



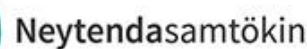
The Consumer Voice in Europe

Tackling premature obsolescence – The consumer perspective

Brussels, Economic and Social
Committee

30 November 2018

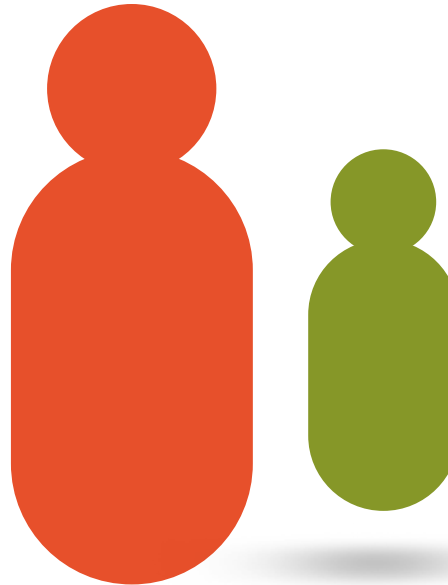
BEUC is proud of its members



Consumers want durable, repairable and upgradable goods...

77% of EU citizens would rather repair their goods than buying new ones

47% of Europeans did not repair products because costs were too high



92% would like to see information on products lifespan. A large majority of consumers would pay extra if knowing that a product is durable

Consumers pay **high** attention to information on durability and reparability at point of sale

More than 750 Repair Cafés in the world
13,000 products repaired/month

Consumers want durable, repairable goods...

TEST aANKOOP

TEST aCHATS

- 8010 notifications on products that failed too quickly in one year through '[Trop vite utilisé](#)'.
- [Promotion videos](#)

Trop vite utilisé

Ensemble pour un usage prolongé !

Signalez-nous vos appareils devenus trop vite inutilisables

[SIGNALEZ VOTRE APPAREIL >](#)



Nous avons reçu 8010 signalements

- 1 Vous signalez l'appareil défectueux
- 2 Nous analysons les informations

Other consumer organisations are programming online platforms to notify products that fail too quickly

- **Right to repair** important for 82% of German consumers
- Information on reparability would influence purchase decision

Consumers don't want products that fail too early

TEST aankoop

TEST achafts

6 000 fois trop vite usé



Quels appareils électriques rendent l'âme le plus vite ? Comment éviter cela ? Notre analyse de l'obsolescence programmée sur la base de 6 000 signalements reçus à notre point de contact "Trop vite usé".

Paul Nève et Antoine Verhoeven

DANS CET ARTICLE

- Smartphones, lave-linge et imprimantes sont les principales victimes de pannes prématurées.
- Le point de contact a permis de résoudre partiellement un problème avec Samsung.
- La garantie pour les gros appareils électroménagers doit être allongée.

Depuis fin 2005, plus de 6 000 personnes ont signalé à notre point de contact "trop vite usé" un appareil dont ils estimaient qu'il avait prématurément connu une défaillance. Ces chiffres sont à tout le moins révélateurs d'un sérieux problème.

Un GSM qui refuse tout service au bout de six mois, une machine à espresso qui cesse de fournir son breuvage après deux ans, une lessiveuse qui tombe en panne tout juste après la fin de la garantie : depuis quelques années, il est clair qu'il y a un réel problème avec les appareils électriques, ou une partie d'entre eux en tout cas. Alors que, naguère, un lave-linge durait facilement 20 ans, et qu'un GSM fonctionnait sans problème plusieurs années, ces appareils doivent

Quels appareils sont les plus vite usés ?

Beaucoup de smartphones et d'imprimantes, moins de GPS et d'appareils photo. Tous ces appareils ont été signalés à notre point de contact. Voici les chiffres exacts. Nous les avons groupés en fonction de l'âge – en moyenne – auquel ils ont rendu l'âme.



... but there is some evidence that products fail earlier than in the past

Which?



FEATURES & INVESTIGATIONS
WASHING MACHINES

Are modern washing machines **BUILT TO FAIL?**

Washing machines are rapidly becoming throwaway items. They often don't last as long as consumers expect and can be so costly to fix, you may as well buy another. What's going on?

When Which? member Tim Sedgewick left his five-year-old washing machine broken down earlier this year due to a seemingly minor fault, he was shocked to receive a repair estimate that equaled the £240 he originally paid for the machine.

An engineer revealed that the bearings had worn out and could be repaired only through a new complete drum assembly, at a cost exceeding the purchase price even before labour and VAT, he says. "My previous machine lasted for 14 years, in contrast to the four-and-a-half years of this model, which has only been used in a household of four adults with a normal lifestyle."

Stories like Mr Sedgewick's are all too familiar. Many of you have told us that washing machines just don't seem to last as long as they used to, and that you're often being presented with repairs that make repair uneconomical.

