puede ver con una ✓ otras funcionalidades incluidas en el precio, que marcamos como el mínimo para tener protección antiphishing.

Fíjese también que en la tabla principal de la pág. 36 le indicamos el precio que aparece en la web del fabricante y el precio a pagar para tener la protección mínima de antivirus y antiphishing, esta última a veces denominada "navegación segura". Los precios que mostramos en la tabla son los pagados para tener, al menos, estas dos funcionalidades.

Algunos productos ofrecen una versión de prueba de unos días. Por ejemplo, con Trend Micro tiene 14 días de prueba, con G Data, 30 días y con McAfee, 7.

Además, no todos se pueden instalar en el mismo número de dispositivos: algunos no indican nada al respecto por lo que supuestamente no hay ninguna restricción a la cantidad de descarga de dicha app. Eso sí, hay que tener en cuenta que todas ellas están bajo el dominio de la misma cuenta.

Todo esto añade una complejidad excesiva al proceso de compra y el consumidor puede sentirse vulnerable al no saber si esta protegido suficientemente y cuánto va a pagar en realidad. ■

## PIDE PRECIOS CLAROS

**La claridad en el precio de los antivirus durante el proceso de compra es primordial. OCU exige que:**

- El precio sea el mismo en la web del fabricante y en la tienda de aplicaciones de Google o de Apple donde se dirige al usuario durante el proceso de descarga.
- Haya transparencia en las tiendas de apps para que, desde un principio y sin necesidad de descargar e instalar la app, el usuario sepa el coste de todos y cada uno de los elementos que contienen las apps.

# ¿IMPRIME USTED MUCHO?

Si su respuesta es sí, la solución para no dejarse una pequeña fortuna en tinta es que opte por una impresora de tanques recargables. Se lo contamos.

Texto **María José Ortega**

Tiene hijos universitarios o en edad escolar y necesita imprimir trabajos, apuntes, etc., es usted autónomo y tiene montada su oficina en casa... son diversas las situaciones que le pueden llevar a imprimir con bastante frecuencia. En estos casos, para reducir los costes de impresión, una de las alternativas con la que cuenta son las impresoras de tanques recargables.

Se trata de impresoras o equipos multifunción que en lugar de utilizar cartuchos de tinta de un solo uso disponen de unos depósitos de tinta que se rellenan con botellas de tinta, que tienen un precio mucho más económico que el de los cartuchos tradicionales.

Si le parece una buena opción, hemos analizado 12 modelos y le ayudamos a elegir la suya.

**Costes de impresión mucho más bajos**

Para que usted pueda comprobar el ahorro real hemos hecho los cálculos con una muy buena impresora de cartuchos, la Canon Pixma TS6351, y con una de tanques, la Canon Pixma G3520, que es nuestra Compra Maestra. Como puede comprobar en el gráfico *Un ahorro destacable* (pág. 42) hay una diferencia considerable en el coste de impresión entre ambos modelos.

Así, el aumento de precio al imprimir una página de texto con la impresora de cartuchos respecto a la de tanques es de un 1.900 % (0,06 frente a 0,003 euros), otro tanto ocurre con la impresión de la página a color, que es de 1.700 %, o de una fotografía, el 940 %. Algo sorprendente que, claro está, al imprimir una sola página no se puede apreciar, pero sí, si echa cuentas tras muchas ▶

## CÓMO RELLENAR LOS TANQUES DE TINTA

**Los pasos son muy sencillos. En el caso de las impresoras de nuestro análisis, necesitará 4 botellas, una por color (amarillo, magenta, cian y negro).**

1 **Abra la cubierta de la unidad de tanques de tinta**
Y retire la tapa del tanque que va a llenar. Asegúrese de que el color de la botella que va a rellenar coincida con el color de la etiqueta del tanque de tinta.

2 **Alinee la botella de tinta con el tanque para empezar a rellenar**
Los tanques cuentan con una línea de nivel visual para que pueda ver la cantidad que tiene y hasta donde debe rellenar.

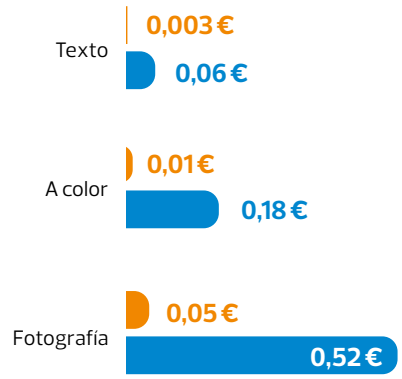
3 **Cierre bien la tapa de la unidad de tinta**
Repita esta operación con cada color que necesite rellenar. Una vez acabado, cierre la cubierta de los tanques.

4 **Guarde bien la tinta que le haya sobrado**
Podrá utilizarla de nuevo conforme vaya bajando el nivel de los tanques de la impresora.

## UN AHORRO DESTACABLE

**El gráfico habla por sí solo. Las diferencias en los costes de impresión por página de texto, color y fotografía entre una impresora de tanques y una de cartuchos son enormes.**

### COSTE POR PÁGINA IMPRESA




■ Canon Pixma G3520 (tanques)
■ Canon Pixma TS6351 (cartuchos)

impresiones. Entonces, ¿cuál es el pero? pues que las impresoras de tanques recargables son bastante más caras que las convencionales.

**En tres años amortizará la impresora**
Mientras que la Canon Pixma TS6351 usted puede adquirirla desde 115 euros, la impresora Canon Pixma G3520, de botellas, la encontrará a partir de 179 euros. Pero ¡ojo! este tipo de impresoras de tanques puede llegar a costar hasta 400 euros, en función de la máquina que elija, como puede ver en el cuadro. Entonces, se preguntará ¿cuándo sale rentable invertir en una impresora de tanques? Para calcularlo, hemos tomado la media del precio de compra de las impresoras de nuestro análisis, que es 289,72 euros, junto con la media de su coste de impresión para una página de texto y lo hemos comparado con el precio de la Canon Pixma TS6351 y su coste de impresión. Si tenemos en cuenta que 88 es el número de páginas que un usuario medio imprime al mes, el resultado del cálculo es a las 3.067 páginas; es decir, en unos tres años aproximadamente usted tendría amortizada su impresora. Claro está, todo esto variará en función del tipo de impresión que haga, así como del importe que invierta en su impresora.

