Jak jsem se pokoušel vrátit MS Windows

aneb trnitá cesta k notebooku bez OS Windows

Martin crysman Zahradník
copyleft 2011/2012 | ver. 1.17

Jak jsem se pokoušel vrátit MS Windows
aneb trnitá cesta k notebooku bez OS Windows

Autor: Martin crysman Zahradník
Datum: 2011/09–2012/06
Verze 1.17, poslední úpravy: 2013-04-25

Citace: ZAHRADNÍK, Martin crysman. *Jak jsem se pokoušel vrátit MS Windows: aneb trnitá cesta k notebooku bez OS Windows*. Verze 1.17. Dostupné z: http://www.scribd.com/my_document_collections/3772777

Uvedená práce (dílo) podléhá licenci Creative Commons Uveďte autora-Zachovejte licenci 3.0 Unported

Texty vyšly v červnu 2012 jako seriál „Jak jsem se pokoušel vrátit MS Windows“ na serveru *ROOT.CZ – Informace nejen ze světa Linuxu*, kde se v zápětí staly nejčtenějšími a nejdiskutovanějšími články (červen–červenec 2012).

Obsah

Prolog....4
Kapitola I. – Zrození problému....5
Kapitola II. – První kontakt....7
Kapitola III. – bitva začíná....9
Kapitola IV. – poznej svého nepřítele....14
Kapitola V. – prohrál jsem bitvu, válka pokračuje....19
Kapitola VI. – zapojení úřadů....20
Reakce ČOI....21
Reakce ÚOHS....21
Reakce SOS....23
Současný stav na trhu s notebooky....24
Stručné shrnutí celé kauzy....26
Epilog....28
Poděkování....29
Doporučené odkazy a reference....30

Historie změn

1.17 Plošné grafy nahrazeny sloupcovými grafy – použití plošného grafu bylo nesprávné. Datově (číselně) k žádným změnám nedošlo. Díky za upozornění diskutujícímu čtenáři.

Seznam ilustrací

Ilustrace 1: celkový počet notebooků
(25. 10. 2011).....5

Ilustrace 2: celkový počet 13" notebooků
(25. 10. 2011).....5

Ilustrace 3: nabídka notebooků vybraných prodejců
(25. 10. 2011).....6

Ilustrace 4: nabídka 13" notebooků vybraných prodejců
(25. 10. 2011).....6

Ilustrace 5: jak vypadala původní EULA
(zdroj: www.ripper.profitux.cz).....7

Ilustrace 6: chybějící možnost nesouhlasím či možnost přerušit instalaci
(zdroj: www.selfadhesivelabels.com).....8

Ilustrace 7: Zdůrazňování důležitosti zákazníka a jeho potřeb na webu ACERu.....12

Ilustrace 8: Časová osa komunikace se společností ACER.....19

Ilustrace 9: celkový počet 13" notebooků
(konec května 2012).....24

Ilustrace 10: celkový počet notebooků
(konec května 2012).....24

Ilustrace 11: nabídka 13“ notebooků vybraných prodejců
(konec května 2012).....25

Ilustrace 12: nabídka notebooků vybraných prodejců
(konec května 2012).....25

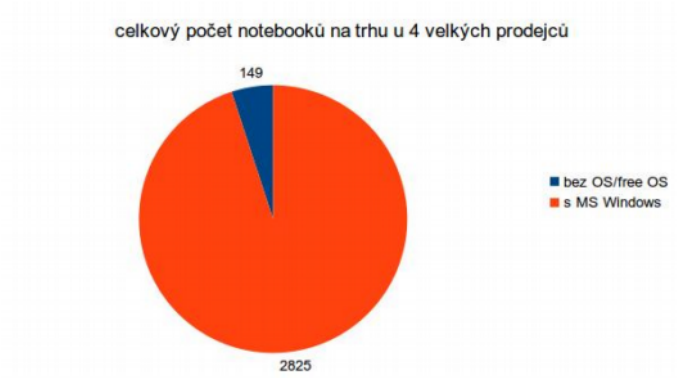
Prolog

Dlouhá léta jsem byl spokojeným vlastníkem notebooku *ACER TM4652* – nejen proto, ale také z finančních důvodů, jsem byl poměrně nešťastný, když na jaře roku 2011 nadešel čas jeho odchodu do věčných čipovišť, a vyvstala tedy – zdánlivě triviální – otázka, čím že to chybějící stroj nahradit (?)

Měl jsem několik požadavků – menší notebook dobrého výkonu s matným displayem, nadstandardní výdrží baterie, bez operačního systému (dále jen OS), a za dobrou cenu – které se však ukázaly dohromady nereálné. S faktem, že nelze všechny tyto parametry sloučit, jsem se smířil poměrně rychle a rozhodl jsem se pro zachování "dobré ceny" obětovat požadavek "matný display". Z nabídky 13" notebooků na českém trhu mi v květnu 2011, kdy jsem záležitost začal řešit, vypadl jediný (!) notebook bez OS (konkrétně *ASUS U36JC-RX269*), který byl navíc paradoxně dražší, než jeho výkonnější konkurenti – avšak s licencí na MS Windows. Všechny ostatní 13" modely byly prodávány výhradně s nějakou verzí OS od Microsoftu (Windows), který jsem ovšem nechtěl, neboť jsem chtěl instalovat GNU/Linux. V tuto chvíli jsem tušil, že mě za notebookem bez OS Windows čeká ještě dlouhá cesta. Netušil jsem ale, jak moc bude dlouhá... a náročná.

Kapitola I. – Zrození problému

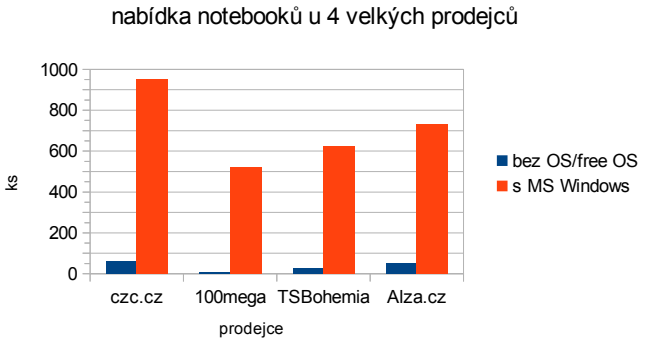
Tedy, protože notebook bez OS vyhovující mým požadavkům na trhu nebyl, rozhodl jsem se koupit notebook s OS Windows, a Windows poté – na základě licenčního ujednání (EULA) – vrátit, což byla možnost, o které jsem se dozvěděl od kolegy z práce. Alternativu "kup si notebook s OS Windows (i přesto, že ho nechceš) a neřeš to", jsem zamítl pro její implicitní a zřejmou nesmyslnost – přestože je několikanásobně rychlejší a jednodušší. Zamítl jsem a zamítám ji nejen proto, že je nesmyslná (proč bych měl platit za něco, co je pro mě nepotřebné a nechci to?), ale také proto, že zvolením této varianty bych přímo podpořil nezdravost trhu vyznačující se společnými monopolizujícími snahami Microsoftu a výrobců/prodejců počítačů, či jejich ignorací – viz grafy porovnání nabídky notebooků s OS Windows a bez něho z konce října 2011.



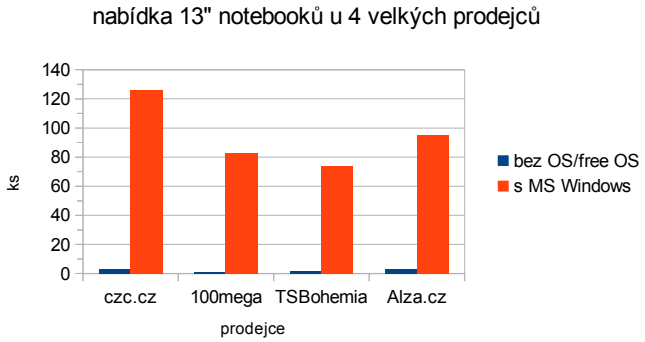
Ilustrace 1: celkový počet notebooků (25. 10. 2011)

Ilustrace 2: celkový počet 13" notebooků (25. 10. 2011)

Hardware a software jsou dvě zcela samostatné, na sobě nijak nezávislé věci. Pravdou sice je, že pro plnohodnotnou práci na PC potřebuji operační systém, nicméně, v dnešní době je na trhu řada OS, které lze pro práci na PC využít – většina z nich je dokonce zdarma (Ubuntu, Fedora, Gentoo, Mint...) Neexistuje tedy podle mě důvod, proč by se notebooky měly prodávat téměř výhradně (viz přiložené grafy) právě s jedním – navíc komerčním (!) – operačním systémem. A i kdybych nepoužíval OS GNU/Linux, klidně mohu již z dřívějška vlastnit plnohodnotnou přenositelnou (tedy provozovatelnou na libovolném jednom počítači) ne-OEM licenci MS Windows, která je mi ale v tuto chvíli k ničemu, když mi tržní situace vnucuje ke každému novému notebooku novou licenci od společnosti Microsoft. Tato nová licence jistě něco stojí, protože ji někdo někde musel s nějakými náklady "vyrobit". Kdybych měl parafrázovat známý text od dvojice Svěrák/Uhlíř, tržní situace nám podbízí toto: "Opouštějte staré věci pro nové! Zvláště když jste momentálně v nouzi..." Situace v zahradnictví: proč jsem nucen ke každé konvi si zaplatit i pracovní rukavice? Co když mi nevyhovují? Co když už mám jedny doma? Proč mám platit za něco, co nechci a nevyužiji?!



