



Združenie na ochranu práv občana – AVES

Č. k. - 2022/NHU/ARS3

IČO: 50 252 151

Sídlo: Jána Poničana 9, Bratislava 841 07

Adresa elektronickej pošty: zdruzenie.aves@centrum.sk

(ďalej len „Združenie AVES“)

Alternatívne riešenie sporu (ARS)

Odôvodnené stanovisko

Strany sporu:

Spotrebiteľ:

....., bytom.

Adresa elektronickej pošty

Zastúpený:

Obchodník:

Adresa elektronickej pošty

1.

1. Subjekt ARS konštatuje, že obchodníkom vznesená námietka premlčania voči nároku na zaplatenie sumy 68,50 Eur je dôvodná.

2. Subjekt ARS konštatuje, že spotrebiteľ odovzdal na prepravu tovar v súlade s VOP obchodníka obchodník obsah balíka prekontroloval, balík riadne prevzal na prepravu, čím záväzne potvrdil, že obsah balíka spĺňa podmienky prepravy v súlade s VOP. Prevzatím balíka na prepravu zároveň obchodník potvrdil, že obal dostatočne chránil Zásielku aj pri páde z výšky 80 cm na hranu, roh alebo stranu v súlade s bodom 6.8. VOP. Obchodník nenakladal so Zásielkou v súlade s bodom 6.8. VOP a svojou neodbornou starostlivosťou spôsobil spotrebiteľovi škodu.

3. Subjekt ARS konštatuje, že voči spotrebiteľovi bola použitá nekalá obchodná praktika, ktorá je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, nakoľko podstatne narušila ekonomické správanie spotrebiteľa, čím zapríčinila, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, ak by mu boli

obchodníkom prostredníctvom komunikačného prostriedku deklarované správne a pravdivé informácie, a teda je možné konštatovať, že spotrebiteľ bol obchodníkom uvedený do omylu. Subjekt ARS konštatuje, že obchodník poskytol spotrebiteľovi nejasné, nezrozumiteľné a viacvýznamové informácie.

4. Subjekt ARS konštatuje, že obchodník pred uzavretím zmluvy, ktorá bola uzatvorená na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odoslal objednávku, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom neoznámil hlavné vlastnosti, resp. charakter služby v rozsahu primeranom službe, neoznámil informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, nedal poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady služby a nedal informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.

Vzťah medzi spotrebiteľom a obchodníkom je občiansko-právny. Proti porušeniu práv a povinností ustanovených zákonom s cieľom ochrany spotrebiteľa môže sa spotrebiteľ proti porušiteľovi na všeobecnom príslušnom súde domáhať ochrany svojho práva a v prípade, ak spotrebiteľ na súde úspešne uplatní porušenie práva alebo povinnosti ustanovenej týmto zákonom a osobitnými predpismi, má právo na primerané finančné zadostučinenie od toho, kto za porušenie práva alebo povinnosti ustanovenej týmto zákonom a osobitnými predpismi zodpovedá.

V zmysle ustanovenia § 18 ods. 2 písm. e) zákona č. 391/2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, subjekt ARS strany sporu informuje, že odôvodnené stanovisko nie je právne záväzné.

2. - Odôvodnenie

Spotrebiteľ si dňa 31. 3. 2021 prostredníctvom formulára zverejneného na stránke

objednal prepravu zásielky. Zásielku prevzal na prepravu dňa 1. 4. 2021, pričom počas prepravy došlo k jej (nenávratnému) poškodeniu. Dňa 8. 4. 2021 spotrebiteľ podal reklamáciu. Reklamácia bola zamietnutá z dôvodu, že spotrebiteľ dal na prepravu tovar, ktorý bol podľa všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“) vylúčený z prepravy a tovar nebol zabalený tak, ako to VOF vyžadujú. K pochybeniu, a tým aj k vzniku škody na zásielke, podľa názoru došlo zo strany spotrebiteľa. S týmto stanoviskom spotrebiteľ nesúhlasil, nakoľko mu pred uzatvorením zmluvy neumožnila oboznámiť sa s VOP ani so žiadnou inou dokumentáciou, na ktorú sa v procese riešenia reklamácie odvolával. Na skutočnosť, že spotrebiteľ nedisponoval všetkými (potrebnými) informáciami o podmienkach prepravy zásielok, na ktoré sa odvoláva, upozornil spotrebiteľa a požiadal ho o prehodnotenie spôsobu vybavenia reklamácie, avšak bezúspešne. Finálna komunikácia prebehla v máji 2021. Spotrebiteľ namieta, že je ako dodávateľ služieb povinný rešpektovať nielen Zákon č. 324/2011 Z. z., ale aj ust. Občianskeho zákonníka o spotrebiteľských zmluvách a Zákon č. 250/2007 Z. z. (ak uzatvára zmluvu so spotrebiteľom), pričom v danom prípade si nespĺnil svoju právnu povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi všetky zákonom vyžadované informácie vrátane kompletnej zmluvnej dokumentácie (VOF inštrukcie k zabaleniu zásielky a pod.) pred uzatvorením zmluvy.

Spotrebiteľ je presvedčený, že táto dokumentácia ho právne nezaväzuje a porušila ust. § 4 ods. 2 písm. c) Zákona č. 250/2007 Z.z. v spojení s § 53 ods. 4 písm. a) Občianskeho zákonníka, ako aj § 10 a nasl. ustanovenia Zákona č. 250/2007 Z.z. o informačných povinnostiach dodávateľov tovarov a služieb vo vzťahu k spotrebiteľom. Z tohto dôvodu sa spotrebiteľ obrátil s podnetom na vykonanie kontroly na Slovenskú obchodnú inšpekciu a Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Požadoval, aby kompetentný orgán začal voči správne konanie z dôvodu používania neprijateľných zmluvných podmienok v spotrebiteľských zmluvách. Neprijateľná zmluvná podmienka mala spočívať v tom, že pred uzatvorením zmluvy (teda v procese vytvárania objednávky na svojej web stránke) spoločnosť neposkytla spotrebiteľovi kompletnú dokumentáciu, ktorá sa podľa všetkého mala stať súčasťou zmluvy a z ktorej mali plynúť spotrebiteľovi určité povinnosti (napr. povinnosť neprepravovať veci vylúčené z prepravy alebo povinnosť predpísaným spôsobom zabaliť zásielku). Keďže spotrebiteľ tieto povinnosti (z dôvodov na strane spoločnosti), nepoznal, nemal právnu povinnosť ich plniť. To však spoločnosť neodradilo od toho, aby voči spotrebiteľovi postupoval tak, akoby spotrebiteľa táto dokumentácia zaväzovala a jeho reklamáciu (podľa názoru spotrebiteľa protiprávne) zamietla. V závislosti od výsledku konania dozorných orgánov mal spotrebiteľ záujem zvoliť ďalší postup vo veci (návrh na ARS/návrh na platobný rozkaz na súd alebo ak by dozorné orgány dospeli k záveru, že nešlo o neprijateľnú zmluvnú podmienku, vec ďalej neriešiť). Avšak došlo k situácii, kedy oba orgány spotrebiteľovi oznámili, že sa cítia byť nekompetentné vo vzťahu k riešeniu požiadavky spotrebiteľa, t.j. otázky posúdenia (ne)použitia neprijateľnej zmluvnej podmienky a v nadväznosti na to (ne)oprávnené zamietnutie reklamácie. Preto sa spotrebiteľ rozhodol vec riešiť cestou ARS.