**Una vez agotada la botella, no la tire al contenedor amarillo. Debe llevarla a un punto limpio o a una tienda de reciclado, como Tragatóner o Tragatinta**

**5 sencillos consejos para mantener su impresora en buen estado**
- Use la impresora cada cierto tiempo (al menos una vez al mes) para que los cabezales funcionen bien.
- Evite que el papel absorba demasiada humedad o que se seque y provoque que la impresora se atasque.
- Tenga las actualizaciones de la impresora al día para su correcto funcionamiento: los fabricantes

## Impresoras de tanques recargables

**wwww.ocu.org/comparar-impresoras**

| | PRECIOS | | | | | RESULTADOS | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | De compra Mayo 2023 (euros) | Coste por fotografía impresa (céntimos) | Coste por página a color impresa (cent.) | Coste por página de texto impresa (cent.) | Wifi | Nº páginas de texto por set de botellas | Nº páginas a color por set de botellas | Nº fotografías por set de botellas | Imprimir | Escanear | Fotocopiar | Facilidad de uso | Conexión y uso de red | CALIFICACIÓN GLOBAL |
| **CANON** Maxify GX5050 | 385 – 460 | 6,7 | 2,3 | 0,7 | ✓ | 5.167 | 4.969 | 1.735 | ★★★★ | n.p. | n.p. | ★★★★ | ★★★★★ | 73 |
| **EPSON** EcoTank ET-4856 | 395 – 437 | 6,5 | 1,7 | 0,2 | ✓ | 7.460 | 2.579 | 669 | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | 70 |
| **HP** Smart Tank 7605 | 380 – 455 | 4,6 | 1,2 | 0,3 | ✓ | 5.931 | 4252 | 1.084 | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | 70 |
| **CANON** Pixma G3520 | 179 – 226 | 4,6 | 1,4 | 0,3 | ✓ | 5.456 | 3.366 | 1.022 | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | 69 |
| **CANON** Pixma G4570 | 269 – 307 | 4,6 | 1,4 | 0,3 | ✓ | 5.456 | 3.366 | 1.022 | ★★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | 69 |
| **EPSON** EcoTank ET-3850 | 379 – 459 | 6,5 | 1,7 | 0,2 | ✓ | 7.460 | 2.579 | 669 | ★★★★ | ★★★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★ | 68 |
| **HP** Smart Tank 7305 | 336 – 370 | 4,6 | 1,2 | 0,3 | ✓ | 5.931 | 4.252 | 1.084 | ★★★★ | ★★★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | 66 |
| **CANON** Pixma G2570 | 266 – 309 | 4,6 | 1,4 | 0,3 | | 5.456 | 3.366 | 1.022 | ★★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★ | 65 |
| **EPSON** EcoTank ET-2850 | 250 – 292 | 6,5 | 1,7 | 0,2 | ✓ | 7.460 | 2.579 | 669 | ★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | 65 |
| **CANON** Pixma G1530 | 181 – 238 | 4,6 | 1,4 | 0,3 | | 5.456 | 3.366 | 1022 | ★★★★ | n.p. | n.p. | ★★★★ | ★ | 64 |
| **HP** Smart Tank 7005 | 242 – 289 | 4,6 | 1,2 | 0,3 | ✓ | 5.931 | 4.252 | 1.084 | ★★★ | ★★★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | 63 |
| **EPSON** EcoTank ET-2811 | 185 – 219 | 5,5 | 1,5 | 0,2 | ✓ | 4.807 | 2.750 | 731 | ★★★ | ★★★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★ | 61 |

MEJOR DEL ANÁLISIS

**73** MUY BUENA CALIDAD

### CANON Maxify GX5050

**Entre 385 y 460 euros**

**PROS** Buena calidad de impresión. Imprime a doble cara. Fácil de usar. Veloz en impresión de texto. Conector de Ethernet.
**CONTRAS** Alto desembolso inicial para la compra de la impresora. No es multifunción.

COMPRA MAESTRA

**69** BUENA CALIDAD

### CANON Pixma G3520

**Entre 179 y 226 euros**

**PROS** Multifunción, buena calidad y velocidad de escaneo. Rápida en realización de fotocopias. Fácil de usar.
**CONTRAS** Poco equipada : no es posible la impresión automática a doble cara, ni desde USB o tarjeta SD; no cuenta con pantalla de vista previa de control.

suelen mejorar las funcionalidades o incluir nuevas que pueden optimizar la impresión.

- En cuanto a la tinta, asegúrese de cerrar bien la botella que queda con tinta y no la deje en un lugar expuesto al sol o cerca de una fuente de calor para que siga manteniendo sus propiedades.
- Por último, si tiene algún problema con los inyectores, haga un ciclo de limpieza de su impresora vía software. Desde las páginas de los fabricantes especifican cómo realizar el mantenimiento desde el ordenador. Tenga en cuenta que realizar esta operación le va a llevar un gasto elevado de tinta.

## PIDE CARTUCHOS COMPATIBLES

**La gran parte de los ingresos de los fabricantes de impresoras proviene de las ventas de cartuchos de tinta. A la vista de la imposibilidad que algunos fabricantes imponen para usar cartuchos compatibles, OCU pide:**

- Abrir el mercado de tinta alternativa a otros cartuchos compatibles, aunque no sean de la misma marca de la impresora, siempre y cuando sea con cartuchos que cumplan con la normativa de consumo y de acuerdo con todos los controles establecidos.

# ¡HORA DE IR A LA UNIVERSIDAD!

En breve comienza el nuevo curso y elegir un buen portátil resulta abrumador. Para ayudarle, seleccionamos los 5 mejores modelos que se pueden adaptar a las necesidades académicas.

Texto **María José Ortega**

Según un estudio de la UNED, entre los estudiantes universitarios hay un predominio del uso del ordenador con respecto al smartphone para realizar las principales tareas universitarias (buscar información académica, elaborar trabajos...). Así que si usted está pensando en comprar un buen portátil para sus hijos, ahora es un buen momento, ya que en septiembre, con la vuelta al cole, los fabricantes sacan modelos nuevos, generalmente más caros. La elección del modelo dependerá mucho de las necesidades que tengan: presupuesto, portabilidad, tipo de estudios... Y es que una persona que necesite su ordenador para editar fotos y vídeos requerirá unas especificaciones gráficas más potentes; una que quiera instalar programas de computación o programación necesitará procesadores más potentes, y otras muchas solo necesitarán usar los programas del paquete básico de office (Word, Excel...).

En este artículo hemos seleccionado cinco modelos (vea las fichas) que destacan en algún aspecto entre más de 50 portátiles analizados. Apple, Samsung y Microsoft copan la zona de buena calidad de nuestros análisis, pero si quiere otra marca consulte nuestro comparador (www.ocu.org/comparar-portatiles).

De cualquier manera, hay una serie de aspectos que debe valorar cuando afronte la compra de un portátil. Veamos.

### Un buen redimiento le asegurará más años de vida

Es habitual que para un mismo modelo los fabricantes lancen varias versiones con diferente RAM, procesador o memoria, para así adaptarse mejor a las preferencias de los clientes y a sus bolsillos. Entonces, ¿merece la pena invertir en una mejor configuración? Pues, aunque todos los portátiles de nuestro análisis serían adecuados para un uso normal, los mejor equipados tendrán mejor rendimiento. Como usuario notará mayor fluidez y rapidez al usar los programas. Pero, además, cuanto mayor rendimiento ▸

## El mejor por menos de 1.000€

**El Macbook Air 13 M1 es uno de los portátiles más asequibles de Apple: en general ofrece muy buenas prestaciones y cuesta menos de 1.000 euros. Este modelo tiene ya dos años y cuenta con el procesador de Apple de la generación anterior, pero es lo suficientemente potente para la mayoría de usuarios y aún es apto para tareas gráficas. Destaca en la portabilidad y en la batería.**

Con sus 13,3 pulgadas de pantalla, es un ordenador ligero (1,27Kg) y fino (17mm). La batería también es excelente y dura hasta 13 horas según nuestra prueba de navegación. El mayor inconveniente de este modelo es la falta de conexiones: una sola entrada de auriculares/micrófono (a la izquierda) y dos conectores USB-C (a la derecha), de los cuales uno deberá usarse como puerto de carga.