Ilustrace 3: nabídka notebooků vybraných prodejců (25. 10. 2011)



Ilustrace 4: nabídka 13" notebooků vybraných prodejců (25. 10. 2011)

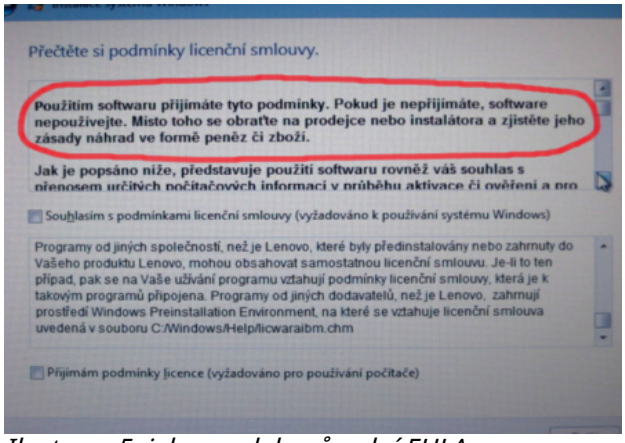
Chápu, že většina lidí chce počítač s předinstalovaným OS... Nechť se tedy prodávají počítače s předinstalovaným OS – proč ale nemám mít možnost nechtěný OS vrátit a získat zpět část peněz? Já chci přece koupit hardware, nikoli hardware PLUS software.

Takovou situaci na trhu, kdy jsem nucen si koupit obojí, považuji za nesprávnou, nezdravou a neefektivní, snahy Microsoftu a výrobců/prodejců počítačů za monopolizující.

Kapitola II. – První kontakt

Protože jsem tušil, že s vrácením OS Windows budou problémy (kdo někdy jako jednotlivec čelil velké firmě jistě ví proč – já si tím kdysi prošel už ve sporu s TELECOMem), rozhodl jsem se řádně vyzbrojit znalostmi, odkazy a zprostředkovanými zkušenostmi lidí z různých koutů světa[1] (sláva – zatím ještě – svobodnému Internetu!), a teprve poté vyrazit ke koupi. Po pročtení řady článků, diskusních fór, webových stránek a delším vybírání jsem si opět vybral notebook od ACERu, neboť jednak nejlépe splňoval mé požadavky, a jednak jsem byl se svým předchozím ACERem opravdu spokojen – do okamžiku smrti cca 5 let intenzívního používání považuji za nadstandard. E-mailem jsem se u jednoho z největších prodejců počítačů v ČR (Czech Computer) ujistil, že opravdu není možné notebooky v nabídce upravovat (tedy nikoli z hlediska ne/instalovaného OS), takže není jiné možnosti, než si notebook od ACERu zakoupit se zbytečnou licencí MS Windows 7 Home Premium.

Na konci června 2011 si tedy odnáším domů krabici s nápisem "*NB ACER Aspire 3750G...*"



Ilustrace 5: jak vypadala původní EULA (zdroj: www.ripper.profitux.cz)

Po zapnutí počítače se objevil očekávaný text licenčního ujednání (EULA) mezi mnou a společností Microsoft, ve kterém dle zkušeností lidí na internetových fórech, ze kterých jsem čerpal informace, měl hned z kraje stát pro náš případ zcela zásadní odstavec:

"*By using the software, you accept these terms. If you do not accept them, do not use the software. Instead, contact the manufacturer or installer to determine their return policy for a refund or credit.*"

česky:

"*Použitím softwaru přijímáte tyto podmínky. Pokud je nepřijímáte, software nepoužívejte. Místo toho se obraťte na prodejce nebo instalátora a* ***zjistěte jeho zásady náhrad ve formě peněz či zboží****.*"

Tak se také stalo, ale ne docela. Očekávaný text sice byl hned na začátku celé EULA, nicméně doba pokročila, a odstavec se lehce změnil:

"*By using the software, you accept these terms. If you do not accept them, do not use the software. Instead, contact the manufacturer or installer to determine its return policy. You must comply with that policy, which might limit your rights or require you to return the entire system on which the software is installed.*"

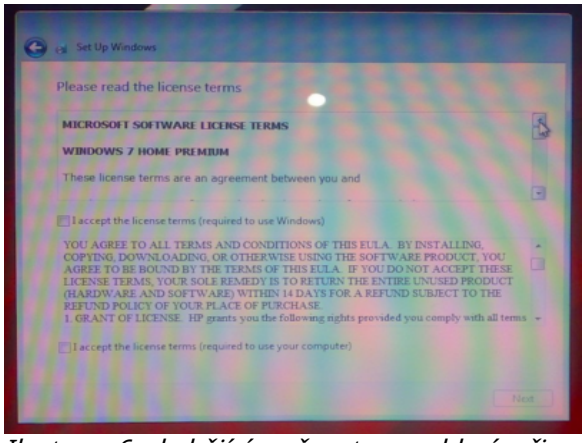
česky:

"*Použitím softwaru přijímáte tyto podmínky. Pokud je nepřijímáte, software nepoužívejte. Místo toho se obraťte na prodejce nebo instalátora a zjistěte jeho zásady poskytování náhrady. Tyto zásady musíte dodržet, což může znamenat omezení vašich práv či nutnost vrátit celý systém, v němž je software instalován.*"

1 viz Doporučené odkazy a reference někde na konci dokumentu/článku
primární inspirací pro mě byla zdokumentovaná zkušenost pana K. Párala

Znění licencí najdete zde:
http://www. microsoft. com/About/Legal/EN/US/IntellectualProperty/UseTerms/Default. aspx

"***Nutnost vrátit celý systém***" (?!) Tedy, stále ještě mohu v případě nesouhlasu s EULA kontaktovat výrobce počítače s žádostí o vrácení MS Windows, ten ale nyní může ode mne požadovat vrácení celého počítače, což byla první věc, která mě znervóznila. Aha, takže Microsoft společně s výrobci počítačů zřejmě usoudili, že narůstající počet pokusů[2] o vrácení MS Windows je nebezpečný fenomén, a rozhodli se – v zájmu zachování monopolu – nastavit politiku vrácení tak, že v případě, že nesouhlasíte s tím, aby na Vašem počítači byl MS Windows, holt musíte vrátit celý počítač (nebo se smířit s faktem, že jste zaplatili za něco, co nechcete).



Ilustrace 6: chybějící možnost nesouhlasím či možnost přerušit instalaci (zdroj: www.selfadhesivelabels.com)

Ihned vzápětí mě naštvala druhá věc – a to chybějící tlačítko "nesouhlasím", popř. jiná možnost, jak projevit nesouhlas s EULA a instalaci MS Windows přerušit. Překvapeně koukám, jak je Microsoft dobře vyzbrojen, pronesu pár vět o drzosti okořeněných sprostými slovy, a vypínám počítač "natvrdo" delším podržením tlačítka pro za/vypnutí počítače, neboť nic jiného mi nezbývá[3]...

2 viz např. rozcestník na těchto stránkách http://aful.org/communiques/court-paris-ufc-darty
3 Ne, ani po kliknutí na šipku zpět v levém horním rohu jsem se nedoklikal k možnosti vyjádření nesouhlasu s licencí a vypnutí počítače.

Kapitola III. – bitva začíná

8.7.2011 jsem tedy přes oficiální webový formulář technické podpory (neboť jsem předpokládal, že tak bude odpověď jistější, než kdybych poslal e-mail, který se může „ztratit“ apod.) kontaktoval společnost ACER s tím, že jsem koupil počítač s MS Windows, které jsem ale nechtěl (koupit 13" notebook bez OS nebylo možno – jak mi i e-mailem potvrdil také sám "Acer Support") – a že tedy chci uplatnit právo na vrácení OS Windows dle EULA (End User Licence Agreement – licenční podmínky), a jaké že jsou tedy podmínky společnosti ACER. K e-mailu jsem přihodil pár relevantních odkazů týkajících se "Windows tax" či "Windows refund"[4], a dovolil si ocitovat z ACER webu pasáž o tom, jak jsou pro-zákazanická firma a jak je pro ně orientace na přání a spokojenost zákazníka prioritou[5], a že doufám, že se dohodneme na nějakém uspokojivém řešení nejen pro nás (já a ACER), ale pro nás všechny. Zde je originál znění mého servisního požadavku:

> ---------- Původní zpráva ----------
> Od: <do_not_reply@acer-euro.com>
> Předmět: Požadavek na servis výrobku Acer výrobní číslo :LXRGV02023116029826500
> Datum: 08.7.2011 16:06:38
> ----------
> Vážený/á ,
>
> Váš požadavek na zařízení : LXRGV02023116029826500 byl přijat
> Vaše číslo servisního případu je: 6167588G
>
> Závada :
> -- Tento e-mail je určen pro obchodní oddělení společnosti Acer --
>
> Dobrý den,
> nedávno jsem si u prodejce Czech Computer s.r.o. zakoupil váš notebook Acer Aspire 3750G, protože to je přesně ten typ 13" notebooku, který jsem hledal. Jedinou vadou na kráse je předinstalovaný OS Windows 7 od Microsoftu.
>
> Věděl jsem, že chci notebook bez OS, neboť hodlám používat Linux. Ani Czech Computer, ani Alza (přední prodejci počítačů v ČR) mi však nebyli schopni nabídnout srovnatelný notebook bez OS. Tak jsem kontaktoval přímo vás, Acer, kde jste mi potvrdili, že srovnatelný notebook bez OS skutečně nenabízíte. A co hůře, ve srovnatelné cenovo-výkonnostní kategorii je nenabízí ani žádný jiný prodejce, o kterém je mi známo. Jediný model, který by připadal v úvahu je ASUS U36JC-RX269, který je ovšem o 4 tisíce dražší a má mj. horší grafiku a menší disk. Mimo to,