Návrhom na ARS sa spotrebiteľ domáhal zaplata sumy 68,50 EUR (táto suma zodpovedá hodnote tovaru poškodeného pri preprave). O vrátenie prepravného nežiadal.

K návrhu na ARS spotrebiteľ predložil prílohy: 1. email po vytvorení objednávky.pdf; 2. mail s faktúrou za prepravné služby.pdf; 3. faktúra za prepravné služby.pdf; 4. prepravný štítok.pdf; 5. teleoff podanie.pdf /poznámka: podanie bolo zaslané aj SOI/; 6. obrazovka z procesu vytvárania objednávky prepravy.pdf; 7. Faktúra za umývadlo vystavená predajcom z dôvodu jeho doručenia poškodenom stave.pdf; 8. Kompletná komunikácia s zákaznícky servis.pdf /poznámka: ide o riešenie reklamácie/; 9. Kompletná komunikácia s spoločnosťou.pdf /poznámka: ide o riešenie žiadosti o nápravu/; 10. VZOR REMAX.JPG /poznámka: vzor vytvárania objednávky u iného prepravcu, ktorý zmluvné podmienky riadne v procese vytvárania objednávky spotrebiteľom poskytuje/; 11. VZOR TNT.JPG /poznámka: vzor vytvárania objednávky u iného prepravcu, ktorý zmluvné podmienky riadne v procese vytvárania objednávky spotrebiteľom poskytuje/; 12. Odpoveď na podanie_teleoff.pdf; 13. Odpoveď na podanie_SOI.pdf; 14. Žiadosť SOI o došetrenie veci.pdf /poznámka: na žiadosť dosiaľ nemáme odpoveď/

3.

Spotrebiteľ doručil dňa 18. 5. 2022 subjektu ARS - Združeniu AVES mail, v ktorom popísal svoj spotrebiteľský spor a požiadal o pomoc s vyriešením jeho spotrebiteľského sporu. Združenie AVES po posúdení prípadu konštatovalo,

že sú splnené podmienky na začatie ARS a prípad bol pridelený pod č. k. 2022/NHU/ARS3 poverenej osobe

Subjekt ARS dňa 27. 5. 2022 oznámil stranám sporu začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „ARS“), informoval strany sporu podľa § 14 ods. 3 zákona o ARS a poučil strany sporu podľa § 15 zákona o ARS. Obchodník bol vyzvaný, aby sa vyjadril ku skutočnostiam uvedeným v návrhu, poskytol vysvetlenie alebo poskytol doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii, v lehote 15 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí ARS v zmysle ustanovenia § 15 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej len „zákon o ARS“). Oznámenie o začatí ARS bolo stranám sporu doručené elektronickou poštou dňa 27. 5. 2022 a v listinnej podobe (poštou) bolo obchodníkovi doručené dňa 2. 6. 2022.

Obchodník sa k doručenému návrhu na ARS vyjadril elektronickou poštou dňa 27. 5. 2022, v ktorom uviedol: „S poukazom na Obchodný zákonník, § 399: "Práva vzniknuté zo škody na dopravovaných veciach a z oneskoreného doručenia zásielky voči zasielateľovi a voči dopravcovi sa premlčujú uplynutím jedného roka...." Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, § 16 (10): „Začatie alternatívneho riešenia sporu podľa § 14 ods. 1 a ukončenie alternatívneho riešenia sporu podľa § 20 ods. 1 má pre plynutie premlčacej lehoty a zánik práva rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde.“ VOF pojednávajúcich o tovare vylúčenom z prepravy a adekvátnosti balenia charakteru spracúvania a manipulácie so zásielkami v rámci cestnej prepravy. Reklamačný poriadok , bod 2.21: "Prípadné spory zmluvných strán budú riešené prostredníctvom príslušných súdov Slovenskej republiky. Všetky neuplatnené práva vzniknuté zo škody na prepravovaných Zásielkach a z oneskoreného doručenia voči Zasielateľovi, sa v súlade s Obchodným zákonníkom po uplynutí jedného roka premlčujú. Pokiaľ poruší Príkazca povinnosti stanovené týmto Reklamačným poriadkom alebo VOP Zasielateľa, má sa za to, že škoda na Zásielke, za ktorú zodpovedá Zasielateľ nevznikla." Vás upozorňujem najmä na uplynutie lehoty jedného roka od zaslania / doručenia zásielky. Rovnako Vás upozorňujem, že z Vašej strany nedošlo k odstúpeniu záverov regulátora a SOI, ktorí sa k danému sporu spotrebiteľovi už vyjadrili. Konštatujem, že sa k predmetnej reklamácií adekvátne vyjadrilo odosielateľovi, odosielateľa v spore zastupujúcej osobe, ako aj následne regulátorovi. Z vyššie uvedených dôvodov považuje akékoľvek ďalšie snahy spotrebiteľa predmetnú vec eskalovať, spochybňovať rozhodnutie za neadekvátne, nedôvodné. je pripravené v danom prípade na súdny spor, v rámci ktorého si bude adekvátne voči žalujúcej strane uplatňovať trovy právneho zastúpenia. S ohľadom na Vaše informovanie, že komunikácia bude prebiehať elektronicky, považujte toto vyjadrenie za reakciu sporovej strany. Na fyzicky obdržané oznámenie Vám nebudem opakovane reagovať. Vopred Vám ďakujem za rešpektovanie zákonných, zmluvných lehôt, primeranosti, neopodstatnenosti ďalšej eskalácie, kde je evidentné, že Vami zastupovaná sporová strana v práve nie je.

