

## Funkce trhu a životnost výrobků

### Podněty a zkušenosti spotřebitelů - č.j. 1

Pan Zdeněk je právník, který se na SČS obrátil se zkušeností o dostupnosti (nedostupnosti) drobného náhradního dílu (těsnění) k čerpadlu v bazénu (dodavatel: společnost Albixon). Výrobce doporučil zakoupit nové čerpadlo za 10.000 Kč. Těsnění stojí 85 Kč.

Dopis p. Zdeňka, 24. 7. 2017:

*Domnívám se, že by bylo asi správné, aby Vaše organizace, ve prospěch spotřebitelů, se pokusila něco udělat s následujícím problémem, který se může dotýkat kohokoliv z nás.*

*V době předchozího režimu byla zásada, že náhradní díly se vyrábějí po dobu životnosti zařízení, nejdéle pak 10 let od doby skončení výroby. Po tuto dobu výrobce zařízení je musil mít k dispozici.*

*V současné době takováto zásada neexistuje, a to ani na evropské úrovni. Podle vyjádření ČOI, je povinen dodavatel zařízení zákazníkovi dát k dispozici náhradní díly ze zákona, pouze po dobu záruční lhůty, po jejím vypršení je to pouze jeho dobrá vůle.*

*Minulý týden jsem řešil pro klientku problém. Klientce „odešlo“ těsnění u koše před čerpadlem k bazénovému systému v hodnotě cca 250 000,- Kč. Když jsem se obrátil na dodavatele bazénového systému, společnost Albixon a.s., tak mi tato společnost sdělila, že těsnění nemá, neboť jejich dodavatel čerpadla, toto již přestal vyrábět a proto bych si měl zakoupit nové čerpadlo (i když původní bylo zcela funkční), v ceně kolem 10.000,- Kč. Je to zarážející skutečnost když cena těsnění byla 85,- Kč. Těsnění je specifické s drážkou, takže se nedá nahradit jiným vyráběným těsněním.*

*Problém se mi podařilo vyřešit a to tak, že jsem našel prodejce dílů k bazénům, který měl poslední těsnění k prodeji.*

*To není problém – já však vidím jako kardinální problém to, že dodavatel zařízení neinformuje zákazníka o tom, že po vypršení záruční lhůty, již nemusí být k dispozici náhradní díly k jednotlivým zařízením, které si zakoupil, a že mu nezbude nic jiného než příslušné zařízení vyměnit za zařízení jiné, ke kterému náhradní díly jsou a delší dobu budou.*

*Pokud by tuto skutečnost zákazník věděl, tak by jistě zvažoval zda by si neměl vybrat takového dodavatele zařízení, který mu bude garantovat lepší podmínky a to, že po dobu životnosti zařízení, bude pro něho mít i náhradní díly a to i v „korunové“ hodnotě.*

*Změnit zákon je složitá věc – donutit popularizační akcí dodavatele, aby informovali se svých dodacích podmínkách, jak to bude s náhradními díly, po skončení záruční doby, je jiná věc. V oblasti dodávek bazénů, jsou společnosti, které zabezpečují náhradní díla po dlouhou dobu, ale klientka pod vlivem toho co dříve platilo, se tím nezabývala – vycházela z toho, že náhradní díly budou k dispozici a proto si vybrala společnost Albixon, která měla v té době nejmasivnější reklamu.*

*Myslím si, že by Vaše organizace, v této popularizační akci mohla sehrát významnou roli, a mnoho zákazníků by Vám za tyto informace bylo vděčných. Takovéto situace se mohou stále častěji opakovat, neboť dodavatelé mnohdy kompletují své dodávky ze země, kdy je výrobek nejlacinější a zde je složitě od výrobce zajistit náhradní díly resp. aby si dodavatel tyto sám nakoupil do zásoby. Sám dodavatel v honbě za maximálním ziskem, si přeci nebude kupovat na svůj sklad polaloobrátkové zboží, které může i nakonec částečně odepsat. Stejně tak podnikatelé vyrábějící jednotlivá zařízení, pochopitelně též nemají zájem mít na skladě náhradní díly na zařízení, které již přestali vyrábět – vždyť by se jim též snížil jejich zisk. O dobré mravy zde přeci nejde.*

Za autentičnost zodpovídá: L. Dupal; 2017-08-05