### Alternativas

Si no quiere un portátil con MacOS pero aún así quiere gastarse menos de 1.000 euros, eche un vistazo al cuarto modelo de la selección, nuestra Compra Maestra.

**77** MUY BUENA CALIDAD

**APPLE Macbook Air 13" M1**

**Precio: 999 euros**

**CARACTERÍSTICAS**

- Pantalla de 13,3 pulgadas
- Procesador M1
- 8GB RAM, 256GB de almacenamiento
- Wifi 6
- 2 puertos USB-C
- Autonomía de la batería: 13 horas

**RESULTADOS**

★★★★ ★★★★★ ★★★★★ ★★★★
★★★★★ ★★★★ ★★★

## El mejor de Nuestro Análisis

**Este ordenador cuenta con unas excelentes prestaciones rendimiento, pantalla, sonido y batería. Es ideal para la edición de vídeo, ya que no cuesta mucho más que el MacBook Air con procesador M2 pero es significativamente mejor en las pruebas de gráficos.**

¿Peros? Pues su tamaño: tenga en cuenta que es un modelo grande, de 16 pulgadas y más de 2 kg de peso; además de su precio. Y otra gran desventaja son los conectores: tiene 3 puertos USB-C (ningún USB 3 de tamaño estándar) y uno de ellos deberá usarlo como puerto de carga. Eso sí, al menos cuenta con un lector de tarjetas SD y un HDMI.

### Alternativas

Si este portátil se pasa de su presupuesto, sepa que hay otras versiones de este modelo con pantallas más pequeñas y más baratas. La de 14 pulgadas (Macbook Pro 14'' 512 GB) que cuestan desde 2.200 euros, y el modelo de 13 pulgadas del 2022 (MacBook Pro 13'' 256 GB) puede encontrarse desde 1.400 euros.

**85** MUY BUENA CALIDAD

### APPLE Macbook Pro 16'' 512 GB (2023)

**Precio: 2.719 euros**

**CARACTERÍSTICAS**

- Pantalla de 16,2 pulgadas
- Procesador M2 Pro de 12 núcleos
- 16 GB RAM, 512 GB de almacenamiento
- Wifi 6E
- 3 puertos USB-C, HDMI y lector de tarjetas SD
- Autonomía de la bateria: 12 h 40 m

**RESULTADOS**

**LEYENDA RESULTADOS**

- Rendimiento
- Pantalla
- Sonido
- Facilidad de uso
- Batería
- Portabilidad
- Equipamiento

## Mejor portabilidad

**Este modelo de Samsung es el mejor del análisis con el sistema operativo Windows. Ofrece muy buen rendimiento, portabilidad y batería a un precio razonable. Pesa solo 1.14kg y tiene solo 14 mm de grosor, siendo el más portable de todos. Además su batería dura 12 horas y media navegando y 19 horas y media de reproducción de vídeo, y es también una de las mejores de nuestro análisis.**

Flaquea un poco en la calidad del sonido y de la pantalla. Y aunque el rendimiento general de su procesador es bueno, no es apto para tareas gráficas.

### Alternativas

Este modelo está disponible en otras versiones con más capacidad (512GB) desde 1.500€; y con un tamaño de pantalla mayor de 15,6'' desde 1.500 (la versión de 256GB) a 1.800€ (la versión de 512GB). Esta versión más grande también tiene un mejor rendimiento debido al procesador Intel Core i7, pero a cambio es menos portable y la batería ligeramente de menor duración.

**76** MUY BUENA CALIDAD

### SAMSUNG Galaxy Book 3 360 13,3'' 16GB RAM

**Precio: 1.299 €**

**CARACTERÍSTICAS**
- Pantalla táctil de 13,3 pulgadas
- Procesador Intel Core i5-1340P
- 16GB RAM, 256GB de almacenamiento
- Wifi 6E
- 2 puertos USB-C, 1 USB 3.0, HDMI, lector de tarjetas micro SD
- Autonomía de la batería: 12 h 30 m

**RESULTADOS**

## Alrededor del 95 % de los universitarios españoles utiliza el ordenador para sus tareas académicas

## Mejor batería y portabilidad por menos de 1.000€

**Con tan solo tres puntos menos que nuestra Compra Maestra, este modelo es interesante porque tiene un precio similar, pero cuenta con mejor batería y equipamiento y sin perder un ápice de portabilidad (solo pesa 1 kilo).**

Dura 12 horas de navegación por internet y 19 horas y 20 minutos de reproducción de vídeo. Cuenta con un USB más y un conector HDMI. No obstante, es ligeramente peor en otros aspectos como la calidad de sonido o la calidad de los materiales.

### Alternativas

Hay otros dos portátiles analizados que son similares en prestaciones a este modelo, con mucha menos portabilidad y batería, pero con un claro mejor rendimiento y calidad de los materiales: el HP Pavilion Plus 14-eh0000ns (desde 830 euros) y el Huawei MateBook D16 (desde 800 euros).

**63** BUENA CALIDAD

### ACER SWIFT 5 SF514-55T-5001

**Precio: 749 €**

**CARACTERÍSTICAS**
- Pantalla táctil de 14 pulgadas
- Procesador Intel Core i5-1135G7
- 8GB RAM, 512GB de almacenamiento
- Wifi 6
- 1 puertos USB-C, 2 USB 3.0, HDMI
- Autonomía de la batería: 12 h

**RESULTADOS**

## Nuestra Compra Maestra

**De aspecto elegante y buena construcción, una característica de Microsoft, este portátil cuenta con dos claras ventajas: su precio, menos de 1.000 euros, y su portabilidad (tan solo 1.13kg y 17mm de grosor), que lo convierten en un compañero ideal para la universidad.**

Como no es el último modelo de Microsoft, cuenta con un procesador i5 de 11ª generación con menos RAM que los anteriores, aunque puede ser más que suficiente si no necesita mucha potencia de procesamiento. Tampoco es bueno para procesamiento gráfico.
Pero la clara desventaja de este portátil es su batería: solo 6 h de autonomía navegando por internet y 11 h de visualización de vídeo.

### Alternativas

Microsoft cuenta con la serie Laptop 5 en dos tamaños de pantalla (13,5 y 15''), ligeramente mejor en todas las pruebas de nuestro test, pero más caro (desde 1.150 €). Y también con la serie Laptop Studio con procesadores i5 e i7 de última generación, aún mejores, pero caros (desde 1.700 €).