4 tak se problému říká v zahraničí - viz kapitola Doporučené odkazy a reference
5 http://www.webcitation.org/60Jzw3dId

> můj minulý notebook byl taky Acer, se kterým jsem byl velmi spokojen, tedy nemám (zatím) důvod kupovat si primárně notebooky jiné značky.
>
> *Na základě licenčních podmínek (EULA) - viz níže, které jsem si přečetl při prvním spuštění počítače, se vás tedy ptám, jaké jsou vaše zásady poskytování náhrady za nechtěnou a nevyužitou licenci Windows 7 Home Premium. S licencí jsem totiž nesouhlasil a instalaci přerušil.*
>
> Doufám, že najdeme společně jiné řešení, než vrátit "celý systém", neboť notebooky Acer se mi líbí a velmi mě mrzí, že nenabízíte verze bez OS (proč??) Nutno upozornit, že nejsem sám, komu vadí, že přední výrobci notebooků vnucují uživatelům komerční operační systém - tento fenomén je znám jako tzv. Windows tax (daň z Windows). Vnucují/vnucujete ho dle mého názoru téměř až neetickým způsobem - EULA již dokonce ani neumožňuje dát "nesouhlasím", musel jsem počítač vypnout, abych uplatnil své, v licenci explicitně uvedené, právo na nepokračování v instalaci. Existuje řada případů (viz např. Google: "windows refund", z nichž některé se řešily (úspěšně) i soudně - viz např. zde [http://aful.org/communiques/court-paris-ufc-darty], zde [http://ripper.profitux.cz/windows_refund/odkazy.html] či český případ zde [http://www.abclinuxu.cz/blog/kamil_paral/2008/8/vraceni-licence-windows-u-lenovo-cr].
>
> Vzhledem k tomu, že dle vašeho oficiálního stanoviska [http://www.acer-group.com/public/index/services.htm] je "jednou z vašich základních hodnot je prozákaznický přístup'" a že "Acer věří v umístění první priority na naslouchání a uspokojování potřeb zákazníků", doufám, že se nejen dohodneme my (já a Acer) na uspokojivém řešení pro nás pro oba, ale že hlavně Acer přehodnotí globálně svou politiku vnucování jediného operačního systému bez možnosti výběru, aby lidi nebyli nuceni psát tyto zdlouhavé a náročné e-maily. Rozumím tomu, že většina lidí chce Windows. Nevím ale, proč by ti, co je nechtějí, měli být diskriminováni (?)
>
> Děkuji
> S pozdravem
> Martin Zahradník
>
> ---

> Relevantní část licence Microsoft:
> "...Použitím softwaru přijímáte tyto podmínky. Pokud je nepřijímáte, software nepoužívejte. Místo toho se obraťte na prodejce nebo instalátora a zjistěte jeho zásady poskytování náhrady. Tyto zásady musíte dodržet, což může znamenat omezení vašich práv či nutnost vrátit celý systém, v němž je software instalován..." [viz http://www.microsoft.com/About/Legal/EN/US/IntellectualProperty/UseTerms/Default.aspx]
>
> Relevantní část licence Acer (v češtině jsem ji nenašel):
> "...BY INSTALLING THE ACCOMPANYING SOFTWARE OR ANY PORTION THEREOF, YOU AGREE TO BE BOUND BY THE TERMS AND CONDITIONS OF THIS AGREEMENT. IF YOU DO NOT AGREE TO ALL OF THE TERMS AND CONDITIONS OF THIS AGREEMENT, DO NOT CONTINUE THE INSTALLATION PROCESS AND IMMEDIATELY DELETE ALL INSTALLED FILES, IF ANY, OF THE ACCOMPANYING SOFTWARE FROM YOUR COMPUTER SYSTEM..." [viz http://www.acer.com/worldwide/support/swa.htm]

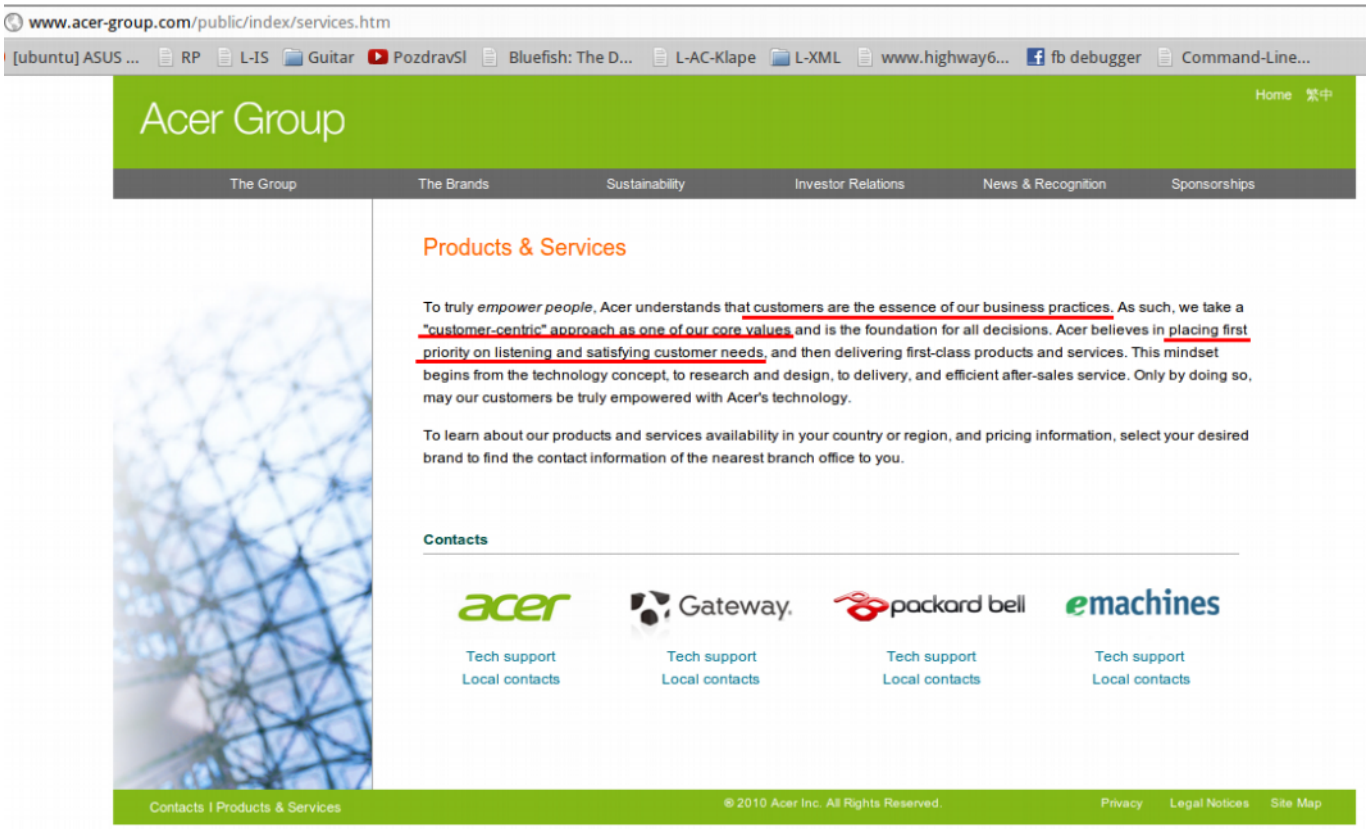
Servisní středisko ACER je rychlé, a tak mi záhy odpověděli, že záležitost předali obchodnímu oddělení. 13.7. jsem (po 5 dnech), nicméně, stále ještě od obchodního oddělení ACER neměl žádnou odpověď, a tak jsem svůj požadavek urgoval – neboť ACER na svých stránkách technické podpory garantuje odpověď do druhého pracovního dne:

> -------- Original Message --------
> Subject: Re: Požadavek na servis výrobku Acer výrobní číslo :LXRGV02023116029826500
> Date: Wed, 13 Jul 2011 10:22:11 +0200 (CEST)
> From: Crysman <Crysman@seznam.cz>
> To: do_not_reply@acer-euro.com
>
> Dobrý den,
> chtěl bych urgovat tuto záležitost. Mít doma nový počítač, na kterém mi běží jen Linux bootnutý z Flash disku, který po každém vypnutí musím konfigurovat znovu. To není dobré. Potřebuji vědět, jak mám dále postupovat.
> Děkuji mnohokrát
> Martin Zahradník

Odpověď přišla obratem: *„váš případ se stále řeší, jakmile získáme více informací, budeme Vás kontaktovat“*.

OK, tedy čekáme...

Za cca měsíc, dne 12.8. jsem (po 35 dnech) stále ještě neměl odpověď (!) – tedy jsem 15.8. založil nový servisní požadavek přes formulář technické podpory ACER, kde jsem vyjádřil nespokojenost s tím, že jsem již 2x psal a dosud nemám odpověď, a to že je podle mě na e-mail nehorázně dlouho, že věty na jejich webu typu *"...Acer believes in placing first priority on listening and satisfying customer needs..."*



Ilustrace 7: Zdůrazňování důležitosti zákazníka a jeho potřeb na webu ACERu

působí v tomto kontextu poněkud prázdně, atd.

