



V Bratislave dňa 21. apríla 2017.

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

P R Á V N A A N A L Ý Z A

- Zadávatel':** **Jumani s.r.o.**
IČO: 47 476 567
so sídlom: Tilgnerova 712/3, 841 04 Bratislava
zapísaný: obchodný register Okresného súdu Bratislava I
odd. Sro, vložka č. 93848/B
zast.: Maroš Jurkovič, konateľ spoločnosti
- Analyzované otázky:**
- 1. Kedy a kde môže kupujúci/spotrebiteľ uplatniť reklamáciu tovaru?**
 - 2. Aké doklady musí kupujúci/spotrebiteľ predložiť pri reklamacii tovaru?**
 - 3. Je možné považovať eBlok s príslušnými bezpečnostnými prvkami za hodnoverný dôkaz preukazujúci vznik a existenciu právneho vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim/spotrebiteľom pri uplatnení reklamácie vadného tovaru?**
- Použité právne predpisy:**
1. Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov
 2. Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov

1. Kedy a kde je možné uplatniť reklamáciu tovaru?

- 1.1.** Podľa ustanovenia § 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka „*Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim.*“
- 1.2.** Podľa ustanovenia § 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka „*Záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.*“
- 1.3.** Podľa ustanovenia § 621 Občianskeho zákonníka „*Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci kupujúcim. Ak má kúpenú vec uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.*“
- 1.4.** Podľa ustanovenia § 625 Občianskeho zákonníka „*Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená. Ak je však v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie*

záručnej opravy. Podnikateľ určený na opravu je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji veci medzi predávajúcim a kupujúcim.“

- 1.5. Podľa ustanovenia § 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka „Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, **ak sa neuplatnili v záručnej dobe.**“
- 1.6. Podľa ustanovenia § 18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľov „*Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi predávajúcemu na vybavenie.*“
- 1.7. Z vyššie uvedených zákonných ustanovení je zrejmé, že za kvalitu predaného tovaru voči kupujúcemu/spotrebiteľovi právne **zodpovedá predávajúci.**

Zodpovednosť predávajúceho je v tomto prípade **objektívna**, t. j. predávajúci **nemá možnosť sa jej žiadnym spôsobom zbaviť.**

Predávajúcu zodpovedá aj za vady tovaru, o ktorých nemal vedomosť. Pritom nie je rozhodujúce, či ide o vady zjavné alebo skryté, ktoré sa prejavujú až pri používaní veci.
- 1.8. V prípade, ak kupujúci/spotrebiteľ zistí na zakúpenom tovare vady, **môže tieto vady uplatniť u predávajúceho, ak sa vyskytnú v záručnej dobe, t. j. v období 24 mesiacov po zakúpení/prevzatí tovaru.**
- 1.9. Kupujúci/spotrebiteľ je oprávnený uplatniť reklamáciu tovaru **v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné vzhľadom na charakter tovaru, alebo u určenej osoby.**
- 1.10. Po uplynutí záručnej doby kupujúcemu/spotrebiteľovi **zaniká právo na uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru u predávajúceho.**

2. Aké doklady musí kupujúci/spotrebiteľ predložiť pri reklamacii tovaru?

- 2.1. Podľa ustanovenia § 4 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa „Predávajúci **nesmie** a) ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu a b) upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3.“
- 2.2. Podľa ustanovenia § 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.*“
- 2.3. Podľa ustanovenia § 18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľov „*Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi predávajúcemu na vybavenie.*“
- 2.4. Ako už bolo vyššie spomenuté zodpovednosť za vady predaného výrobku je objektívna, a preto pre jej vznik sa nevyžaduje porušenie právneho predpisu, ani zavinenie predávajúceho, **vyžaduje sa len to, aby kupujúci/spotrebiteľ dokázal len to, že je s predávajúcim v právnom vzťahu.**
- 2.5. Žiadny všeobecne záväzný právny predpis síce neustanovuje kupujúcemu/spotrebiteľovi povinnosť predložiť predávajúcemu doklad o nadobudnutí vlastníctva k tovaru, avšak na druhej strane z povahy veci je jednoznačne zrejmé, že kupujúci/spotrebiteľ **je povinný pri uplatnení reklamácie hodnoverným a právne relevantným spôsobom preukázať, že vadný tovar bol u predávajúceho zakúpený a je ešte v záručnej dobe.**

Aj napriek tomu, že zákon síce **neustanovuje**, akým dokladom by to mal kupujúci/spotrebiteľ preukázať (**nie je špecifikovaný** ani typ a podoba/forma dokladu), ideálne by bolo, aby **bol kupujúci/spotrebiteľ schopný predložiť doklad o kúpe** vystavený predávajúcim podľa ustanovenia § 16 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa, **resp. záručný list**, z ktorého by bolo zrejmé, že ide o tovar zakúpený u predávajúceho.

