

# KÓDEX EÚ PRÁV V ONLINE PROSTREDÍ



## **DOPLŇUJÚCA VÝHRADA**

Ani Európska komisia, ani žiadna osoba konajúca v mene Komisie nie je zodpovedná za prípadné použitie informácií uvedených ďalej.

Úrad pre vydávanie publikácií Európskej únie – Luksemburg

ISBN 978-92-79-26535-8  
doi:10.2759/9373

© Európska únia 2012

Reprodukcia povolená za predpokladu uvedenia zdroja

# KÓDEX EÚ

## PRÁV V ONLINE PROSTREDÍ

### O tomto kódexe:

Tento kódex je kompiláciou základného súboru práv a zásad ukotvených v právnych predpisoch EÚ, ktoré chránia občanov EÚ pri prístupe k online sieťam a službám a ich využívaní.

Tieto práva a zásady nie sú vždy samozrejmé, pretože sa nevzťahujú výlučne na digitálne prostredie a uvádzajú sa v rôznych smerniciach, nariadeniach a dohovoroch týkajúcich sa oblasti elektronických komunikácií, elektronického obchodu a ochrany spotrebiteľov. Navyše sú v mnohých prípadoch predmetom minimálnej harmonizácie, čo znamená, že členské štáty môžu ísť nad rámec minimálnych noriem, ktoré vyžadujú právne predpisy EÚ. Preto sa teda mohlo stať, že niektoré členské štáty pri transpozícii smerníc do vnútroštátnych právnych predpisov zaviedli vyššiu úroveň ochrany než je úroveň stanovená v samotných smerniciach EÚ. Príkladom takejto situácie sú niektoré časti legislatívy o ochrane spotrebiteľov.

Väčšina týchto práv síce nie je nová, mnohí online spotrebiteľia však o nich nemusia byť informovaní, pretože tento právny rámec je veľmi komplexný. To je dôvodom, prečo sa zostavil tento kódex: jeho účelom je informovať občanov o ich minimálnych právach a zásadách, ktoré sú uznané v právnych predpisoch EÚ, keď vstupujú do online prostredia, nachádzajú sa v ňom a realizujú nákupy a využívajú služby v ňom.

V tomto kódexe sa nevytvárajú žiadne nové práva. Je kompiláciou platných práv a zásad.

Kódex ako taký nemožno presadzovať, presadzujú sa však konkrétne práva a zásady v rámci právnych nástrojov, z ktorých vyplývajú.

## **Obsah**

### **ODDIEL I: Práva a zásady uplatniteľné pri prístupe k službám online a ich využívaní**

Kapitola 1: Prístup k sieťam a službám elektronických komunikácií

Kapitola 2: Prístup k službám a aplikáciám podľa vlastného výberu

Kapitola 3: Nediskriminácia pri prístupe k službám poskytovaným online

Kapitola 4: Ochrana súkromia, osobných údajov a bezpečnosť

### **ODDIEL II : Práva a zásady uplatniteľné pri nakupovaní tovaru a získavaní spoplatnených služieb online**

Kapitola 5: Informácie, ktoré sa majú poskytnúť pred uzatvorením zmluvy v online prostredí

Kapitola 6: Včasné, zrozumiteľné a úplné informácie pri uzatváraní zmlúv

Kapitola 7: Spravodlivé zmluvné podmienky

Kapitola 8: Ochrana pred nekalými praktikami

Kapitola 9: Dodanie tovaru a poskytnutie služieb bez chýb a v náležitej lehote

Kapitola 10: Odstúpenie od zmluvy

### **ODDIEL III: Práva a zásady, z ktorých vám v prípade sporu vyplýva ochrana**

Kapitola 11: Prístup k spravodlivosti a riešenie sporov

## ODDIEL 1

### Práva a zásady uplatniteľné pri prístupe k službám online a ich využívaní

#### Kapitola 1: Prístup k sieťam a službám elektronických komunikácií<sup>1</sup>

- (1) Všetci v EÚ musia mať možnosť prístupu k minimálnemu súboru služieb elektronických komunikácií dobrej kvality za finančne dostupnú cenu. Táto zásada je známa aj ako **zásada „univerzálnej služby“**.

Vzhľadom na právo na prístup k internetu, všetkým opodstatneným žiadostiam o pripojenie k verejnej komunikačnej sieti v určitom mieste musí vyhovieť minimálne jeden operátor.

Takéto pripojenie musí podporovať hlasové, faxové a dátové komunikácie pri rýchlostiach prenosu údajov dostatočných na to, aby umožnili fungujúci prístup k internetu a poskytovanie hlasových telefonických služieb.

To sa vzťahuje aj na koncových **používateľov so zdravotným postihnutím**, ktorí musia mať k dispozícii prístup a výber rovnocenný s prístupom a výberom k dispozícii pre väčšinu spotrebiteľov.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Kľúčové slová: univerzálna služba, rovnocennosť prístupu pre používateľov so zdravotným postihnutím

<sup>2</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2002/22/ES zo 7. marca 2009 o univerzálnej službe a právach užívateľov týkajúcich sa elektronických komunikačných sietí a služieb (smernica o univerzálnej službe) v znení zmien a doplnení smernice 2009/136/ES, články 1, 3, 23a.

## Kapitola 2: Prístup k službám a aplikáciám podľa vlastného výberu<sup>3</sup>

- (1) Každý v EÚ musí mať možnosť prístupu k akýmkoľvek informáciám, možnosť šíriť akékoľvek informácie a využívať akékoľvek aplikácie a služby podľa vlastného výberu prostredníctvom sietí elektronických komunikácií.

