**V. 25. júla 2017**

Konzultácia panela pre MSP - Cielená revízia spotrebiteľského práva EÚ

Úvod

Komisia nedávno ukončila tzv. [„kontrolu vhodnosti“ právnych predpisov EÚ v oblasti spotrebiteľského práva a marketingu a hodnotenie smernice o právach spotrebiteľov](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332) (pozri výsledky tu: <http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332> Na základe výsledkov sa potvrdilo, že vo všeobecnosti spotrebiteľské právo EÚ naďalej spĺňa svoj účel. Pri ich účinnom uplatňovaní riešia existujúce pravidlá problémy, s ktorými sa spotrebitelia v súčasnosti stretávajú aj na online trhoch. Avšak zistenia poukazujú aj na potrebu zlepšiť informovanosť, presadzovanie predpisov a možnosti nápravy s cieľom čo najlepšie využiť existujúce právne predpisy.

30. júna 2017 začala Komisia otvorenú verejnú konzultáciu s cieľom zistiť názory zainteresovaných strán na všetky možné následné kroky. Verejná konzultácia je otvorená do 8. októbra 2017. Zúčastnite sa jej vyplnením dotazníka nižšie a jeho zaslaním na [een@rpicpo.sk](mailto:een@rpicpo.sk).

Prostredníctvom tohto prieskumu chce Komisia zistiť názory osobitne od malých a stredných podnikov, aby porozumela prípadným vplyvom, ktoré plánované legislatívne zmeny môžu mať na **malé a stredné podniky, ktoré predávajú tovar alebo služby spotrebiteľom v Európe.**

Tento prieskum pre malé a stredné podniky je rozdelený do troch častí:

**A. Prvá časť obsahuje „otázky o vás“ (maximálne 10 otázok)**

Tieto otázky vás nasmerujú k otázkam, ktoré sú pre váš podnik najrelevantnejšie

**B. Druhá časť obsahuje „všeobecný dotazník“ (7 otázok).** Pozostáva z dvoch častí:

**B.1.** **Možnosti odškodnenia spotrebiteľov a možné prostriedky nápravy pre spotrebiteľov, ktorí sa stali obeťami nekalých obchodných praktík**

[**„Odškodnenie/prostriedky nápravy“** znamená to, čo spotrebitelia môžu získať pri náprave situácie, keď boli porušené ich práva (napr. vypovedanie zmluvy, vrátenie peňazí)]

**B.2. Lepšie presadzovanie práva – posilnenie sankcií za porušenie spotrebiteľských predpisov**

[„Sankcie“ znamenajú trest za porušenie predpisov na ochranu spotrebiteľa]

**C. Tretia časť pozostáva z troch osobitných dotazníkov zameraných na tieto oblasti:**

**C.1. Možné zjednodušenie existujúcich predpisov týkajúcich sa elektronických transakcií, predovšetkým práva odstúpiť od zmluvy (maximálne 4 otázky)**

[Právo odstúpiť od zmluvy sa týka 14-dňovej lehoty (tiež nazývanej lehotou na rozmyslenie), počas ktorej môže spotrebiteľ zrušiť objednávku a vrátiť výrobok kúpený online.]

**C.2. Cielená revízia predpisov s cieľom zvýšiť transparentnosť online trhov (maximálne 12 otázok)**

[ **„Online trh“** je poskytovateľ služieb, ktorý umožňuje spotrebiteľom a obchodníkom uzatvárať online kúpne zmluvy a zmluvy o poskytovaní služieb na svojom webovom sídle]

**C.3. Cielená revízia predpisov týkajúcich sa „bezplatných“ online služieb (maximálne 11 otázok)**

**[„Bezplatné“ online služby** sú online služby, za ktoré spotrebitelia neplatia peniazmi, ale poskytujú údaje (napr. cloudové úložisko, elektronické učenie sa, sociálne médiá, e-mailové služby, komunikačné služby)]

Pre uľahčenie je dotazník usporiadaný tak, aby ste sa mohli rozhodnúť, či vyplníte všetky časti, alebo iba hlavný dotazník a/alebo osobitné dotazníky, ktoré pokladáte za relevantnejšie.

## Ďakujeme za váš čas, ktorým Komisii pomôžete navrhnúť účinnejšie predpisy pre spotrebiteľov aj podnikateľské subjekty.

RPIC Prešov – Enterprise Europe Network, 051/75 60 330, 329, [een@rpicpo.sk](mailto:een@rpicpo.sk), [www.rpicpo.sk](http://www.rpicpo.sk)

## A. Informácie o vás

**0. Uveďte názov firmy, meno kontaktnej osoby vypĺňajúcej dotazník a jej e-mail príp. tel.** (toto sú informácie, ktoré nepostupujeme Európskej komisii; slúžia pracovníkom RPIC Prešov – Enterprise Europe Network na kontaktovanie v prípade, že im niečo v dotazníku nebude jasné)

|  |
| --- |
|  |

**1. V ktorej krajine má váš podnik sídlo?**

|  |
| --- |
|  |

**2. Aká je veľkosť vášho podniku?** (urobte dvojklik na štvorček pri vyhovujúcej možnosti a vyberte možnosť „začiarknutá“)

