

# Iz EU-a stiže dobra vijest za potrošače, ali šefica udruge ne misli tako: “Na kraju im je isplativije kupovati na Hreliću”

[EKONOMIJA](#) Autor: Miroslav Filipović 03. lip 2024 20:35 1 komentar

## Podijeli :



Boris Šćitar/PIXSELL

Europski parlament nedavno je usvojio direktivu o zajedničkim pravilima za promicanje popravka robe koja bi potrošačima trebala omogućiti lakši popravak kućanskih uređaja i drugih proizvoda.

Europska potrošačka organizacija (BEUC) tu je [odluku nazvala “pobjedom potrošača”](#).

“Nova pravila natjerat će proizvođače da proizvode visokokvalitetne proizvode koji se mogu popraviti. To će značiti zatvaranje poglavlja o proizvodima koje je nemoguće popraviti i koji se prebrzo kvare”, kazala je tim povodom **Monique Goyens**, glavna direktorica BEUC-a.

## Popravak ili zamjena proizvoda?

Govoreći o pravu na [popravak proizvoda](#), Goyens je naglasila da će potrošači, kada se proizvod pokvari, moći birati između popravka ili zamjene.

“To će za njih biti olakšanje jer se sva roba ne može ispravno popraviti ako je oštećenje preveliko. Sjetite se potpuno novog pametnog telefona koji se nakon

nekoliko dana pokvari zbog tvorničke greške. Potrošači bi trebali imati pravo na dobro funkcionirajući proizvod koji su platili”, kazala je.

Ova odluka zapravo znači da će potrošači biti zaštićeni dodatnim jednogodišnjim jamstvom, odnosno da će svi proizvodi koji su imali kvar i bili popravljani unutar njihovog jamstvenog roka dobiti produljeno jamstvo. Time se potrošače želi potaknuti da proizvode na kojima se dogodio kvar radije popravljaju, nego zamjenjuju novima. Osim što bi se time produljio vijek proizvoda, smanjila bi se količina otpada te ojačao sektor popravaka.

## Za stare uređaje nema rezervnih dijelova

U [Hrvatskoj udruzi za zaštitu potrošača \(HUZP\) pojašnjavaju](#) da bi time i nakon isteka zakonskog jamstva, proizvođač i dalje bio obavezan popraviti kućanske uređaje koji se prema pravu EU-a tehnički mogu popraviti (perilice rublja, usisavači, pametni telefoni i sl.) te da će potrošači moći dobiti zamjenski uređaj dok je njihov na popravku. Direktivu još treba usvojiti Vijeće EU-a, a nakon što stupi na snagu, države članice EU-a imat će dvije godine da direktivu ugrade u nacionalna zakonodavstva.

“To će biti prilika našim zakonodavcima da se naši zakoni dopune odredbama kojima se obavezuje proizvođače i servise da osiguraju rezervne dijelove do sedam godina kako bi se omogućio popravak uređaja kojima istekne jamstvo. Puno potrošača nam se obraća s takvim pritužbama da im se nešto pokvarilo nakon pet, šest godina, ali se ne može popraviti jer servisi nemaju rezervnih dijelova za takve uređaje i onda takav uređaj moraju baciti i kupiti novi koji se puno brže kvare”, ističe predsjednica HUZP **Ana Knežević**.

## “Trgovcima je povoljnije da sve ide na popravak”

Knežević ne dijeli optimizam kojim zrači [Direktiva EU-a](#), barem ne što se tiče Hrvatske gdje je nedostatak zamjenskih dijelova vječiti problem, kao i nedostatak [servisera](#).

“U svim izmjenama zakona tražili smo da se propiše rok za popravak pod jamstvom od najmanje sedam godina. Međutim, proizvođači bježe od toga, a i zakonodavac nije baš na tom tragu jer je lobi proizvođača jak. Badava su onda te lijepe ideje Europske unije – obično kažem da je to normativni idealizam – koji je lako pretočiti u propis, ali u praksi obično ne funkcionira”, kazala nam je.

Napominje da je od 1. siječnja 2022. na snazi izmijenjeni Zakon o obveznim odnosima prema kojemu je trgovcima omogućeno da odluče što im je povoljnije proizvod u kvaru slati na popravak ili dati zamjenski uređaj.

“Naravno da im je povoljnije da sve ide na popravak. Za potrošače nije, pogotovo kada se radi o uređajima koji su se pokvarili dan, dva ili tjedan dana nakon što su ga

kupili i puno platili. U tom slučaju, isplativije im je kupovati na Njuškalu ili na Hreliću”, dodaje.

## **Servisera sve manje, a oni ovlaštteni manje plaćeni**

Knežević upozorava i na to da je u Hrvatskoj sve manje servisa i servisera.

“Čak ni ja donedavno nisam znala da su ovlaštteni serviseri manje plaćeni nego ovi ostali. Kad u zakonskom, odnosno jamstvenom roku morate popraviti nešto u ovlaštenom servisu, cijena tog popravka je manja pa ovlaštteni serviseri nisu baš skloni tome. Osim toga, oni na zalihama nemaju rezervnih dijelova, nego ih moraju naručivati i čekati. A budući da se većina tih dijelova proizvodi u Aziji, nabavu je najprije otežala pandemija covida, potom rat u Ukrajini, a sada i rat u Gazi. Pa na koncu opet sve padne na leđa potrošača”, kaže.

## **“Razuman rok za popravak je filozofska kategorija”**

Predsjednica HUZP-a smatra da Hrvatska nije u stanju osigurati provođenje spomenute Direktive EU-a.

“Treba donijeti direktivu o proizvođačima, da ne mogu stalno lansirati na tržište nove serije proizvoda, dok se one stare kvare i moraju se popravljati. Mora se osigurati proizvodnja rezervnih dijelova za te stare serije. Što vrijedi savršeno napisan zakon, ako potrošači od njega nemaju ikakve koristi. Ovih dana me zvala žena koja je kupila mobilni telefon za 1300 eura i već nakon dva dana nosila ga u trgovinu reklamirati. Uređaj ide na servis, a što će ona? Do kada će čekati? U zakonu se spominje “razuman rok za popravak”. Razumni rok je filozofska kategorija. Zakoni ne mogu imati filozofske kategorije”, poručila je šefica Hrvatske udruge za zaštitu potrošača.