

Cijena ne znači ništa: Zašto se bijela tehnika sve brže kvari i što možemo učiniti kao kupci?

08.02.2026.

tportal

Piše: Iva Habek



IZVOR: MONTAŽA: NEVEN BUČEVIĆ / AUTOR: VJERAN ZGANEC ROGULJA, DUSKO JARAMAZ / PIXSELL, ANDY RAIN / EPA, MARKO PARIPOVIĆ / PRIVATNA ARHIVA

Bez obzira na to kojoj generaciji pripadate, gotovo je sigurno da ste u društvu ili u razgovoru s majstorom čuli izjavu da se današnji kućanski uređaji, ponajviše bijela tehnika, jako brzo kvare. Valjda smo se već pomirili s time da ih mijenjamo svakih nekoliko godina te nam se često ne da boriti s pisanjem prigovora i čekanjem servisa. Jesu li te pretpostavke točne i zašto se uređaji sve brže kvare?

Sretno ste izašli iz trgovine znajući da ste kupili **novi televizor, perilicu za rublje, glačalo ili printer**, no uslijedilo je razočaranje jer je uređaj **prestao raditi** prije nego što ste ga otplatili. Glačalo je, primjerice, počelo puštati vodu nakon drugog korištenja. Vratili ste se u trgovinu u

kojoj ste ga kupili, no rekli su vam da **zamjena nije moguća** te su vas s novim glačalom poslali u servis. Na popravku je mjesec dana te nemate informaciju kad ćete ga dobiti. Srećom, niste bacili staro glačalo, a sve što želite jest da vam ga trgovac zamijeni. Ne želite popravljeno glačalo jer onda niste ni trebali trošiti novac, govorite ukućanima, a i trgovcu.

Nekoliko mjeseci poslije već ste zaboravili na nesretnu kupovinu pa ste *onlinenaručili* televizor za ured u kojemu radite. Zamolili ste dostavljača da vam ga dostavi te ste ga preuzeli u kutiji misleći da je sve kako treba biti. Dočeka vas hladan tuš: televizor se **okrznuo pri prijevozu** i razbijen mu je rub. Pokušali ste ga reklamirati, no trgovac vas uvjerava da njihova odgovornost prestaje u času preuzimanja te ste sada pred zidom.

To su neki od scenarija koje su nezadovoljni potrošači uputili Udruzi Potrošački centar Rijeka. Predsjednik te udruge **Marko Paripović** tportal je ustupio nekoliko *e-mailova* u kojima ljudi opisuju specifične situacije te traže savjet o potrošačkim pravima. Naravno, saželi smo ih i prenijeli razgovornim stilom, no sasvim je moguće da se netko od vas suočio s neispravnim kućanskim uređajem tik nakon kupnje. Kako ističe Paripović, takve su pritužbe najčešće i riječ je o proizvodima kupljenima **s materijalnim nedostatkom**.

Najviše problema s televizorima

'Imali smo najviše pisanih prijava vezanih uz televizore. Potrošači imaju puno problema s **neadekvatnim transportom uređaja** s velikim ekranima jer su jako osjetljivi i moraju se transportirati u okomitom položaju. To nažalost ne poštuju sve dostavne službe, a i potrošačima je lakše ugurati veliki ekran u auto bez ambalaže. Redovna je pojava da trgovci namjerno otvaraju ambalažu pred potrošačima kako bi se zaštitili u slučaju loma u transportu', tumači Paripović za tportal.

Tvrdi da su serviseri tada u nezavidnom položaju jer imaju obaveze i troškove, a njih proizvođači **ne žele financijski pokriti**. Osim toga, velik je problem to što čak i poznate robne marke više nemaju servise u velikim gradovima, što otežava nabavku dijelova i programa, pružanje podrške kupcima te popravak.