**66** BUENA CALIDAD

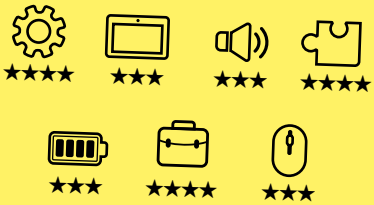
### MICROSOFT SURFACE LAPTOP GO 2

**Precio: 769 €**

**CARACTERÍSTICAS**

- Pantalla táctil de 12,4 pulgadas
- Procesador Intel Core i5-1135G7
- 8GB RAM, 128GB de almacenamiento
- Wifi 6
- 1 puerto USB-C, 1 USB 3.0, lector de tarjetas SD
- Autonomía de la batería: 6 horas

**RESULTADOS**




## UNA TABLETA PARA CLASE

**Usar una tablet para tomar apuntes le evitará perder tiempo con papeles, bolígrafos o cuadernos que pesan y ocupan mucho espacio y, además, lo que escriba siempre se puede modificar. Para que esta se convierta en un compañero de clase perfecto, bastará con que añada un pen y un teclado.**

Estos dos accesorios les dan más versatilidad a la tablet y pueden convertirla en una alternativa o complemento al portátil. El pen le permitirá pasar sus anotaciones manuscritas a documentos PDF, tomar apuntes a mano como si de papel se tratara, hacer figuras, ecuaciones o gráficos de forma sencilla, etc. Y si, además, le acopla un teclado (se conecta por bluetooth), podrá escribir cómodamente en ella para contestar emails o redactar un documento de Word, rellenar formularios por internet, etc. Aquí tiene dos modelos ideales para la universidad.

**79** MUY BUENA CALIDAD

### SAMSUNG Galaxy Tab S6 Lite

**Precio: Desde 300 € (incluye el pen)**

**84** MUY BUENA CALIDAD

### APPLE iPad (2022)

**Precio: Desde 714 € + 135 € pen original (o modelo compatilbe desde 30€)**

▸ tengan ahora, mayor tiempo esquivarán la obsolescencia. Nuestro último estudio de fiabilidad de febrero de 2021 revela que la principal razón de los encuestados para cambiar de ordenador fue que se había quedado obsoleto, aunque funcionaba bien. En realidad, salvo por el ciclo de vida de la batería, no tendrían que funcionar mal después de unos años, pero los continuos avances y complejidad del software hacen que los requerimientos que les pedimos a nuestros portátiles sean mayores. Por eso, podríamos concluir que cada euro invertido en adquirir una mejor versión podría traducirse en un mayor número de años de servicio.

### Otros aspectos que también cuentan

Si además quiere que sea de buena calidad, tiene que fijarse en otros aspectos como la calidad de la pantalla, el sonido o la autonomía de la batería.

Y, por último, también influyen los extras que incluya: no todos cuentan con la misma webcam, elementos de seguridad (huella dactilar) o conectores. Sobre todo en este último aspecto piense en sus necesidades: que cuente con suficientes puertos USB para conectar auriculares, ratón, teclado, cable para cargar el móvil... Y con puertos de vídeo para conectar pantallas (USB C o HDMI). ■

# FRIGO NUEVO POR MENOS DE 500 EUROS

Si tiene un presupuesto de 500 euros, puede encontrar modelos de dos puertas de mejor calidad que los combi de precios similares. Para encontrar combis mejores, hay que gastar entre 650 y 700 euros.

Texto **OCU-Compra Maestra**

Son muchas las ocasiones en las que se puede necesitar un frigorífico que no dispare nuestro presupuesto: personas que viven solas, para el apartamento de la playa o para la casa que hemos puesto en alquiler. Vistos los precios de algunos modelos que se encuentran en el mercado, es bueno saber que los hay más asequibles y con resultados aceptables o muy buenos incluso, como los de este análisis, y que se pueden comprar por menos de 500 euros.

Para ayudarle a elegir modelo, analizamos 12 frigoríficos de dos puertas y 11 modelos combi. En los combi, el congelador se encuentra en la parte inferior, tiene mayor capacidad y está compartimentado; en los dos puertas, está en la parte superior, es más pequeño y no está compartimentado. La diferencia más destacable entre los dos tipos es el espacio disponible para almacenar alimentos y bebidas, mayor en los combi, ya que los de dos puertas tienen menor altura, aunque también existen modelos con una capacidad para refrigerar comparable a la de un combi.

### Los dos puertas: algunos buenos y baratos, pero no para todo el mundo

Entre los de dos puertas, encontramos resultados muy variables de unos modelos a otros. Alguno, como el Mejor del Análisis Samsung RT29K5030WW, destaca en casi todo, con una buena capacidad de refrigeración y de congelación, si bien podría mejorar en el consumo energético. Hotpoint, por su parte, ofrece un volumen útil comparable al de un combi.

En general, a los modelos de dos puertas les cuesta más refrigerar de manera óptima los alimentos, pero al contrario de lo que ocurre con muchos combi, son mejores en cuanto a la velocidad de congelación, aunque la capacidad del congelador suele ser menor.

Por otra parte, hemos detectado que fallan en el aislamiento, por lo que podría ser un aspecto a mejorar para aumentar su eficiencia. En cuanto al ruido, se puede decir que son bastante silenciosos, igual que sus hermanos combi, por lo que son muy adecuados para viviendas pequeñas. Solo Teka RTF 13610 no obtiene buenos resultados en este apartado.

En conclusión, podemos decir que en el mercado existen modelos de dos puertas muy competitivos, como nuestra Compra Maestra Beko RDSA 280K30 WN cuyo coste anual es de poco más de 90 euros al año y tiene resultados aceptables.

### Casi todos los modelos combi de este análisis congelan mal o regular

Los resultados indican que estos frigos combi asequibles tienen resultados muy similares a los de mayor gama en muchos aspectos aunque fallan en otros que son clave para una buena prestación. Para ▸

# ASÍ SON LOS DE DOS PUERTAS...

Los frigoríficos de dos puertas tienen el congelador en la parte superior. Suelen ser modelos pequeños y más baratos que un combi, por lo que son los preferidos para segundas residencias o viviendas con pocos miembros. Además, por un precio similar a un combi, se pueden adquirir los mejores modelos de esta gama.
El principal inconveniente es la menor disponibilidad de espacio para conservar alimentos y que su eficiencia energética no es la mejor.

**74** MUY BUENA CALIDAD

## SAMSUNG RT29K5030WW

**450 – 722 €**
**Coste anual:** 115 €
**Etiqueta energética:** G

**PROS** Buen mantenimiento de la temperatura interior. Tiene una alta capacidad para refrigerar y congelar los alimentos.
**CONTRAS** No cuenta con alarma de aviso si se queda alguna puerta abierta.

**67** BUENA CALIDAD

## BEKO RDSA 280K30 WN

**286 – 349 €**
**Coste anual:** 91 €
**Etiqueta energética:** F

**PROS** Coste anual muy bajo. Su buena facilidad de uso ayuda en las tareas de limpieza.
**CONTRAS** Es necesario descongelar el congelador de manera periódica, ya que se acumula escarcha.