K vyjadreniu obchodníka zo dňa 27. 5. 2022 sa vyjadril spotrebiteľ prostredníctvom svojej právnej zástupkyne nasledovne (okrem iného): 1. K § 399 Obchodného zákonníka uvádzame, že protistrana vo svojom stanovisku žiadnym spôsobom nezdôvodnila na akom základe aplikuje na náš vzájomný právny vzťah normy obchodného práva, keďže je notoricky známe, že na spotrebiteľské právne vzťahy sa prioritne vzťahujú normy občianskeho

práva; prípadné odchylné dojednanie (t.j. podriadenie nášho vzťahu pod režim obchodného práva) by sme museli výslovne schváliť, k čomu v danom prípade nedošlo, a aj keby k tomu došlo platí, že ak by normy občianskeho práva upravovali naše práva priaznivejšie, normy obchodného práva by sa neaplikovali. To platí aj o normách týkajúcich sa premlčania práva. Uvedenú námietku protistrany preto považujeme za irelevantnú a pre úplnosť dodávame, že otázku premlčania práva v tomto konaní nepovažujeme za potrebnú riešiť. 2. K odkazu protistrany, že podľa § 16 ods. 10 Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov začatie alternatívneho riešenia sporu podľa § 14 ods. 1 a ukončenie alternatívneho riešenia sporu podľa § 20 ods. 1 má pre plynutie premlčacej lehoty a zánik práva rovnaké právne účinky ako uplatnenie práva na súde, uvádzame, že nerozumieme na čo chce protistrana týmto poukázať. Uvedené ustanovenie upravuje tzv. spočívanie (t.j. neplynutie) premlčacej doby počas celého procesu alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu, čo je jednoznačne v náš prospech. 3. K odkazu protistrany na ustanovenia jej VOP a Reklamačného poriadku uvádzame, že sme už nespočetne veľakrát namietali, že dané dokumenty nás právne nezaväzujú, lebo nám ich protistrana neposkytla (teda sa nemohli stať súčasťou zmluvy). Z tohto dôvodu to, čo sa v nich píše nie sme, ani sme nikdy neboli povinní plniť. V prípade, ak je protistrana opačného názoru, vyzývame ju na predloženie dôkazu svedčiaceho o tom, že nám PRED uzatvorením zmluvy umožnila oboznámiť sa s jej VOP a ostatnou dokumentáciou, na ktorú sa neustále odvoláva (napr. že sme na jej web stránke „odklikali“ súhlas alebo oboznámenie sa s nimi). Ak taký dôkaz predloží, radi celú vec uzatvoríme. Žiaden taký dôkaz ale dosiaľ nepredložila a k tejto našej (v podstate jedinej) námietke sa nevyjadrila. Naopak, my sme jej v procese riešenia reklamácie vysvetlili kde nastal problém – že pre nedodanie týchto podkladov nevedel aký tovar nemá prepravovať atď. Do tohto konania sme predložili prinscreen procesu vytvárania objednávky prepravy (z web stránky protistrany) tak, ako vyzeral v čase keď sme ju uskutočnili. Z týchto prinscreenov je dostatočne zrejmé, že VOP, ani žiaden iný dokument k nahliadnutiu sa tam nenachádzal, preto veríme, že protistrana konečne pochopí o čo nám ide. Ak sa VOP a iné dokumenty nachádzali inde ako v „okne“ určenom na vytváranie objednávky prepravy, po právnej stránke je to irelevantné, lebo žiaden právny predpis SR spotrebiteľovi neukladá povinnosť „dohľadávať si“ doklady, ktoré by sa podľa ich povahy (pravdepodobne) mali stať súčasťou tzv. adhéznej zmluvy, ktorú uzatvára s dodávateľom. Naopak to ale neplatí – dodávateľ je totiž ex lege povinný poskytnúť spotrebiteľovi potrebné informácie a kompletnú, s ničím nezameniteľnú, zmluvnú dokumentáciu, s ktorou sa má oboznámiť PRED uzatvorením zmluvy. Pre úplnosť dodávame, že VOP, Reklamačný poriadok alebo iné doklady sme neobdržali ani po vytvorení objednávky mailom alebo od osoby, ktorá od nás zásielku (bez akýchkoľvek otázok, poučenia alebo kontroly) prevzala. Ak má protistrana dôkazy o tom, že tieto doklady nám mailom alebo inak – v čase od vytvorenia objednávky do okamihu prevzatia zásielky na prepravu /teda do okamihu uzatvorenia zmluvy/ – poskytla, vyzývame ju na ich predloženie. Ak ich predloží, celú vec uzatvoríme. 4. K tvrdeniu protistrany, že sa k predmetnej reklamácií adekvátne vyjadrila odosielateľovi, odosielateľovi v spore zastupujúcej osobe, ako aj následne regulátorovi v krátkosti uvádzame, že o vyjadrení regulátora nemáme vedomosť. Čo sa týka vyjadrenia vo vzťahu k nám, k tomu síce vždy obratom došlo, avšak o jeho adekvátnosti (po obsahovej stránke) si dovoľíme pochybovať. Protistrana sa totiž nikdy nevyjadrila k našej jedinej podstatnej námietke – a síce k tomu, prečo, resp. na základe čoho si dovoľuje voči nám postupovať podľa znenia svojich VOP a Reklamačného poriadku, keď nám neumožnila sa s týmito dokladmi PRED uzatvorením zmluvy oboznámiť (nedodala nám ich). 5. K tvrdeniu protistrany, že Združenie na ochranu práv