V tejto súvislosti sa dodržiavajú **základné práva a slobody** fyzických osôb, ktoré zaručuje Charta základných práv Európskej únie, Európsky dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd a všeobecné zásady právnych predpisov EÚ.

Z tohto dôvodu by akékoľvek opatrenie vzťahujúce sa na prístup spotrebiteľov k službám a aplikáciám alebo na ich využívanie, ktoré by mohlo obmedziť uvedené základné práva a slobody, mohol členský štát zaviesť len v tom prípade, ak by bolo vhodné, primerané a potrebné v demokratickej spoločnosti<sup>4</sup>.

- (2) Regulačné orgány v oblasti elektronických komunikácií musia podporovať možnosť pre každého v EÚ mať prístup k akýmkoľvek informáciám, šíriť akékoľvek informácie a využívať akékoľvek aplikácie a služby podľa vlastného výberu. Táto povinnosť je známa aj ako zásada „**otvoreného a neutrálneho charakteru internetu**“<sup>5</sup>.

Predmetné regulačné orgány majú právomoc v prípade problémov stanoviť **požiadavky na minimálnu kvalitu služby** s cieľom zachovať otvorenosť internetu. Aby nedochádzalo k zhoršovaniu služieb a obmedzovaniu alebo spomaľovaniu prevádzky v sieťach, členské štáty zabezpečia, aby národné regulačné orgány mohli podniku alebo podnikom poskytujúcim verejné komunikačné siete stanoviť požiadavky na minimálnu kvalitu služby<sup>6</sup>.

- (3) **Každý spotrebiteľ so zdravotným postihnutím** musí mať k dispozícii výber poskytovateľov elektronických komunikácií a služieb, ktoré sú dostupné pre väčšinu spotrebiteľov<sup>7</sup>.

Poskytovateľom audiovizuálnych mediálnych služieb sa odporúča, aby pre **spotrebiteľov so zrakovým či sluchovým postihnutím** zabezpečili, aby sa im postupne sprístupňovali programy, napr. filmy, športové podujatia, situačné komédie, dokumentárne filmy, programy pre deti či pôvodné televízne inscenácie, ako aj komerčné oznamy<sup>8</sup>.

---

<sup>3</sup> Kľúčové slová: základné práva, voľný prístup k internetu, otvorený a neutrálny charakter internetu, minimálna kvalita služby, rovnocennosť vo výbere pre používateľov so zdravotným postihnutím, postupný prístup pre ľudí so sluchovým a zrakovým postihnutím, ochrana maloletých, ochrana proti podnecovaniu k nenávisti na základe rasy, pohlavia, náboženstva alebo národnosti.

<sup>4</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2002/21/ES zo 7. marca 2002 o spoločnom regulačnom rámci pre elektronické komunikačné siete a služby (rámcová smernica), v znení zmien a doplnení smernice 2009/140/ES a nariadenia č. 544/2009, článok 1 ods. 3a.

<sup>5</sup> Smernica 2002/21/ES (rámcová smernica), článok 8 ods. 4 písm. g).

<sup>6</sup> Smernica 2002/22/ES (smernica univerzálnej služby), článok 22 ods. 3.

<sup>7</sup> Smernica 2002/22/ES (smernica univerzálnej služby), článok 22.

<sup>8</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2010/13/EÚ z 10. marca 2010 o koordinácii niektorých ustanovení upravených zákonom, iným právnym predpisom alebo správnym opatrením v členských štátoch týkajúcich sa poskytovania audiovizuálnych mediálnych služieb (smernica o audiovizuálnych mediálnych službách), článok 7.

Táto povinnosť platí bez ohľadu na druh služby a platformu, prostredníctvom ktorej sa poskytuje, pokiaľ táto platforma funguje na základe sietí elektronických komunikácií, čo znamená, že sa na nej poskytujú aj audiovizuálne mediálne služby zakúpené online.

- (4) Na **maloletých sa vzťahuje ochrana** pred audiovizuálnymi mediálnymi programami a komerčnými oznamami, ktoré môžu vážnym spôsobom nepriaznivo ovplyvniť ich fyzický, mentálny a morálny vývoj. Takýto obsah sa v EÚ môže online sprístupniť len na výlučnú žiadosť a len takým spôsobom, pri ktorom sa zabezpečí, aby maloleté osoby takéto služby za bežných okolností nepočuli, ani nevideli<sup>9</sup>.
- (5) **Podnecovanie k nenávisti** na základe rasy, pohlavia, náboženstva alebo národnosti v audiovizuálnych mediálnych službách je zakázané. Vlády musia zabezpečiť, aby ani audiovizuálne mediálne programy, ani audiovizuálne komerčné oznamy poskytované online neobsahovali žiadne takéto podnecovanie<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> Smernica 2010/13/EÚ (smernica o audiovizuálnych mediálnych službách), článok 12.

<sup>10</sup> Smernica 2010/13/EÚ (smernica o audiovizuálnych mediálnych službách), článok 6.

### Kapitola 3: Nediskriminácia pri prístupe k službám poskytovaným online<sup>11</sup>

- (1) Spotrebiteľom, ktorí majú záujem získať **online služby**<sup>12</sup> v inom členskom štáte, obchodníci poskytujú prístup k **verejným informáciám o podmienkach prístupu**.
- (2) Spotrebiteľom **sa nemôže zamietnuť prístup k online službám** na základe toho, v ktorom členskom štáte majú bydlisko, výnimkou je situácia, keď je takéto zamietnutie opodstatnené objektívnymi kritériami.<sup>13</sup> Pokiaľ je to možné, obchodníci informujú spotrebiteľov o dôvodoch neposkytovania služby na určitých územiach prostredníctvom informácií, ktoré sprístupňujú širokej verejnosti. Ak to nie je možné, poskytujú takéto informácie na žiadosť spotrebiteľa.
- (3) Keď sa spotrebiteľia usilujú o prístup k službám v online prostredí, poskytovatelia služieb **neuplatňujú menej výhodné podmienky prístupu k službe** pre spotrebiteľov na základe toho, v ktorom členskom štáte majú bydlisko, výnimkou je situácia, keď je rozdiel opodstatnený objektívnymi kritériami.<sup>14</sup> Na žiadosť spotrebiteľa obchodníci vynaložia maximálne úsilie na to, aby informovali spotrebiteľov o opodstatnení rozdielneho zaobchádzania so spotrebiteľmi.