## Samostatne zárobkovo činná osoba

## Mikropodnik (1 – 9 zamestnancov)

## Malý podnik (10 – 49 zamestnancov)

## Stredný podnik (50 – 249 zamestnancov)

## Veľký podnik (250 a viac zamestnancov)

**3. Aký približný obrat dosiahol váš podnik v minulom účtovnom období?**

|  |
| --- |
|  |

**Otázky vám pomôžu vybrať si dotazníky, ktoré sú pre váš podnik najrelevantnejšie**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4. Umiestňujete na trh tovar/služby alebo predávate tovar/služby spotrebiteľom?**  Áno Nie **5. Aká je hlavná činnosť vášho podniku?**   |  |  | | --- | --- | |  | Predaj tovaru Poskytovanie služieb Poskytovanie digitálneho obsahu | |  | Výroba tovaru Online trh (t. j. umožnenie spotrebiteľom a obchodníkom uzatvárať online kúpne zmluvy a zmluvy o poskytovaní služieb na webovom sídle online trhu) | |  | Iné |   Ak iné, uveďte:   |  | | --- | |  |   **6. Aké predajné kanály využíva váš podnik na predaj spotrebiteľom v rámci EÚ? (Môžete uviesť viac ako jednu možnosť.)**  Online (cez internet) Kamenný obchod Podomový predaj/predaj mimo prevádzkových priestorov Iné Ak iné, uveďte:   |  | | --- | |  |   **6a.** *(Ak ste odpovedali „online“ na otázku č. 6)*  **Využívate na predaj tovaru/služieb online trhy?**  Áno Nie **6b.** *(Ak ste odpovedali „poskytovanie služieb“ na otázku č. 5 a „online“ na otázku č. 6)*  **Poskytujete „bezplatné“ online služby?**  Áno Nie Pre informáciu – **„bezplatné“ online služby** sú online služby, za ktoré spotrebitelia neplatia peniazmi, ale poskytujú údaje (napr. cloudové úložisko, elektronické učenie sa, služby sociálne médiá, e-mailové služby, komunikačné služby).  **7. Patrí k obchodnej činnosti vášho podniku predaj na týchto trhoch? Označte všetky vyhovujúce možnosti.**   |  |  | | --- | --- | |  |  | | Vnútroštátny trh |  | | Trhy v iných krajinách EÚ |  | | Trhy mimo EÚ |  | |

**7a.** *(Ak ste odpovedali „online“ na otázku č. 6 a „trhy v iných krajinách EÚ“ na otázku č. 7)*

**V koľkých krajinách EÚ vykonávate predaj?**

## V 1 krajine

## V 2 – 3 krajinách

## Vo viac ako 3 krajinách

**B. VŠEOBECNÝ DOTAZNÍK**

## Časť B.1. Právo na individuálne odškodnenie/prostriedky nápravy pre obete nekalých obchodných praktík

[„Odškodnenie/prostriedky nápravy“ znamená to, čo spotrebitelia môžu získať pri náprave situácie, keď boli porušené ich práva (napr. vypovedanie zmluvy, vrátenie peňazí)].

Súčasné predpisy EÚ neposkytujú spotrebiteľom žiadne individuálne práva na nápravu, ak utrpeli ujmu v dôsledku [nekalých obchodných praktík](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/index_en.htm), akými je napríklad klamlivá reklama. Právo spotrebiteľa na odškodnenie/prostriedok nápravy za ujmu spôsobenú nekalými obchodnými praktikami nie je okrem toho vždy dostatočne zaručené ani podľa vnútroštátnych právnych predpisov. Nejednotné a neúčinné vnútroštátne predpisy týkajúce sa odškodnenia/prostriedku nápravy majú pre obchodníkov, ktorí sa venujú cezhraničnému obchodu, za následok vznik nákladov a spotrebiteľov poškodzuje ich pretrvávajúce porušovanie na vnútroštátnej a cezhraničnej úrovni. Tieto problémy vedú k nedostatočnej dôvere spotrebiteľov pri nakupovaní, najmä cezhraničnom.

**1. Malo by existovať právo spotrebiteľov na úrovni EÚ na vymáhanie nápravy od obchodníka, ktorý im spôsobil ujmu nekalými obchodnými praktikami?**

## Úplne súhlasím

## Skôr súhlasím

## Skôr nesúhlasím

## Rozhodne nesúhlasím

## Neviem

1a. Vysvetlite svoju odpoveď.

|  |
| --- |
|  |

**2. Odhadnite zdroje, ktoré váš podnik potrebuje investovať do kontroly dodržiavania vnútroštátnych pravidiel týkajúcich sa nápravy pre spotrebiteľov, ktorí boli poškodení nekalými obchodnými praktikami a prispôsobenia obchodných postupov týmto pravidlám.**

Môžete uviesť pracovný čas alebo sumu v eurách, prípadne oboje.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Pracovné dni**  **(ekvivalent plného pracovného času)** | **Suma v EUR** |
| Jednorazové náklady |  |  |
| Ročné pravidelné/bežné náklady |  |  |

Jednorazové náklady: Odhadnite jednorazové zdroje, ktoré potrebujete investovať do vstupu na nový trh v rámci EÚ v priemere na členský štát.

Pravidelné náklady: Odhadnite zdroje, ktoré potrebujete investovať pravidelne do dodržiavania rôznych vnútroštátnych predpisov v priemere na členský štát.

*(Poznámka: Uveďte počet pracovných dní, pričom 1 pracovný deň predstavuje 8 hodín pracovného času. Nezapočítajte pracovný čas na preklad. Ak nebol potrebný žiadny pracovný čas, uveďte „0“.)*

**3. Majú tieto náklady (potrebné zdroje) vplyv na vaše rozhodnutie, či vstúpiť na iné trhy v rámci EÚ?**

## Povzbudzuje to môj podnik pri vstupe na iné trhy v rámci EÚ

## Nemá to zásadný vplyv na rozhodnutie môjho podniku vstúpiť na iné trhy v rámci EÚ

## Odrádza to môj podnik od vstupu na iné trhy v rámci EÚ

## Neviem

**4. Ak by sa zaviedol nový predpis EÚ, ktorý by poskytol spotrebiteľom právo na úrovni EÚ vymáhať nápravu priamo od obchodníka, ktorý im spôsobil ujmu nekalými obchodnými praktikami, ovplyvnilo by to rozhodnutie vášho podniku vstúpiť na iné trhy v rámci EÚ?**

## Povzbudilo by to môj podnik vstúpiť na iné trhy v rámci EÚ

## Nemalo by to zásadný vplyv na rozhodnutie môjho podniku vstúpiť na iné trhy v rámci EÚ

## Odradilo by to môj podnik od vstupu na iné trhy v rámci EÚ

## Neviem

**5. Odhadnite zdroje, ktoré by váš podnik potreboval investovať v súvislosti so zavedením nového práva EÚ pre spotrebiteľa vymáhať nápravu za ujmu spôsobenú nekalými obchodnými praktikami.**

