

lider

Biznis i politika

Pravo na popravak: Uskoro popravci uređaja postaju obavezni

2. listopada 2025.



Biljana Borzan

foto Ratko Mavar



[Jozo Knez](#)

Udruga upozorava da obavezni popravak novih proizvoda može potaknuti prodaju nekvalitetnih uređaja i oduzeti potrošaču pravo na povrat novca

Europski parlament usvojio je nova pravila koja se odnose na tzv. '**pravo na popravak**' u travnju 2024. godine i koja potrošačima osiguravaju pravo na popravak kućanskih i drugih proizvoda. Namjerno 'ugrađivanje' kvarova ili planirano zastarijevanje datira još od 20-ih godina ovog stoljeća a jedan od prvih primjera je **Phoebus** kartel koji je namjerno skraćivao trajanje vijeka rada žarulja između 1925. i 1939. godine.

Takva praksa nastavila se sve do danas pa možemo reći da se moderna praksa programiranog ugrađivanja kvarova često se veže uz uređaje koji prestaju ispravno raditi odmah nakon isteka **jamstvenog roka**, što potrošači primjećuju i prijavljuju već godinama. Zbog toga je Europski parlament u jednoj od rijetkih pametnih inicijativa usvojio nova pravila koja države članice moraju implementirati u roku od dvije godine od donošenja nove direktive. **Biljana Borzan**, hrvatska europarlamentarka imala je ključnu ulogu u zagovaranju i oblikovanju europskog

zakonodavstva vezanog uz pravo na popravak te je njezin rad doveo je do usvajanja zakona.

Stanje u Hrvatskoj

Prema **Hrvatskoj udruzi za zaštitu potrošača**, trenutačna praksa u Hrvatskoj pokazuje ograničene mogućnosti popravka uređaja.

- Potrošači imaju još neke mogućnosti popravka unutar jamstvenog roka jer je trgovac dužan osigurati servis i dijelove, ali nakon isteka jamstva potrošač je prepušten sam sebi i svojoj dovitljivosti - kažu iz Udruge.

Dodaju da se novi zakon vjerojatno neće smanjiti troškove popravaka niti će se baviti cijenom servisa.

- Pitanje je što će morati na servis? Do sada je bilo, ako se potrošač pozove na materijalni nedostatak imao je pravo dobiti novac za novi proizvod, pa su onda potrošači izgubili to pravo te se mora vršiti zamjena proizvoda a sada će se možda promijeniti u smjeru da se mora popravljati čime će tržište biti preplavljeno nekvalitetnim proizvodima – upozoravaju iz Udruge.

Iz Udruge također postavljaju pitanje o **kakvom se zapravo pravu na popravak radi**. Je li riječ o novom proizvodu, proizvodu u jamstvenom roku ili nakon isteka roka.

- Nama ne treba pravo na popravak novog proizvoda, već povrat novca ili zamjena proizvoda. Kada se popravljaju novi proizvodi, to više nije novo, a stimulira se prodaja nekvalitetnih proizvoda. Potrošaču je oduzeta mogućnost 'kažnjavanja' trgovca. Umjesto povrata novca, sada se nudi obavezan popravak, što je korak u korist kapitalista na teret potrošača – oštri su iz Udruge.

Izmjene u proceduri

Borzan, koja prati implementaciju zakona u Hrvatskoj, ističe da izmjene već prolaze saborsku proceduru, iako nije sigurna hoće li biti donesene prije roka. Po njenim riječima, pravo na popravak ne samo da štiti potrošače, već može postati pokretač razvoja malih obrtnika i servisera.

- Ako se EU zakoni budu pravilno primjenjivali, ovo uistinu može biti zaokret za način na koji proizvodimo i konzumiramo. Tržište popravaka u EU-u već vrijedi desetke milijardi eura godišnje i nastavlja rasti. Procjene su da bi kružno gospodarstvo, uključujući i sektor popravaka, do 2030. moglo doprinijeti s više od 700 milijardi eura gospodarstvu EU-a te stvoriti više od 2 milijuna radnih mjesta. Zakoni o pravu na popravak

mogli bi povećati prihode sektora popravaka za 5–10 posto godišnje u nadolazećim godinama, što bi dodatno potaknulo BDP – kaže Borzan.

Borzan naglašava i mehanizme kontrole proizvođača pa kaže kako će postojati poseban EU internetski portal na kojem će se prikupljati podaci o cijenama rezervnih dijelova i alata.

- Razumna cijena bit će definirana u nacionalnim zakonodavstvima i nadam se da će ovaj put to biti kvalitetno regulirano – kaže Borzan.

Odgovarajući na pitanje hoće li pravo na popravak sniziti cijene, Borzan ističe kako su glavni razlozi skupih popravaka loš dizajn proizvoda, lijepljeni dijelovi, skupi i slabo dostupni rezervni dijelovi te manjak serviserima.

- Novi zakonski prijedlozi adresiraju ove izazove. Direktive o eko dizajnu propisuju kako se proizvodi moraju izrađivati i koji dijelovi moraju biti dostupni za zasebnu kupovinu. Nacrta uređaja potrebni za popravak moraju biti dostupni serviserima – kaže.

Što se tiče prepreka u implementaciji u Hrvatskoj, Borzan smatra da je provedba zakona i informiranje građana najbitnije.

- Treba osigurati provedbu zakona i osnažiti građane da prijavljuju nepravilnosti. Ne smijemo zaboraviti da je potrošač slabija strana na tržištu – zaključuje Borzan.

Nova pravila o pravu na popravak nude priliku za razvoj servisa i smanjenje elektroničkog otpada, ali Udruga za zaštitu potrošača ističe da obavezni popravak ne smije zamijeniti pravo na povrat ili zamjenu proizvoda. Transparentnost cijena rezervnih dijelova i dostupnost servisa ključni su za uspjeh zakona i samo kombinacija podrške potrošačima i promicanja kružnog gospodarstva može donijeti stvarnu korist.