---

<sup>11</sup> Kľúčové slová: nediskriminácia na základe miesta bydliska, rovnaký prístup k online službám na celom území EÚ, rovnaké zaobchádzanie so spotrebiteľmi v online prostredí.

<sup>12</sup> Táto zásada platí len v prípade služieb (nie tovaru).

<sup>13</sup> Pracovný dokument útvarov Komisie, ktorého účelom je poskytnúť usmernenie vzhľadom na uplatňovanie článku 20 ods. 2 smernice 2006/123/ES o službách na vnútornom trhu (smernica o službách). Tieto usmernenia objasňujú spôsob, akým by sa malo vykonávať posudzovanie jednotlivých prípadov s cieľom určiť, či objektívne kritériá môžu opodstatniť daný rozdiel v zaobchádzaní so spotrebiteľmi.

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/docs/services-dir/implementation/report/SWD\\_2012\\_146\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/implementation/report/SWD_2012_146_en.pdf)

<sup>14</sup> Pozri poznámku pod čiarou 13.

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/docs/services-dir/implementation/report/SWD\\_2012\\_146\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/implementation/report/SWD_2012_146_en.pdf)



## Kapitola 4: Ochrana súkromia, osobných údajov a bezpečnosť<sup>15</sup>

- (1) Ochrana osobných údajov je základným právom, ktoré je ukotvené aj v Lisabonskej zmluve. V Charte základných práv Európskej únie sa stanovuje, že „každý má právo na ochranu osobných údajov, ktoré sa ho týkajú. Tieto údaje musia byť riadne spracované na určené účely na základe súhlasu dotknutej osoby alebo na inom oprávnenom základe ustanovenom zákonom. Každý má právo na prístup k zhromaždeným údajom, ktoré sa ho týkajú, a právo na ich opravu.“<sup>16</sup>

Každá osoba má právo na primeranú **ochranu svojich osobných údajov**.<sup>17</sup> Spracovanie osobných údajov musí byť nevyhnutné, spravodlivé, zákonné a primerané. Údaje, ktoré jednotlivci poskytujú priamo či nepriamo sa nesmú použiť na iné než pôvodne zamýšľané účely. Nesmú sa ani svojvoľne postúpiť subjektom, s ktorými osoba z vlastnej iniciatívy nenadviazala kontakt. Tieto práva platia pre všetkých, bez ohľadu na národnosť či miesto bydliska. Ak vnútroštátna legislatíva umožňuje spracúvanie osobných údajov odhaľujúcich etnickú príslušnosť, politické názory, náboženské alebo filozofické presvedčenie, členstvo v odboroch, ako aj spracúvanie osobných údajov týkajúcich sa zdravotného stavu či sexuálneho života, je povolené len na základe výslovného súhlasu dotknutej osoby.<sup>18</sup>

- (2) Osoby majú právo **získavať informácie** od ľudí a spoločností, ktoré majú v držbe niektoré z ich osobných údajov vo svojich spisoch, napríklad v podobe webových stránok, databáz, poskytovateľa služby („kontrolóri údajov“) atď. a majú právo údaje **opraviť alebo vymazať**, ak sú neúplné alebo nesprávne:

- kontrolóri údajov sú povinní **zákazníkov informovať o tom, že o nich zhromažďujú osobné údaje**,
- jednotlivci majú právo poznať **meno kontrolóra**, plánované použitie spracovávaných údajov, a vedieť, komu sa údaje môžu postúpiť,
- **jednotlivci majú právo opýtať sa kontrolóra údajov, či o nich spracúva osobné údaje**,
- jednotlivci majú právo na poskytnutie kópie údajov, ktoré sa na nich vzťahujú, a to v zrozumiteľnej podobe,
- jednotlivci majú právo požiadať o zrušenie, zablokovanie alebo vymazanie neúplných, nesprávnych alebo nezákonne získaných údajov. Majú aj právo vzniesť námietky voči spracúvaniu osobných údajov.

- (3) Jednotlivci majú právo na to, aby sa na nich nevzťahovalo rozhodnutie, ktorého dôsledkom sú právne účinky, ktoré sa ich týkajú alebo ktoré majú na nich podstatný vplyv, a ktoré je založené výhradne na automatizovanom spracúvaní údajov určených

---

<sup>15</sup> Kľúčové slová: ochrana súkromia, ochrana údajov, bezpečnosť, osobné údaje.

<sup>16</sup> Zmluva o fungovaní Európskej únie, článok 16. Charta základných práv Európskej únie, článok 8.

<sup>17</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 95/46/ES z 24. októbra 1995 o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov a voľnom pohybe týchto údajov, články 6 a 12.

<sup>18</sup> Smernica 95/46/ES Európskeho parlamentu a Rady z 24. októbra 1995 o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov a voľnom pohybe týchto údajov, článok 8.

na posúdenie určitých osobných aspektov, ktoré sa ich týkajú, ako je ich výkonnosť v práci, úverová dôveryhodnosť, spoľahlivosť, správanie, atď.<sup>19</sup>.

