

Kilavo pravo na popravak: Da je više majstora i boljih zakona, manje bi bilo bacanja

13. siječanj 2024.



Piše:Kata Pranić



Odavno više ne popravljamo električne i elektroničke uređaje nakon što im istekne jamstvo jer – ne isplati se. Ogladni primjer toga hladnjak je glasovitog proizvođača kupljen potkraj 2017. koji je izvan jamstvenog roka popravljan dva puta u kratkom razdoblju zbog istoga kvara – pojave vode, što je ukupno stajalo 50 eura. No to nije sve: sad treba promijeniti i strganu ladicu u zamrzivaču tog hladnjaka, a nova stoji 65 eura.

Cijena istoga takvoga novoga hladnjaka danas je od 500 do 600 eura, a čak i manje naleti li se na neko sniženje. Uzme li se u obzir da će stari hladnjak s vremenom trebati nove i skuplje popravke, **isplativije je kupiti novi**. Pridoda li se tomu i vrijeme čekanja na dolazak majstora iz ovlaštenog servisa, novi će hladnjak od trenutka kupnje do isporuke biti dostavljen prije nego što se ukaže majstor za popravak staroga.

Jesu li nam živci toliko zeleno osviješteni da ćemo umjesto o kupnji novoga hladnjaka te bilo kojega drugoga kućanskog uređaja, mobitela ili računala razmišljati o zaštiti okoliša i gomilanju otpada umjesto o rješavanju problema kupnjom novih stvari? Nisu. No birokrati Europske unije svakodnevno smišljaju nova pravila u okviru Europskoga zelenog plana, koji bi trebao uspostaviti kružnu ekonomiju iliti održivu potrošnju te klimatsku neutralnost do 2050. godine.

Preskupo i slabo dostupno

Neovisno o često utopijskom birokratiziranju, istina je da nisu svi potrošači sretni kad moraju baciti stari uređaj i kupiti novi. Nekima je teško i shvatiti da je prije nepametni kućanski aparat trajao desetljećima, a ovi današnji besprijekorno rade tek nekoliko godina. Praksa bacanja starih uređaja toliko je ustaljena da više malo tko razmišlja o tome baciti ili ne stari uređaj.

Iskustvo nas uči da će proizvod koji smo kupili trajati onoliko dugo koliko i njegovo jamstvo, u najboljem slučaju pet-šest godina. No ima slučajeva kad je i potpuno novi proizvod pokvaren i unatoč jamstvu teško ga je popraviti. Riječ je o robi koja s greškom izlazi iz tvornice, a koju na kraju plaća kupac. Ipak, prema Eurobarometrovu istraživanju, čak **77 posto potrošača** u Europskoj uniji rado bi popravilo stare proizvode da popravci nisu toliko skupi i da je takva usluga dostupnija.

Održiviji odabir

U Europskoj uniji svake se godine u otpadu nađe čak **35 milijuna tona odbačenih uređaja** čiji bi se radni vijek mogao produljiti popravkom izvan jamstvenog roka. Ta količina otpada potroši 30 milijuna tona resursa i emitira 261 milijun tona emisija stakleničkih plinova. Osim toga, potrošači svake godine izdvoje oko 12 milijardi eura za kupnju novih proizvoda umjesto popravka starih.

To bi trebalo biti promijenjeno pravom na popravak. U sklopu procesa zelene tranzicije Europska komisija predložila je pravo na popravak starih uređaja izvan jamstvenog roka kao održiviji izbor potrošnje, smanjenje količine otpada i ispunjavanje ciljeva zelenog plana. Prijedlog je prihvaćen te će potrošači u EU-u prema novim Zajedničkim pravilima za promicanje popravka robe moći nakon isteka jamstva lakše popraviti stare uređaje jer će im pravo na popravak to učiniti jednostavnijim.

Novost je da će potrošač imati pravo od proizvođača zatražiti popravak električnih i elektroničkih uređaja poput kućanskih aparata, mobitela, računala..., a proizvođač će za to biti nagrađen poticajem za primjenu održivoga poslovnog modela. Ta će praksa omogućiti rast i ulaganje u visini od **4,8 milijardi eura** na godišnjoj razini.

Obveze proizvođača

Prema novim Zajedničkim pravilima za promicanje popravka robe obveza je proizvođača **informirati potrošače** o proizvodima koje su dužni sami popraviti i omogućiti im pronalazak odgovarajućeg servisa. Potrošači će moći zatražiti europski obrazac za informacije o popravcima od bilo kojeg servisera u kojemu će biti uvjeti i cijene popravka, što će olakšati odabir servisa. Osim toga, uspostaviti će se europski standard kvalitete za usluge popravaka koji će potrošačima omogućiti izbor servisera koji daju najkvalitetniju uslugu.

Pravo na popravak najavljeno je u Novoj potrošačkoj agendi i Akcijskom planu za kružno gospodarstvo EU-a, a ta je inicijativa dopuna ostalih iz Europskog zelenog plana održive potrošnje putem popravka. Prijedlog direktive o osnaživanju

potrošača za zeleni prelazak pomaže im u donošenju odluka o kupnji na prodajnome mjestu, gdje im treba biti objašnjeno koja prava imaju u slučaju kvara proizvoda.