## Frigoríficos de dos puertas

| | | PRECIO | | CARACTERÍSTICAS | | | | RESULTADOS | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Precio (euros) | Coste anual: consumo + amortización (euros) | Acabado | Altura necesaria (cm) | Refrigerador No-frost | Etiqueta de eficiencia energética | Consumo de energía anual (KWh) | Consumo de energía | Estabilidad de la temperatura | Capacidad de refrigeración | Capacidad de congelación | Ruido | Aislamiento | CALIFICACIÓN GLOBAL |
| ■ | **SAMSUNG** RT29K5030WW | 450 – 722 | 115 | ○ | 163 | ✓ | G | 250 | ★★★ | ★★★★★ | ★★★★★ | ★★★★★ | ★★★★★ | ★★★ | 74 |
| | **SAMSUNG** RT32K5035WW | 536 – 662 | 117 | ○ | 172 | ✓ | F | 228 | ★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | ★★★ | ★★★★★ | ★★★ | 72 |
| | **BEKO** RDNE350K30WN | 409 – 429 | 120 | ○ | 172 | | F | 276 | ★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | ★★ | ★★★★ | ★★ | 67 |
| ■ | **BEKO** RDSA 280K30 WN | 286 – 349 | 91 | ○ | 161 | | F | 228 | ★★★ | ★★★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★ | 67 |
| | **BEKO** RDNT271I30WN | 347 – 433 | 121/122 | ○/● | 165 | | F | 246 | ★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | ★★★ | ★★ | 65 |
| | **BEKO** RDSA240K30XBN | 329 – 371 | 87 | ● | 147 | | F | 228 | ★★★ | ★★★★ | ★★★ | ★★ | ★★★ | ★★ | 64 |
| | **HOTPOINT** ENXTM 18322 X F 1 | 657 – 676 | 130 | ● | 180 | ✓ | F | 320 | ★★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★ | 62 |
| | **BECKEN** BDD5394 WH | 380 – 400 | 95 | ○ | 168 | ✓ | E | 192 | ★★★ | ★★★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | ★ | 61 |
| | **ASPES** AFD1171NF | 433 – 567 | 139/150 | ○/● | 172 | | F | 273 | ★★ | ★★★★★ | ★★★★ | ★★ | ★★★ | ★★ | 61 |
| | **INDESIT** I55TM 4110 W 1 | 278 – 485 | 88/95 | ○/● | 145 | | F | 220 | ★★★ | ★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★ | 61 |
| | **TEKA** RTF 13610 | 305 – 429 | 119 | ○ | 176 | | F | 261 | ★★ | ★★ | ★★★★ | ★★ | ★★ | ★★ | 60 |

# ...Y ASÍ LOS COMBI

El congelador en la parte inferior y el refrigerador en la parte superior resultan más cómodos para personas mayores o con algún problema físico: los alimentos frescos están más a mano y resulta más fácil organizar el interior del frigo.
El otro punto destacable es que ofrecen un espacio de almacenamiento más amplio en el compartimento de alimentos frescos.

**69** BUENA CALIDAD

## BEKO B1RCNE364W

**387 – 542 €**
**Coste anual:** 120 €
**Etiqueta energética:** E

**PROS** Modelo silencioso por lo que es ideal para una cocina abierta. Consumo de energía moderado.
**CONTRAS** Su capacidad y velocidad para refrigerar y congelar alimentos pueden mejorar.

**69** BUENA CALIDAD

## TEKA NFL 320 Blanco 1

**364 – 498 €**
**Coste anual:** 115 €
**Etiqueta energética:** F

**PROS** Es muy silencioso, apropiado para zonas de la casa donde se pase mucho tiempo.
**CONTRAS** No conviene sobrecargar el congelador ya que su capacidad de congelación es limitada.

**68** BUENA CALIDAD

## FAGOR 3FFK6636

**427 – 535 €**
**Coste anual:** 123 €
**Etiqueta energética:** E

**PROS** Excelente capacidad de refrigeración y rapidez a la hora de congelar.
**CONTRAS** Uno de sus punto débiles es que la alarma si se deja la puerta abierta podría funcionar mejor.

## Frigoríficos combi

**www.ocu.org/comparar-frigorificos**

| | | PRECIO | | CARACTERÍSTICAS | | | | RESULTADOS | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Precio (euros) | Coste anual: consumo + amortización (euros) | Acabado | Altura necesaria (cm) | Refrigerador No-frost | Etiqueta de eficiencia energética | Consumo de energía anual (KWh) | Consumo de energía | Estabilidad de la temperatura | Capacidad de refrigeración | Capacidad de congelación | Ruido | Aislamiento | CALIFICACIÓN GLOBAL |
| | **BEKO B1RCNE364W** | 387 – 542 | 120/129 | ○/● | 186 | | E | 247 | ★★★★ | ★★★★★ | ★★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★ | 69 |
| | **HISENSE RB390N4CW10** | 399 – 417 | 138 | ○ | 185 | ✓ | F | 302 | ★★ | ★★★★★ | ★★★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | ★★ | 69 |
| | **TEKA NFL 320 BLANCO/ C** | 364 – 543 | 116/129 | ○/● | 188 | ✓ | F | 293 | ★★ | ★★★★ | ★★★★★ | ★★★ | ★★★★★ | ★★★ | 69 |
| | **FAGOR 3FFK6636** | 427 – 679 | 123/139 | ○/● | 186 | | E | 239 | ★★★ | ★★★★★ | ★★★★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★ | 68 |
| | **CANDY CVBNM 6182WP/SN** | 345 – 503 | 138 | ○ | 188 | ✓ | F | 293 | ★★ | ★★★★ | ★★★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★ | 63 |
| | **CANDY CHICS 5182WN** | 329 – 369 | 112 | ○ | 180 | | F | 263 | ★★ | ★★★★ | ★★★ | ★★ | ★★★ | ★★★ | 50 |
| | **CANDY CCE3T620FW/S** | 444 – 671 | 125/137 | ○/● | 200 | ✓ | F | 331 | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ | ★ | ★★★ | ★★★ | 50 |
| | **CANDY CMCL 5172WN** | 299 – 499 | 110/124 | ○/● | 176 | | F | 269 | ★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | ★ | ★★★★ | ★★★ | 44 |
| | **WINIA WRN-BV365DPT** | 415 – 520 | 135 | ● | 186 | ✓ | F | 299 | ★★ | ★★★★★ | ★★★★★ | ★ | ★★★ | ★★ | 41 |
| | **ASPES AC11866NF2** | 443 – 581 | 135/142 | ●/○ | 186 | | E | 239 | ★★ | ★★★★★ | ★★★★★ | ★ | ★★★ | ★★ | 41 |
| | **WINIA WRN-BV295NPT/W** | 394 – 501 | 142/138 | ●/○ | 186 | | F | 299 | ★★ | ★★★★★ | ★★★★★ | ★ | ★★★ | ★★ | 37 |
| **PARA COMPARAR: FRIGORÍFICOS DESTACADOS EN EL COMPARADOR** | | | | | | | | | | | | | | | |
| | **LG GBP62DSXCC1** | 694 – 810 | 109 | ● | 204 | ✓ | C | 172 | ★★★★★ | ★★★★★ | ★★★★★ | ★★★★★ | ★★★★★ | ★★★ | 87 |
| | **HAIER A3FE837CGJ** | 637 – 800 | 116 | ● | 200 | ✓ | D | 182 | ★★★★ | ★★★★★ | ★★★★★ | ★★★★★ | ★★★★ | ★★ | 86 |
| | **BOSCH KGN39VIDA** | 640 – 815 | 112 | ● | 203 | ✓ | D | 191 | ★★★★★ | ★★★★★ | ★★★★★ | ★★★★★ | ★★★★★ | ★★★ | 84 |