(4) Tieto práva platia aj v online prostredí, spolu s týmito dodatočnými právami jednotlivcov<sup>20</sup>:

- byť plne informovaný o skutočnosti, že webová stránka ukladá a získava informácie z ich koncových zariadení alebo chce sledovať stopu, ktorú zanechávajú pri surfovaní na internete, pričom tak nemôže robiť bez ich súhlasu,
- dôvernosť ich komunikácií v online prostredí (napr. elektronickej pošty),
- byť upovedomený o tom, ak došlo k ohrozeniu ich osobných údajov v držbe poskytovateľa internetových služieb, napr. sa stratili alebo boli odcudzené a je pravdepodobné, že ich súkromie tým bude negatívne ovplyvnené.
- nedostávať nevyžiadané komerčné oznamy (známe pod názvom „spam“), výnimkou je prípad, ak dali súhlas na zasielanie takýchto správ na svoju adresu.

## ODDIEL II

---

<sup>19</sup> Smernica 95/46/ES Európskeho parlamentu a Rady z 24. októbra 1995 o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov a voľnom pohybe týchto údajov, článok 15.

<sup>20</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2002/58/ES z 12. júla 2002 týkajúca sa spracovávania osobných údajov a ochrany súkromia v sektore elektronických komunikácií (smernica o súkromí a elektronických komunikáciách) v znení zmien a doplnení smernice 2006/24/ES a smernice 2009/136/ES, články 4, 5 a 13.

## Kapitola 5: Informácie, ktoré sa majú poskytnúť pred uzatvorením zmluvy v online prostredí<sup>21</sup>

- (1) Všetci spotrebiteľia v EÚ majú právo na jednoznačné, správne a zrozumiteľné kľúčové informácie od obchodníka o výrobku alebo službe pred tým, než uskutočnia nákup v online prostredí.

Tieto informácie musia zahŕňať hlavné črty výrobku, cenu vrátane dane, ceny za dodanie, podmienky platby, dodania tovaru alebo výkonu služby, totožnosť a fyzickú adresu obchodníka, existenciu práva na stiahnutie alebo zrušenie objednávky (pri výrobkoch, pri ktorých toto právo existuje), obdobie, počas ktorého platí ponuka alebo cena a prípadne aj minimálnu dobu trvania zmluvy.<sup>22</sup> Pokiaľ sa zmluvy neuzatvárajú výlučne prostredníctvom výmeny elektronickej pošty alebo rovnocenných jednotlivých správ, predmetné informácie musia zahŕňať aj rôzne technické kroky, ako postupovať pri uzatváraní zmluvy, bez ohľadu na to, či sa zmluva archivuje a bude prístupná, technické prostriedky na zisťovanie a opravu vstupných chýb, ako aj údaj, v akých jazykoch je možné zmluvu uzatvoriť<sup>23</sup>.

Keď zákazník vykoná objednávku online, má právo na zaslanie potvrdenia prijatia objednávky bez neopodstatneného omeškania, a to v elektronickej podobe<sup>24</sup>.

- (2) Právo na kľúčové informácie v dostatočnom predstihu pred tým, než by bol zákazník viazaný akoukoľvek zmluvou na diaľku či ponukou, platí aj v prípade finančných služieb vrátane služieb bankovej, úverovej, poisťovej, osobnej dôchodkovej, investičnej alebo platobnej povahy. **Informácie by sa mali poskytovať jasným a zrozumiteľným spôsobom a mali by zahŕňať podrobnosti o poskytovateľovi služby** a hlavné črty finančnej služby, teda cenu vrátane všetkých daní, podmienky platby či úpravy výkonu. Poskytovatelia služby by svojich zákazníkov mali rovnako informovať o ich zmluvných právach - napr. právo odstúpiť od zmluvy alebo predčasne zmluvu ukončiť, ako aj o možných krokoch v prípade problému.

Z praktických dôvodov sa môže zákazníkovi pri finančných službách poskytovať obmedzený súbor informácií v rámci telefonickej komunikácie s poskytovateľom finančných služieb a ak sa na ich žiadosť zmluva uzatvára online. Úplné informácie sa v takom prípade musia poskytnúť okamžite po uzavretí zmluvy<sup>25</sup>.

<sup>21</sup> Kľúčové slová: informácie, ktoré sa majú poskytnúť pred uzavretím zmluvy, informácie, ktoré sa majú poskytnúť pred online nákupom, informácie, ktoré sa majú poskytnúť pred uzavretím zmluvy na diaľku, informácie o finančných službách pri uzatváraní zmluvy online, zavádzajúca porovnávajúca reklama.

<sup>22</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES z 20. mája 1997 o ochrane spotrebiteľa vzhľadom na zmluvy na diaľku, článok 4. \*\* Od 13. júna 2014 túto smernicu nahradí smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov, ktorou sa zmenia požiadavky týkajúce sa informácií, ktoré treba poskytnúť pred uzavretím zmlúv.

<sup>23</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2000/31/ES z 8. júna 2000 o určitých právnych aspektoch služieb informačnej spoločnosti na vnútornom trhu, najmä o elektronickej obchode (smernica o elektronickej obchode), článok 10.

<sup>24</sup> Smernica 2000/31/ES o elektronickej obchode, článok 11.

<sup>25</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2002/65/ES z 23. septembra 2002 o poskytovaní finančných služieb spotrebiteľom na diaľku a o zmene a doplnení smernice Rady 90/619/EHS a smerníc 97/7/ES a 98/27/ES, článok 3.