občana – AVES nás má údajne v tomto konaní zastupovať, považujeme za absolútne nezmyselné, priamencie z nedostatku elementárnych znalostí vyjadrujúcej a osoby o právnej úprave alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov v SR. Zdôrazňujeme, že v procese alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu zastupuje výlučne p. a Združenie na ochranu práv občana – AVES tu vystupuje ako subjekt, ktorý sa snaží právny spor medzi zúčastnenými stranami urovnať mimosúdnou dohodou alebo v prípade ak dohode nedôjde, ale združenie si myslí, že právo spotrebiteľa bolo porušené, vydať odôvodnené stanovisko, ktoré spotrebiteľ môže využiť v ďalšom konaní. 6. K námietke protistrany, že Združenie na ochranu práv občana – AVES jej nepostúpilo závery regulátora a SOI uvádzame, že žiaden právny predpis takúto povinnosť Združeniu na ochranu práv občana – AVES (podľa našich vedomostí) neukladá. Aby sme však uspokojili dopyt protistrany po informáciách uvádzame, že regulátor sa k nášmu podaniu vyjadril tak, že má právomoc skontrolovať iba to, či protistrana (ne)dodržala podmienky dané Zákonom o poštových službách. To skontroloval a dospel k záveru, že k porušeniu uvedeného zákona nedošlo (čo sme ale ani nenamietali). V ostatku nášho podania – teda v otázke porušenia Občianskeho zákonníka a Zákona o ochrane spotrebiteľa – určila ako právomocný orgán SOI, na ktorý sme sa paralelne tiež obrátili. SOI naše podanie vybavovala niekoľko mesiacov a k zásadnej otázke nedávno uviedla, že sa necíti byť kompetentná ju posúdiť (cit so záveru: „...máme za to, že predmetné podanie nespadá do kompetencie SOI.“) Zaslali sme jej však opakované podanie, v ktorom poukazujeme na to, že regulátor označil ako kompetentnú práve SOI, a preto ju žiadame o vybavenie veci alebo postúpenie nášho podania kompetentnému orgánu. Na doriešenie veci teda stále čakáme. V prípade ak nedôjde k dohode v tomto konaní urobíme všetko preto, aby sa vec dostala pod dozor orgánu, ktorému patrí (SOI alebo iného), bola týmto orgánom riadne prešetrená a v prípade zistenia porušenia bola protistrane uložená sankcia pre porušovanie práv spotrebiteľov.

Predmetné vyjadrenie spotrebiteľa bolo obchodníkovi doručené elektronickou poštou dňa 20. 6. 2022 s tým, že obchodník sa má možnosť vyjadriť v lehote 15 dní odo dňa doručenia tohto mailu. Obchodník sa vyjadril (elektronickou poštou) dňa 27. 6. 2015 v tomto znení: „Spoločnosť Vám potvrdzuje svoje predložené stanovisko. K jednotlivým bodom: 1. a 2. - Protistrana v zmysle zákona, využitím služieb vyjadrila súhlas s VOP a Reklamačným poriadkom ktoré mimo iného v intenciách zákona vymedzujú ročnú premlčiaciu lehotu v zasielateľstve. 3. - Ak protistrana spochybňuje záväznosť VOP a Reklamačného poriadku, je na mieste položiť otázku na základe čoho a aký vzťah medzi protistranou a podľa nej vznikol, na základe čoho sa teda domnieva protistrana, že voči nej má nejaký záväzok a čím sa tento záväzok má riadiť ak nie VOP, Reklamačným poriadkom, zákonom pojednávajúcim o ročnej premlčacej lehote v zasielateľstve? Vyzývame protistranu, aby predložila ako s) vzájomný vzťah, svoju pozíciu vymedzila, ak spochybňuje VOP, Reklamačný poriadok, zákon pojednávajúci o konkludentnom uzavretí Zasielateľskej zmluvy. Protistrana znenie VOP a Reklamačného poriadku obdržala relevantnou formou, cestou odkázania na, vrátane poučenia, že pred odovzdaním zásielky si má preštudovať ako správne zásielku zabaliť. Samotná protistrana doložila printscreeny s týmito obdržanými inštrukciami. Rovnako pri obdržaní faktúry za objednanú službu jej boli odstúpené relevantné odkazy, s ktorými ak nesúhlasila mala priestor a možnosť zásielku neodovzdať a tým nepotvrdiť prístupenie k nim. 4. nespochybňuje právo protistrany spochybňovať jej výklad, trvá však na svojom výklade. je v danom pripravené pristúpiť aj k súdnemu riešeniu sporu, ak sa preň protistrana rozhodne, nakoľko je presvedčená, že z

právneho hľadiska, výkladu súdom je v práve. 5. víta snahu AVES vec riešiť zmierom tak, aby nedošlo k súdnemu konaniu, v rámci ktorého si voči protistrane bude adekvátne uplatňovať trovy konania, nakoľko považuje nárok protistrany za neoprávnený a preto prípadný súdny spor za zvyšujúci náklady na strane protistrany. 6 ďakuje za informovanie o postoji Regулátora a SOI. Aj s poukazom na tieto stanoviská, potvrdzuje, že považuje rozhodnutie v danej veci zo svojej strany za konečné, reklamáciu za neoprávnenú. je plne pripravená spolupracovať s akýmkoľvek dozorným orgánom, na ktorý sa rozhodnete AVES obrátiť“.