'U zakonu imamo neadekvatno **definiran rok za popravak**. Ucjene, loši uvjeti komunikacije, administracija i odgode plaćanja redovne su pojave kod servisera, posebno u situacijama kad se radi o produljenom jamstvu koje nije jamstvo, već **osiguranje ili usluga koja ima ugovorne odredbe**, a koje većina potrošača čita tek kad se uređaj pokvari. Nije mi cilj braniti servise, ali jedno je teorija, a drugo praksa. U zakonu je lako napisati neprovedivo ako sjediš u uredu i nikad nisi bio na terenu', ističe Paripović.

Podsjeća da o materijalnom nedostatku uređaja treba obavijestiti trgovca, a ne servis jer, prema Zakonu o obveznim odnosima (od članka 400., op.a.), **prodavatelj odgovara za nedostatke**. Ako ga je potrošač obavijestio u razumnom roku, on, u skladu s odredbama, može zahtijevati razmjerno sniženje cijene ili izjaviti **raskidanje ugovora**. Uz navedena prava, potrošač ima pravo na **popravljanje štete** prema općim pravilima o odgovornosti za štetu, uključujući onu koju je zbog nedostatka stvari pretrpio na svojim drugim dobrima.

Zakon jedno, praksa drugo?

Iako potrošač ima pravo birati između popravka i zamjene stvari, prodavatelj to može odbiti kad je to nemoguće ili kada bi mu popravkom ili zamjenom, kako tumači zakon, bili 'prouzročeni **nerazmjerni troškovi** uzimajući u obzir sve okolnosti, a osobito vrijednost stvari bez nedostatka, značaj nedostatka i pitanje može li se popravak odnosno zamjena obaviti bez znatnih neugodnosti za potrošača'.

Kako naglašava Paripović, **svaki je slučaj poseban** i tako mu se pristupa u riječkoj udruzi za zaštitu potrošača. Ako pak ne primite odgovor na prigovor ili dobijete odgovor kojim niste zadovoljni, tportalov sugovornik ističe da se možete javiti Državnom inspektoratu, primjerice Područnog ureda Rijeka, te **zatražiti savjet** na Središnjem portalu za potrošače ili putem besplatnog telefona. Jasno, velike su šanse da u tom slučaju ubuduće nećete kupovati proizvode tog proizvođača, a možda čak više nećete ići ni u tu trgovinu.

Na pitanje o tome na što obratiti pažnju pri kupnji bijele tehnike, Paripović odgovara da je najvažnije **informirati se o proizvodu** na internetu ili od osoba koje ga posjeduju.

'Najjednostavnije rečeno, trgovci se prave da su neznalice i da nemaju dovoljno informacija o svojim obavezama iz pozitivnih propisa Republike Hrvatske. **Svjesno lažu potrošačima** jer računaju da će ih Državni inspektorat upozoriti i informirati ako su u prekršaju. Pokrene li se i postupak protiv njihove nepoštene poslovne prakse, **zavaravajućeg oglašavanja** i nezakonitih odredbi iz njihovih ugovora, računaju da se isplati platiti kaznu, a koja je mala', potkrjepljuje nerazmjer teorije i prakse.

Cijena (ni)je jednako kvaliteta

Ako ste se već jednom opekli s neispravnim uređajem, moguće je da ćete birati skuplja glačala, perilice ili televizore. **Je li danas viša cijena garancija kvalitete** i isplati li se uzeti produljeno jamstvo da biste se zaštitili?

'Ne nužno. Najviše to ovisi o kontroli proizvodnje, **kvaliteti ugrađenih dijelova** i namjeni određene serije uređaja. Malo je proizvođača koji proizvode u EU, što je loše za potrošače. Većina zakonskih odredbi odnosi se na proizvođače unutar EU-a, a u javnosti su prisutne informacije da se svi zakoni ne primjenjuju u svim članicama EU-a. Postoje uređaji koji su kvalitetni, ali se **namjerno programiraju** za kvarove. Jako puno faktora utječe na pouzdanost uređaja, a produljeno jamstvo je uglavnom usluga ili osiguranje koje ima puno skrivenih zamki. Jamstvo proizvođača u trajanju od osam godina pokazatelj je pouzdanosti, ali je zato cijena veća', odgovara.