## **Kapitola 6: Včasné, zrozumiteľné a úplné informácie pri uzatváraní zmlúv<sup>26</sup>**

- (1) Každý **online spotrebiteľ**, ktorý v EÚ uzatvára zmluvu, má právo na **jednoduchý, priamy a stály prístup** k minimálne jednému menu/názvu a fyzickej adrese poskytovateľa, adrese elektronickej pošty alebo webovej stránke, obchodnému registru, v ktorom je zapísaný poskytovateľ aj so svojim registračným číslom, profesijným

---

<sup>26</sup> Kľúčové slová: kľúčové informácie, podrobné informácie pri uzatváraní zmlúv, právo na informácie.

titulom a profesijnou organizáciou, v ktorej je zaregistrovaný, prípadne k podrobným údajom o DPH a akýmkoľvek iným údajom, ktoré umožňujú rýchle a účinné nadviazanie kontaktu s poskytovateľom<sup>27</sup>. Rovnako musí mať prístup ku kódexom správania, ktoré poskytovateľ služby dodržiava, a k zmluvným a všeobecným podmienkam, a to takým spôsobom, aby si ich mohol uložiť a reprodukovat' (vytlačit'). Toto právo neplatí vtedy, keď sa zmluvy uzatvárajú výlučne prostredníctvom výmeny elektronickej pošty alebo rovnocenných jednotlivých správ<sup>28</sup>.

- (2) Každý spotrebiteľ má po objednaní tovaru či služieb právo na **potvrdenie kľúčových prvkov zmluvy** v písomnej forme alebo v podobe trvácneho média (napr. elektronickej pošta). Tieto informácie sa musia poskytnúť najneskôr v čase dodania tovaru a pri poskytovaní služby dostatočne včas pri jej výkone. Obchodník však nie je povinný zopakovať informácie, ktoré už raz poskytol.

Potvrdenie musí vždy obsahovať informácie o tom, za akých podmienok a akým spôsobom spotrebiteľ môže od zmluvy odstúpiť, adresu, kam spotrebiteľ môže zaslať svoju sťažnosť, informácie o službách po realizácii predaja a existujúcich zárukách a v prípade zmlúv vzťahujúcich sa na obdobie dlhšie než jeden rok či zmlúv na neurčitú dobu aj podmienky, za akých možno zmluvu vypovedať<sup>29</sup>.

- (3) Po uzavretí zmluvy o finančných službách majú online spotrebiteľia právo získať v dostatočnom predstihu (pred tým, než budú viazaní zmluvou na diaľku) **podrobné informácie o podmienkach zmluvy**, teda charakteristiku služieb, cenu a podmienky platby a úpravy jej výkonu. Poskytovatelia služby by svojich zákazníkov mali rovnako informovať o ich zmluvných právach, teda ako odstúpiť od zmluvy alebo predčasne zmluvu ukončiť, poskytnúť im informácie o existujúcich službách po realizácii predaja a zárukách, ako aj o možných krokoch v prípade problému<sup>30</sup>.

- (4) **Odberatelia elektronickej komunikačnej služby** vrátane služieb používaných na poskytovanie služieb informačnej spoločnosti majú **právo na informácie** od poskytovateľa napr. na informácie o platných cenách, sadzbách a poplatkoch vrátane možnosti voľby sadzby a balíkov, informácie o štandardných podmienkach prístupu k poskytovanej službe a jej využívania, ako aj o kvalite služby. Navyše odberateľom so zdravotným postihnutím sa pravidelne poskytujú informácie o produktoch a službách koncipovaných osobitne pre nich<sup>31</sup>.

- (5) Každý spotrebiteľ má právo pred realizáciou platby online **získať všetky relevantné údaje o platbe**, predovšetkým podmienky služby vrátane informácií o poskytovateľovi platobnej služby zodpovednom za transakciu, informácie o črtách platobnej služby a času na spracovanie platby, informácie o poplatkoch za transakciu a právach na vrátenie platby, informácie o dodatočných poplatkoch, ktoré obchodník vyžaduje, či o zľavách, ktoré umožňuje.

---

<sup>27</sup> Smernica 2000/31/ES o elektronickej obchode, článok 5. Smernica 2010/13/EÚ (smernica o audiovizuálnych mediálnych službách), článok 5.

<sup>28</sup> Smernica 2000/31/ES o elektronickej obchode, článok 10.

<sup>29</sup> Smernica 1997/7/ES o predaji na diaľku, článok 5.

<sup>30</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2002/65/ES z 23. septembra 2002 o poskytovaní finančných služieb spotrebiteľom na diaľku, článok 5.

<sup>31</sup> Smernica 2002/22/ES (smernica univerzálnej služby), články 10, 21 a 22.

Po každej platobnej transakcii sa spotrebiteľovi zasiela potvrdenie, ktoré obsahuje minimálne sumu nákupu, dátum transakcie a podrobný rozpis prípadných poplatkov.<sup>32</sup>

## **Kapitola 7: Spravodlivé zmluvné podmienky<sup>33</sup>**

- (1) Na každého spotrebiteľa v EÚ, teda aj v digitálnom prostredí, sa vzťahuje **ochrana proti nespravodlivým štandardným zmluvným podmienkam** obchodníkov, ktoré by vytvárali **neopodstatnenú nerovnováhu** v neprospech spotrebiteľa. Ak zmluva

---

<sup>32</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2007/64/ES z 13. novembra 2007 o platobných službách na vnútornom trhu, články 37, 38, 42, 46 a 47.