Predmetné vyjadrenie obchodníka bolo právnej zástupkyňi spotrebiteľa doručené dňa 9. 7. 2022, spotrebiteľ sa prostredníctvom svojej právnej zástupkyňi vyjadril dňa 11. 7. 2022 v tomto znení: „K vyjadreniu protistrany označenému ako "1.", "2." a "3": Ako sme už uviedli, využitím služieb sme nemohli (automaticky) súhlasiť s ničím, čo nám nebolo dodané pred vstupom do zmluvného vzťahu so spoločnosťou. Ešte raz opakujeme, že sme nikdy nevyjadrili súhlas s VOP alebo inou dokumentáciou spoločnosti. Spoločnosť, o, že sme sa (údajne) mali možnosť oboznámiť s jej zmluvnou dokumentáciou akýmkoľvek spôsobom a v akejkoľvek forme (napr. štandardne tak, že by "odklikol" možnosť oboznámenia sa a súhlas s danými dokumentami v procese vytvárania objednávky alebo kedykoľvek neskôr - až do okamihu odovzdania/prevzatia zásielky na prepravu) nikdy nepreukázala. Okrem svojich tvrdení totiž v tomto konaní (ani predtým) nepredložila jediný doklad/prílohu ako dôkaz o čomkoľvek. Dôkazy (prílohy) predložila iba naša strana. Ak spoločnosť tvrdí, že sme VOP a iné doklady, ktoré sa mali stať súčasťou zmluvy, relevantnou formou/cestou dostali, čo má vyplývať aj z nami predložených podkladov, prosíme nech nám ukáže kde sa to presne uvádza/píše. Tiež nech doloží dôkaz o tom, že nám tieto doklady skutočne dodala. Podotýkame, že je zákonnou povinnosťou spoločnosti (ako dodávateľa) v pochybnostiach uvedené preukázať (naopak, nie je našou povinnosťou dokazovať to, že nám tieto podklady nedodala). Premlčacia doba bude riešená až v prípade ak by sme sa rozhodovali ísť do súdneho konania. Treba však uviesť, že aj zákonom stanovená premlčacia doba, na ktorú spoločnosť poukazuje, niekedy spočíva=neplynie (napr. počas reklamačného konania alebo počas celého riešenia veci cez ARS). Preto nevyhnutne nemusí platiť, že po roku sa už situácia nedá riešiť, resp. že právo je premlčané. K uzatvoreniu zmluvy a zodpovednosti spoločnosti za spôsobenú škodu na zásielke uvádzame, že podľa ust. Občianskeho (a príp. aj Obchodného) zákonníka na to, aby zmluvný vzťah vznikol postačuje ak sa zmluvné strany dohodnú na podstatných (t. j. esenciálnych) náležitostiach zmluvy, ktorých je spravidla len pár. Toto bolo v danom prípade splnené, pretože v našej objednávke vytvorenej na stránke spoločnosti, boli uvedené všetky podstatné náležitosti vyžadované zákonom pre tento zmluvný typ. Akceptáciou (tejto v podstate stručnej) objednávky a prevzatím tovaru na prepravu zo strany spoločnosti následne došlo k uzatvoreniu vzájomnej zmluvy. O týchto skutočnostiach sú dôkazy (mail s akceptáciou objednávky a prepravným štítkom, potvrdenie prevzatí zásielky a úhrade prepravného kuriérovi, faktúra a následná komunikácia ohľadom reklamácie, kde spoločnosť potvrdila, že zásielku prepravovala a nepopierala, že v tom čase na nej vznikla škoda). V neupravených častiach sa na zmluvný vzťah aplikujú iba prísl. zákonné ustanovenia (keďže VOP a pod. sa nestali súčasťou vzájomnej zmluvy z vyššie popísaných dôvodov). Z týchto zákonných ustanovení vyvodzujeme (okrem iného) aj zodpovednosť spoločnosti za spôsobenú škodu (škodu spôsobenú pri plnení zmluvného záväzku - § 421 Občianskeho zákonníka). VOP a reklamačný poriadok k tomu nevyhnutne nepotrebujeme. K vyjadreniu

protistrany označeným ako "4." a "5": V poriadku, dané vyjadrenie protistrany berieme na vedomie. Uvedené náklady (trovy) si rovnako v prípade súdneho sporu uplatníme. K vyjadreniu protistrany označeným ako "6": Ohľadom podaní na dozorné orgány a prešetrovaniu veci odkazujeme na naše predchádzajúce podanie, v ktorom sme túto problematiku podrobne popísali. V podaní určenom SOI ešte stále prebieha došetrenie“.

Stanovisko - Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, sp. zn. 4775/2/2021 zo dňa 12. 04. 2022: „Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave dospel k záveru, že v danom prípade nie je príslušným na jeho prešetrenie. Inšpektorát SOI (okrem iného) konštatoval, že zákon č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 324/2011 Z.z.“) je v danej oblasti lex specialis vo vzťahu k zákonu o ochrane spotrebiteľa, a teda v rámci aplikácie má prednosť. Zákon o poštových službách (§ 28 ods. 5) dokonca vo vzťahu k lehotám a spôsobu vybavenia reklamácie vylučuje úpravu v rámci § 18 ods. 4 až 10 zákona o ochrane spotrebiteľa“.

Stanovisko - Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb Žilina, sp. zn. 100836/ORPS/2021-103436 zo dňa 20. 10. 2021: „Spoločnosť si v zmysle ustanovenia § 32 ods. 2 písm. b) zákona o poštových službách splnila povinnosť v súlade so zákonom o poštových službách, a teda nedošlo k porušeniu zákona o poštových službách ani VOP“.

Stanovisko subjektu ARS

Podľa § 3 ods. 1 Občianskeho zákonníka, výkon práv a povinností vyplývajúcich z občianskoprávných vzťahov nesmie bez právneho dôvodu zasahovať do práv a oprávnených záujmov iných a nesmie byť v rozpore s dobrými mravmi.

Podľa § 40 ods. 1 Občianskeho zákonníka ak právny úkon nebol urobený vo forme, ktorú vyžaduje zákon alebo dohoda účastníkov, je neplatný.

Podľa § 52 Občianskeho zákonníka, (1) Spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom. (2) Ustanovenia o spotrebiteľských zmluvách, ako aj všetky iné ustanovenia upravujúce právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, použijú sa vždy, ak je to na prospech zmluvnej strany, ktorá je spotrebiteľom. Odlišné zmluvné dojednania alebo dohody, ktorých obsahom alebo účelom je obchádzanie tohto ustanovenia, sú neplatné. Na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, sa vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keď by sa inak mali použiť normy obchodného práva. (3) Dodávateľ je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. (4) Spotrebiteľom je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti.

Podľa § 53 Občianskeho zákonníka, (1) Spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. To neplatí, ak ide o predmet plnenia a cenu plnenia alebo ak boli neprijateľné podmienky individuálne dojednané. (2) Za individuálne dojednané zmluvné ustanovenia sa nepovažujú také, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred podpisom zmluvy, ak nemohol ovplyvniť ich obsah. (3) Ak dodávateľ nepreukáže opak, zmluvné ustanovenia dohodnuté medzi dodávateľom a spotrebiteľom sa nepovažujú za individuálne dojednané.

Podľa § 53 ods. 4 Občianskeho zákonníka, za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia, ktoré písm. d) vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu, písm. l) obmedzujú prístup k dôkazom alebo ukladajú spotrebiteľovi povinnosti niesť dôkazné bremeno, ktoré by podľa práva, ktorým sa riadi zmluvný vzťah, mala niesť iná zmluvná strana, písm. o) oprávňujú dodávateľa rozhodnúť o tom, že jeho plnenie je v súlade so zmluvou, alebo ktoré priznávajú právo zmluvu vykladať iba dodávateľovi.

Podľa § 53 Občianskeho zákonníka, (5) Neprijateľné podmienky upravené v spotrebiteľských zmluvách sú neplatné. (12) Neprijateľnosť zmluvných podmienok sa hodnotí so zreteľom na povahu tovaru alebo služieb, na ktoré bola zmluva uzatvorená, a na všetky okolnosti súvisiace s uzatvorením zmluvy v dobe uzatvorenia zmluvy a na všetky ostatné podmienky zmluvy alebo na inú zmluvu, od ktorej závisí.

