

Утечка договора с сервисными центрами раскрыла жестокие условия работы с компанией.

Samsung – это южнокорейская международная компания, основанная в 1938 году. Она является одним из крупнейших конгломератов в мире, охватывающим множество отраслей, включая электронику, телекоммуникации, строительство, химическую промышленность и другие.
В области электроники Samsung занимается производством широкого спектра продукции, включая смартфоны, телевизоры, бытовую технику, компьютеры, планшеты и многое другое. Она является одним из крупнейших производителей смартфонов и планшетов в мире и активно участвует в разработке передовых технологий, таких как OLED-экраны, 5G-сети и искусственный интеллект.
Компания также является одним из крупнейших производителей полупроводников, памяти и дисплеев, и ее компоненты широко используются в электронных устройствах по всему миру.

Samsung требует от независимых ремонтных мастерских предоставлять личные данные клиентов в обмен на возможность покупки запчастей для ремонта. В договоре, полученном 404 Media – это онлайн-издание, которое занимается журналистикой в области технологий и интернета. Оно было основано в 2023 бывшими сотрудниками Vice Media, Motherboard и прочих известных изданий.

404 Media, указано, что мастерские обязаны передавать Samsung имена, контактные данные, идентификаторы устройств и информацию о жалобах клиентов.

Контракт также обязывает мастерские «немедленно разбирать» все устройства, которые были ранее отремонтированы с использованием сторонних запчастей, и уведомлять Samsung о таком использовании. Такое положение вызывает волну возмущения среди экспертов и общественных организаций.

По договору мастерские должны загружать данные о каждом ремонте в базу данных Samsung G-SPN, включая адрес клиента, его электронную почту, номер телефона, описание неисправности и уникальный идентификатор устройства. Такая требовательность вызывает опасения по поводу нарушения конфиденциальности данных.

Использование запасных частей при ремонте является относительно распространенным явлением. Однако положение Samsung требует, чтобы независимые ремонтные мастерские уничтожали такие устройства клиентов, а затем доносили на них компании Samsung.

Эксперты в области права и защиты прав потребителей называют такие условия чрезмерными. Специалисты считают, что уничтожение устройств с неоригинальными запчастями не соответствует праву потребителей на использование сторонних компонентов, закрепленному в Законе о гарантии Магнусона-Мосса.

Пункт договора, обязывающий сервисы передавать указанные данные

Кроме того, считают эксперты, большинство потребителей будут шокированы тем, что их личные данные передаются производителю без их согласия, что представляет собой масштабное и неожиданное вторжение в частную жизнь.

Контракт показывает, насколько сильно Samsung контролирует независимые ремонтные мастерские, которые вынуждены подписывать соглашение для получения запчастей. Однако подписание контракта не делает их авторизованными ремонтными центрами, что требует дополнительных затрат и усилий.

Правозащитники и эксперты отмечают, что утечка договора демонстрирует отсутствие настоящей независимости у мастерских, участвующих в программе. В штатах, где действуют законы о праве на ремонт, такие требования невозможны.

Контракт Samsung также ограничивает виды ремонта, которые могут выполнять независимые мастерские, исключая пайку и ремонт на уровне платы. Кроме того, мастерские обязаны получать сертификацию от организации WISE, которая стоит \$200 в год. WISE связана с CTIA, группой, представляющей интересы телекомов Verizon и AT&T, которые выступают против законов о праве на ремонт. По сути, независимые сервисы обязаны финансировать организацию, лоббирующую их интересы.

Эксперты указывают, что контракт Samsung является примером несправедливых условий, которые усиливают необходимость принятия законов о праве на ремонт. Такие законы помогут защитить права потребителей и независимых ремонтных мастерских, чтобы они не вынуждены были подписывать подобные невыгодные соглашения.

На запрос о комментариях Samsung не ответила. На прошлогодней конференции Electronics Reuse Conference представитель Samsung отметил, что использование сторонних запчастей в ремонте – это реальность, которую нужно принять. Однако контракт компании ясно показывает, что Samsung не намерена мириться с этим фактом и стремится контролировать каждый аспект ремонтного процесса.