



Maroš Jurkovič
Jumani s.r.o.
Tilgnerova 712/3
841 04 Bratislava

Váš list číslo/zo dňa

Naše číslo

Vybavuje/linka
Mgr. Homolová, kł. 2432

Bratislava
02. 11. 2017

Vec

Stanovisko k možnosti preukázania existencie právneho vzťahu pri reklamácií dokladom o kúpe v elektronickej podobe

Vážený pán Jurkovič,

v nadväznosti na Vašu žiadosť o poskytnutie stanoviska k možnosti preukázania existencie právneho vzťahu pri reklamácií dokladom o kúpe v elektronickej podobe, si Vám odbor ochrany spotrebiteľa Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej len „MH SR“) dovoľuje poskytnúť nasledovné stanovisko.

Vo Vašom liste uvádzate, že primárnou funkciou Vami vyvíjanej mobilnej aplikácie je nasnímanie dokladu o kúpe do elektronickej podoby a následné automatické opatrenie nasnímaného dokladu bezpečnostnými prvkami. Požadujete, aby kompetentný orgán na úseku ochrany spotrebiteľa posúdil hodnovernosť nasnímaného dokladu o kúpe v elektronickej podobe a s tým súvisiacu povinnosť predávajúceho akceptovať doklad v tejto podobe, vrátane uvedenia príslušných právnych ustanovení, ktoré sa úprave tejto problematiky venujú bližšie.

Dovoľujeme si Vám dať do pozornosti, že ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov, osobitne neupravujú otázku, v akej podobe je potrebné predložiť doklad o kúpe v prípade reklamácie výrobku alebo služby. Z tohto dôvodu sa možno prikloniť k záveru, že spotrebiteľ môže predložiť aj kópiu dokladu o kúpe, či už v tlačenej alebo v elektronickej podobe.

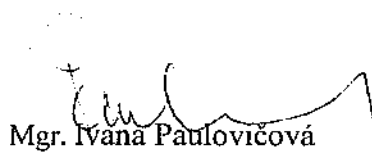
V tejto súvislosti si dovoľujeme poukázať aj na rozhodnutie Slovenskej obchodnej inšpekcie č. P/O200/O5/2011 zo dňa 22. 8. 2011, ktoré reflektuje stanovisko Slovenskej obchodnej inšpekcie pri posudzovaní hodnovernosti kópie dokladu o kúpe ako dostatočne osvedčujúci dôkaz existencie právneho vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim. Domnievame sa, že fyzická podoba dokladu o kúpe vo forme kópie ako aj elektronické nasnímanie dokladu o kúpe má obdobnú dôkaznú silu, nakoľko predpokladáme, že aj nasnímaný doklad o kúpe v elektronickej podobe je možné vytlačiť, teda previesť do fyzickej podoby – kópie.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. a) a b) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie „ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu“ a „upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3“. Podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa „Každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly) (ďalej len „orgán dozoru“) a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.“

Vzhľadom na vyššie uvedené máme za to, že podmieňovanie možnosti uplatnenia práva spotrebiteľa reklamovať výrobok alebo službu tým, že predávajúci si vyhradzuje právo akceptovať len určitú podobu (formu) dokladu o kúpe, hoci takéto obmedzenie nemá oporu v platnej právnej úprave, vykazuje znaky nesúladu so zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Na záver si Vám dovoľujeme uviesť, že MH SR nie je oprávnené poskytovať výklad zákonov ani právne poradenstvo, preto, prosím, považujte i toto stanovisko za právne nezáväzné.

S pozdravom,



Mgr. Ivana Paulovičová
riaditeľka odboru ochrany spotrebiteľa