Zde je originál dalšího mého požadavku ve stejné věci:

> -------- Original Message --------
> Subject: Požadavek na servis výrobku Acer výrobní číslo :LXRGV02023116029826500
> Date: Mon, 15 Aug 2011 15:51:07 +0200 (CEST)
> From: do_not_reply@acer-euro.com
> To: crysman@seznam.cz
>
> Vážený/á ,
> Váš požadavek na zařízení : LXRGV02023116029826500 byl přijat
> Vaše číslo servisního případu je: 6279150G
>
> Závada :
> Dobrý den,
>
> -- tento e-mail je určen primárně obchodnímu oddělení společnosti Acer --
>
> již od 8.7.2011 se s vámi (společnost Acer) snažím vyřešit problém s licencí a ne-instalací MS Windows. 2x jste mi již odpověděli, že "se případ řeší" - viz případy č. 6167588G a 6181741G.

> Bohužel, dnes je již 12.8., a stále jsem od vás ještě nedostal kloudnou odpověď. Jak tomu mám, prosím, rozumět? Věděl jsem, že to bude - vzhledem k povaze případu - trvat dlouho, neb tyto případy se většina výrobců snaží co nejvíce zdržovat (viz řada podobných případů zdokumentovaných různě na webu), nicméně, měsíc už je, myslím, na e-mailovou odpověď nehorázně dlouhá doba.
>
> Jak mám rozumět vašemu "prozákaznickém přístupu"? - viz http://www.webcitation.org/60Jzw3dId - především věty typu "...Acer believes in placing first priority on listening and satisfying customer needs..." působí v tomto kontextu poněkud prázdně.
>
> Produkty společnosti Acer se mi líbí, mám s nimi dobré zkušenosti, Acer jsem doporučoval i několika známým, neb poměr kvalita-cena-výkon je výborný. Nevím, proč takovouto ignorací poškozujete svůj goodwill a dobré jméno firmy (??) Technici ze servisního (kam teď píšu) odpovídají řádně do druhého dne, přesně jak proklamujete na webu. Nevím, proč to obchodníkům trvá třicetinásobně dlouho (?)
>
> Vzhledem k tomu, že tímto kanálem se zřejmě řešení nedočkám, prosím, zda byste nebyli tak laskavi, a neposlali mi přímo kontakt na nějakého výše postaveného zástupce obchodního oddělení, abych mohl tento případ uzavřít a hlavně, vyřešit svůj problém s měsíc zakoupeným počítačem, který de facto nemůžu normálně používat.
>
> Velmi se vám omlouvám za nazlobený tón, ale váš postup mi jednoduše nepřijde pro-zákaznický. Doufám, že se jedná jen o nějaké nedorozumění, že to prostě někde zapadlo či tak něco - to se může stát, a že se vše již brzo vysvětlí a uzavře, ať už to dopadne jakkoli. Tohle vaše komunikační ticho je dosti úmorné...
>
> S pozdravem
> Martin crysman Zahradník

Technici v servisním středisku byli jako obvykle rychlí a odepsali obratem, že můj dotaz se stále zpracovává a že ještě nemají více informací, že e-mail byl opětovně přeposlán na obchodní oddělení, že věří, že vše bude vyřešeno co nejdříve, a že děkují za pochopení.

OK, tedy znovu čekáme...

Kapitola IV. – poznej svého nepřítele

16.8.2011 mi konečně (po 39 dnech) přišla odpověď z obchodního oddělení:

> -------- Original Message --------
> Subject: Acer Aspire 3750G
> Date: Tue, 16 Aug 2011 10:14:07 +0200 (CEST)
> From: <jméno vyjmuto>
> Reply-To: <jméno vyjmuto>
> To: crysman@seznam.cz
>
> Vážený pane Zahradníku,
>
> dovolte mi reagovat na Váš dotaz týkající se naší nabídky modelů u řady Aspire.
>
> Naše značka se snaží nabídkou oslovit co nejširší spektrum zákazníků, proto máme modely rozděleny do modelových těchto řad.
>
> Řadu Aspire, kterou oslovujeme domácí uživatele s důrazem na vysoký výkon a uživatelský komfort.
>
> Řadu Travelmate, kde je kladen důraz na mobilitu a kompatibilitu v korporátních prostředích.
>
> U poslední jmenované řady nabízíme některé modely bez operačního systému, aby byla možná integrace u zákazníka na jeho firemní multilicenci.
>
> Modely Aspire jak vyplývá z jejích cílení jsou pro domácí uživatele, kde se multilicence nevyskytují, tudíž nemá smysl nabízet notebook bez operačního systému.
>
> **U všech našich výrobků však nabízíme možnost v případě, že neodsouhlasíte licenční podmínky vrátit operační systém do 30 dnů po zakoupení notebooku**, kdy tuto službu provádíme v našem servisním středisku v Brně.
>
> Věřím že Vám tento email dostatečně zodpoví Vaše otázky a zároveň doufám, že nám i nadále zachováte přízeň.
>
> S pozdravem / Best Regards
>
> <jméno vyjmuto>
>
> Acer Czech Republic

No, tak toto mě pochopitelně vytočilo – a to především z těchto důvodů:

- Pan JG z mého pohledu nesmyslně argumentoval nějakými modelovými řadami, což je irelevantní, neboť já chci 13“ notebook bez OS, což mi žádná řada nezajistí.
- Zcela zavádějící je informace, že se v domácnostech multilicence nevyskytují – docela by mě zajímalo, kde na to přišel. Sám jednu přenositelnou licenci vlastním, stejně tak např. moje přítelkyně – takže evidentně se přenositelné licence v domácnostech vyskytují, a pan JG nepíše celou pravdu.
- Napíše, že mám možnost OS vrátit do 30 dnů po zakoupení notebooku – a to sice až poté, co 30 dnů od zakoupení notebooku uplynulo vinou neopodstatněných časových prodlev ze strany ACERu!

Tedy 22.8. odepisuji:

> -------- Original Message --------
> Subject: Re: Acer Aspire 3750G
> Date: Mon, 22 Aug 2011 15:13:09 +0200 (CEST)
> From: Crysman <Crysman@seznam.cz>
> To: <jméno vyjmuto>
>
> Dobrý den, pane <jméno vyjmuto>
>
> předně, jak už jsem psal dříve, ve Vaší nabídce není (minimálně v době výběru nebyl) 13" notebook bez OS, takže rozdělení na "řady" je irelevantní, pokud chci 13" notebook.
>
> Za druhé, píšete:
> > Modely Aspire jak vyplývá z jejích cílení jsou pro domácí uživatele, kde
> > se multilicence nevyskytují, tudíž nemá smysl nabízet notebook bez
> > operačního systému.
>
> To je samozřejmě nesmysl. Možná se v domácnostech nevyskytují multilicence, to můžete mít pravdu - a asi i máte - ale rozhodně se vyskytují přenositelné licence. Sám jednu takovou vlastním, a např. moje přítelkyně taky. Plnohodnotná ne-OEM licence jde nainstalovat na libovolný počítač - cituji:
> "...Software smíte převést a instalovat jej
> v jiném počítači. Takový počítač se pak stává „licencovaným počítačem“. Tuto operaci nesmíte
> provést s cílem sdílet tuto licenci mezi počítači..."
> (viz licence Microsoftu - např. zde http://www.microsoft.com/About/Legal/EN/US/IntellectualProperty/UseTerms/Default.aspx)
>
> Jistě uznáte, že **kupovat si počítač s OS, když už OS máte řádně koupený, je logický a ekonomický nesmysl**. Stejně tak v případě, že OS od firmy Microsoft nechcete vůbec - na což byste v demokratickém světě měli mít plné právo. Při současné široké nabídce OS není divu, že stále více lidí OS Windows nepotřebuje či nechce - zrovna jako já.
>
> A konečně za třetí, píšete:
> > U všech našich výrobků však nabízíme možnost v případě, že neodsouhlasíte
> > licenční podmínky vrátit operační systém do 30 dnů po zakoupení notebooku,
> > kdy tuto službu provádíme v našem servisním středisku v Brně.
>
> Toto mě, takříkajíc, zvedlo ze židle. Tuto odpověď mi pošlete až poté, co uplynulo 30 dnů od

> doby, co jsem PC koupil? Poté, co jsem společnost Acer 2x urgoval o vyjádření - vše v dostatečném časovém předstihu?! Předpokládám, že vzhledem k extrémnímu zpoždění odpovědi z vaší (spol. Acer) strany mám na vrácení stále právo, neboť je to pouze vinou společnosti Acer, že jsem se o této možnosti od vás nedozvěděl včas - a to ani po opakovaném upomínání - viz čísla servisních případů 6167588G (8.7.) a 6181741G (13.7.)
>
> Hodlám této možnosti využít - jen ještě potřebuji vědět, jaká bude výše refundace. Nová OEM licence v e-shopech stojí cca 2000 Kč (viz např. http://www.czechcomputer.cz/product.jsp?artno=70092). Chápu, že vy (Acer), jakožto velkoodběratelé, máte jistě podstatně výhodnější podmínky, nežli koncový zákazník, takže nepředpokládám, že byste nabízeli refundaci v této výši. Zároveň ale nepředpokládám směšnou sumu á 200 Kč...
>
> Děkuji za odpověď
>
> Martin Zahradník
>
> PS: omlouvám se, že odepisuji až 6. den, byl jsem na cestách...