In fact, research conducted by means and sustainability experts WRAP in 2012 found that 40% of people had replaced washing machines that were less than six years old, mostly because the machine had broken down. Meanwhile, a 2014 Which? survey revealed that members expect washing machines to last around 12 years - but not

AT A GLANCE

- Why washing machines are becoming harder to repair
- The components that make repairs more expensive
- Which brands are the most reliable

34 WHICH? JULY 2015

WHICH.CO.UK

... and consumers face barriers to choose durable goods and repair them



Consumers reluctant to repair when costs exceed 30% of new appliance price



Repair makes sense from an environmental perspective, but less obvious from an economic perspective for the consumer



30% replaced electronic devices because of software



Lack of updates on smartphones and other products with Android software



- **Information** at point of sale
- **Cost** of repair
- Access to **spare parts/ software updates, diagnostic, tools**
- **Product design**
- **Quality** of repair services

... and the result is ...

- That consumers change a smart phone more often than a T-Shirt



Smartphones werden häufiger ersetzt als T-Shirts: die Nutzungsmuster und Ersatzgründe von KonsumentInnen bei Gebrauchsgütern

Tröger, Nina; Wieser, Harald; Hübner, Renate

Veröffentlichungsversion / Published Version

Sammelwerksbeitrag / collection article

– That consumers receive a very bad service



Die Blaumann-Lotterie

Kundendienste für Waschmaschinen Im Test erlebten wir viel – aber keine einzige gute Reparatur. Wann immer Monteure den Schaden behoben, wurde es deutlich teurer als notwendig.

Fehlermeldung 14 steht im Display. Aufgeregt blinken alle Lampchen. Die Gorenje-Maschine pumpt das Wasser ab und gibt fortan keinen Mucks mehr von sich. Was nun? Der Anruf bei der Hotline des Werkkundendienstes gerät zum Geduldspiel. Nach vier Anrufen und 20 Tagen Wartezeit kommt der Monteur. Das war der frühestmögliche Termin. Der Techniker findet den Fehler: Ein Kabel habe sich gelöst. Da sei wohl eine Ratte

dran gewesen, mutmaßt er und steckt das Kabel kurzzeitig wieder in die Buchse. „Kann sein, dass das nicht ewig hält“, sagt er. Aber so sei die Gorenje einsatzfähig. Unsere Experten attestieren der Maschine nach dieser unsachgemäßen Reparatur akute Brandgefahr. Die Motorsteckverbindung kann bei Benützung überhitzen. Proficheck, der Kundendienst für Gorenje, kassiert dafür ein Mangelgeld. Denn nicht eine Ratte hatte das Kabel gelöst, sondern ein

Prüfer der Stiftung Warentest. Noch 14 weitere gebrauchte Waschmaschinen präparieren wir mit zwei identischen Fehlern, um die Qualität von fünf Werks- und Vertragskundendiensten zu testen: Bosch-Siemens, Electrolux, Miele, Whirlpool und Proficheck, der unter anderem für Ikea, Gorenje und Samsung arbeitet. Jeden Anbieter beauftragten wir drei Mal. Dann begutachteten unsere Experten jeweils die Maschinen. Das Ergebnis: Die

Unser Rat

Fehler beheben. Prüfen Sie zunächst, ob Sie die Störung selbst beheben können. Hinweise geben die Gebrauchsanleitungen und die Internetseiten der Hersteller. Kontrollieren Sie Zu- und Ablauf. Trennen Sie die Maschine vom Netz und starten Sie sie erneut. Schrauben Sie das Gerät jedoch nicht auf. Das Innenleben sollten Sie Fachleuten überlassen.

Kosten überschlagen. Überlegen Sie, ob Sie Ihre Waschmaschine reparieren lassen. Nach unseren Berechnungen (siehe S. 66) lohnt sich das für die Umwelt immer. Finanziell rechnet es sich aber nur, wenn die In-

standsetzung je nach Alter nicht mehr als 20 bis 50 Prozent des Kaufpreises kostet. Nach Ablauf der Garantie können Sie freie Reparatursdienste beauftragen – die berechnen möglicherweise weniger als Werkkundendienste.

Vorbereiten. Halten Sie beim Anruf der Hotline die Gerätebezeichnung bereit. Sie steht auf dem Typenschild an der Rückwand oder an der Türöffnung. Schildern Sie Fehler möglichst genau. So kann der Techniker erforderliche Ersatzteile mitbringen. Das erspart doppelte Anfahrten.

Kontrollieren. Fragen Sie am Telefon nach den Kosten für Anfahrt und Über-

prüfung der Maschine. Notieren Sie die Preise. Merken Sie sich, wie lange die Reparatur dauert, und kontrollieren Sie die Rechnung. Haken Sie bei Unstimmigkeiten in der Kundendienstzentrale nach.

