

NASAMARENI KUPCI Evo kako nas varaju: Kad istekne jamstvo, crkne i uređaj!



Ilustracija Tea Cimaš / CROPIX

Autor: [Slobodna Dalmacija](#)

Splićanka **Valentina Stojanac** (40) kupila je prije dvije godine LCD televizor “Toshiba” po cijeni od 2200 kuna, piše [Slobodna Dalmacija](#). Dobra i provjerena marka, ekran veličine 82 centimetra, uz to i moderan, bijeli... Naša je sugovornica u svakom slučaju smatrala kako nije pogriješila.

- Lani u studenom televizija je jednostavno “crkla”. Isprva sam mislila kako imam nekakav problem sa strujom u kući, premještala kabel iz jedne utičnice u drugu, jer sam smatrala da je jednostavno nemoguće da se jedan uređaj, i to ne neke “no name” marke, pokvari nakon dvije godine. Mojim roditeljima još uvijek radi televizor marke “Phillips” koji su dobili iz Nizozemske početkom 80-ih - počinje Valentina svoju priču. Nakon što se uvjerala da televizor stvarno ne daje nikakve znakove “života”, shvatila je da se mora obratiti ovlaštenom serviseru. Započela je potragu za jamstvenim listom, a kad ga je pronašla, nije mogla vjerovati - dvogodišnja [garancija](#) istjecala joj je sutradan, odnosno 18. studenog 2014. godine!

- Bila sam u šoku jer sam bila uvjeren da su mi dali jamstvo na tri godine! Uz to sam morala brzo reagirati kako, u protivnom, ne bih plaćala troškove servisa. U prodavaonici “Tehnomarket” bili su, na sreću, ljubazni, pa su je isti dan poslali ovlaštenom “Toshibinu” serviseru u Zagreb - govori Valentina.

Poslije se pokazalo da je zatajila digitalna ploča, što je popriličan kvar, za čije otklanjanje serviseri traže oko 1200 kuna.

- Nakon svog slučaja počela sam stvarno vjerovati da su svi ti uređaji danas napravljeni tako da normalno funkcioniraju do garancije, a poslije počnu problemi i servisi. Ispada da su oni kojima se pokvari aparat u garancijskom roku, ustvari, sretnici - smatra naša sugovornica.

Problem tzv. programiranog kvarenja uređaja prepoznala je i **Biljana Borzan** (SDP), zamjenska članica u Odboru za unutarnje tržište i zaštitu potrošača Europskog parlamenta. Nedavno je, naime, zatražila od Europske komisije da joj odgovori na koji način se namjerava

spriječiti varanje potrošača prodajom uređaja koji su programirani da se pokvare čim im istekne jamstvo.

- Logično je zapitati se kako su neki proizvodi iz sedamdesetih trajali i do 20 godina, a uređaji koji su sad na tržištu ne izdrže ni pet godina, unatoč napretku tehnologije. Nameće se stoga pitanje je li riječ o takozvanoj funkcionalnoj grešci, odnosno namjernom propustu u proizvodnji kako bi se kupce primoralo da kupe novi proizvod. Naravno, u takvoj situaciji potrošači nisu zaštićeni jamstvima - kaže Biljana Borzan.

U prilog njezinoj tezi govore i podaci iz izvješća Europskog potrošačkog centra prema kojima je kvarenje kućanskih aparata u značajnom porastu posljednjih nekoliko godina. U odnosu na 2012. godinu, kad su pritužbe iz ovog segmenta zaštite potrošača iznosile 6,8 posto, lani je njihov udio u ukupnom broju žalbi skočio na gotovo 12 posto! Inače, kvarovi na uređajima drugi su najčešći razlog pritužbi potrošača na razini Europske unije, odmah nakon pritužbi na usluge aviokompanija.

Ni Hrvatska se ne razlikuje od ostatka Europe jer i u savjetovalištu Saveza udruga za zaštitu potrošača u Splitu stalno zaprimaju pozive u kojima se ljudi žale kako im se kućni uređaj pokvario po isteku garancije.

- Riječ je uglavnom o elektroničkim uređajima - mobitelima i bijeloj tehnici u kojima je vjerojatno i moguće programirati vijek trajanja određenih dijelova.

Razmišljajte logički - na tržištu danas vlada prava borba za svakog kupca, a proizvođač koji želi biti konkurentan mora nuditi robu po niskim cijenama.

Uz prihvatljivu cijenu ne može ni ći prava kvaliteta, pa se proizvod sastavlja od manje kvalitetnih komponenti kojima je unaprijed određen rok. Dakle, proizvođač ide na to da ćete vi za tri godine morati kupiti novu televiziju.

Gdje bi on bio da vam za 3000 kuna proda uređaj koji će trajati 30 godina?! Mogao bi staviti ključ u bravu - smatra **Vlado Biljarski**, predsjednik splitskog Savjetovališta za zaštitu potrošača.

Na žalost, vrlo malo toga se, prema njegovim riječima, može napraviti kad je u pitanju kvar uređaja po isteku garancije budući da taj segment nije pokriven Zakonom o zaštiti potrošača.

Europska komisija, ipak, planira nešto napraviti po tom pitanju, proizlazi iz odgovora koji su poslali Biljani Borzan.

U njemu stoji kako je “zatražen razvoj normi koje se odnose na trajnost proizvoda”, te da je, između ostalog, pokrenuta studija o trajnosti kućanskih zamrzivača i pećnica...

- Tehnologija se razvija iznimno brzo, proizvođači se vode vlastitom dobiti, a potrošači zbog spore legislative ostaju nezaštićeni. Odgovor Komisije pokazuje kako postoji volja da se nakon procjene stanja propisi promijene u cilju zaštite potrošača te ekološke i energetske efikasnosti. Jamstveni list treba određivati zaštitu potrošača, a ne mjeru za maksimalizaciju dobiti proizvođača - smatra Biljana Borzan.

Što kažu brojke

Pritužbe hrvatskih građana u 2014. godini upućene Društvu "Potrošač":

1751 - pritužba i upit u vezi s materijalnim nedostacima na proizvodu, među ostalim i pojavljivanje greške na proizvodu unutar šest mjeseci od kupnje

1511 - pritužbi na telekomunikacijske usluge

1227 - upita vezanih za sektor trgovine (odustajanje od kupnje, neisporuka proizvoda)

1196 - pritužbi na ovrhe

617 - upita vezanih za nedostatke u pruženoj usluzi

Donja granica - dvije godine

Europska unija direktivom o ekološkom dizajnu iz 2009. godine predviđa utvrđivanje zahtjeva za najkraće zajamčen životni vijek proizvoda, najkraće vrijeme raspoloživosti rezervnih dijelova i mogućnost popravka, pod uvjetom da su zahtjevi gospodarski opravdani.

U skladu, pak, s direktivom o prodaji robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu, potrošači trebaju dobiti najmanje dvogodišnje pravno jamstvo za kupljene proizvode.