Čekal jsem 10 dnů, žádná odpověď nepřišla. A tak jsem byl 1.9. nucen znovu psát upomínkový e-mail:

> -------- Original Message --------
>
> Subject: Re: <jméno vyjmuto> is out of the office.
>
> Date: Thu, 01 Sep 2011 00:31:30 +0200 (CEST)
>
> From: Crysman <Crysman@seznam.cz>
>
> To: <jméno vyjmuto>
>
> Dobrý den,
>
> prosím, pokud můžete, odpovězte na můj e-mail, který jsem posílal před 10 dny (22.8.)
>
> děkuji
>
> Martin Zahradník
>
> PS: To, jak nevkusně to celé probíhá, nekladu za vinu Vám osobně, ale společnosti Acer jako celku. Neberte si to, prosím, osobně.
>
> > ---------- Původní zpráva ----------
>
> > Od: <jméno vyjmuto>
>
> > Předmět: <jméno vyjmuto> is out of the office.
>
> > Datum: 22.8.2011 18:45:39
>
> > ----------

> >
> I will be out of the office starting 22.08.2011 and will not return until
> 24.08.2011.
> >

Tentokráte pan JG odpovídá ihned obratem:

> > ---------- Původní zpráva ----------
> > Od: <jméno vyjmuto>
> > Předmět: Re: <jméno vyjmuto> is out of the office.
> > Datum: 01.9.2011 08:16:26
> > ----------
> > Vazeny pane Zahradnik,
> > spolecnost Acer dovazi notebooky predevsim s predinstalovanym operacnim
> > systemem Windows. Po noteboocich bez operacniho systemu neni dostatecne
> > velka poptavka, proto dovazime jen urcite rady.
> > Je mi lito, ze Vami vybrane zarizeni bylo prave s Windows, nicmene byla to
> > Vase volba a notebook jste si dobrovolne zakoupil. Kdyz nyni uvedu priklad
> > z automobiloveho prumyslu - kdyz si kupujete auto, taky si u vyrobce
> > nestezujete, ze model ktery jste si koupil ma klimatizaci, ale vy by jste
> > radeji misto klimatizace mel v aute radio... Stejny princip plati i v
> > tomto pripade.
> >
> > Pokud se zarizenim nejste spokojeny, muzete notebook vratit a spolecnost
> > Acer vam vyplati castku, kterou jste za zarizeni zaplatil.
> >
> > S pozdravem / Best Regards
> > <jméno vyjmuto>
> > Acer Czech Republic

Aha, takže **zatímco posledně mi bylo nabídnuto OS Windows vrátit, tak nyní – poté, co se ukazuje, že o vrácení opravdu stojím – je mi vysvětlováno, že nemůžu mít místo klimatizace rádio** (?!) Když už zůstaneme u tohoto nevhodného přirovnání (neboť u auta je obojí HW) – to je opravdu problém si koupit auto bez klimatizace či bez rádia? Či v nějaké žádané kombinaci? Já mám za to, že by to neměl být problém – ale možná jsem mimo (?), neboť o auta se nezajímám.

Tehdy, už dost unaven a rozhořčen, rezignovaně odepisuji:

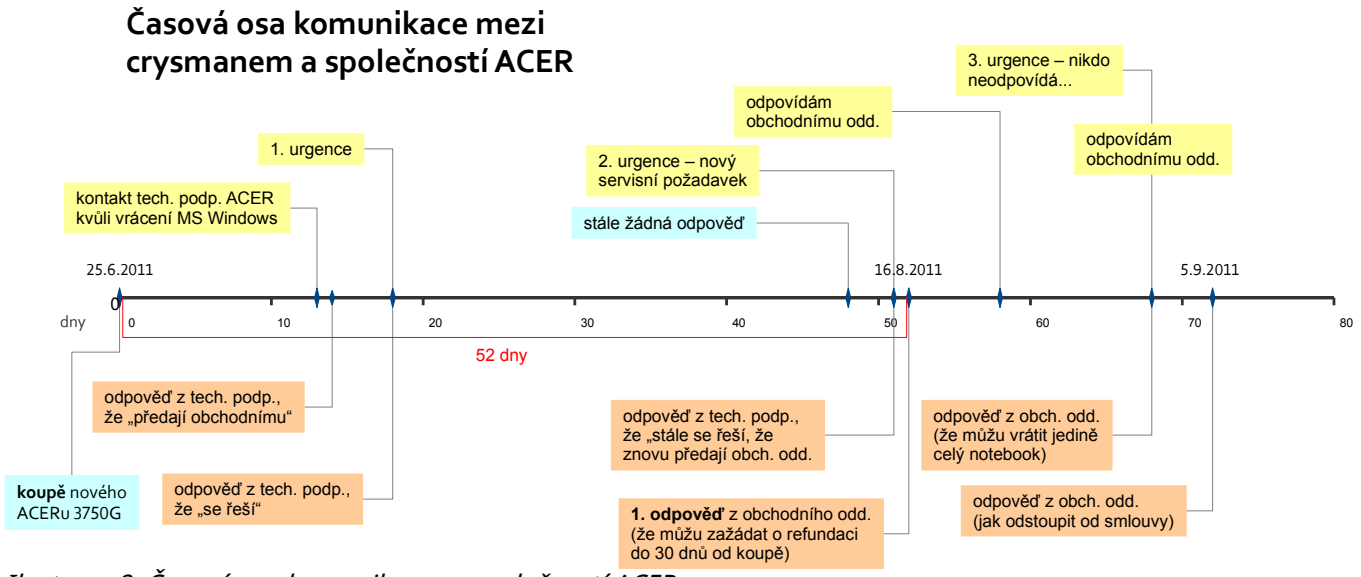
> -------- Original Message --------
> Subject: Re: Re: <jméno vyjmuto> is out of the office.
> Date: Thu, 01 Sep 2011 18:26:02 +0200 (CEST)
> From: Crysman <Crysman@seznam.cz>
> To: <jméno vyjmuto>

> Dobrý den,
>
> ano, notebook jsem si zakoupil a věděl jsem, že tam bude MS Windows, nicméně, Vaše **srovnání s automobilem je liché. U klimatizace v automobilu totiž není EULA** (licenční podmínky), podle kterých mám nárok na to, abych s výrobcem řešil postup pro vrácení. Výtah z EULA jsem citoval již ve svých dřívějších e-mailech, ale ocituji ho znovu:
>
> "...Použitím softwaru přijímáte tyto podmínky. Pokud je nepřijímáte, software nepoužívejte. Místo toho se obraťte na prodejce nebo instalátora a zjistěte jeho zásady poskytování náhrady. Tyto zásady musíte dodržet, což může znamenat omezení vašich práv či nutnost vrátit celý systém, v němž je software instalován..."
>
> [viz http://www.microsoft.com/About/Legal/EN/US/IntellectualProperty/UseTerms/Default.aspx]
>
> Pokud nejsem spokojen se zařízením... Já jsem se zařízením spokojen. S čím spokojen rozhodně nejsem, je politika vnucování operačního systému a monopolizace trhu Microsoftem, kteroužto výrobci tímto způsobem podporují. Navíc **se celou dobu prostě jen snažím uplatnit své zákonné právo** - viz licence.
>
> Vy jste se (Acer) nakonec též rozhodli využít svého práva - viz "...může znamenat omezení vašich práv či nutnost vrátit celý systém, v němž je software instalován...", což akceptuji. Nicméně, o celém případu se ještě poradím s Úřadem pro ochranu hospodářské soutěže, Sdružením pro ochranu spotřebitelů či Českou obchodní inspekcí, neboť situace na trhu není zdravá - ostatně, není to poprvné, co Microsoft vykazuje známky monopolního jednání (nyní za solidní podpory výrobců počítačů)... Vím, že nejde jen o problém společnosti Acer, toto není moje křižácká výprava proti Aceru - většina vašich konkurentů by se velmi pravděpodobně chovala stejně či podobně - což samozřejmě celou situaci na trhu ještě více zhoršuje.
>
> Dodnes mi nikdo neobjasnil, co může být tak složitého na tom prodat notebook bez operačního systému (?) Ve Vaší metafoře - proč nejde nikde v ČR koupit jediný Opel Corsa bez klimatizace (klimatizace dodávané výhradně jedním výrobcem)?!
>
> Možná přecijen notebook vrátím (přestože jsem s ním paradoxně spokojen) a zkusím se poohlédnout po jiném modelu - pravděpodobně na jiném, než českém trhu... Děkuji Vám za poskytnuté informace. Servisní středisko se nachází v Brně - Slatině na ulici Tuřanka, je to tak správně?
>
> S pozdravem
>
> Martin Zahradník

Dále už proběhla jen krátká komunikace o tom, kdy a kde přesně notebook ACER vrátit, což jsem také v polovině září 2011 – po více než 70 dnech od zakoupení – udělal. Částku za notebook mi ovšem nevyplatila společnost ACER, jak mi bylo řečeno, nýbrž jsem po vrácení notebooku musel čekat, až mi přijde poštou nějaký dopis, na základě kterého jsem musel ještě osobně jít za prodejcem (!), kde jsem notebook koupil, a tam teprve dostat peníze nazpět, přestože mi bylo řečeno, že peníze mi vyplatí společnost ACER (viz odpověď obchodního z 1.9.2011).

Kapitola V. – prohrál jsem bitvu, válka pokračuje...

Vzhledem k tomu, že celá záležitost trvala tak dlouho (celkem 59 dnů do finální dohody s obchodním oddělením), tak jsem po konečném vrácení notebooku při novém průzkumu zjistil, že na trhu se k mé velké radosti už objevil 13“ notebook bez OS s požadovanými parametry, nikoliv však od společnosti ACER, nýbrž ASUS. Tedy od října 2011 jsem spokojeným majitelem notebooku *ASUS U36SD*, na kterém při běhu OS *Xubuntu 11.04* vznikla konečná podoba tohoto textu.