Dužnost prodavača

Zajednička pravila za promicanje popravka robe u EU-u omogućit će popravljanje većeg broja uređaja u okviru jamstvenog roka te lakši i jeftiniji popravak nakon što jamstvo istekne ili kada uređaj nije uporabljiv zbog istrošenosti. U sklopu tih pravila prodavači će morati omogućiti popravak pokvarenog uređaja, osim ako je to skuplje od kupnje novog proizvoda.

Koji će biti rezultati prava na popravak tek treba vidjeti, no zasad potrošači u Hrvatskoj radije kupuju nove uređaje negoli popravljaju stare. Prema istraživanju **Biljane Borzan**, zastupnice u Europskom parlamentu i članice Odbora za unutarnje tržište i zaštitu potrošača (IMCO), više od 80 posto hrvatskih građana smatra da je **popravak neisplativ** zbog skupih rezervnih dijelova.

– Proizvođači nakon isteka jamstva i dalje trebaju osiguravati zamjenske dijelove i nacрте za svoj proizvod. Time bi se trebao osnažiti popravak i spriječiti obrazac kupi – iskoristi – baci. Zato smo osigurali da informacija o cijeni i dostupnosti najvažnijih rezervnih dijelova i servisa bude dostupna u trenutku kupnje kako bi potrošač mogao donijeti informiran izbor. Različitim mjerama poput zajmova, poreznih olakšica i dostupnosti nacрте želi se osnažiti mreža servisa u EU-u. Što se tiče popravka nakon isteka jamstva, proizvođač može u slučaju da popravak traje dulje od razumnog roka ponuditi zamjenski uređaj – ističe Borzan.

Skladište loših proizvoda

No tajnik Hrvatske udruge za zaštitu potrošača **Tomislav Lončar** tvrdi da nije problem u serviserima, kojih ima ili nema, već u tome što je promijenjen Zakon o obveznim odnosima (čl. 410), koji više ne dopušta u slučaju materijalnog nedostatka povrat novca već samo zamjenu, koja može biti isti takav škart-proizvod koji vraćamo ili mijenjamo.

– Zamišljeno je da se proizvodi pokušaju popravljati ako to potrošačima odgovara, ali pritom je dopušteno da trgovci trebaju osigurati rezervne dijelove samo za vrijeme trajanja jamstvenog roka. To je najbolji primjer iz kojeg se vidi da ni proizvođaču ni trgovcu, a ni državi nije stalo da se uređaji popravljaju, već da se kupuju novi – objašnjava Lončar.

Prema njegovim riječima, gotovo osam od deset primjedbi na popravke električnih i elektroničkih uređaja odnosi se na materijalne nedostatke na proizvodu, a dosta pritužbi ima i na nove proizvode koji su netom kupljeni te one koji nisu stariji od šest mjeseci. Potrošači ne žele takve proizvode popravljati jer ako date za nekakav mobitel, perilicu suđa ili rublja 1000 eura, ne želite takvu novu stvar popravljati.

– Promjenom zakonodavne regulative postali smo skladište loših proizvoda koje na kraju potrošači popravljaju dok im to ne dosadi ili dok ne istekne jamstvo, kad trgovac više nema obvezu besplatno popravljati – napominje Lončar.

Odgovornost za neispravnost

Dodaje da potrošači najčešće prijavljuju kvarove bijele tehnike, mobilnih uređaja i prijenosnih računala, a u posljednje vrijeme i novih vozila.

– Kad je riječ o materijalnim nedostacima, potrošači se trebaju obratiti trgovcu, a kada žele popravke uz jamstvo, onda serviserima. Da bi funkcionirala primjena Zajedničkih pravila o popravku robe, uvjeti bi trebali biti pošteni i nediskriminirajući. Nažalost, potrošači su uvijek slabija strana. Trebalo bi pokazati da je trgovac odgovoran za neispravan proizvod i treba vratiti mogućnost povrata novca zbog materijalnog nedostatka. Tada bi i proizvođači izrađivali kvalitetnije uređaje. Servisnu službu trebalo bi vezati rokovima popravka, a ne nekim imaginarnim primjerenim ili razumnim rokovima koji su samo poznati Ministarstvu financija.

Rokovi trebaju biti čvrsti, jer ako je u prošloj državi rok za popravak bio **četrdeset pet dana**, sada od prijave kvara do popravljenog proizvoda ne bi smjelo proći više od deset dana, odnosno u krajnjem slučaju petnaest dana. Danas nam dio za automobil iz Koreje stigne za dva dana, a dio za neki hladnjak trebete usred ljeta čekati mjesec dana. Potrošač bi trebao imati produljeno jamstvo od dana prijave kvara do popravka, ali, nažalost, to zaboravljaju i trgovac i serviser. Također je veliki problem što državni inspektorat iz nama nepoznatih razloga ne djeluje promptno već se odgovori i djelovanje inspektorata čekaju i više od mjesec dana – nabraja Lončar.

Ostali smo uskraćeni za mišljenje proizvođača i servisera jer nisu odgovorili na novinarske upite. Uostalom, znamo da pravila nije uvijek jednostavno provesti, čak i onda kad ne ugrožavaju profit, a u ovom slučaju proizvođačima spomenutih uređaja zacijelo nije cilj proizvoditi rezervne dijelove, nego nove proizvode.