Môžete uviesť pracovný čas alebo sumu v eurách, prípadne oboje, ak vám vzniknú personálne a iné náklady.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Pracovné dni**  **(ekvivalent plného pracovného času)** | **Suma v EUR** |
| Jednorazové náklady |  |  |
| Ročné pravidelné/bežné náklady |  |  |

Jednorazové náklady: Odhadnite jednorazové zdroje, ktoré by ste potrebovali investovať, aby ste zabezpečili dodržiavanie tohto nového predpisu. [napr. kontrola dodržiavania nových predpisov a s tým spojené prispôsobenie obchodných postupov (napr. aktualizácia webového sídla), náklady na právnu/technickú pomoc]

Pravidelné náklady: Odhadnite zdroje, ktoré by ste potrebovali investovať pravidelne, aby ste zabezpečili dodržiavanie tohto nového predpisu. (napr. správa aktualizovaného webového sídla)

*(Poznámka: Uveďte počet pracovných dní, pričom 1 pracovný deň predstavuje 8 hodín pracovného času. Nezapočítajte pracovný čas na preklad. Ak nebol potrebný žiadny pracovný čas, uveďte „0“.)*

**6. Odhadnite úspory, ktoré by vám prinieslo zavedenie práva na individuálnu nápravu na úrovni EÚ pre obete nekalých obchodných praktík.**

Môžete uviesť pracovný čas alebo sumu v eurách, prípadne oboje, ak vám vzniknú personálne a iné náklady.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Pracovné dni**  **(ekvivalent plného pracovného času)** | **Suma v EUR** |
| Jednorazové úspory |  |  |
| Ročné pravidelné/bežné úspory |  |  |

Jednorazové úspory: Odhadnite jednorazové zdroje, ktoré by ste ušetrili vďaka novému predpisu [napr. nemusieť kontrolovať dodržiavanie rôznych predpisov a s tým spojené prispôsobovanie obchodných postupov (aktualizácia webového sídla), náklady na právnu/technickú pomoc]

Pravidelné úspory: Odhadnite pravidelné zdroje, ktoré by ste ušetrili vďaka tomuto novému predpisu. (napr. správa aktualizovaného webového sídla)

*(Poznámka: Uveďte počet pracovných dní, pričom 1 pracovný deň predstavuje 8 hodín pracovného času. Nezapočítajte pracovný čas na preklad. Ak nebol potrebný žiadny pracovný čas, uveďte „0“.)*

**7. K odpovediam môžete uviesť vysvetlenie a komentáre.**

|  |
| --- |
|  |

### Časť B.2. Lepšie presadzovanie práva – posilnenie sankcií za porušenie spotrebiteľských predpisov

**„Sankcie“** znamenajú trest, ktorý je uložený alebo sa má uložiť za porušenie predpisov na ochranu spotrebiteľa.

**„Pokuty“** znamenajú peňažné sankcie.

Sankcie za nedodržiavanie spotrebiteľského práva uvádzané vo vnútroštátnych právnych predpisoch nie sú vždy dostatočne účinné, primerané a odrádzajúce nato, aby zabránili porušovaniu predpisov zo strany obchodníkov, čo vedie k poškodzovaniu spotrebiteľa. Sankcie predstavujú dôležitú súčasť vnútroštátnych systémov presadzovania práva, keďže majú vplyv na mieru odradenia, ktorú zabezpečuje verejný orgán na presadzovanie práva. V súčasnosti sa pokuty za porušenie spotrebiteľského práva medzi členskými štátmi výrazne líšia, a to pokiaľ ide o spôsob, akým sú vypočítané, ako aj o ich maximálnu výšku.

## 1. Myslíte si, že pokuty za tieto porušenia spotrebiteľského práva EÚ sú vo vašej krajine vo všeobecnosti primerané vzhľadom na ekonomickú silu obchodníkov (napríklad vzhľadom na obrat)?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Áno, pokuty sú primerané | Nie, pokuty sú príliš vysoké pre ekonomicky slabšie podniky | Nie, pokuty sú príliš nízke pre ekonomicky silné podniky | Neviem |
| Používanie neprijateľných zmluvných podmienok v rozpore so smernicou [93/13/EHS](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/unfair-contract/index_en.htm) o neprijateľných zmluvných podmienkach  (príklad neprijateľnej zmluvnej podmienky: podmienka, ktorá popiera právo spotrebiteľa predložiť vec súdu v prípade problémov s obchodníkom) |  |  |  |  |
| Vykonávanie nekalých obchodných praktík v rozpore so smernicou [2005/29/ES](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/index_en.htm) o nekalých obchodných praktikách  (príklad nekalej obchodnej praktiky: nevyžiadané, vytrvalé telefonáty spotrebiteľovi, aby si niečo kúpil) |  |  |  |  |
| Neposkytnutie informácií pred uzavretím zmluvy alebo iné porušenie smernice [2011/83/EÚ](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm) o právach spotrebiteľov  (príklad porušenia smernice o právach spotrebiteľov: neposkytnutie povinných údajov o produkte spotrebiteľom) |  |  |  |  |
| Porušenia smernice [1999/44/ES](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:31999L0044) o predaji spotrebného tovaru a zárukách  (príklad porušenia smernice o predaji spotrebného tovaru a zárukách: neposkytnutie prostriedku nápravy v prípade chybného výrobku) |  |  |  |  |
| Neuvedenie jednotkovej ceny výrobku (napríklad na liter alebo kg) v rozpore so smernicou [98/6/ES](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/price/index_en.htm) o označovaní cien |  |  |  |  |

**2. Ktoré z nasledujúcich opatrení považujete za najprimeranejšie, najúčinnejšie a najodrádzajúcejšie pri zohľadnení ekonomickej sily obchodníkov (napríklad vzhľadom na obrat)? (zvoľte jednu odpoveď)**