Ilustrace 8: Časová osa komunikace se společností ACER

Protože jsem byl nakonec z pro mě dodnes neakceptovatelných důvodů donucen celý počítač vrátit (přestože jsem s ním byl jinak spokojen), rozhodl jsem se celou záležitost posunout o úroveň výše – tedy oslovit relevantní úřady.

Kapitola VI. – zapojení úřadů

Jak jsem sliboval v jednom z mých posledních e-mailů obchodnímu oddělení společnosti ACER, s problémem a žádostí o pomoc jsem kontaktoval i všechny tam zmíněné instituce, tedy Úřad pro ochranu hospodářské soutěže (ÚOHS), Sdružení pro ochranu spotřebitelů (SOS) a Českou obchodní inspekcí (ČOI).

Od zapojení úřadů jsem si sliboval několik věcí – jednak jsem chtěl znát názor nezávislé a odborné strany, druhak mě zajímalo, zda by mi někdo z nich byl schopen a ochoten v mém boji proti Goliáši pomoci. Tedy jsem na konci října (kolem 26.10.2011) všem elektronicky doručil tento dopis:

> Dobrý den,
>
> v nedávné době jsem byl po dlouhých peripetiích se společností ACER nucen vrátit mnou od nich zakoupený notebook, protože jsem nesouhlasil s licenčními podmínkami (EULA) mezi mnou a společností Microsoft, které se objevily při prvním spuštění počítače. Obchodní oddělení společnosti ACER mi (mimochodem po zcela nepřiměřeně dlouhé době) nenabídlo jinou možnost, než vrátit celý počítač - přestože jsem chtěl jen náhradu za nechtěné MS Windows.
>
> Obracím se na vás s žádostí o pomoc či vysvětlení této tržně nezdravé situace: jako spotřebitel chtějící si zakoupit menší (13") notebook bez OS (operačního systému) nemám téměř žádnou možnost tak učinit. V době, kdy jsem koupil notebook ACER, jsem měl dokonce právě jednu jedinou mně známou možnost - notebook bez OS od společnosti ASUS, bohužel parametry nevyhovující mým požadavkům. Situace s notebooky obecně není o nic lepší - viz přiložené grafy.
>
> Ptám se, jak je možné, že trh je zcela ovládán Microsoftem, a že na to výrobci/prodejci počítačů přistupují? Hardware a software jsou dvě zcela samostatné, na sobě nijak nezávislé věci. Pravdou sice je, že pro plnohodnotnou práci na PC potřebuji operační systém, nicméně, v dnešní době je na trhu řada OS, které lze pro práci na PC využít - většina z nich je dokonce zdarma (Ubuntu, Fedora, Gentoo, Mint...) Neexistuje tedy podle mě důvod, proč by se notebooky měly prodávat téměř výhradně (viz přiložené grafy) právě s jedním - navíc komerčním (!) - operačním systémem?!
>
> A i kdybych nepoužíval OS Linux, klidně mohu vlastnit přenositelnou (tedy provozovatelnou na libovolném jednom počítači) licenci MS Windows, která je mi ale vlastně k ničemu, když mi tržní situace vnucuje ke každému novému notebooku novou licenci od společnosti Microsoft (která jistě něco stojí, protože ji někdo někde musel s nějakými náklady "vyrobit")! Situace v zahradnictví: proč jsem nucen ke každé konvi si zaplatit i pracovní rukavice? Co když mi nevyhovují? Co když už mám troje doma? Proč mám platit za něco, co nechci a nevyužiji?
>
> Chápu, že většina lidí chce počítač s předinstalovaným OS... Nechť se tedy prodávají počítače s předinstalovaným OS - proč ale nemám mít možnost nechtěný OS vrátit a získat zpět část peněz? Já chci koupit hardware, nikoli harware PLUS software. Takovou situaci na trhu, kdy jsem nucen si koupit obojí, považuji za nesprávnou, nezdravou a neefektivní, a snahy Microsoftu a výrobců/prodejců počítačů za monopolizující.
>
> Proč má Microsoft ve svých podmínkách (EULA) k Windows 7 novou formulaci: *"...Použitím softwaru přijímáte tyto podmínky. Pokud je nepřijímáte, software nepoužívejte. Místo toho*

> *se obraťte na prodejce nebo instalátora a zjistěte jeho zásady poskytování náhrady. Tyto zásady musíte dodržet, což může znamenat omezení vašich práv či nutnost vrátit celý systém, v němž je software instalován...'*? Konkrétně ***"Nutnost vrátit celý systém"***? Dříve tam nic takového nebylo - viz EULA k MS Windows XP Professional: *"... Pokud nesouhlasíte s těmito licenčními podmínkami (EULA), nesmíte používat či kopírovat SOFTWARE, a měl/a byste promptně kontaktovat výrobce pro instrukce, jak vrátit nepoužitý/é produkt/y v souladu s výrobcovými zásadami o poskytnutí náhrady..."* " Celé znění obou licencí v anglickém originále viz zde: http://www.microsoft.com/About/Legal/EN/US/IntellectualProperty/UseTerms/Default.aspx
>
> Děkuji za vaše vyjádření a případnou pomoc s bojem proti tomuto nežádoucímu jevu - v současné době píši podrobný článek popisující celou problematiku, který hodlám zveřejnit na Internetu, několika českých počítačových serverech (prozatím mám domluvenu spolupráci se serverem root.cz) a když se zadaří, tak i v tisku/časopise. Vaše stanovisko by (nejen mně) mohlo pomoci... Jakékoli dotazy rád zodpovím.
>
> S pozdravem
>
> Martin crysman Zahradník

K e-mailu jsem připojil stejné grafy a zdrojové tabulky, jaké jste měli možnost během čtení tohoto příběhu ze začátku zhlédnout.

Reakce ČOI

Nejrychlejší byli na ČOI (České obchodní inspekci) – odepsali už 3.11.2011. Bohužel, rychlost odpovědi korespondovala s kvalitou, a tak jsem se jen dozvěděl, že

> *„...se jedná o ucelenou nabídku, jejíž neoddělitelnou součástí je i operační systém“*

,že

> *„Proti takové nabídce nelze z pohledu ČOI nic namítat“*

,a že tedy

> *„jednání prodávajících nenaplňuje znaky deliktního jednání, které by svou podstatou náleželo do dozorové působnosti ČOI“*.

Zde najdete celé vyjádření ČOI.

Inu, tady zdá se **vůbec nepochopili či se ani neobtěžovali pochopit podstatu problému**. Budiž, s tím mají problémy i v jiných zemích – viz Doporučené odkazy a reference. Dokonce se ani neobtěžovali vyjádřit se k tomu, proč a jakým způsobem Microsoft změnil EULA či jak že to je s těmi multilicencemi. Nezbývalo tedy než doufat v lepší přístup zbylých institucí...

Reakce ÚOHS

Když už jsem přestával doufat, tak nakonec 6.2.2012 (po á 3 měsících) odpověděli z ÚOHS (Úřad pro ochranu hospodářské soutěže). Narozdíl od ČOI si dali s odpovědí více záležet, což – byť jen kvantitativně – dokazují i 3 strany dokumentu ve srovnání s jednou stranou u ČOI. Nicméně, kvalitativně příliš k posunu nedošlo. Co jsem se dozvěděl?

Nejprve jsem se dozvěděl, že jsem se obrátil na správnou instituci:

> [povinnost úřadu...] ochrana soutěže na trhu výrobků a služeb proti jejímu vyloučení, omezení, jinému narušení nebo ohrožení, jednak dohodami soutěžitelů, zneužitím dominantního postavení soutěžitelů nebo spojením soutěžitelů.

Potom, že už se tímto problémem zabývali,

> Pokud se týká distribučního systému společnosti Microsoft, Úřad na základě výsledků dřívějšího šetření [...]

a že...

> Koncový zákazník, který si kupuje hardware s produkty společnosti Microsoft předinstalovanými DOEM nebo COEM výrobcem, získává přímou licenci koncového uživatele od DOEM výrobce, případně COEM výrobce, a nikoli od společnosti Microsoft.

...a tedy...

> Úřad nezjistil, že by společnost Microsoft zavazovala výrobce HW sestav k instalaci operačního systému do jimi distribuovaných počítačů (Společnost Microsoft se v roce 1994 zavázala vůči Evropské komisi neuzavírat s výrobci původního vybavení žádné licenční smlouvy, jejichž ustanovení by zakazovala nebo omezovala jejich možnost licencovat, prodávat nebo šířit jakékoli operační systémy jiných výrobců než společnosti Microsoft.)

No, a teď to začíná být zajímavé:

> K Vaší námitce vázaného prodeje operačního systému a HW sestav, Úřad dále uvádí, že „vnucovaný“ výrobek nesmí s požadovaným plněním souviset věcně ani podle obchodních zvyklostí. V daném případě však uvedené podmínky naplněny nejsou, neboť operační systém je nezbytný k plné funkčnosti osobního počítače.

No, ale to já přece vím, i jsem jim to psal (*„...Pravdou sice je, že pro plnohodnotnou práci na PC potřebuji operační systém, nicméně, v dnešní době je na trhu řada OS, které lze pro práci na PC využít - většina z nich je dokonce zdarma...“*) Proč nereagují na skutečnost, že existuje řada alternativních OS? Proč mi odepisují tím, že napíší něco, co jsem napsal už sám?!