Zároveň podľa rozhodovacej praxe Slovenskej obchodnej inšpekcie za hodnoverný dôkaz preukazujúci zakúpenie vadného tovaru u predávajúceho **je možné považovať aj výpis z bankového účtu kupujúceho/spotrebiteľa, ktorým je možné na základe potvrdenia banky preukázať zakúpenie tohto tovaru u predávajúceho.**

- 2.6. V prípade, ak by predávajúci odmietol reklamáciu vadného tovaru kupujúcim/spotrebiteľom z dôvodu toho, že nepredložil doklad o kúpe, avšak kupujúci/spotrebiteľ by iným hodnoverným spôsobom preukázal (napr. predložením záručného listu alebo výpisu z bankového účtu), že vadný tovar zakúpil u predávajúceho, bolo by možné zo strany predávajúceho konštatovať porušenie zákona, **a to konkrétne jeho povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b) Zákona o ochrane spotrebiteľa v nadväznosti na ustanovenie § 3 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa – bezdôvodné odopretie práva spotrebiteľa na reklamáciu vadného tovaru.**

3. Je možné považovať eBlok s príslušnými bezpečnostnými prvkami za hodnoverný dôkaz preukazujúci vznik a existenciu právneho vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim/spotrebiteľom pri uplatnení reklamácie vadného tovaru?

- 3.1. Z povahy a formy eBloku je zrejmé, že tento fotograficky prostredníctvom mobilného telefónu a mobilnej aplikácie **zachytáva pokladničný doklad vystavený predávajúcim**, ktorý je následne zadávateľom ako vývojárom mobilnej aplikácie uložený do systémovej databázy na konte kupujúceho/spotrebiteľa s patričnými bezpečnostnými prvkami.
- 3.2. Na základe charakteristiky uvedenej v ods. 3.1. tejto analýzy **je možné konštatovať**, že eBlok predstavuje **fotograficky zachytený doklad u kúpe** vystavený predávajúcim podľa ustanovenia § 16 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa.
- 3.3. Vzhľadom na skutočnosti uvedené v bode 2 tejto právnej analýzy predávajúci **by mal akceptovať eBlok ako hodnoverný a právne relevantný doklad o kúpe** pri uplatnení reklamácie, a to za splnenia nasledovných podmienok:
- 3.3.1. kupujúci/spotrebiteľ predloží predávajúcemu pri reklamacii vadný tovar,
 - 3.3.2. kupujúci/spotrebiteľ predloží predávajúcemu pri reklamacii eBlok, z ktorého je zrejmé, že vadný tovar bol zakúpený u predávajúceho a je ešte v záručnej dobe,
 - 3.3.3. eBlok je opatrený bezpečnostnými prvkami, ktoré umožňujú identifikovať kupujúceho/spotrebiteľa ako vyhotoviteľa tohto eBloku,
 - 3.3.4. v prípade sporu vývojár mobilnej aplikácie vie podľa systémovej databázy potvrdiť, že daný eBlok vyhotovil kupujúci/spotrebiteľ,
 - 3.3.5. v prípade sporu vie kupujúci/spotrebiteľ preukázať zakúpenie tovaru aj iným spôsobom, napr. výpisom z bankového účtu.
- 3.4. Ak by kupujúci/spotrebiteľ predložil pri reklamacii vadného tovaru eBlok a predávajúci by mu takto uplatnenú reklamáciu odmietol, zo strany predávajúceho by bolo **možné klasifikovať toto konanie** ako porušenie jeho povinnosti **vyplývajúcej z ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b) Zákona o ochrane spotrebiteľa v nadväznosti na ustanovenie § 3 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa – bezdôvodné odopretie práva spotrebiteľa na reklamáciu vadného tovaru.**
- 3.5. Ak by predávajúci vo všeobecných obchodných podmienkach jednostranne určil, ktoré doklady môže len kupujúci/spotrebiteľ pri uplatnení reklamácie predložiť, resp. by vylúčil možnosť predloženia eBloku pri reklamacii vadného tovaru, bolo by to možné klasifikovať ako porušenie jeho povinnosti **vyplývajúcej z ustanovenia § 4 ods. 2 písm. a) Zákona o ochrane spotrebiteľa – uloženie povinnosti spotrebiteľovi bez právneho dôvodu.**

4. Odporúčanie

- 4.1. V súvislosti s touto problematikou odporúčam z dôvodu právnej istoty osloviť aj Slovenskú obchodnú inšpekciu ako príslušný kontrolný orgán za účelom vyžiadania si jej stanoviska vo veci samej.
- 4.2. Zároveň odporúčam, aby predmetná aplikácia umožňovala jej používateľom ako kupujúcim/spotrebiteľom aj vytlačiť oskenovaný eBlok, ktorý by bolo možné následne v papierovej kópii predložiť predávajúcemu pri reklamácií vadného tovaru.

5. Upozornenie

- 5.1. Táto právna analýza vychádza len z teoretických základov a bez uvedenia konkrétnych skutkových okolností prípadu.

Vzhľadom na túto skutočnosť výsledok konkrétneho sporu medzi predávajúcim a kupujúcim/spotrebiteľom v súvislosti s predkladaním dokladov o nadobudnutí vlastníckeho práva k vadnému tovaru zakúpeného u predávajúceho pri uplatňovaní reklamácie tohto tovaru **bude závisieť od daného skutkového stavu veci samej.**

S pozdravom

JUDr. Martin Bajuzík, advokát