## Maximálna výška pokút vyjadrená ako absolútna paušálna suma (napríklad pokuta môže dosiahnuť najviac 100 000 EUR)

## Maximálna výška pokút vyjadrená ako percento z obratu obchodníka(napríklad do výšky X % z obratu obchodníka)

## Maximálna výška pokút vyjadrená ako absolútna suma alebo percento z obratu obchodníka, podľa toho, čo je vyššie (napríklad buď do výšky 100 000 EUR, alebo do výšky X % z obratu obchodníka, podľa toho, čo je vyššie)

## Iné (vysvetlite nižšie)

|  |
| --- |
|  |

**3. Aký vplyv by podľa vás malo posilnenie sankcií v rámci právnych predpisov EÚ na ochranu spotrebiteľa na tieto oblasti?**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Výrazný pozitívny vplyv | Mierny pozitívny vplyvy | Žiadny vplyv | Mierny negatívny vplyv | Výrazný negatívny vplyv | Neviem |
| Dodržiavanie predpisov na ochranu spotrebiteľa zo strany obchodníkov |  |  |  |  |  |  |
| Vyrovnané podmienky v prospech obchodníkov, ktorí dodržiavajú predpisy |  |  |  |  |  |  |
| Vyrovnané podmienky medzi obchodníkmi pôsobiacimi v rôznych členských štátoch EÚ |  |  |  |  |  |  |
| Vyrovnané podmienky medzi rôzne ekonomicky silnými obchodníkmi |  |  |  |  |  |  |
| Dôvera spotrebiteľa |  |  |  |  |  |  |

**4.** **Ako by posilnenie sankcií na úrovni EÚ ovplyvnilo náklady vášho podniku?**

## Náklady to neovplyvní

## Náklady sa zvýšia

## Náklady sa znížia

## Neviem

**5. K odpovediam môžete uviesť vysvetlenie a komentáre.**

|  |
| --- |
|  |

## C. OSOBITNÉ DOTAZNÍKY

**Podľa odpovedí, ktoré ste uviedli v prvej časti („otázky o vás“), je pre váš podnik najrelevantnejší tento dotazník:**

* Predáva váš podnik tovar alebo má o predaj tovaru záujem? [napríklad v otázke č. 5 ste uviedli „predaj tovaru“ a „online“ (cez internet) v otázke č. 6]

Môžete vyplniť aj osobitný dotazník **C.1.** **„Možné zjednodušenie“**„ existujúcich predpisov týkajúcich sa elektronických transakcií – predovšetkým pravidiel týkajúcich sa **práva odstúpiť od zmluvy“** (maximálne 4 otázky)

* Je váš podnik online trhom alebo predávate tovar prostredníctvom online trhov, prípadne máte o záujem o takýto predaj? (napríklad v otázke č. 5 ste uviedli „online trhovisko“ a v otázke č. 6a „áno“)

Môžete vyplniť aj osobitný dotazník **C.2.** „Cielená revízia predpisov o **povinnostiach týkajúcich sa transparentnosti pre online trhy“** (maximálne 12 otázok)

* Poskytuje váš podnik bezplatné online služby alebo má záujem ich poskytovať? (Napríklad v otázke č. 6b ste uviedli „áno“)

Môžete vyplniť aj osobitný dotazník **C.3.** „Cielená revízia predpisov týkajúcich sa **,bezplatných‘ online služieb“** (maximálne 11 otázok)

## C.1. Možné zjednodušenie platných predpisov týkajúcich sa elektronických transakcií, najmä práva odstúpiť od zmluvy

## Právo na odstúpenie od zmluvy – právo spotrebiteľa zrušiť zmluvu uzavretú online v lehote do 14 dní

V hodnotení [smernice o právach spotrebiteľov](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm) uviedli niektoré podniky, najmä malé a stredné, konkrétne zaťaženia pri dodržiavaní 14-dňového práva na odstúpenie od zmluvy (lehota na rozmyslenie, počas ktorej môže spotrebiteľ zrušiť objednávku a vrátiť výrobok zakúpený online). Presnejšie, niektoré z nich kritizujú smernicu o právach spotrebiteľov, podľa ktorej je obchodník povinný vrátiť spotrebiteľovi peniaze hneď, ako spotrebiteľ preukáže, že tovar vrátil. V dôsledku toho môže byť obchodník povinný vrátiť peniaze spotrebiteľovi ešte pred tým ako môže určiť, či bol tovar použitý vo väčšej miere, ako je nevyhnutne potrebné na vyskúšanie, a preto má zníženú hodnotu.

**1. Čelil váš podnik v posledných dvoch rokoch zbytočnému a/alebo neprimeranému zaťaženiu v dôsledku týchto povinností spojených s právom na odstúpenie od zmluvy? (právo spotrebiteľa zrušiť zmluvu v lehote do 14 dní)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Áno, často | Áno, niekedy | Áno, občas | Nikdy |
| Povinnosť akceptovať vrátenie tovaru zakúpeného online, ktorý spotrebitelia použili vo väčšej miere, ako by mohli v prípade zakúpenia v kamennom obchode (napr. na vyskúšanie veľkosti), takže ste museli vypočítať zníženú hodnotu použitého tovaru, opätovne ho predať ako použitý tovar a/alebo ho zlikvidovať ako odpad |  |  |  |  |
| Povinnosť vrátiť peniaze spotrebiteľovi bez možnosti skontrolovať vrátený tovar hneď ako spotrebiteľ preukáže, že tovar vrátil. |  |  |  |  |

**1a. <Ak ste odpovedali „áno“ na predchádzajúcu otázku>**

**Ktorým z týchto problémov váš podnik čelil?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | V značnej miere | Do určitej miery | Vôbec | Neviem |
| Náklady spojené s ťažkosťami pri určení „zníženej hodnoty“ vráteného tovaru |  |  |  |  |
| Náklady spojené s praktickými ťažkosťami pri vymáhaní nákladov od spotrebiteľa (napr. v súlade s vnútroštátnymi predpismi musí byť dosiahnutá dohoda so spotrebiteľom o zníženej hodnote) |  |  |  |  |
| Náklady spojené s vaším rozhodnutím neúčtovať náklady spotrebiteľovi z hľadiska vzťahov so zákazníkmi (napr. v snahe vyhnúť sa poškodeniu dobrého mena spoločnosti) |  |  |  |  |
| Náklady spojené s ťažkosťami s opätovným predajom vráteného tovaru so zníženou hodnotou |  |  |  |  |
| Náklady spojené s likvidáciou vráteného tovaru ako odpadu |  |  |  |  |
| Náklady spojené s náhradou ceny za tovar, ktorý vám nebol vrátený |  |  |  |  |

