

Prawo do naprawy: Zostało pół roku, aby wyprzedzić konkurencję

W sierpniu 2026 r. wejdzie w życie unijne prawo do naprawy. Nowe przepisy wymuszają na producentach elektroniki i AGD m.in. uporządkowanie procesów serwisowych, lepszą komunikację z klientami oraz zapewnienie dostępu do części zamiennych po zakończeniu sprzedaży produktu. Choć założenia dyrektywy są znane od dawna, wiele firm dopiero teraz zaczyna rozumieć znaczenie nadchodzącej zmiany. Najbliższe miesiące będą więc decydujące, by przygotować się do niej lepiej niż konkurencja i uzyskać mocniejszą pozycją rynkową.

Prawo do naprawy jest odpowiedzią na szerszy trend w postawach konsumentów. Zrealizowane przez FIXIT SA i SW Research badanie pt. **The Future of Repair Report. Towards Circular Electronics 2025** pokazuje, że ponad 80 proc. Polaków zwraca uwagę na możliwość naprawy jeszcze przed zakupem urządzenia. Dla 44,8 proc. kluczowa jest przewaga kosztowa naprawy nad kupnem nowego produktu, a 28,7 proc. decyduje się na interwencję nawet wtedy, gdy usterka jest niewielka.

Jednocześnie rośnie akceptacja dla urządzeń fabrycznie odnowionych. Tendencja ta jest widoczna szczególnie wśród osób zwracających uwagę na cenę i wrażliwych na kwestie środowiskowe. Konsumenty chętnie sięgają po taki sprzęt, gdy jest on objęty gwarancją, przeszedł profesjonalną diagnostykę i został przywrócony do pełnej funkcjonalności.

Klient ma wybór

W kontekście dyrektywy ma to znaczenie o tyle, że dopuszcza ona zaoferowanie użytkownikowi nie tylko naprawy, lecz także **wymiany na urządzenie odnowione**. Ważne jest jednak, aby producent zapewnił pełną przejrzystość procesu i zachował standardy jakości. Dla firm oznacza to konieczność uporządkowania nie tylko napraw, ale także ścieżek związanych z obsługą urządzeń zwróconych i kwalifikujących się do odnowienia. Konsument staje się więc w tym działaniu odbiorcą racjonalnym, świadomym kosztów i czasu, a także gotowym zaakceptować alternatywy. O ile są one klarowne i wiarygodne.

Pole do popisu dla producentów

Prawo do naprawy wprowadza obowiązek projektowania urządzeń w sposób umożliwiający ich serwis, zapewnienia dostępu do części zamiennych i dokumentacji oraz oferowania naprawy w przewidywalnych ramach czasowych i cenowych. Użytkownik ma również otrzymać możliwość wyboru między naprawą, wymianą oraz urządzeniem odnowionym.

Regulacja nie precyzuje jednak, jak mają wyglądać te procesy. Ten ciężar spoczywa na producentach. Firmy, które uporządkują serwis teraz, nie tylko spełnią wymogi prawne, ale także wykorzystają sytuację do poprawy jakości obsługi i budowania przewagi konkurencyjnej.

Serwis to strategia, nie koszt

Wiodący producenci elektroniki od lat podchodzą do serwisu nie jak do obowiązku, ale jako do narzędzia wzmacniającego relację z klientem. Dzieje się tak dlatego, że w praktyce to właśnie obsługa posprzedażowa coraz częściej decyduje o tym, jak użytkownik ocenia markę.

Największym wyzwaniem nie jest sama naprawa, lecz sposób jej zorganizowania - podkreśla Mariusz Ryło, prezes FIXIT SA. Klient potrzebuje jasnej wyceny, określonego terminu i informacji o statusie. Standaryzacja czasu naprawy dla najczęstszych usterek - adekwatna do możliwości organizacyjnych producenta - porządkuje pracę serwisu i ogranicza liczbę nieporozumień. Dobrze ułożone procesy serwisowe są również źródłem cennych danych. Informują o powtarzalnych awariach, trwałości komponentów czy zachowaniach użytkowników. To wiedza, która wpływa na projektowanie nowych produktów i zarządzanie kosztami - dodaje Mariusz Ryło.

Zostało pół roku. Jak się przygotować?

Przygotowania producentów do wejścia w życie prawa do naprawy powinny rozpocząć się od oceny posiadanych zasobów. Kluczowe jest sprawdzenie, czy firma ma odpowiedni zapas części, komplet dokumentacji technicznej oraz wiedzę o najczęstszych usterkach, które można obsługiwać w określonych ramach czasowych. Taka diagnoza pozwala określić, gdzie procesy wymagają usprawnienia.

Kolejnym krokiem powinna być reorganizacja ścieżki obsługi. Klient oczekuje jasnej procedury wyceny, jednego kanału komunikacji i przewidywalnego czasu realizacji. Równie ważne jest stworzenie sprawnego zaplecza logistycznego, umożliwiającego odbiór i zwrot urządzeń - ten element często decyduje o tym, czy użytkownik uzna proces za wygodny.

Ostatnim elementem jest wdrożenie systemu monitorowania efektywności. Producenci powinni znać średni czas naprawy, stosunek liczby napraw wobec wymian, poziom satysfakcji użytkowników i koszty utrzymywania zapasów części. Bez takich wskaźników trudno mówić o zarządzaniu procesem i kontrolowaniu kosztów.

Rynek nagrodzi gotowych

Dyrektywa o prawie do naprawy nie musi być dla producentów obciążeniem. Może stanowić impuls do uporządkowania obszarów, które od dawna wymagały modernizacji. Firmy, które wykorzystają najbliższe pół roku na ułożenie serwisu i wdrożenie przejrzystych standardów obsługi, wejdą w nową rzeczywistość z modelem działania, który wzmacnia zaufanie użytkowników i stabilizuje koszty.

Ci, którzy odłożą przygotowania, mogą stanąć przed koniecznością szybkich i kosztownych zmian, prowadzonych pod presją czasu i rosnących oczekiwań klientów. W efekcie prawo do naprawy stanie się nie tylko testem zgodności z regulacjami, lecz także sprawdzianem organizacyjnym - wskazującym, które firmy

potrafią zbudować trwałą przewagę w oparciu o swoje procesy posprzedażowe -
podsumowuje Mariusz Ryło z FIXIT SA.