Garantie verlängern. Einige Händler und Hersteller verkaufen Zusatzversicherungen, die Reparaturen außerhalb der Garantie abdecken. Sie kosten bei Händlern oft 60 bis 150 Euro für die ersten fünf Jahre (siehe Finanztest 12/2015). Bevor Sie sich für solch ein Sicherheitspaket entscheiden, sollten Sie prüfen, welche Reparaturfälle der Vertrag ausschließt.

- That consumers are victims to fraud – spare parts have been invoiced which have never been exchanged in practice

Estudio



Reparar en lugar de tirar

Una pequeña avería en un ordenador portátil puede solucionarse sin tener que

Si está roto, ¿por qué no arreglarlo?



una opción económica para quien tiene un disgusto con un portátil fuera de garantía. Se supone que la tienda de la esquina es barata, pero también decididamente informal. No tiene nada que ver con el trato cercano. En este caso ser informal quiere decir que cuando les pague quizás no reciba una factura en condiciones, o que la información que ofrecen al consumidor es escasa. Si las cosas se tuercen y toca reclamar, puede quedar indefenso pese a que hace casi 25 años que entró en vigor un Real Decreto que le protege (ver "Lo que dice la ley"). Pero no todos estos talleres son iguales, y por eso era necesario un estudio que pusiese a prueba su buena fe: una avería sencilla (un cable desconectado), 25 tiendas, 4 ciudades y la incógnita de si intentarían engañarnos.

NI información ni resguardos
Si no sabemos a lo que tenemos derecho, no daremos problemas. Esta parece ser la idea de estas tiendas, ya que lo habitual es que en ningún sitio se nos informe. Tienen alergia a poner las cosas negro sobre blanco. Colocar un par de carteles no cuesta mucho, pero la mitad de los talleres del estudio suspenden en este apartado y un 35% no informa absolutamente de nada. No les importa que la ley les obligue a exhibir de forma visible los precios por hora de trabajo y otros aspectos fundamentales (como que toda reparación está garantizada durante

Consumible, en Madrid) se negaron a proporcionarnos uno. En el otro extremo está Computer Companions (Barcelona), donde no hizo falta pedir ningún resguardo porque arreglaron el portátil en el acto, gratis y ante nuestros ojos. En MS Portátiles (Valencia) tampoco hubo resguardo porque también lo repararon enseguida (aunque no gratis).

¿REPARAR O TIRAR?

Estos son los costes medios de comprar o reparar un ordenador portátil:

Costo medio de nuevas reparaciones (la avería era mínima)	48 euros
Comprar 2º mano	200 euros
Comprar ordenador nuevo (gama baja)	450 euros

24 TALLERES EN CUATRO CIUDADES

Llevamos nuestros portátiles a reparar para comprobar si los arreglan sin trampas y respetando la ley (Real Decreto 58/1988). Nuestro objetivo era poner a prueba a los pequeños talleres que se ocupan de sacar de apuros a quien se queda fuera de garantía. Buscando en internet y fijándonos en los carteles publicitarios que se encuentran por la calle seleccionamos 25 negocios. Lo primero fue estropear nuestros ordenadores provocando una sencilla avería: desconectamos el cable que va del teclado a la placa base, por lo que el ordenador se encendía pero el teclado no funcionaba. El único remedio posible es tan sencillo como barato: volver a conectar el cable.

Por si acaso se les ocurría cobramos por piezas no cambiadas o sustituir piezas de manera innecesaria, marcamos todos los componentes de nuestros portátiles con tinta invisible. ¿Intentarían tomarnos el pelo e inventar una complicada historia que justificase una mínima hinchada? Si el ordenador se rompe no hay por qué tirarlo, pero tampoco está garantizado que quien cobre por arreglarlo no intente engañar: en nuestro experimento hubo sitios en que la reparación nos salió gratis y otros en los que pagamos 138 euros.



Towards more durable, repairable products across the EU – I

- Market failure needs to be addressed through a set of legislative measures:
 - Technical durability requirements in EU Ecodesign measures
 - Better design for repair in Ecodesign (modular concepts; easy accessibility with standard tools)
 - Availability of spare parts within short time (at reasonable costs)
 - Access to repair information and diagnosis software
 - Promotion of the most sustainable and durable products through the EU Ecolabel and through Green Public Procurement

Towards more durable, repairable products across the EU – II

- Market failure needs to be addressed through a set of legislative measures:
 - Longer legal guarantees and burden of proof on the manufacturers side. Current reform = lost opportunity
 - Information requirements about the lifetime and reparability
 - Minimum years for the availability of software support?

Towards more durable, repairable products across the EU - III

- Market failure needs to be addressed through complementary measures:
 - Research programme on what are the reasons for premature failure and how products can be designed to last longer and be easier maintained/ repaired
 - Action at national level (e.g. lower VAT)
 - Consumer awareness raising

The Consumer Voice in Europe

Thank you for your attention

www.beuc.eu

@beuc

