**Naše organizace obdrželi od slovenského spotřebitele následující přepis dopisu, který se týká omezené životnosti výrobku – tiskárny Canon.**

Naše organizace není kompetentní se vyjadřovat ke stanoviskům slovenských orgánů a nemůžeme ani naším prostřednictvím uplatnit stížnost vůči výrobci. Aktuálně můžeme nabídnout tento prostor pro zveřejnění stížnosti a zkušenosti spotřebitele s konkrétním problémem ohledně životnosti výrobku.

Dobrý den,

jsem důchodce nar. 1940 v Bílovicích u Brna. Chtěl bych si touto cestou ujasnit, jestli je možné podat mojí stížnost prostřednictvím vaší organizace SČS. Mám slovenské i české občanství, od. r. 1965 žiji v SR v Liptovském Hrádku.

Ve věci kazítka v mé tiskárně Canon Pixma (MG5650) jsem podal podnět na slovenskou obchodní inspekci SOI, text podnětu je:

Inšpektorát SOI Bratislava

Podnet na vykonanie kontroly                    podané 22.06

Predmet:  cielené skrátenie životnosti výrobku tlačiareň Canon

Bol som poškodený ako spotrebiteľ kúpou tlačiarne Canon Pixma MG5650.

Po ca 3 ročnom pužívaní, krátko po skončení záručnej lehoty, sa táto tlačiareň zablokovala tým, že vyhlásila chybu 5B00 “Preplnenie odpadovej nádobky atramentu (PONA)”.  Pritom preplnie nádobky sa vyhodcuje nie  explicitným meraním jej obsahu, ale nepriamo podľa počtu vytlačených hárkov (napr. 10000).  V tomto stave je užívateľ vyzvaný ku kontaktovaniu servisného centra Canon, má len túto jedinú možnosť. Po skontaktovaní sa dozvie, že cena zásahu bude veľmi blízka cene novej tlačiarne, čo je asi 70 EUR. Pričom s novou tlačiarňou dostane aj sadu atramentových náplní, kde  cena samotnej sady náplní je asi 50 EUR.

V tejto situácii užívateľ prirodzene uprednostní vyhodenie tlačierne do odpadu a kúpu novej.

Firma Canon takto do svojej tlačiarne MG5650 zakomponovala opatrenie pre cielené zníženie životnosti tohto svojho výrobku, cestou riešenia jeho firmware. Tento zámer potvrdzuje aj skutočnosť, že u starších tlačiarní  Canon dokáže ešte užívateľ vynulovať záznam percenta naplnenia odpadovej nádobky atramentu.

Firma pri dosiahnutí stavu PONA - chyby 5B00 - by mala legálny nárok len na upozornenie užívateľa, že vyprázdnenie nádobky si musí nechať urobiť u autorizovaného servisného centra Canon (na Slovensku je toto centrum Canon len jediné v Bratislave), ináč stratí nárok na uplatnenie záruky. Pritom by muselo byť užívateľovi umožnené zrušiť si záznam chyby 5B00 manipuláciou cez užívateľské rozhranie tlačiarne.

Od fy Canon požadujem (doteraz bezvýsledne) bezplatnú výmenu základnej dosky zariadenia QM7-3910 za kus s nahratím firmware, ktorý bude užívateľovi umožňovať zrušenie si záznamu chyby 5B00.

------------------------------------------------------------

Tato cesta se ukázala jako nerealizovatelná, SOI oznámila, že se jedná o stížnost na zahraniční subjekt a proto je potřebné si stěžovat na adekvátní adrese v zahraničí. Text jejich stanoviska:

Obsah Vášho podania smeruje na centrálu medzinárodnej firmy Canon, a teda sa jedná v danom prípade o zahraničný subjekt. Z uvedeného dôvodu Vám dávame do pozornosti, že v prípade zahraničného subjektu sa uplatnenie práv uskutočňuje podľa právnych predpisov platných v danej krajine. SOI vykonáva dohľad a dozor dodržiavania legislatívy platnej na území SR. Na základe vyššie uvedeného Vás s poľutovaním informujeme, že Inšpektorát SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj nie je vecne ani miestne príslušný v danej záležitosti vstúpiť do činnosti.

S pozdravom       xxx

xxx Inšpektorátu SOI  so sídlom v Žiline

V případě tiskárny Canon Pixma MG5650 je kazítko jednoduše a jednoznačně identifikovatelné a demonstrovatelné, není třeba žádného posouzení expertem, jako by tomu bylo např. při dokazování úmyslu umístěním ellyt kondenzátoru vedle zdroje tepla anebo vložením kolečka z nekvalitního plastu do převodu a pod.

Když může VW v rámci dieselgate vynakládat miliardy na výměnu softvéru u předmětných dízlů a na výkup 350000 aut VW v USA, kde teď hnijí na odstavných parkovištích, proč by Canon nemohl bezplatně vyměňovat základní desku  tiskárny Pixma za jinou, s firmware bez reklamovaného kazítka?

Rád bych poznal stanovisko a možnosti podpory vaší organizace k výše uvedenému, děkuji předem.

pozdravuje

xxx

**Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. (SČS)** si klade za cíl hájit oprávněné zájmy a práva spotřebitelů na vnitřním trhu EU a ČR, přičemž zdůrazňuje preventivní stránku ochrany zájmů spotřebitelů: „Jen poučený spotřebitel se dokáže účinně hájit“. SČS působí v řadě oblastí a pokrývá odbornosti ve vztahu ke kvalitě a bezpečnosti výrobků vč. potravin, technické normalizaci a standardizaci, kvalitě a bezpečnosti služeb vč. služeb finančního trhu aj.

IČO 00409871, DIČ CZ00409871; sídlo Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10 – Strašnice

[spotrebitel@regio.cz](mailto:dupal@regio.cz); [www.konzument.cz](http://www.konzument.cz/)

**Kabinet pro standardizaci, o. p. s. (KaStan)** je nezávislou obecně prospěšnou společností založenou Sdružením českých spotřebitelů. Cílem KaStan je zvyšování bezpečnosti a kvality výrobků a služeb vytvářením a podporou funkce nástrojů zajišťujících účinné zapojení spotřebitelů do standardizačních procesů (technická normalizace, certifikace a posuzování shody, akreditace, dozor nad trhem) včetně uplatňování technických předpisů a norem ve prospěch spotřebitelů a korektního trhu.

IČO 28984072, DIČ CZ28984072; sídlo Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10 – Strašnice

normy@regio.cz; www.top-normy.cz