**1b. Aké odhadované náklady vznikli vášmu podniku v súvislosti so spomínanými povinnosťami?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Absolútne ročné straty za minulý rok (v EUR) |
| Povinnosť akceptovať vrátenie tovaru zakúpeného online, ktorý spotrebitelia použili vo väčšej miere, ako by mohli v prípade zakúpenia v kamennom obchode (napr. na vyskúšanie veľkosti), takže ste museli vypočítať zníženú hodnotu použitého tovaru, opätovne ho predať ako použitý tovar a/alebo ho zlikvidovať ako odpad |  |
| Povinnosť vrátiť peniaze spotrebiteľovi bez možnosti skontrolovať vrátený tovar hneď ako spotrebiteľ preukázal, že ho poslal naspäť (napr. tovar sa v skutočnosti nevrátil) |  |

**2. K odpovediam môžete uviesť vysvetlenie a komentáre.**

|  |
| --- |
|  |

## C.2. Cielená revízia povinností týkajúcich sa transparentnosti pre online trhy

**„Online trh“** v nasledujúcich otázkach je poskytovateľ služieb, ktorý umožňuje spotrebiteľom a obchodníkom uzatvárať online kúpne zmluvy a zmluvy o poskytovaní služieb na svojom webovom sídle.

[Z kontroly vhodnosti a hodnotenia smernice o právach spotrebiteľov](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332) vyplynulo, že niektorí spotrebitelia nemajú v používaní online trhov jasno. Po prvé, často nie je úplne jasné, či spotrebitelia nakupujú na samotnej platforme alebo od niekoho iného. Po druhé, často nie je jasné, či zmluvný aktér koná ako obchodník, a preto sa naňho vzťahuje spotrebiteľské právo EÚ alebo ako neobchodník, voči ktorému sa nemožno domáhať práv spotrebiteľov v EÚ. Napríklad vo veci, ktorá viedla k návrhu na začatie prejudiciálneho konania na Súdnom dvore Európskej únie, bolo spotrebiteľovi nakupujúcemu na platforme odopreté právo na odstúpenie od zmluvy podľa smernice o právach spotrebiteľov. Až vtedy spotrebiteľ zistil, že predajca tvrdil, že nie je obchodníkom (vec C-105/17 Kamenova).

**1. Má váš podnik náklady spojené s vykonávaným alebo zamýšľaným cezhraničným obchodom so spotrebiteľmi z uvedených dôvodov?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Áno, v značnej miere | Áno, do určitej miery | Nie | Neviem | Nevzťahuje sa |
| Náklady spojené so žiadosťami spotrebiteľov o informácie, kto je ich zmluvným partnerom (či je to online trh alebo obchodník predávajúci na online trhu) a či sa na nich vzťahuje spotrebiteľské právo |  |  |  |  |  |
| Náklady spojené so žiadosťami spotrebiteľov o informácie, kto je zodpovedný za plnenie zmluvy, napr. zákonnú záruku v prípade poškodeného tovaru, právo odstúpiť od zmluvy v rámci 14-dennej „lehoty na rozmyslenie“, oneskorené dodanie (či nesie zodpovednosť online trh alebo iný obchodník) |  |  |  |  |  |
| Náklady spojené s dodržiavaním vnútroštátnych predpisov, na základe ktorých musíte oznámiť spotrebiteľom s kým uzatvárajú zmluvu a či sa na nich vzťahuje spotrebiteľské právo |  |  |  |  |  |

**2. Aké sú vaše odhadované náklady v súvislosti s potrebou prispôsobiť sa rôznym vnútroštátnym predpisom pokiaľ ide o povinnosť poskytnúť informácie o online trhoch?**

Môžete uviesť pracovný čas alebo sumu v eurách, prípadne oboje, ak vám vzniknú personálne a iné náklady.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Pracovné dni**  **(ekvivalent plného pracovného času)** | **Suma v EUR** |
| Jednorazové náklady |  |  |
| Ročné pravidelné/bežné náklady |  |  |

Jednorazové náklady: Odhadnite jednorazové zdroje, ktoré by ste potrebovali investovať do vstupu na nový trh v rámci EÚ, priemerne na jeden členský štát.

Pravidelné náklady: Odhadnite zdroje, ktoré potrebujete investovať pravidelne do dodržiavania rôznych vnútroštátnych predpisov v priemere na členský štát.

*(Poznámka: Uveďte počet pracovných dní, pričom 1 pracovný deň predstavuje 8 hodín pracovného času. Nezapočítajte pracovný čas na preklad. Ak nebol potrebný žiadny pracovný čas, uveďte „0“.)*

**3. Koľko pracovného času a ďalších zdrojov potrebujete pri vstupe na iný trh v rámci EÚ, aby ste zabezpečili dodržiavanie vnútroštátnych pravidiel daného členského štátu, podľa ktorých musíte zverejniť identitu zmluvnej strany a/alebo kto je zodpovedný za plnenie zmlúv uzavretých prostredníctvom online trhov?**

Môžete uviesť pracovný čas alebo sumu v eurách, prípadne oboje, ak vám vzniknú personálne a iné náklady.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Pracovné dni**  **(ekvivalent plného pracovného času)** | **Suma v EUR** |
| Jednorazové náklady |  |  |
| Ročné pravidelné/bežné náklady |  |  |

Jednorazové náklady: Odhadnite jednorazové zdroje, ktoré by ste potrebovali investovať do vstupu na nový trh v rámci EÚ, priemerne na jeden členský štát.

Pravidelné náklady: Odhadnite zdroje, ktoré potrebujete investovať pravidelne do dodržiavania rôznych vnútroštátnych predpisov v priemere na členský štát.