Da skuplji kućanski uređaji nisu nužno kvalitetniji, odgovaraju nam i iz zagrebačkog **Servisa kućanskih aparata Mašinko**. Oni skuplji, kažu za tportal, mogu biti napravljeni od boljih materijala, imati dodatne funkcije te, primjerice, tiše raditi, no ni to nije garancija.

'Više funkcija ponekad znači i više stvari koje se mogu zakomplicirati. Treba realno procijeniti svoje potrebe. Ako ne trebate 15 programa i Wi-Fi, uzmite jednostavniji model. Također provjerite dostupnost servisa i rezervnih dijelova u vašem gradu ili regiji, kao i **uvjete garancije**, odnosno što ona pokriva i pod kojim uvjetima vrijedi', poručuju iz servisa Mašinko.

Dolazimo tako do pitanja kojim sam i krenula u ovu temu. Bez obzira na to kojoj generaciji pripadate, gotovo je sigurno da ste u društvu ili u razgovoru s majstorom čuli izjavu da se današnji kućanski uređaji, ponajviše bijela tehnika, jako brzo kvare. Valjda smo se već pomirili s time da ih mijenjamo svakih **nekoliko godina**, katkad i prije isteka jamstva, kako bi se izbjegle peripetije s trgovcima, korisničkim službama i prigovorima.

Dok hodamo prema trgovini da bismo kupili novi uređaj, sjetimo se, sigurna sam, ustaljene mantre o tome da je 'nekad' sve bilo **više izdržljivo i kvalitetno**, premda je to 'nekad' često vremenski neodređeno i pretjerano idealizirano. Nekad si barem znao što kupuješ te da ćeš biti miran ili mirna deset, pa čak i 20 godina, zamišljam dalje razgovor više generacija. No jesu li naše pretpostavke utemeljene, odnosno je li istina da se bijela tehnika danas **brže kvari**?

'Istina je na pola puta'

'Istina je, kao i uvijek, negdje **na pola puta**. Današnji uređaji kompleksniji su nego nekad jer imaju više funkcija i **više elektronike** dok su nekad bili jednostavniji i često 'otporniji' zbog više mehaničkih sklopova te manje funkcija. Danas se kupuje više uređaja, intenzivnije se koriste, a kvarovi su i vidljiviji jer se o njima više govori. Nisu svi novi uređaji loši niti su stari bili savršeni', odgovaraju iz zagrebačkog servisa kućanskih uređaja.

S jedne strane, elektronika donosi precizniju regulaciju, uštedu energije i bolju kontrolu rada, no s druge, više se toga može pokvariti, odnosno današnji uređaji imaju više točaka kvara, ističu.

Paripović pak konstatira da omjer cijene i kvalitete posljednjih godina ide **na štetu potrošača** te da bi neki radije kupili analognu tehnologiju jer im se čini više pouzdana.

'Prije je i proizvođačima bilo jako bitno da naprave najbolji proizvod u određenoj kategoriji zbog jako puno razloga. Danas se čak i najboljim proizvodima na tržištu programirano smanjuje kvaliteta već u proizvodnji zbog **tržišnih razloga**. Nažalost, nemamo više puno izbora i moramo kupovati nove digitalne tehnologije, informirati se, **čitati upute** te se prilagoditi tim tehnologijama i novim uvjetima na tržištu', zaključuje Paripović. Iz servisa Mašinko podsjećaju i na to da neke kvarove bijele tehnike, poput perilica i sušilica rublja, možemo **prevenirati** redovitim održavanjem.

'Primjerice, kod perilica rublja to uključuje **čišćenje filtra**, izbjegavanje pretrpavanja, povremeno pranje na višoj temperaturi i pravilno doziranje deterdženta. Kod sušilice je važno čistiti filter nakon svakog sušenja te općenito pratiti upute proizvođača za održavanje', zaključuju iz servisa,

sugerirajući kupnju uređaja s dužom garancijom te informiranje o uvjetima i potrošačkim pravima.