Podľa § 54 Občianskeho zákonníka, (1) Zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou sa nemôžu odchyliť od tohto zákona v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ sa najmä nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu tento zákon alebo osobitné predpisy na ochranu spotrebiteľa priznávajú, alebo si inak zhorší svoje zmluvné postavenie. (2) V pochybnostiach o obsahu spotrebiteľských zmlúv platí výklad, ktorý je pre spotrebiteľa priaznivejší.

Podľa § 108 Občianskeho zákonníka, práva z prepravy sa premlčujú za jeden rok s výnimkou práv na náhradu škody pri preprave osôb.

Podľa § 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, (1) Tento zákon upravuje práva spotrebiteľov a povinnosti predávajúcich pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, podmienky organizovania predajných akcií a predaja tovaru alebo poskytovania služieb na predajných akciách a pôsobnosť orgánov dohľadu pri kontrole dodržiavania tohto zákona.

Podľa § 2 zákona č. 102/2014 Z. z., (1) Zmluvou uzavretou na diaľku sa na účely tohto zákona rozumie zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa, najmä

využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu. (3) Zmluvou, predmetom ktorej je predaj tovaru, sa na účely tohto zákona rozumie akákoľvek zmluva, písm. b) ktorej predmetom je predaj tovaru aj poskytnutie služby.

Podľa § 3 zákona č. 102/2014 Z. z., (1) Predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, a) hlavné vlastnosti tovaru alebo charakter služby v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru alebo službe, g) platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, h) informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, i) informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty, j) informáciu o prípadnej povinnosti spotrebiteľa uhradiť predávajúcemu cenu za skutočne poskytnuté plnenie podľa § 10 ods. 5, ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy o službách po tom, čo udelil predávajúcemu výslovný súhlas podľa § 4 ods. 6, k) informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy, l) poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu, n) informáciu o existencii príslušných kódexov správania, ktoré sa predávajúci zaviazal dodržiavať, a o spôsobe, akým sa môže spotrebiteľ s nimi oboznámiť alebo získať ich znenie, t) informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov; predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Podľa § 3 zákona č. 102/2014 Z. z., (2) Informácie podľa odseku 1 sa spotrebiteľovi musia poskytnúť v prípade: a) zmluvy uzavretej na diaľku spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie; ak sa tieto informácie poskytujú na trvanlivom nosiči, musia byť pre spotrebiteľa čitateľné. (3) Povinnosť poskytnúť informácie podľa odseku 1 sa primerane vzťahuje aj na predávajúceho pred uzavretím zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči. (4) Informačná povinnosť podľa odseku 1 písm. h) až j) sa považuje za splnenú aj vtedy, ak predávajúci poskytne spotrebiteľovi riadne vyplnené poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2. (7) Splnením informačnej povinnosti predávajúceho podľa odsekov 1 a 2 nie je dotknutá jeho povinnosť podľa § 4 ods. 1. (8) Dôkazné bremeno splnenia požiadaviek uvedených v odsekoch 1 a 5 znáša predávajúci.

Podľa § 4 zákona č. 102/2014 Z. z., (1) Ak sa zmluva uzavretá na diaľku, na základe ktorej je spotrebiteľ zaviazaný k peňažnému plneniu, uzatvára prostredníctvom elektronických prostriedkov, predávajúci je povinný bezprostredne pred odoslaním objednávky spotrebiteľa výslovne, jednoznačne a zrozumiteľne uviesť informácie podľa § 3 ods. 1 písm. a), e), o) a p). (5) Ak sa zmluva uzatvára prostredníctvom prostriedku diaľkovej komunikácie, ktorý poskytuje obmedzený čas alebo priestor na poskytnutie informácií, predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy prostredníctvom tohto prostriedku uviesť aspoň informácie podľa § 3 ods. 1 písm. a), b), e), h) a o) tak, aby mal spotrebiteľ primeranú možnosť si tieto informácie prečítať alebo vypočítať. Ďalšie informácie uvedené v § 3 ods. 1 poskytne predávajúci spotrebiteľovi spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie. (6) Ak sa má na základe zmluvy o službách začať poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy alebo ak spotrebiteľ o poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy požiadava, predávajúci je povinný a) poučiť spotrebiteľa o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy, a b) vyžiadať od spotrebiteľa výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlásenie o tom, že spotrebiteľ bol riadne poučený podľa písmena a).

Podľa § 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, Na účely tohto zákona sa rozumie: i) službou akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný spotrebiteľovi odplatne alebo bezodplatne vrátane činností upravených osobitnými predpismi, l) reklamáciou uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby, p) obchodnou praktikou konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi, r) podstatným narušením ekonomického správania spotrebiteľa využitie obchodnej praktiky na značné obmedzenie schopnosti spotrebiteľa urobiť rozhodnutie, ktoré by pri dostatku informácií inak neurobil, u) odbornou starostlivosťou úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti.

Podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, (1) 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. (3) Každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.

Podľa § 3 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, Proti porušeniu práv a povinností ustanovených zákonom s cieľom ochrany spotrebiteľa môže sa spotrebiteľ proti porušiteľovi na súde domáhať ochrany svojho práva. Združenie sa môže na súde proti porušiteľovi domáhať, aby sa porušiteľ zdržal protiprávneho konania a aby odstránil protiprávny stav, a to aj vtedy, ak takéto konanie porušiteľa poškodzuje záujmy spotrebiteľov, ktoré nie sú len jednoduchým súhrnom záujmov jednotlivých spotrebiteľov poškodených porušením spotrebiteľských

práv, ale ide o konanie porušiteľa uplatňované voči všetkým spotrebiteľom (ďalej len „kolektívne záujmy spotrebiteľov“). Spotrebiteľ, ktorý na súde úspešne uplatní porušenie práva alebo povinnosti ustanovenej týmto zákonom a osobitnými predpismi, má právo na primerané finančné zadostučinenie od toho, kto za porušenie práva alebo povinnosti ustanovenej týmto zákonom a osobitnými predpismi zodpovedá.

Podľa § 3 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, Každý spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov.