*(Poznámka: Uveďte počet pracovných dní, pričom 1 pracovný deň predstavuje 8 hodín pracovného času. Nezapočítajte pracovný čas na preklad. Ak nebol potrebný žiadny pracovný čas, uveďte „0“.)*

**4. Vysvetlite** bližšie povahu vašich iných nákladov/aktivít. Ak neviete vyčísliť potrebné zdroje, popíšte nevyhnutné úpravy.

|  |
| --- |
|  |

**5. Majú tieto náklady vplyv na rozhodnutie vášho podniku, či vstúpiť na iné trhy v rámci EÚ alebo nie?**

## Povzbudzuje to môj podnik pri vstupe na iné trhy v rámci EÚ

## Nemá to zásadný vplyv na rozhodnutie môjho podniku vstúpiť na iné trhy v rámci EÚ

## Odrádza to môj podnik od vstupu na iné trhy v rámci EÚ

## Neviem

**6. Súhlasíte s tým, že spotrebitelia v celej EÚ nakupujúci na online trhoch by mali byť informovaní o uvedených skutočnostiach?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Úplne súhlasím | Skôr súhlasím | Skôr nesúhlasím | Rozhodne nesúhlasím | Neviem |
| Či nakupujú na samotnom online trhu alebo od niekoho iného |  |  |  |  |  |
| Či sa zmluvná strana vyhlasuje za obchodníka |  |  |  |  |  |
| Či sa na transakciu vzťahujú práva spotrebiteľov EÚ |  |  |  |  |  |

**7. Ak by sa zaviedli nové harmonizované predpisy EÚ**, ktoré by od online trhov vyžadovali, aby informovali spotrebiteľov o tom, kto je ich zmluvnou stranou a či majú voči tejto osobe/subjektu práva spotrebiteľov EÚ, ovplyvnilo by to rozhodnutie vášho podniku vstúpiť na iný trh v rámci EÚ?

## Povzbudilo by ma to vstúpiť na iné trhy v rámci EÚ

## Nemalo by to zásadný vplyv na moje rozhodnutie vstúpiť na iné trhy v rámci EÚ

## Odradilo by ma to od vstupu na iné trhy v rámci EÚ

## Neviem

**8.** **Odhadnite náklady, ktoré by vášmu podniku vznikli v súvislosti s dodržiavaním týchto nových požiadaviek.**

Môžete uviesť pracovný čas alebo sumu v eurách, prípadne oboje, ak vám vzniknú personálne a iné náklady.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Pracovné dni**  **(ekvivalent plného pracovného času)** | **Suma v EUR** |
| Jednorazové náklady |  |  |
| Ročné pravidelné/bežné náklady |  |  |

Jednorazové náklady: Odhadnite jednorazové zdroje, ktoré by ste potrebovali investovať, aby ste zabezpečili dodržiavanie tohto nového predpisu. [napr. kontrola dodržiavania nových predpisov a s tým spojené prispôsobenie obchodných postupov ( napr. aktualizácia webového sídla), náklady na právnu/technickú pomoc]

Pravidelné náklady: Odhadnite zdroje, ktoré potrebujete investovať pravidelne na dodržiavanie tohto nového predpisu. (napr. správa aktualizovaného webového sídla)

*Poznámka: Uveďte pracovný čas v pracovných dňoch, pričom 1 pracovný deň predstavuje 8 hodín pracovného času. Nezapočítajte pracovný čas na preklad. Ak nebol potrebný žiadny pracovný čas, uveďte „0“.)*

**9. Vysvetlite** bližšie povahu vašich nákladov/aktivít. Ak neviete vyčísliť potrebné zdroje, popíšte nevyhnutné úpravy:

|  |
| --- |
|  |

**10. Odhadnite úspory, ktoré by vám priniesli nové požiadavky pre online trhy poskytnúť spotrebiteľom informácie o tom, kto je ich zmluvným partnerom a či sa na nich vzťahujú práva spotrebiteľov EÚ vo vzťahu k tejto osobe/subjektu.**

Môžete uviesť pracovný čas alebo sumu v eurách, prípadne oboje, ak vám vzniknú personálne a iné náklady.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Pracovné dni**  **(ekvivalent plného pracovného času)** | **Suma v EUR** |
| Jednorazové úspory |  |  |
| Ročné pravidelné/bežné úspory |  |  |

Jednorazové úspory: Odhadnite jednorazové zdroje, ktoré by ste ušetrili vďaka novému predpisu [napr. nemusieť kontrolovať dodržiavanie rôznych predpisov a s tým spojené prispôsobenie obchodných postupov (aktualizácia webového sídla), náklady na právnu/technickú pomoc]

Pravidelné úspory: Odhadnite pravidelné zdroje, ktoré by ste ušetrili vďaka novému predpisu. (napr. správa aktualizovaného webového sídla)

*(Poznámka: Uveďte počet pracovných dní, pričom 1 pracovný deň predstavuje 8 hodín pracovného času. Nezapočítajte pracovný čas na preklad. Ak nebol potrebný žiadny pracovný čas, uveďte „0“.)*

**11. Ak by sa zaviedli takéto nové požiadavky, aké by mali byť dôsledky nedodržiavania pre online trhy?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Úplne súhlasím | Skôr súhlasím | Skôr nesúhlasím | Rozhodne nesúhlasím | Neviem |
| Online trh by sa mal stať jediným subjektom, ktorý by niesol zodpovednosť za správne plnenie zmluvy |  |  |  |  |  |
| Online trh a dodávajúca tretia strana by mali spoločne zodpovedať za správne plnenie zmluvy |  |  |  |  |  |
| Dôsledky nedodržania by sa mali ponechať na vnútroštátne právne predpisy |  |  |  |  |  |
| Dôsledky nedodržania by sa mali regulovať na úrovni EÚ |  |  |  |  |  |

**12. K odpovediam môžete uviesť vysvetlenie a komentáre.**

|  |
| --- |
|  |

### C.3. Cielená revízia predpisov týkajúcich sa „bezplatných“ online služieb

**„Bezplatné“** online služby v nasledujúcich otázkach sú online služby, za ktoré spotrebitelia neplatia peniazmi, ale poskytujú údaje (napr. cloudové úložisko, elektronické učenie sa, sociálne médiá, e-mailové služby, vysielacie služby).