# LOS MEJORES COMBI DE NUESTRO COMPARADOR

Los combi de alta gama, como estos tres modelos que hemos elegido, son más caros, pero tienen un menor coste anual que los de bajo precio de nuestro análisis. También es interesante fijarse en su etiqueta de eficiencia energética.

MEJOR DEL ANÁLISIS · COMPRA MAESTRA · COMPRA ECO

**87** MUY BUENA CALIDAD

## LG GBP62DSXCC1

**694 – 810 €**
**Coste anual:** 109 €
**Etiqueta energética:** C

**86** MUY BUENA CALIDAD

## HAIER A3FE837CGJ

**637 – 800 €**
**Coste anual:** 116 €
**Etiqueta energética:** D

COMPRA ECO

**84** MUY BUENA CALIDAD

## BOSCH KGN39VIDA

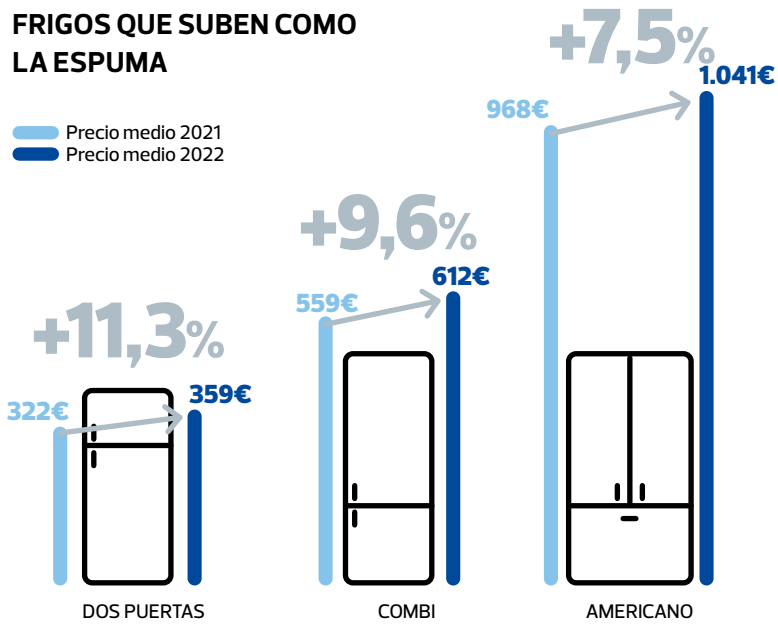
**640 – 815 €**
**Coste anual:** 112 €
**Etiqueta energética:** D

poder comparar sus prestaciones con modelos más caros, hemos añadido en el cuadro tres modelos de gama alta, que resultan ser algunos de los mejores de todos los de nuestro comparador.

Entre los puntos positivos, destacamos que mantienen estable la temperatura en el interior del frigorífico y la mayoría tienen una buena capacidad de refrigerar alimentos. Sin embargo, a la hora de congelar, los resultados son regulares e incluso muy malos en varios aparatos. Solo se salva el modelo de Hisense, que obtiene la máxima nota posible.

El otro aspecto en el que estos frigoríficos de menor gama presentan desventaja es el consumo energético, mucho mayor que en los modelos de alta gama. Aunque tengan un precio de compra superior, los modelos de gama alta tienen mayor eficiencia energética por lo que su coste anual (suma del consumo previsto de energía más la amortización del equipo durante los 15 años de su vida útil) puede ser hasta un 12 % inferior que si se opta por un modelo combi de una gama media-baja.

### FRIGOS QUE SUBEN COMO LA ESPUMA



## FRIGOS CON DESCUENTO PARA SOCIOS

Si necesita comprar un frigorífico nuevo y es socio de OCU, puede obtener ventajas exclusivas en marcas como Bosch:

- Descuento del 15 % en la compra de electrodomésticos de esta marca.
- Envío gratuito a su domicilio en menos de 48–72 horas.
- Instalación y puesta a punto.
- Retirada y reciclaje gratuitos de su antiguo electrodoméstico.
- Financiación.

**www.ocu.org/ocu-plus/descuentos-en-electrodomesticos**

# Asientos XL que no nos dejaron usar

No nos dieron ningún mensaje cuando los compré y pagué 48 €

Hace unos meses, compré unos billetes para viajar desde Gran Canaria a Zaragoza con Vueling. Como a mi marido le operaban de una hernia un par de semanas antes, iba a viajar como persona con movilidad reducida. Para que se encontrara más cómodo, el mismo día del vuelo entré en la página para adquirir unos asientos XL (asientos Space One). Seleccioné unos cercanos a la puerta y un mensaje en pantalla me advirtió de que, al ser la salida de emergencia, no podían viajar en ellos personas con movilidad reducida, lo que me pareció lógico. Elegí entonces otros asientos XL en la primera fila y pagué 24 euros por cada uno, 48 euros en total. Al llegar al avión, la auxiliar de vuelo nos dijo que las personas con dificultades de movilidad no podían ocupar esos asientos, y nos acomodó en otros. Contesté que no me habían dado ningún mensaje cuando los compré y admitió que podía ser cierto. Nos indicó que reclamáramos a Vueling y que me los reembolsarían.
**A. P. (Telde, Gran Canaria)**

En efecto, Ángela comunicó con Vueling y pidió la devolución del importe que había pagado por los asientos. Le respondieron que para ese tipo de reservas tenía que haber contactado con el centro de atención telefónica, cosa que no era cierta, pues en la página web de la aerolínea no había ninguna indicación en ese sentido y tampoco le dieron ningún aviso ni le pusieron impedimento para comprar. En consecuencia, recurrió a la Asesoría para que mediara con Vueling. Finalmente, la aerolínea accedió a devolver los 48 euros de importe extra que había cobrado por los asientos en los que les impidieron viajar.

