

**N1 18.04.2022.**

## **Ugrađuju li proizvođači kvarove u uređaj kako bismo češće kupovali nove?**

BIZNIS Autor:N1 Hrvatska18. tra. 202213:46 > 13:521 komentar



Izvor: - / Wavebreak / Profimedia

**Građani sve više prijavljuju da im se kućanski uređaji kvare, a pogotovo u razdoblju odmah nakon jamstvenog roka. Na tu činjenicu je posebno upozoravala i SDP-ova europarlamentarka Biljana Borzan u svojim istupima u Europskom parlamentu, kao i u brojnim medijskim istupima. Koji se uređaji najviše kvare, koji su najčešći kvarovi te koji su najčešći razlozi za kupovinu novog uređaja u odnosu na popravak starog - samo su neka od pitanja na koje smo pokušali dobiti odgovore.**

U Hrvatskoj udruzi potrošača kažu da im se građani najviše žale na kvarove perilica i sušilica rublja, hladnjaka, televizora, računala te malih kućanski aparata. Mjesečno im se, tvrde, javi oko 100 potrošača telefonski i oko 50 potrošača pisanim putem s tim problemima.

Kako objašnjavaju iz udruge, najčešće se radi o popravljivim kvarovima.

“Mi nemamo povratnu informaciju o tome nego se potrošači žale jer im servis ne popravlja uređaje u primjerenom ili razumnom roku koji nije definiran brojem dana”, poručuju iz Hrvatske udruge potrošača u odgovoru na naš upit.

## Što bi bio primjereni ili razumni rok za popravak uređaja?

Iako Zakon ne definira koliko bi točno dana bio primjereni ili razumni rok za popravak uređaja, pojašnjavaju nam kako se, primjerice, u Njemačkoj razumnim rokom smatra nekoliko dana.

“Kada smo o tome raspravljali prilikom prijedloga promjene Zakona, onda je jedna kolegica iz Njemačke rekla da je primjereni ili razum rok kao tako definiran u redu jer kod njih u Njemačkoj to znači „danas ste pozvali servisera , sutra je serviser kod potrošača da popravi uređaj, a ako ne može odvozi ga u servis i kroz nekoliko dana je popravljen”, kažu nam i dodaju da joj nije bilo jasno da je u Hrvatskoj prvi problem dobiti servisera na telefon.

“U Hrvatskoj je situacija da kad dobijete servisera na telefon, on javi da će doći za 7 ili 14 dana. Kada je došao do potrošača naravno nije donio nikakve dijelove za popravak pa je najavio svoj dolazak opet za 7 dana ili da će odvesti proizvod u servis. Kada je konačno došao nakon 7 ili 10 dana odvezao uređaj niti serviser niti potrošač ne znaju kada će biti uređaj popravljen. U međuvremenu od prijave kvara prođe i mjesec dana, a uređaj je još na popravku”, ističu.

## Što Europski parlament čini po tom pitanju?

Europarlamentarka **Biljana Borzan** pojašnjava nam da je Europski parlament prije tjedan dana gotovo jednoglasno izglasao njezinu Rezoluciju o pravu na popravak.

“Tražimo uvođenje jedinstvene oznake popravljivosti kako bi kupac u trenutku kupnje znao koliko je lako i povoljno popraviti proizvod u slučaju kvara. Uz to, rezervni dijelovi moraju biti jeftiniji i dostupni za sve vrijeme trajanja uređaja. Ugrađene kvarove treba najstrože zabraniti. Naime, čak 81 posto građana Hrvatske je u mom nedavnom istraživanju reklo kako im je popravak neisplativ. Rezervni dijelovi nerijetko koštaju skoro kao novi uređaj, a i servisera je sve manje. Europska komisija će ove godine u proceduru poslati nekoliko zakona kojima je cilj učiniti EU tržište održivijim te pokrenuti stvaranje kvalitetnih radnih mjesta u industriji popravka i prenamjene”, govori.

A zašto se građani najčešće odlučuju na kupovinu novog, umjesto popravka starog uređaja? Iz Hrvatske udruge potrošača kažu da je pitanje isplati li se popravljati uređaj koji se koristi dvije godine nakon jamstvenog roka jer serviseri izbjegavaju odgovor o cijeni popravka ili orijetnacijskoj cijeni, iako su, ako je predviđena cijena popravka veća od 500 kuna obavezni dati radni nalog s predviđenim troškovima.

“U slučaju da serviser dođe u vaš dom, a ništa ne napravi, tražit će da platite 200 kuna samo za njegov dolazak. Ako se i odlučite na popravak, ne znate koliko će vas to koštati, pa to nekad zna biti i više od pola cijene novog uređaja – i opet imate stari uređaj za koji ne znate kada će se pokvariti”, objašnjavaju nam iz udruge potrošača.

Problem je i u tome, pojašnjava, da servisi nemaju rezervne dijelove, a promijenjen je Zakon o obveznim odnosima prema kojima bi se uređaji sve više trebali popravljati. Time su, kažu nam, prevareni potrošači jer to navodno traži Europska unija.

## **Stižu li u Hrvatsku proizvodi lošije kvalitete?**

Pitali smo Borzan i što je s kvalitetom proizvoda, odnosno dolaze li na hrvatsko tržište proizvodi koji su lošije kvalitete od onih na zapadnim tržištima.

“Pitanje kvalitete proizvoda smo uredili u prošlom mandatu Europskog parlamenta i taj zakon je stupio na snagu. Taj zakon izjednačava kvalitetu svih proizvoda, kako prehrambenih tako i neprehrambenih poput elektronike ili namještaja. Europska komisija provodi obuke i kontrole na terenu kako bi zakon što bolje zaživio”, kazala je.

Istaknula je i podatak kako čak 84 posto građana u Hrvatskoj smatra da su uređaji proizvedeni prije 20 godina trajali dulje nego oni proizvedeni danas.

“To je problem ugrađenih kvarova koje su mnoge studije dokazale. Naime, pokazalo se kako su perilice za rublje programirane na određeni broj okretaja, televizori na određeni broj radnih sati i slično. Većina uređaja se pokvari između druge i treće godine upotrebe, što je odmah nakon isteka obveznog jamstva, a to vjerojatno nije slučajnost”, objašnjava Borzan.

Progovorila je i o digitalnim kvarovima koji su unaprijed ugrađeni u uređaj.

“Više od polovice naših građana je primijetilo kako im uređaj uspori nakon što skinu najnovija ažuriranja ili im pak baterija kraće traje. Prema najnovijem prijedlogu Komisije, potrošač u trenutku kupnje treba znati kako će ažuriranja utjecati na uređaj – čak ako je ukupni učinak dobar moraju biti informirani i o negativnim učincima. Sve vrste ugrađenih kvarova treba najstrože zabraniti”, ističe europarlamentarka.