Dále píší, že:

> [Úřad...] zjistil, že na trhu jsou nabízeny také notebooky bez jakéhokoliv nainstalovaného operačního systému, nebo s jiným operačním systémem než Windows. Spotřebitelé mají dále v případě zakoupení HW s operačním systémem Windows možnost odmítnout licenci za tento software a obdržet tzv. refundaci od prodejce. O konkrétních podmínkách poskytování těchto náhrad rozhoduje prodejce či výrobce notebooku. Úřadu však v této souvislosti nepřísluší jakkoliv zasahovat do soukromoprávních sporů.

Stejně jako výše – vždyť to jsem jim taky psal, dokonce s podrobnými grafy a tabulkami. (Četl to někdo?) Proč nijak nekomentují skutečnost, že Microsoft změnil EULA tak, že *„...tyto zásady musíte dodržet, což může znamenat ...* ***nutnost vrátit celý systém“***?

Dále píší, že:

> Skutečnost, že na trhu převažují notebooky s daným předinstalovaným operačním systémem je tedy odrazem poptávky, kdy převážná část spotřebitelů požaduje notebooky právě s operačním systémem dané společnosti.

Odkud berou informaci, že spotřebitelé požadují notebooky s OS od Microsoftu? Na to byl nějaký průzkum? Jaký, kdy, kdo ho dělal, a kde byl uveřejněn? Mám oprávněný důvod považovat toto tvrzení pouze za domněnku, nikoliv fakt odpovídající skutečnosti.

Já se také domnívám, že většina lidí chce Windows, ale:

1. to jsem jim přece psal (četl to někdo?)
2. nijak tuto hypotézu (byť zřejmě oprávněnou) nepodložili
3. menšina, která OS Windows nechce, přece nemusí být utlačována a nucena do koupě něčeho, co nechce. Stejně tak lidé, co již licenci na OS Windows vlastní – viz můj původní dopis.

Dále píší o tom, jak distribuční systém společnosti Microsoft byl předmětem šetření také dalších soutěžních úřadů v Evropě (Ah, kupodivu… proč asi?), jak na to reagovali atd. Závěrem píší, že:

> […] **prošetřením Vašeho podnětu nebylo zjištěno narušení hospodářské soutěže**, jehož posouzení by spadalo do působnosti Úřadu (S ohledem na teritoriální rozsah možného porušení soutěžních předpisů, kdy popsaným chováním mohou být podstatně dotčeny více než tři členské státy EU, je k posouzení namítaného chování příslušná Evropská komise, jak vyplývá z Oznámení Komise č. 2004/C 101/03 o spolupráci v rámci sítě soutěžních úřadů.).

V tomto PDF najdete celé vyjádření ÚOHS.

Reakce SOS

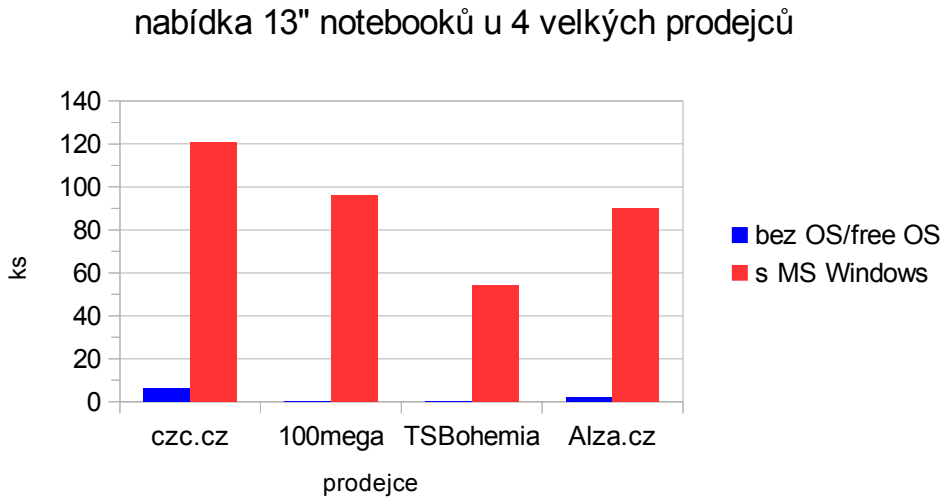
SOS mi až doposud neodpověděli. To jim, nicméně, nemám za zlé, neboť jde o neziskovku, která v době, kdy jsem jim psal, měla na svém webu informace o tom, kolik záležitostí vyřizují a kolik že moc mají práce a že prosí o trpělivost atd. + informace o tom, co dělat, pokud něco chci rychleji (čehož jsem já nevyužil). V současné době je dokonce činnost SOS pozastavena, provoz některých částí zajišťuje SOS JmK.

Současný stav na trhu s notebooky

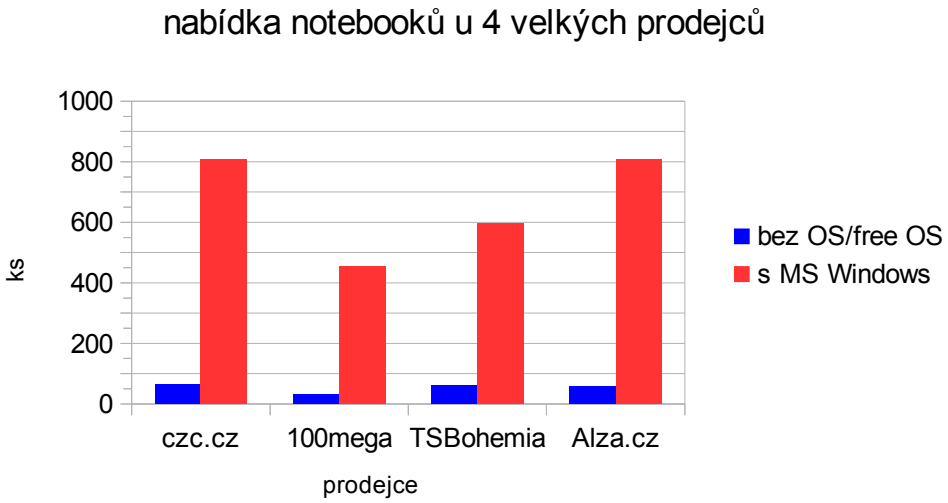
Vzhledem k tomu, že od zrození problému uplynul už skoro rok, a od mé analýzy trhu půl roku, rozhodl jsem se zmapovat po půl roce stejným způsobem trh znovu. Takto to dopadlo:

Ilustrace 9: celkový počet 13" notebooků (konec května 2012)

Ilustrace 10: celkový počet notebooků (konec května 2012)



Ilustrace 11: nabídka 13“ notebooků vybraných prodejců (konec května 2012)



Ilustrace 12: nabídka notebooků vybraných prodejců (konec května 2012)

Jak vidno, situace se příliš nezměnila, problém je stále aktuální.

Stručné shrnutí celé kauzy

Protože, jak vyplynulo z internetové diskuse pod články na serveru root.cz, pro některé čtenáře je celkový text příliš dlouhý, pokusím se zde v několika málo bodech napsat krátké shrnutí:

1. Chtěl jsem na jaře 2011 koupit výkonný 13“ notebook bez OS MS Windows.
2. Po prozkoumání českého trhu jsem zjistil, že v nabídce je jediný 13“ notebook bez OS, který je ale bohužel paradoxně dražší a hůře vybavený než jeho konkurenti s MS Windows.
3. Oslovil jsem prodejce Czech computer a společnost ACER, zda mi jsou schopni dodat notebook bez OS – prý ne.
4. Protože notebook jsem potřeboval, z výše popsaných důvodů jsem byl donucen koupit si notebook (nakonec ACER) s MS Windows, které jsem ale na základě podmínek licenčního ujednání (EULA) chtěl vrátit – což je legitimní možnost uvedená v licenci.
5. Při prvním spuštění PC jsem zjistil, že podmínky v EULA byly – oproti situaci, kterou jsem očekával na základě zkušeností jiných lidí – změněny, a to takovým způsobem, aby vrátit nechtěné MS Windows bylo v podstatě nemožné.
6. Kontaktoval jsem společnost ACER přes oficiální formulář technické podpory s tím, že bych na základě EULA rád zjistil jejich podmínky refundace (vrácení MS Windows) a toto své právo uplatnil.
7. Když se obchodníci dlouho k tématu nevyjádřili (technici odepsali hned, že předají obchodnímu), záležitost jsem urgoval.
8. Když se stále neozývali (to už bylo déle než měsíc od původní žádosti), založil jsem nový servisní požadavek s urgencí předchozího – že si myslím, že už to je teda fakt dlouho, a že žádám znovu o odpověď, a že: „*...postup mi jednoduše nepřijde pro-zákaznický. Doufám, že se jedná jen o nějaké nedorozumění, že to prostě někde zapadlo či tak něco - to se může stát, a že se vše již brzo vysvětlí a uzavře, ať už to dopadne jakkoli. Tohle vaše komunikační ticho je dosti úmorné...* “
9. Po 39 dnech (!) od založení žádosti a 2 urgencích mi konečně přišla odpověď z obchodního oddělení, že: „*...U všech našich výrobků však nabízíme možnost v případě, že neodsouhlasíte licenční podmínky vrátit operační systém do 30 dnů po zakoupení notebooku...*“
10. Odpověděl jsem, proč že mi toto píší až po uplynutí oněch 30 dnů, a že hodlám tohoto i nadále využít, ať mi napíší výši refundace.
11. Když ani po 10 dnech nikdo nereagoval, záležitost jsem opět byl nucen urgovat.
12. Bylo mi obratem (v rozporu s předchozím e-mailem) odpovězeno, že nemůžu mít místo klimatizace rádio (tedy že se nic refundovat nebude), a že pokud nejsem s notebookem spokojen, můžu ho vrátit, a že ACER mi vyplatí částku, kterou jsem za něho utratil.
13. Odpověděl jsem, že si stále nerozumíme, že já přece jsem spokojen s notebookem, ne však s tím, že je na něm MS Windows, které já dle EULA mám možnost vrátit, a že tedy akceptuji jejich rozhodnutí donutit mě vrátit celý počítač, a jak a kde to mám udělat, ale že kontaktuji příslušné úřady (ČOI, SOS, ÚOHS) a o celé věci se s nimi poradím.
14. Notebook jsem nakonec vrátil v servisním středisku v Brně. Částku za notebook mi ale nevyplatila společnost ACER, jak mi bylo avizováno, nýbrž jsem musel čekat na dopis, se kterým

jsem ještě musel jít za prodejcem, kde jsem notebook koupil, a nechat si to proplatit tam.