<sup>33</sup> Ochrana pred nespravodlivými zmluvnými podmienkami, minimálne štandardné zmluvné podmienky, rovnaké poplatky bez ohľadu na miesto bydliska.

obsahuje takéto podmienky, spotrebiteľ nimi nie je viazaný, hoci samotná zmluva zostáva v platnosti. K nespravodlivým podmienkam patria<sup>34</sup>:

- zmluvné podmienky, s ktorými spotrebiteľ nemal príležitosť sa oboznámiť pred uzavretím zmluvy, ale ktorými je viazaný,
  - zmluvné podmienky, ktoré vylučujú právo spotrebiteľa vykonať právne kroky alebo uplatniť iné zákonné opravné prostriedky, alebo spotrebiteľovi bránia si toto právo uplatniť (napr. tak, že spotrebiteľom ukladajú povinnosť spory riešiť výlučne rozhodcovským konaním),
  - zmluvné podmienky, pri ktorých sa automaticky predlžuje zmluva na dobu určitú, keď lehota na to, aby spotrebiteľ vyjadril svoje želanie nepredĺžiť zmluvu, je neopodstatnene krátka,
  - zmluvné podmienky, ktoré umožňujú výrazný cenový nárast bez toho, aby spotrebiteľ mal právo zmluvu vypovedať.
- (2) Spotrebiteľ má právo na zmluvné podmienky **formulované jednoducho a zrozumiteľne**, a to aj v online prostredí. Keď existuje pochybnosť o zmysle podmienky, prednosť má výklad najpriaznivejší pre spotrebiteľa<sup>35</sup>.
- (3) Odberatelia **elektronických komunikačných služieb** majú právo na **minimálne štandardné zmluvné podmienky** so spoločnosťami poskytujúcimi prístup k internetu. Takisto majú právo byť informovaní v dostatočnom predstihu, ak poskytovateľ služby plánuje zmluvu zmeniť a doplniť, ako aj právo od zmluvy odstúpiť bez toho, aby boli penalizovaní, keď nechcú prijať nové podmienky. Ďalej majú možnosť uzavrieť zmluvu o prístupe na internet na maximálne 12 mesačné obdobie a nie sú povinní uzatvárať zmluvy na prvotné obdobie dlhšie než 24 mesiacov<sup>36</sup>.
- (4) Pri **platbe online** za tovar a služby platia **rovnaké poplatky** za transakciu v eurách bez ohľadu na to, či sa obchodník nachádza v krajine spotrebiteľa alebo v inom členskom štáte EÚ. Toto pravidlo sa vzťahuje na platby (v eurách) prostredníctvom kreditových (bankových) prevodov, inkaso a platby kreditnou kartou<sup>37</sup>.

## Kapitola 8: Ochrana pred nekalými praktikami<sup>38</sup>

---

<sup>34</sup> Smernica Rady 93/13/EHS z 5. apríla 1993 o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách, článok 3 a príloha.

<sup>35</sup> Smernica Rady 93/13/EHS z 5. apríla 1993 o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách, článok 5.

<sup>36</sup> Smernica 2002/22/ES (smernica univerzálnej služby), články 20, 21 a 30.

<sup>37</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 924/2009 zo 16. septembra 2009 o cezhraničných platbách v Spoločenstve, článok 3.

<sup>38</sup> Kľúčové slová: nekalé obchodné praktiky, neprimerané prekážky, zavádzajúci marketing, agresívne praktiky, zneužívajúce obchodné praktiky.

- (1) Všetci spotrebiteľia vrátane digitálnych spotrebiteľov majú právo buď podať sťažnosť vnútroštátnym orgánom presadzovania práva<sup>39</sup> alebo podniknúť právne kroky voči obchodníkovi v EÚ, ktorý využíva **nekalé obchodné praktiky**.

Napríklad po nákupe online nemožno spotrebiteľov postaviť pred **obťažné alebo neprimerané nezmluvné prekážky** (napr. povinnosť vyplniť veľký počet formulárov alebo nutnosť zavolať na určité telefónne číslo, ak telefonát nik neprijíma) so zámerom znemožniť im ukončiť zmluvu alebo prejsť na iný produkt či k inému obchodníkovi<sup>40</sup>.

- (2) Spotrebiteľom sa **nesmú poskytnúť zavádzajúce informácie a nemožno ich vystaviť agresívnemu marketingu**, a toto pravidlo platí aj pre digitálne prostredie. Všetky tvrdenia obchodníkov EÚ musia byť pravdivé, zrozumiteľné, presné a fundované, aby spotrebiteľia na ich základe mohli dospieť k informovaným a zmysluplným rozhodnutiam<sup>41</sup>. V porovnávacej reklame sa musí porovnávať tovar alebo služby, ktoré sú určené na rovnaký účel alebo naplňajú rovnakú potrebu, pričom sa musí objektívne porovnať materiál a relevantné, overiteľné a reprezentatívne črty tovaru či služieb<sup>42</sup>.

Príklady nekalých obchodných praktík:

- obchodníci nesmú predostrieť ponuku na nákup produktov za určitú sumu, ak potom buď odmietnu objednávku prijať alebo ju doručiť v náležitej lehote so zámerom propagovať iný výrobok (reklama typu „nalákať a zmeniť“),
- obchodník nesmie produkt opísať ako „grátis“, „zadarmo“, „bez poplatku“ alebo podobne, ak spotrebiteľ musí zaplatiť akékoľvek iné poplatky okrem nevyhnutných nákladov spojených s reakciou na obchodnú prax a vyzdvihnutím tovaru alebo zaplatením za jeho doručenie<sup>43</sup>.
- od spotrebiteľov sa nesmie žiadať, aby zaplatili za nevyžiadané produkty, ktoré im dodal obchodník, ani aby ich vrátili (tzv. zotrvačný predaj).