Podľa § 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, (1) Predávajúci je povinný h) zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie, (2) Predávajúci nesmie b) upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3, c) používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. (8) Predávajúci nesmie konať v rozpore s dobrými mravmi; ustanovenia § 7 až 9 tým nie sú dotknuté. Konaním v rozpore s dobrými mravmi sa na účely tohto zákona rozumie najmä konanie, ktoré je v rozpore so vžitými tradíciami a ktoré vykazuje zjavné znaky diskriminácie alebo vybočenia z pravidiel morálky uznávanej pri predaji výrobku a poskytovaní služby, alebo môže privodiť ujmu spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti, čestnosti, zvyklosti a praxe, využíva najmä omyl, lešť, vyhrážku, výraznú nerovnosť zmluvných strán a porušovanie zmluvnej slobody.

Podľa § 7 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, (1) Nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie. (2) Obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak a) je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, b) podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

Podľa § 8 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, (1) Obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa.

Podľa § 8 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, (3) Obchodná praktika sa tiež považuje za klamlivú, ak s prihliadnutím na jej charakter, okolnosti a obmedzenia komunikačného prostriedku opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. (4) Za klamlivé opomenutie sa tiež považuje, ak predávajúci skrýva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom podstatné informácie uvedené v odseku 3, alebo neoznámí obchodný účel obchodnej praktiky, ibaže je zrejmý z kontextu, pričom v dôsledku klamlivého opomenutia priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal.

Podľa § 10a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, (1) Predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť: a) hlavné vlastnosti výrobku alebo charakter služby v rozsahu primeranom výrobku alebo službe, e) informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, f) poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady výrobku alebo služby podľa všeobecného predpisu, k) informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.

Predmetom sporu je nárok spotrebiteľa voči obchodníkovi na zaplatenie sumy 68,50 EUR, ktorú spotrebiteľ odvodzuje zo spôsobenej škody obchodníkom pri preprave tovaru. Voči tomuto uplatňovanému nároku vzniesol obchodník v zmysle ustanovenia § 108 Občianskeho zákonníka námietku premlčania. Subjekt ARS konštatuje, že obchodníkom vznesená námietka premlčania je dôvodná.

Aj keď obchodník neuviedol, kedy malo dôjsť k premlčaniu nároku, subjekt ARS konštatuje, že zásielku obchodník prevzal na prepravu dňa 1. 4. 2021, 8. 4. 2021 spotrebiteľ podal reklamáciu, tzn., že premlčacia lehota v danom prípade začala plynúť najneskôr dňa 8. 4. 2021 a uplynula najneskôr dňa 8. 4. 2022, pričom návrh na ARS bol subjektu ARS doručený dňa 18. 5. 2022, t.j. po uplynutí premlčacej lehoty v zmysle ustanovenia § 108 Občianskeho zákonníka.

Subjekt ARS sa nestotožňuje s názorom Inšpektorátu SOI, že v danom prípade je zákon č. 324/2011 Z. z. o poštových službách *lex specialis* vo vzťahu k zákonu o ochrane spotrebiteľa, a teda v rámci aplikácie má prednosť.

Zákonodarca v § 52 ods. 2 Občianskeho zákonníka jasne deklaruje, že ustanovenia o spotrebiteľských zmluvách, ako aj všetky iné ustanovenia upravujúce právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, použijú sa vždy, ak je to na prospech zmluvnej strany, ktorá je spotrebiteľom. Rovnako deklaruje, že na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, sa vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keď by sa inak mali použiť normy obchodného práva.

Spotrebiteľ tvrdí, že obchodník mu pred uzatvorením zmluvy neumožnil oboznámiť sa s VOP ani so žiadnou inou dokumentáciou a taktiež, že mu neposkytol všetky informácie vyžadované zákonom. Na preukázanie svojich tvrdení predložil spolu s návrhom na ARS aj prinscreeny, ktoré majú preukazovať spôsob objednania služby / uzatvorenia zmluvy.

Subjekt ARS konštatuje: Z predložených prinscreenov nevyplýva, že by spotrebiteľ odsúhlasil znenie VOP a znenie Prepravných podmienok. Nevyplýva ani to, že by obchodník informoval alebo odkázal

spotrebiteľa na oboznámenie sa s prepravnými a obchodnými podmienkami), resp., že by vyžadoval súhlas od spotrebiteľa s oboznámením sa s Prepravnými podmienkami a VOP).

V súčasnosti síce web stránka obchodníka pri objednávaní služby (pred uzatvorením zmluvy) požaduje od spotrebiteľa súhlas s VOP skôr, než spotrebiteľ odklikne "Pokračovať", avšak v čase, keď danú službu objednával spotrebiteľ (strana sporu), web stránka obchodníka súhlas od spotrebiteľa nepožadovala a neposkytovala žiadnu informáciu, resp. odkaz na VOP a Prepravné podmienky. Subjekt ARS zároveň dopĺňa, že web stránka je kedykoľvek upraviteľná, čo znamená, že v súčasnosti už môže spĺňať všetky zákonné informačné povinnosti.

K stanovisku Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, subjekt ARS uvádza, že úrad vydal stanovisko 20. 10. 2021, pričom spotrebiteľ podal námietky obchodníkovi už 8. 4. 2021, tzn., že v čase vydania stanoviska Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb obchodník už mohol spĺňať povinnosti v súlade so zákonom o poštových službách a VOP.

Subjekt ARS však konštatuje, že zo stanoviska Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb zo dňa 20. 10. 2021 však nemožno jednoznačne vysloviť, že dňa 31. 3. 2021 si obchodník v zmysle ustanovenia § 32 ods. 2 písm. b) zákona o poštových službách splnil povinnosť v súlade so zákonom o poštových službách, a nemožno jednoznačne konštatovať, že nedošlo k porušeniu zákona o poštových službách ani VOP". Rovnako nemožno jednoznačne konštatovať, že odkazy na linky webovej stránky obchodníka, na ktoré sa úrad vo svojom stanovisku odvoláva, boli prístupné aj v čase, keď si službu objednával spotrebiteľ (31. 3. 2021).

Tvrdenie obchodníka, že spotrebiteľ dal na prepravu tovar, ktorý bol podľa VOP vylúčený z prepravy a tovar nebol zabalený tak, ako to VOP vyžadujú, k pochybeniu, a tým aj k vzniku škody na zásielke došlo zo strany spotrebiteľa, **obchodník nepreukázal.**

Subjekt ARS pripomína, že dôkazné bremeno vo vzťahu k informačným povinnostiam a vo vzťahu, že sa spotrebiteľ oboznámil s VOP a Prepravnými podmienkami je na strane obchodníka.