15. Kontaktoval jsem výše zmíněné úřady.
16. Jejich odpovědi jsem již poměrně stručně popsal v kapitole VI.

Na celém případu mi nejvíce vadilo to komunikační ticho, hra ACERu na mrtvého brouka – to, že zvolili strategii „*necháme ho vycukat, možná ho to přejde… takových floutků tu už pár bylo…*“.

Proč nenapsali zrovna něco o podmínkách refundace? Proč v jednom e-mailu řekli, že MS Windows vrátit lze, a v následujícím, že ne?

Mrzí mě, že ani obchodník ACERu, ani ČOI a ÚOHS nepochopili či se ani nesnažili pochopit podstatu problému, přestože jsem uvedl poměrně podrobné a jasné informace, motivace a vysvětlení, včetně relevantních odkazů. Celý případ není o pár stovkách za vrácený OS – proto jsem to celé opravdu neabsolvoval, jde o princip, práva[6] a svobody nás všech.

Prosím čtenáře, co mají zájem o hodnotnou diskusi či chtějí téma pochopit v celé své hloubce, aby si přečetli celý text, ne jen zde uvedený výtah, neboť se tu mohly ztratit některé důležité detaily.

6 Tím nemyslím současnou legislativu, mám na mysli skutečná možná práva jednotlivce vyplývající z etiky a morálky, jakési „implicitní správnosti“. Zákony (definovány explicitně) jsou a budou vždy jen chabým přiblížením se tomuto optimálnímu stavu.

Epilog

Inu... bojovat se zkostnatělými nabubřelými giganty řídícími se pravidlem „peníze až na prvním místě“ je obtížné. Protože relativně nejlepší odpověď mi přišla od ÚOHS, chtěl bych je kontaktovat znovu po uveřejnění tohoto článku – budu se z nich snažit dostat odpovědi na mé výše uvedené otázky a celou záležitost někam dále posunout. Pokud to nezabere, budu si možná stěžovat u Evropské komise – uvidíme, kolik mi zbude tady po tom všem sil a chuti. Ideální by bylo, kdyby někdo převzal štafetu...

Klíčovými otázkami v celé věci jsou:

1. Proč je téměř nemožné si koupit notebook bez OS, proč si **musím koupit MS Windows**, popř. proč nelze OS Windows vrátit a dostat zpět část peněz, když existuje dlouhá řada skvěle funkčních dostupných alternativ (např. GNU/Linux).
2. Proč mi Microsoft a výrobci počítačů vnucují při koupi nového počítače **vždy novou licenci** na OS, když už např. jednu licenci Windows (za kterou jsem řádně zaplatil) legálně vlastním?
3. Proč se ani úřady zajímající se o trh a konkurenční boj nezaobírají tím, že Microsoft změnil licenční podmínky (EULA) tak, že nyní, pokud nechcete MS Windows, **musíte vrátit celý počítač**? Jinými slovy: nemáte již jinou možnost než si daný notebook koupit právě s MS Windows. Připomínám, že u konkurence si nepomůžete – viz grafy a situace na trhu.
4. Proč je tak složité domáhat se svého, navíc v EULA explicitně uvedeného, práva? Dodržujete podmínky stanovené jak Microsoftem, tak výrobci počítačů, řídíte se jimi, a přesto je s vámi zacházeno jako s někým, kdo „chce jen prudit“ (viz také ostatní případy v sekci Doporučené odkazy a reference)

Rád bych také zdůraznil, stejně jako jsem to tehdy psal i onomu zástupci obchodního oddělení, že toto není žádné tažení proti společnosti ACER. Problém se týká téměř všech prodejců notebooků v České republice. Pokud víte o nějakém, který se chová jinak, napište – ať už do diskuse pod závěrečný díl seriálu, nebo přímo mně na e-mail. Je mrzuté, že prodejci, namísto aby to vzali jako příležitost uspokojit nemalý segment na trhu, k záležitosti přistupují jako k hrozbě.

Vyzývám vás všechny, co se vás tento problém také týká, abyste se přidali k nám do tohoto nerovného boje. Neznám lepší způsob jak s nimi bojovat, než používat jejich jazyk a způsoby – tedy vytvořit silnou NEpoptávku po noteboocích s OS Windows a naopak vytvořit silný tlak a poptávku po noteboocích bez OS, popř. nějakou volně dostupnou alternativou (např. GNU/Linux). Tuto poptávku je třeba vytvořit tak, aby byla účetně zaznamenána – jinak se spousta lidí tváří, že poptávka po počítačích bez Windows neexistuje či se blíží nule (najdou se i nadšenci, co tvrdí, že GNU/Linux a podobné operační systémy „nikdo nechce“).

Především apeluji na zaměstnance velkých GNU/Linuxových distribucí (SuSe, RedHat/Fedora, Ubuntu...) - prosimvás, proč by společnosti vyvíjející a používající na svých firemních počítačích téměř výhradně GNU/Linux a vy, jejich zaměstnanci, měli vyhazovat peníze za nechtěné a zbytečné licence MS Windows?! Nepřijde vám to – když už ne absurdní – zbytečné, neefektivní a neekonomické?

Spotřebitelé, nenechejme se utiskovat a někam tlačit jen proto, že oni mají moc a peníze – protože pokud to umožníme, míra útisku a tlaku se bude jen zvětšovat...

Děkuji za váš zájem

Martin crysman Zahradník
crysman@seznam.cz
www.crysmanovo.blogspot.com

Poděkování

Velmi děkuji panu *Kamilu Páralovi*, z jehož případu jsem čerpal cenné informace. Stejně tak děkuji lidem jako např. uživatel *dumblog*, *Scruffy* či *DarkThinker*, kteří si také vybrali náročnou cestu odporu proti semi-diktátu nadnárodních gigantů (viz i další odkazy v závěru).

Dále děkuji všem rozumně a konstruktivně diskutujícím uživatelům pod články na serveru root.cz, hlavně (ale nejen) těm, co se postavili za mě (resp. za relevanci a vážnost problému) při náročných diskusích s příznivci mlžení, manipulace a polopravd.

Také děkuji své přítelkyni a několika dalším lidem za morální podporu, a šéfredaktorovi Petru Krčmářovi za to, že mi umožnil texty zveřejnit na serveru root.cz.

Také děkuji společnosti ASUS a jejím distribučním partnerům za to, že jsem na českém trhu mohl sehnat 14“ notebook bez OS MS Windows. Toto své díky jsem též společnosti ASUS zaslal přes jejich oficiální formulář technické podpory, kde mi po krátké výměně e-mailů bylo řečeno, že mé informace budou předány vedení, tedy snad opravdu byly. Myslím, že je důležité, aby (nejen) výrobci a dodavatelé HW dostávali i pozitivní zpětnou vazbu, pokud něco dělají dobře.

Doporučené odkazy a reference

- Vrácení licence Windows u Lenovo ČR – http://www.webcitation.org/65k1ZVDRc
- Navraceni (refundace) licence Win7 Lenovu – http://www.webcitation.org/68f5QSdKu
- Dotaz: Zkušenosti s vracením peněz za Windows s IBM/Lenovo v ČR? – http://www.abclinuxu.cz/poradna/linux/show/169352
- Žádost o oficiální vyjádření – http://ripper.profitux.cz/windows_refund/16. 6.08-zadost_o_oficialni_vyjadreni.txt
- PC-Windows bundling, first hearing at TGI in Paris: UFC Que Choisir against Darty – http://www.webcitation.org/65k19JJJn
- I've installed Linux, now give me my Windows refund – http://forums.fedoraforum.org/showthread.php? t=139627&page=1&pp=15
- EU complaint concerning the forced sale of Microsoft OS with notebooks in Belgium and other EU countries – http://mail.fsfeurope.org/pipermail/discussion/2006-June/006084.html
- Attempting to get a Refund for not accepting the Windows Vista EULA – http://forums.anandtech.com/showthread.php? t=286035
- Software-Hardware Bundling Not Accepted In France – http://www.edri.org/edrigram/number10.3/software-hardware-bundling-illegal
- Surprises Inside Microsoft Vista's EULA, http://www.securityfocus.com/columnists/420
- Užitečný rozcestník ohledně vracení MS Windows – http://www.webcitation.org/65k1JXxQq
- Jaké jsou podmínky pro vázané prodeje? – http://www.dolceta.eu/ceska-republika/Mod1/Jake-jsou-podminky-pro-vazane.html

Odkazy na instituce:

- Česká obchodní inspekce – http://www.coi.cz/cs/
- Úřad pro ochranu hospodářské soutěže – http://www.compet.cz/
- Sdružení obrany spotřebitelů – http://www.spotrebitele.info/
- Sdružení českých spotřebitelů – http://www.konzument.cz/