- (3) Na spotrebiteľov, ktorí online nakupujú produkty vrátane **finančných služieb**, sa vzťahuje ochrana pred zneužívajúcimi marketingovými praktikami, ktorých účelom je donútiť spotrebiteľov kúpiť si niečo, o čo nežiadali. Rovnako sa na nich vzťahuje ochrana pred inými praktikami, napríklad nevyžiadanými telefonátmi či elektronickými správami<sup>44</sup>.

## Kapitola 9: Dodanie tovaru a poskytnutie služieb bez chýb a v náležitej lehote<sup>45</sup>

<sup>39</sup> Zoznam príslušných orgánov sa nachádza na tejto stránke: [http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons\\_networks\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm).

<sup>40</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, článok 9.

<sup>41</sup> Smernica 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách podnikateľov, články 6 až 9.

<sup>42</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2006/114/ES z 12. decembra 2006 o klamlivej a porovnávacej reklame, článok 5.

<sup>43</sup> Smernica 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách podnikateľov, príloha 1. Príklady nekalých obchodných praktík.

<sup>44</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, príloha I.

<sup>45</sup> Kľúčové slová: prijatie tovaru/služieb, oprava alebo náhrada, vrátenie finančných prostriedkov, zníženie ceny.



- (1) Obchodník musí všetkým spotrebiteľom v EÚ **dodať tovar alebo poskytnúť služby** objednané online do **lehoty 30 dní**, pokiaľ sa nedohodli na inej lehote. Ak obchodník tovar nedodal či služby neposkytol v tejto lehote, spotrebiteľ má nárok na vrátenie zaplatenej sumy<sup>46</sup>.
- (2) Spotrebiteľia môžu žiadať o **opravu alebo bezplatnú náhradu** tovaru, ak im bol doručený chybný výrobok alebo ak nezodpovedá tovaru, ktorí si objednali. Obchodník musí tovar opraviť alebo nahradiť v náležitej lehote tak, aby spotrebiteľom vznikli čo najmenšie nepríjemnosti.

Ak obchodník tovar neopraví alebo nenahradí v náležitej lehote, spotrebiteľia môžu žiadať o **vrátenie sumy alebo zníženie ceny**. Doba trvania právnej záruky je minimálne dva roky od dodania tovaru, pričom však po uplynutí šiestich mesiacov spotrebiteľ musí dokázať, že chyba na tovare existovala už v čase jeho dodania. Do šiestich mesiacov od vykonania dodávky sa vychádza z predpokladu, že chyba existovala v čase dodania, pokiaľ predajca nedokáže opak<sup>47</sup>.

Ak výrobca alebo predajca poskytuje obchodné záruky alebo garancie a v rámci nich prisľub bezplatnej opravy alebo náhrady v určitej lehote, spotrebiteľ online sa môže obrátiť aj na osobu ponúkajúcu takúto záruku.

- (3) Spotrebiteľia v EÚ majú právo na to, aby poskytovatelia platobnej služby ich **platobné transakcie** online spracúvali **v rámci prísnych obmedzení**. Pravidlom je, že suma transakcie sa pripíše na účet príjemcu platby najneskôr nasledujúci pracovný deň. Výnimky sa vzťahujú na priame debetné platby (ktoré sa realizujú v dohodnutý deň) a platby, v prípade ktorých bol vydaný príkaz na úhradu v papierovej podobe (jeden dodatočný deň na spracovanie)<sup>48</sup>.
- (4) V prípade neautorizovanej platobnej transakcie (napr. chyba obchodníka, banky alebo pokus o podvod, ktorý nesúvisí s platiteľom), platiteľ má právo na **okamžité vrátenie** plnej sumy transakcie zo strany poskytovateľa platobnej služby<sup>49</sup>.

---

<sup>46</sup> Smernica 97/7/ES o ochrane spotrebiteľa vzhľadom na zmluvy na diaľku, článok 7. Od 13. júna 2014 túto smernicu nahradí smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov.

<sup>47</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES z 25. mája 1999 o určitých aspektoch predaja spotrebného tovaru a záruk na spotrebný tovar, články 3 a 5.

<sup>48</sup> Smernica 2007/64/ES Európskeho parlamentu a Rady z 13. novembra 2007 o platobných službách na vnútornom trhu, článok 69.

<sup>49</sup> Smernica 2007/64/ES o platobných službách, článok 60.

## Kapitola 10: Odstúpenie od zmluvy<sup>50</sup>

- (1) Spotrebiteľia v EÚ majú **minimálne sedem dní na to, aby zmenili svoje rozhodnutie** o zakúpení tovaru alebo služieb, ktoré si objednali od obchodníka online. V prípade tovaru lehota na odstúpenie od zmluvy začína dňom jeho dodania, v prípade služieb spravidla od dátumu odoslania online objednávky. Spotrebiteľia môžu od zmluvy odstúpiť bez toho, aby boli penalizovaní, pričom nemusia uviesť žiadny dôvod. Úhrada zaplatenej sumy sa musí realizovať čo najskôr a v každom prípade do 30 dní. Jediný poplatok, ktorý je v takomto prípade možné žiadať od spotrebiteľa, je zaplatenie priamych nákladov na vrátenie tovaru<sup>51</sup>.

V prípade zakúpenia **finančných služieb online** môžu spotrebiteľia odstúpiť od zmluvy do 14 dní bez toho, aby boli penalizovaní, pričom nemusia uviesť žiadny dôvod<sup>52</sup>.

---

<sup>50</sup> Kľúčové slovo: odstúpenie, zmena rozhodnutia bez penalizácie, vrátenie zaplatenej sumy, vrátenie tovaru.

