

PIELGRZYMKI »WARSZAW« DO WARSZAWY

Każde uszkodzenie, które z tej, czy innej przyczyny powstanie w okresie gwarancyjnym, może być podstawą reklamacji. Tej słusznej zasadzie służy obowiązek poddawania nowego samochodu przeglądowi w stacjach Technicznej Obsługi Samochodów — i tam też się jego użytkownik zwraca z reklamacjami. Jednak uznanie słuszności reklamacji przez TOS oznacza dla właściciela „Warszawy” początek serii kłopotów.

Każdy „szczęśliwy” użytkownik „Warszawy” ma w zasadzie prawo do natychmiastowego otrzymania uszkodzonej części w danej stacji obsługi TOS-u. Najczęściej jednak zdarza się, że potrzebnej części nie ma; musi więc on z protokołem reklamacyjnym w kieszeni jechać do FSO (rzecz jasna, nikt tego nie wymaga; można przecież czekać na daną część, każdy jednak chce prędzej mieć samochód gotowy). Po złożeniu w FSO wszystkich potrzebnych papierków i szczegółowych oględzinach inż. Fiszer z Kontroli Technicznej FSO uznaje reklamację lub nie.

TOS-y powinny w zasadzie posiadać pewien zapas części zamiennych do Warszaw. Jest on wprawdzie wyjątkowo szczupły (często z braku dostaw z FSO kupuje się je po prostu w „Motozbycie”), ale i to nie ratuje sytuacji. Uznanie reklamacji przez TOS nie jest równoznaczne z uznaniem jej przez FSO; fabryka może jej nie uznać, i wtedy dochodzą dodatkowe komplikacje. Od opinii FSO nie ma już odwołania — chociażby nawet była ona niesłuszna.

Skutek jest więc taki, że TOS-y w bardzo wielu przypadkach utrudniają klientowi sprawne załatwienie reklamacji, nawet, gdy szczęśliwym trafem potrzebne części leżą w magazynie. Po co mieć później kłopoty z KT FSO? Jadą więc „Warszawy” do stolicy, tam po raz drugi sporządza się protokoły reklamacyjne — i cierpi na tym tylko warszawski TOS. Cięży na niej konieczność obsługiwanego wozów z całej Polski.

Czy nie należałoby wreszcie, drodzy towarzysze z FSO, mieć więcej zaufania do kontrolerów TOS-u? Czy naprawdę konieczna jest ta pielgrzymka do Was, by otrzymać potrzebne części zamienne? Czy nie można składów konsygnacyjnych części do Waszych samochodów, jakie teoretycznie powinny już wszędzie istnieć, zaopatrzyć w pełny asortyment wszystkich potrzebnych części zamiennych? Pomyślcie tylko: każda taka reklamacja, to wyrwanie wozu z eksploatacji na kilka dni, to masa czasu i nerwów, które zabierają popierki, to wielokilometrowe przebiegi przyjeżdżających do Was samochodów. A ambicją fabryki powinno być przeciwieństwo, by „Warszawy” jak najmniej sprawiały kłopotu użytkownikom. I nawet zasada samodzielności gospodarczej i pełnej rentowności zakładu, którą można by wytłumaczyć koniecznością szczegółowej analizy każdej uznanej przez TOS reklamacji, nie jest żadnym wytłumaczeniem.

Toczą się już rozmowy na temat lepszego zaopatrzenia stacji obsługi w części zamienne — na razie tzw. reklamacyjne, między Centr. Zarządem Sprzętu Samochodowego, któremu podlega TOS, a Waszym zakładem. Wraz z wieloma użytkownikami Waszych samochodów — czekamy na ich wynik.

Z góry musimy się tu zastrzec, że wyrażamy tutaj stanowisko zarówno użytkowników „Warszaw”, jak i stacje TOS-u. Z konieczności jest ono jednostronne; jeżeli FSO ma umotywowane racje, uzasadniające ten tak kłopotliwy dla użytkowników sposób postępowania — chętnie udzielimy miejsca na naszych łamach.

M.