# Más de 650 euros en SMS fraudulentos

En Navidades de 2021 me llegó un SMS que parecía de DHL y pinché el enlace que incluía porque esperaba un paquete. A los pocos días, noté que el móvil trabajaba de más porque la batería se agotaba muy rápido. Entré en la app de Movistar y vi que tenía un gasto de casi 700 euros por envío de mensajes. Puse una reclamación y dijeron que me devolvían el importe en 30 días, pero no fue así. Intenté todo el año poner reclamaciones, contactar con alguien de cobro, pasar por tiendas, atención al cliente y no había manera. Me pareció muy mal por parte de Movistar. Yo siempre he cumplido, hasta pedí dinero prestado para pagar la factura.
**Hana Popp (Arinaga, Gran Canaria)**

Nuestra socia estaba muy enfadada con la gestión de Movistar y recurrió a OCU. Tras contactar con la compañía telefónica, replicaron que la facturación era correcta, pero admitieron que parecía tratarse de la instalación de un malware en el móvil de Hana y que, en atención a ello, devolverían el importe. También le remitieron instrucciones para desactivar el código malicioso y le indicaron que presentara una denuncia contra los ciberdelincuentes.

**RESULTADO**

**Movistar ingresó 655,44 euros en la cuenta de Hana, el importe de los SMS enviados involuntariamente.**

He estado todo un año reclamando a Movistar que anulara el cobro

> Trajeron tres puertas más, todas abolladas, y no estábamos dispuestos a ningún cambio más

# Miele cambió la puerta del frigo 4 veces

**Cuando un aparato es defectuoso, entra en juego la garantía. El consumidor puede elegir entre la reparación o la sustitución, salvo cuando tenga costes desproporcionados para el empresario.**

ENLACE AL CANAL
twitter.com/byneontelegram
O escanea el código QR:

El 9 de agosto adquirimos un frigorífico Miele KFN29233 y lo recibimos con defectos y golpes de fábrica en la puerta superior. Llegamos a un acuerdo con Miele para sustituir la puerta defectuosa, pero lo han incumplido al entregar en nuestro domicilio tres puertas defectuosas más. Hasta el momento ha habido cuatro intentos de subsanar el error inicial, todos infructuosos. El 4 de noviembre, los técnicos oficiales de Miele trajeron otra puerta más, que también estaba abollada, lo que quedó reflejado en el informe de su técnico. Esta situación nos ha supuesto una desconfianza en el producto entregado y en la marca, además de perder 15 horas de nuestro tiempo para cada visita de su Servicio de Asistencia Técnica y unas manipulaciones en nuestro frigorífico excesivas y que ponen en riesgo su funcionamiento futuro.
**Josep Antoni Ignacio Herrera (Montornés del Vallès, Barcelona)**

En conversación con el servicio de atención al cliente, nuestra socia propuso a Miele cambiar el frigorífico por uno igual pero sin daños, puesto que ya no admitirían más intentos de reparación, o bien que Miele les indemnizara por el valor de la puerta dañada (valorada por el SAT Miele en 404,59€) y prorrogara la garantía total oficial del producto por un período no inferior a 5 años.

Como la respuesta de Miele a esta propuesta se demoraba, OCU intervino recordando a la marca que, en este caso, se debían aplicar los artículos referentes a la garantía de la Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios.

## RESULTADO

**Miele abonó 404,59 euros como indemnización por los daños y envió un documento de ampliación de la garantía hasta 5 años.**

## NUESTRO EXPERTO

**Esther Martínez**
**Asesora de OCU**

**Cuando un producto presenta una falta de conformidad en el plazo de garantía, el consumidor puede exigir por ley que se subsane el fallo mediante la reparación o la sustitución del producto defectuoso por otro en buen estado. Conviene recordar que esta elección es potestad del consumidor y que el vendedor solo se puede negar cuando la opción elegida no sea posible o resulte desproporcionada.**
**Y si el empresario no consigue arreglarlo o no lo puede cambiar, el consumidor puede exigir una rebaja proporcional del precio o devolverlo. En este caso, tras cuatro intentos, el vendedor no arregló la deficiencia y aceptó la rebaja del precio propuesta por el consumidor en lugar de resolver el contrato, algo que nuestro socio podía haber exigido si le convenía más.**

**CONTACTO ÚTIL**

**Asesoría Jurídica de OCU**
913 009 151
lunes a jueves: 9:00 a 18:00 h
viernes: 9:00 a 14:00 h

**A través de nuestra web**
www.ocu.org/contacto

# Naturgy demoró el alta más de un mes

**A principios de marzo de 2022 solicité cambiar de Iberdrola a Naturgy, donde me ofrecieron un contrato por tres años con una tarifa fija de 0,17 €/kWh. El 30 de abril de 2022, me llegó la primera factura que incluía el "importe de la energía asociada al mecanismo ibérico regulado por el Real Decreto ley 10/2022 del 13 de mayo" que, según la normativa, no debía cargarse a los contratos que ya estaban vigentes antes del 26 de abril.**

**Pedí a Naturgy rectificación, pero aseguran que el contrato entró en vigor a finales de abril y dura un año, ante lo cual solicité que me entregaran la grabación.**
**Fco. Javier Sánchez (El Escorial, Madrid)**

Nuestro socio reclamó a Naturgy sin respuesta positiva, a pesar de que la grabación atestiguaba que la petición de cambio se hizo en marzo. Francisco entendía que no era culpa suya que la comercializadora eléctrica se hubiera demorado tanto en hacerlo efectivo y pedía que le devolvieran los importes del mecanismo de ajuste (tope del gas) y que se le mantuviera la tarifa fija durante 36 meses. OCU reclamó en su nombre.

**RESULTADO**

**Naturgy devolvió al socio 112 euros por el mecanismo de ajuste mal aplicado y redujo el precio por kWh según lo acordado en el contrato.**

"El contrato era de marzo y no había que aplicar el tope del gas

## ENREDAD@S CON LA ESPERA EN ATENCIÓN PRIMARIA

El estudio publicado en *OCU Salud* 168 sobre Atención Primaria indica un tiempo medio de espera para una cita con el médico de familia o el pediatra de 5 días, lo que motivó que OCU pusiera en marcha la campaña Más calidad, menos esperas en atención primaria (**www.ocu.org/esperas-atencion-primaria**). En las reacciones a esta campaña muchos internautas hablan de esperas más largas en sus CC. AA. o se quejan de la falta de profesionales.

**ESTEBAN PETIT ROIG MESEGUER**
Todos los políticos prometen, pero a la hora de la verdad, nada de nada, los mismos perros con diferentes collares.

**EMILIO VAQUERO LAMPÓN**
Pues en Galicia, solo 2 días; vale, bueno, en Vigo, la mejor ciudad para vivir según la OCU.

**JUANLU BN**
Grandes listas de espera en atención primaria y en todo. Esto empuja a la gente que puede a contratar seguros de salud privados y, a veces, con mucho esfuerzo familiar. ¿No ponen los medios para favorecer al sector privado?