Predpisy uvedené v [smernici o právach spotrebiteľov](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm) týkajúce sa požiadaviek na informácie pred uzavretím zmluvy pre obchodníkov a 14-dňového práva na odstúpenie od zmluvy pre spotrebiteľov sa vzťahujú na všetky zmluvy na poskytovanie **digitálneho obsahu** online (napr. sťahovanie softvéru, filmov alebo piesní), a to bez ohľadu na to, či spotrebiteľ platí peniazmi. Na druhej strane, tieto predpisy sa v súčasnosti uplatňujú len na zmluvy o **online službách** (napr. predplatné pre cloudové úložisko alebo sociálne siete), za ktoré spotrebiteľ platí peniazmi. To vyžaduje diskusiu o tom, či by sa ochrana spotrebiteľov podľa smernice o právach spotrebiteľov mala rozšíriť aj na zmluvy o online službách, za ktoré spotrebiteľ poskytuje údaje a neplatí peniazmi. V tejto súvislosti sa môžu [budúce predpisy EÚ o prostriedkoch nápravy pre spotrebiteľov v súvislosti s „chybnými“ digitálnymi výrobkami](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?qid=1450431933547&uri=CELEX:52015PC0634) (predpisy, o ktorých v súčasnosti rokuje Európsky parlament a Rada) vzťahovať na online služby bez ohľadu na to, či spotrebiteľ platí peniazmi alebo nie.

**1. Vznikajú vášmu podniku náklady pri cezhraničnom obchodovaní v súvislosti s uvedenými skutočnosťami?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Áno, v značnej miere | Áno, do určitej miery | Nie | Neviem | Netýka sa vášho podniku |
| Riešenie sťažností od spotrebiteľov, ktorí neboli informovaní o hlavných vlastnostiach „bezplatných“ online služieb (napr. o funkčnosti a interoperabilite so spotrebiteľovým hardvérom a softvérom) |  |  |  |  |  |
| Odpovedanie na žiadosti spotrebiteľov, ktorí zmenili názor a chcú zrušiť „bezplatnú“ zmluvu o online službách krátko po jej uzavretí |  |  |  |  |  |
| Zabezpečenie dodržiavania predpisov iných krajín, na základe ktorých musí váš podnik poskytnúť spotrebiteľom informácie pred uzavretím zmluvy a/alebo im umožniť zrušiť zmluvy o „bezplatných“ službách krátko po ich uzavretí (napr. v lehote do 14 dní) |  |  |  |  |  |
| Iné (vysvetlite nižšie) |  |  |  |  |  |

**2.** **Vysvetlite svoju odpoveď.**

Uveďte členské štáty, v ktorých máte výdavky spojené s dodržiavaním vnútroštátnych predpisov, na základe ktorých musíte poskytnúť spotrebiteľom informácie pred uzavretím zmluvy a/alebo im umožniť zrušiť zmluvy o „bezplatných“ službách krátko po ich uzavretí (napr. v lehote do 14 dní).

|  |
| --- |
|  |

**3. Koľko pracovného času a iných zdrojov potrebuje váš podnik pri vstupe na iný trh v rámci EÚ na zabezpečenie dodržiavania vnútroštátnych predpisov, na základe ktorých musíte poskytnúť spotrebiteľom informácie pred uzavretím zmluvy a/alebo im umožniť zrušiť zmluvy o „bezplatných“ službách krátko po ich uzavretí (napr. v lehote do 14 dní)?**

Môžete uviesť pracovný čas alebo sumu v eurách, prípadne oboje, ak vám vzniknú personálne a iné náklady.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Pracovné dni**  **(ekvivalent plného pracovného času)** | **Suma v EUR** |
| Jednorazové náklady |  |  |
| Ročné pravidelné/bežné náklady |  |  |

Jednorazové náklady: Odhadnite jednorazové zdroje, ktoré potrebujete investovať do vstupu na nový trh EÚ, v priemere na členský štát [napr. na kontrolu dodržiavania vnútroštátnych predpisov a s tým spojené prispôsobenie obchodných postupov (aktualizácia vlastného webového sídla), náklady na právnu/technickú pomoc].

Pravidelné náklady: Odhadnite zdroje, ktoré potrebujete investovať pravidelne, aby ste zabezpečili dodržiavanie rôznych vnútroštátnych predpisov v priemere na členský štát (napr. riešenie sťažností/žiadostí spotrebiteľov, monitorovanie vnútroštátnych predpisov)

*Poznámka: Uveďte pracovný čas v pracovných dňoch, pričom 1 pracovný deň predstavuje 8 hodín pracovného času. Nezapočítajte pracovný čas na preklad. Ak nebol potrebný žiadny pracovný čas, uveďte „0“.)*

**4. Majú tieto potrebné zdroje vplyv na rozhodnutie vášho podniku, či vstúpiť na iné trhy v rámci EÚ alebo nie?**

## Povzbudzuje to môj podnik pri vstupe na iné trhy v rámci EÚ

## Nemá to zásadný vplyv na rozhodnutie môjho podniku vstúpiť na iné trhy v rámci EÚ

## Odrádza to môj podnik od vstupu na iné trhy v rámci EÚ

## Neviem

**5. Ak by sa zaviedol nový predpis EÚ, ktorý by priniesol povinnosť poskytnúť spotrebiteľom informácie pred uzavretím zmluvy o „bezplatných“ online službách, ovplyvnilo by to rozhodnutie vášho podniku vstúpiť na iné trhy v rámci EÚ?**

## Povzbudilo by to môj podnik vstúpiť na iné trhy v rámci EÚ

## Nemalo by to zásadný vplyv na rozhodnutie môjho podniku vstúpiť na iné trhy v rámci EÚ

## Odradilo by to môj podnik od vstupu na iné trhy v rámci EÚ

## Neviem

**6. Odhadnite zdroje, ktoré by ste asi potrebovali investovať, aby ste zabezpečili dodržiavanie požiadavky poskytnúť spotrebiteľom informácie pred uzavretím zmluvy na „bezplatné“ služby.**