Z predložených dôkazov spotrebiteľom je zrejmé, že tovar bol zabalený v kartónovom obale, bol chránený bublinkovou fóliou, nevyplnené miesta boli chránené plastovými vzduchom plnenými vankúšikmi a bol riadne označený etiketou krehký tovar.

Vylúčené z prepravy (web stránka obchodníka) - Z obstarania prepravy sú vylúčené Zásielky, ktoré nie sú chránené alebo zabalené spôsobom zodpovedajúcim ich hmotnosti, tvaru, charakteru obsahu, hlavne krehkosti alebo, pri ktorých chýbajú potrebné údaje o Odosielateľovi alebo Prijemcovi, obsahujúce ľahko sa kaziaci tovar; potraviny, tovar, ktorý je možné ľahko poškodiť; tovar, ktorý je nutné zvláštnym spôsobom chrániť, alebo s ktorým je potrebné manipulovať špeciálnym spôsobom aj za predpokladu dodržovania pokynov pre zvláštnu

manipuláciu so Zásielkou (sklo, keramika, keramické a kameninové dresy alebo obdobne krehký tovar), tovar podliehajúci zmenám teploty, rýchlo sa kaziaci tovar

Obchodník na web stránke deklaruje: ***V súlade so Všeobecnými obchodnými podmienkami má spoločnosť právo skontrolovať obsah a spôsob balenia zásielky v prítomnosti odosielateľa pri každom odoslaní balíka, uhrádzanom v hotovosti. má právo kedykoľvek počas prepravy dať zásielku otvoriť zamestnancovi v prítomnosti jedného svedka, spísať zápis o kontrole zásielky a zásielku opätovne uzavrieť.***

Kuriéri, pracovník alebo pracovník odberného miesta **je povinný** v prítomnosti odosielateľa prekontrolovať obsah balíka, či je v súlade s VOP spoločnosti. V prípade, že obsah balíka nie je v súlade s VOP, **balík nebude prevzatý na prepravu.**

V kontexte obchodníkom deklarovaných podmienok subjekt ARS konštatuje, že spotrebiteľ odovzdal na prepravu tovar v súlade s VOP obchodníka, obchodník v prítomnosti spotrebiteľa ako odosielateľa obsah balíka prekontroloval, balík riadne prevzal na prepravu, čím záväzne potvrdil, že obsah balíka spĺňa podmienky prepravy v súlade s VOP. K vzniku škody tak došlo zo strany obchodníka.

Podľa bodu 6.8. VOP Príkazca berie na vedomie, že preprava si vyžaduje taký obal, ktorý ochráni Zásielku počas cestnej a/alebo leteckej prepravy pred záťažou spôsobenou automatickým triediacim zariadením a ručnou manipuláciou (pád z výšky 80 cm na hranu, roh alebo stranu), ako aj pred rôznymi klimatickými podmienkami a/alebo atmosférickým tlakom; obal nesmie umožniť prístup k obsahu bez zanechania akejkoľvek stopy. Príkazca je povinný pri balení a zasielaní Zásielok postupovať podľa informačného dokumentu „Ako zabaliť balík“ uverejneného na internetovej stránke

Subjekt ARS konštatuje, že prevzatím balíka na prepravu, ktorého obsah obchodník poznal, zároveň obchodník potvrdil, že obal dostatočne chránil Zásielku aj pri páde z výšky 80 cm na hranu, roh alebo stranu v súlade s bodom 6.8. VOP. Vzhľadom k tomu, že obchodník obsah balíka / zásielky poznal, je možné konštatovať, že obchodník nenakladal so Zásielkou v súlade s bodom 6.8. VOP a svojou neodbornou starostlivosťou spôsobil spotrebiteľovi škodu.

Vyjadrenie reklamačného oddelenia obchodníka zo dňa 12. 10. 2021 v znení „V prípade, ak zasielateľ prijme na prepravu zásielku, ktorá nespĺňa podmienky ustanovené vo VOP, príkazca berie na vedomie a súhlasí s tým, že preprava prebieha na jeho zodpovednosť“, považuje subjekt ARS za **neprípustné**, nakoľko na jednej strane sám obchodník deklaruje spotrebiteľovi, že ak obsah balíka nie je v súlade s VOP, balík nebude prevzatý na prepravu (v danom prípade balík bol v súlade s VOP) a na druhej strane deklaruje spotrebiteľovi jeho zodpovednosť za

prevzatie takéhoto balíka, čo subjekt ARS považuje za rozpor s dobrými mravmi, ako aj za klamanie / zavádzanie spotrebiteľa.

Podľa názoru subjektu ARS, v prejednávacom spore bola voči spotrebiteľovi použitá nekalá obchodná praktika, ktorá je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, nakoľko podstatne narušila ekonomické správanie spotrebiteľa, čím zapríčinila, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, ak by mu boli obchodníkom prostredníctvom komunikačného prostriedku deklarované správne a pravdivé informácie, a teda je možné konštatovať, že spotrebiteľ bol obchodníkom uvedený do omylu. Subjekt ARS je tiež toho názoru, že obchodník poskytol spotrebiteľovi nejasné, nezrozumiteľné a viacvýznamové informácie.

Subjekt ARS je toho názoru, že obchodník pred uzavretím zmluvy, ktorá bola uzatvorená na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odoslal objednávku, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom neoznámil hlavné vlastnosti, resp. charakter služby v rozsahu primeranom službe, neoznámil informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov, nedal poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady služby, nedal informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.

Vzťah medzi spotrebiteľom a obchodníkom je občiansko-právny. Proti porušeniu práv a povinností ustanovených zákonom s cieľom ochrany spotrebiteľa môže sa spotrebiteľ proti porušiteľovi na všeobecnom príslušnom súde domáhať ochrany svojho práva a v prípade, ak spotrebiteľ na súde úspešne uplatní porušenie práva alebo povinnosti ustanovenej týmto zákonom a osobitnými predpismi, má právo na primerané finančné zadosťučinenie od toho, kto za porušenie práva alebo povinnosti ustanovenej týmto zákonom a osobitnými predpismi zodpovedá.

V Bratislave, dňa 22. júla 2022

Subjekt ARS

Združenie na ochranu práv občana – AVES