**MARIAM**
... más inversión en Sanidad. Y mejor gestión de los recursos.

**HISPANIA**
Eso sí tienes pediatra. Mis hijos no lo tienen.

**JOSE ANTONIO**
¿Cinco días en Madrid?

**JESUSE_SABAYES**
En Teruel provincia, 7 días...

**LAURA ツ**
5 días me parece poco, yo he llegado a esperar 2 semanas...

**ROSA GRP**
Lo que no entiendo es que llegas y hay poquísima gente.

**ROSA GRP**
En Cataluña, cuando entras web La meva salut nunca hay horas. Si tienes suerte, pillas algún día suelto, pero en horas que trabajando es imposible ir.

**SUUSAANAAAAAAAA**
Pediatría en mi centro de salud: 10 días es lo normal.

**ANDREA351992**
En Sevilla hay que cogerla con 14 días de antelación.

**JUAN.DANIEL.ACEVEDO**
Esa espera es si consigues acceder a la opción sacar cita que, a veces, ni siquiera está disponible y tardas semanas.

# Falsa alarma de incendio

Llamé a Securitas Direct para que presupuestaran la alarma de una vivienda en Bilbao que todavía estaba en obras. Pasaron a ver la casa y me dejaron ya allí los aparatos para que "me pudiera beneficiar de la oferta que tenían en ese momento", dijeron. Firmamos un contrato provisional y Securitas quedó en mandar el definitivo, que nunca nos llegó. Al finalizar la obra, les llamamos varias veces para que conectaran la alarma y pedimos que vinieran en horario de 13:00 a 15:30 h. El 2 de enero, se presentó una operaria a las 15:15 y dijo que volvería porque no le daba tiempo a acabar de ponerla. El día 3 saltó la alarma por altas temperaturas (posible incendio). Mis familiares, alarmados al no conseguir contactar conmigo, llamaron a los servicios de emergencias y los bomberos derribaron la puerta para poder acceder al inmueble, con el consiguiente destrozo. El día 5 volvió a saltar la alarma sin ningún motivo. En cambio, habiendo trasiego de gente cuando repararon la casa, la alarma no saltó.
**Mª Ángeles Iriarte (Bilbao)**

Nuestra socia contactó con Securitas Direct para reclamar las cuotas que le habían estado pasando desde antes, incluso, de poner la alarma en funcionamiento, como bien sabía la empresa. También pidió que le abonaran el coste de la puerta dañada. Securitas se negó a pagarla con el argumento de que no habían sido ellos los que llamaron a los bomberos. De haber tenido un seguro todo riesgo accidental para su vivienda, nuestra socia podría haber reclamado también los daños.

**RESULTADO**

**Tras mediar OCU, Securitas Direct canceló el contrato y devolvió todos los importes cobrados hasta entonces, pero no la puerta.**

## TOME LA PALABRA

### Fondo antideslizante en bañeras

**Antonio Luque de Madrid hace una sugerencia sobre las bañeras de los hoteles: "Cada vez que uso una, tiemblo al ver que su fondo es absolutamente resbaladizo y que no tienen ni un soporte de sujeción en caso de resbalón. ¿Cómo es posible que no se obligue a que pongan algún producto antideslizante en el fondo de la bañera o, en su defecto, un agarre?**

En efecto, es una cuestión que no está bien resuelta en la legislación. Las bañeras y platos de ducha tienen que cumplir los requisitos definidos en el marcado CE obligatorio, pero este no incluye una prueba antideslizante. Aunque los fabricantes pueden certificar sus productos contra el riesgo de resbalamiento con otras normas (y, en ese caso, lo indican), no están obligados a hacerlo. Por tanto, es posible que se vendan duchas o bañeras que no han pasado una prueba antideslizamiento.
Por otro lado, el Código Técnico de la Edificación, en sus normas para lugares públicos como los hoteles, establece que los suelos de los aseos deben cumplir cierta categoría antideslizamiento. Se excluyen las duchas y bañeras, pues no se consideran suelos, y se supone que están controladas por la homologación de los productos. Sin embargo, el marcado CE no lo exige.
Las comunidades autónomas podrían incluir este requisito en su normativa sobre establecimientos hosteleros, pero algunas lo han hecho, como Andalucía, y otras no.
OCU recoge esta sugerencia y ha enviado una carta a la Asociación de Fabricantes de sanitarios solicitando que incluyan estas pruebas antiresbalón en estos productos.

**OCU–Compra Maestra**
es una publicación comercializada y distribuida por OCU Ediciones.
C/ Albarracín, 21 • 28037 MADRID
Tel. 913 009 154
Fax 917 543 870
www.ocu.org

La Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) es una asociación sin fines de lucro, constituida en 1975 y que figura inscrita con el número 10 en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios. OCU es miembro de pleno derecho de Consumers International (CI), de International Consumer Research and Testing (ICRT) y la Organización Europea de Consumidores (BEUC).

**Presidente de OCU**
Miguel Ángel Feito
**Vicepresidente**
Alfonso Pérez Hernanz
**Secretario**
Jesús Motilla Arnaiz
**Directora**
Esther Rodríguez
**Editor responsable**
OCU Ediciones
**Asistencia jurídica al socio**
Esther Rodríguez

**LÍNEAS DE DESARROLLO DE PRODUCTO**
**Área Consumo**
Silvia Sánchez
**Área Salud y Alimentación**
Ana Sánchez
**Área Inversiones e Inmobiliaria**
Jorge Caminero
**Relaciones Institucionales y Prensa**
Ileana Izverniceanu
**Soporte de Comunicación y Campañas**
Carlota Canudo
**Servicios online**
Carlota Canudo
**Comercial**
Pedro Sevilla
**Tecnología de la información**
José María Estrade
**Finanzas**
Ángeles González
**Recursos Humanos**
Julián Hoyos
Imprime: Rotocobrhi
Depósito Legal:
M–21075–1980
CM 05/23

**¿CUÁNTO CUESTA SER SOCIO DE OCU?**
Consulte nuestras tarifas aquí:
**www.ocu.org/info/precios–suscripcion**

OCU Plus
VENTAJA NEGOCIADA

# Compra de paneles solares

¿Tienes un tejado sobre el que poner placas? Pues ¡atento!: puedes reducir tu factura de la luz más de un 50 %. Y OCU te ayuda con una ventaja con la que ahorrarás hasta un 15 % en la instalación. Además, las subvenciones y ahorros fiscales te permitirán amortizarla rápidamente. ¡Aprovecha esta ventaja por ser socio de OCU!

www.quieroenergiafotovoltaica.org

CONSIGUE HASTA

**15 %**

DE DESCUENTO EN EL COSTE TOTAL DEL PROYECTO

- **CÓMO PUEDES UNIRTE A ESTA OFERTA**
Entra en www.quieroenergiafotovoltaica.org e indica el municipio donde quieres realizar la instalación. Te informaremos de las ofertas que hemos conseguido. Con el código promocional que te proporcionaremos y tu nº de socio ya puedes ponerte en contacto con el proveedor.

- **SI TIENES ALGUNA DUDA, LLÁMANOS**
Puedes ponerte en contacto con nosotros de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

Teléfono para dudas 900 813 611