[napr. kontrola dodržiavania nových predpisov a s tým spojené prispôsobenie obchodných postupov (napr. aktualizácia webového sídla), náklady na právnu/technickú pomoc]

Môžete uviesť pracovný čas alebo sumu v eurách, prípadne oboje, ak vám vzniknú personálne a iné náklady.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Pracovné dni**  **(ekvivalent plného pracovného času)** | **Suma v EUR** |
| Jednorazové náklady |  |  |
| Ročné pravidelné/bežné náklady |  |  |

Jednorazové náklady: Odhadnite jednorazové zdroje, ktoré by ste potrebovali investovať, aby ste zabezpečili dodržiavanie tohto nového predpisu. [napr. kontrola dodržiavania nových predpisov a s tým spojené prispôsobenie obchodných postupov (napr. aktualizácia webového sídla), náklady na právnu/technickú pomoc]

Pravidelné náklady: Odhadnite zdroje, ktoré potrebujete investovať pravidelne na dodržiavanie tohto nového predpisu. (napr. správa aktualizovaného webového sídla)

*(Poznámka: Uveďte počet pracovných dní, pričom 1 pracovný deň predstavuje 8 hodín pracovného času. Nezapočítajte pracovný čas na preklad. Ak nebol potrebný žiadny pracovný čas, uveďte „0“.)*

**7.** **Odhadnite úsporu, ktorú by vám priniesla nová požiadavka poskytnúť spotrebiteľom informácie pred uzavretím zmluvy na „bezplatné“ online služby.**

Môžete uviesť pracovný čas alebo sumu v eurách, prípadne oboje, ak vám vzniknú personálne a iné náklady.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Pracovné dni**  **(ekvivalent plného pracovného času)** | **Suma v EUR** |
| Jednorazové úspory |  |  |
| Ročné pravidelné/bežné úspory |  |  |

Jednorazové úspory: Odhadnite jednorazové zdroje, ktoré by ste ušetrili vďaka novému predpisu [napr. nemusieť kontrolovať dodržiavanie rôznych predpisov a s tým spojené prispôsobenie obchodných postupov (aktualizácia webového sídla), náklady na právnu/technickú pomoc]

Pravidelné úspory: Odhadnite pravidelné zdroje, ktoré by ste ušetrili vďaka novému predpisu. (napr. správa aktualizovaného webového sídla)

*(Poznámka: Uveďte počet pracovných dní, pričom 1 pracovný deň predstavuje 8 hodín pracovného času. Nezapočítajte pracovný čas na preklad. Ak nebol potrebný žiadny pracovný čas, uveďte „0“.)*

**8. Ak by sa zaviedol nový predpis EÚ, ktorý by rozšíril právo na odstúpenie od zmluvy na „bezplatné“ online služby vo všetkých členských štátoch (t.j. spotrebitelia by mali možnosť zrušiť zmluvu na “bezplatné služby“ z akýchkoľvek dôvodov v lehote do 14 dní), ovplyvnilo by to rozhodnutie vášho podniku vstúpiť na iné trhy v rámci EÚ?**

## Povzbudilo by to môj podnik vstúpiť na iné trhy v rámci EÚ

## Nemalo by to zásadný vplyv na moje rozhodnutie vstúpiť na iné trhy v rámci EÚ

## Odradilo by to môj podnik od vstupu na iné trhy v rámci EÚ

## Neviem

**9. Odhadnite zdroje, ktoré by ste asi museli investovať, aby ste zabezpečili dodržiavanie práva na odstúpenie od zmluvy pri „bezplatných“ online službách.**

Môžete uviesť pracovný čas alebo sumu v eurách, prípadne oboje, ak vám vzniknú personálne a iné náklady.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Pracovné dni**  **(ekvivalent plného pracovného času)** | **Suma v EUR** |
| Jednorazové náklady |  |  |
| Ročné pravidelné/bežné náklady |  |  |

Jednorazové náklady: Odhadnite jednorazové zdroje, ktoré by ste potrebovali investovať, aby ste zabezpečili dodržiavanie tohto nového predpisu. [napr. kontrola dodržiavania nových predpisov a s tým spojené prispôsobenie obchodných postupov (napr. aktualizácia webového sídla), náklady na právnu/technickú pomoc]

Pravidelné náklady: Odhadnite zdroje, ktoré by ste potrebovali investovať pravidelne na dodržiavanie tohto nového predpisu. (napr. správa aktualizovaného webového sídla)

*(Poznámka: Uveďte počet pracovných dní, pričom 1 pracovný deň predstavuje 8 hodín pracovného času. Nezapočítajte pracovný čas na preklad. Ak nebol potrebný žiadny pracovný čas, uveďte „0“.)*

**10.** **Odhadnite úsporu, ktorú by vám prinieslo právo odstúpiť od zmluvy pri „bezplatných“ online službách.**

Môžete uviesť pracovný čas alebo sumu v eurách, prípadne oboje, ak vám vzniknú personálne a iné náklady.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Pracovné dni**  **(ekvivalent plného pracovného času)** | **Suma v EUR** |
| Jednorazové úspory |  |  |
| Ročné pravidelné/bežné úspory |  |  |

Jednorazové úspory: Odhadnite jednorazové zdroje, ktoré by ste ušetrili vďaka novému predpisu [napr. nemusieť kontrolovať dodržiavanie rôznych predpisov a s tým spojené prispôsobenie obchodných postupov (aktualizácia webového sídla), náklady na právnu/technickú pomoc]

Pravidelné úspory: Odhadnite pravidelné zdroje, ktoré by ste ušetrili vďaka novému predpisu. (napr. správa aktualizovaného webového sídla)

*(Poznámka: Uveďte počet pracovných dní, pričom 1 pracovný deň predstavuje 8 hodín pracovného času. Nezapočítajte pracovný čas na preklad. Ak nebol potrebný žiadny pracovný čas, uveďte „0“.)*

**11. K odpovediam môžete uviesť vysvetlenie a komentáre.**

|  |
| --- |
|  |