<sup>51</sup> Smernica 97/7/ES o ochrane spotrebiteľa vzhľadom na zmluvy na diaľku, článok 6. Od 13. júna 2014 túto smernicu nahradí smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov, ktorou sa rozšíria, objasnia a zladia práva spotrebiteľov pri odstúpení od zmluvy.

**Toto právo neplatí:** ak sa služba už začala poskytovať, so súhlasom spotrebiteľa, pred koncom lehoty siedmich pracovných dní na uplatnenie práva odstúpiť od zmluvy, v prípade služieb ubytovania, dopravy, stravovania alebo služieb týkajúcich sa voľného času, pokiaľ dátum alebo lehota vykonania takejto služby je otvorená a nie je špecifikovaná, alebo v prípade tovaru alebo služieb, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančných trhoch, ktoré dodávateľ nemôže ovplyvňovať, v prípade „personalizovaného“ tovaru alebo tovaru „na mieru“, pri dodaní tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze; pri dodaní zvukových alebo obrazových záznamov alebo počítačových programov, ktoré spotrebiteľ rozpečatil, pri dodaní novín, periodík a časopisov, v prípade služieb vzťahujúcich sa na lotérie a hry.

<sup>52</sup> Smernica 2002/65/ES o poskytovaní finančných služieb spotrebiteľom na diaľku, článok 6.

**Toto právo neplatí** v prípade finančných služieb, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktoré dodávateľ nemôže ovplyvniť, v prípade zmlúv o cestovnom poistení a poistení batožiny alebo podobných krátkodobých poistných zmlúv uzatvorených na dobu kratšiu ako jeden mesiac, a v prípade zmlúv, ktoré boli úplne vykonané obidvoma stranami na výslovnú žiadosť spotrebiteľa predtým, ako si uplatnil svoje právo na odstúpenie.

## ODDIEL III

### Práva a zásady, z ktorých v prípade sporu vyplýva ochrana

#### Kapitola 11: Prístup k spravodlivosti a riešenie sporov<sup>53</sup>

- (1) Každý, koho práva a slobody zaručené európskou legislatívou boli porušené, má právo na **účinný prostriedok nápravy pred súdom**.

V Charte základných práv Európskej únie sa stanovuje: „Každý, koho práva a slobody zaručené právom Únie sú porušené, má za podmienok ustanovených v tomto článku právo na účinný prostriedok nápravy pred súdom, každý má právo na to, aby jeho záležitosť bola spravodlivo, verejne a v primeranej lehote prejednaná nezávislým a nestranným súdom zriadeným zákonom a každý musí mať možnosť poradiť sa, obhajovať sa a nechať sa zastupovať. Právna pomoc sa poskytuje osobám, ktoré nemajú dostatočné prostriedky v prípade, ak je táto pomoc potrebná na zabezpečenie efektívneho prístupu k spravodlivosti.“<sup>54</sup> Tieto ustanovenia sa vzťahujú aj na spotrebiteľov, ktorí získavajú prístup k online službám a využívajú ich.

Online spotrebiteľia v EÚ majú právo podať žalobu i byť žalovaní vo veciach týkajúcich sa spotrebiteľskej zmluvy na **súde v mieste bydliska spotrebiteľa**, ak obchodník vyvíja svoju obchodnú alebo profesionálnu činnosť v členskom štáte bydliska spotrebiteľa alebo svoje aktivity smeruje do predmetného členského štátu<sup>55</sup>.

Online spotrebiteľia sa v tejto situácii môžu spoliehať na ochranu vyplývajúcu zo zákonov krajiny bydliska. Strany môžu na základe voľby rozhodného práva uplatniť aj iné právo, pokiaľ spotrebiteľovi poskytuje rovnakú úroveň ochrany ako právo v jeho/jej krajine bydliska<sup>56</sup>.

- (2) Spotrebiteľia majú takisto možnosť vyriešiť spor súvisiaci s online transakciou mimosúdnou cestou prostredníctvom subjektov poskytujúcich **alternatívne riešenia sporov**, keď takéto subjekty existujú<sup>57</sup>.

<sup>53</sup> Kľúčové slová: prostriedky nápravy pred súdom, súd v mieste bydliska, uplatniteľné právne predpisy, schémy alternatívneho riešenia sporov, mimosúdne vyrovnanie, cezhraničná mediácia, konania vo veciach s nízkou hodnotou sporu.

<sup>54</sup> Charta základných práv Európskej únie, článok 47.

<sup>55</sup> Nariadenie Rady (ES) č. 44/2001 z 22. decembra 2000 o právomoci a o uznávaní a výkone rozsudkov v občianskych a obchodných veciach, článok 16.

<sup>56</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 zo 17. júna 2008 o rozhodnom práve pre zmluvné záväzky (Rim I), článok 6.

<sup>57</sup> Komisia prijala návrh smernice o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov („ARS“) s cieľom zabezpečiť, aby subjekty ARS boli k dispozícii v prípade akýchkoľvek sporov o zmluve medzi obchodníkmi a spotrebiteľmi, ktoré vznikajú vzhľadom na predaj tovaru alebo poskytovanie služieb na jednotnom trhu:

[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_policy\\_work\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm)

V kontexte digitálnej agendy sa zriadi platforma na riešenie konfliktov s pôsobnosťou v celej EÚ, ktorá bude priamo dostupná online pre spotrebiteľov a obchodníkov, aby mohli prostredníctvom subjektu ARS riešiť svoje spory o zmluve týkajúce sa online transakcií:  
[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_policy\\_work\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm).

Na riešenie sporov týkajúcich sa predovšetkým **platobných transakcií** majú online spotrebiteľia k dispozícii osobitné mimosúdne vyrovnania, ktoré existujú vo všetkých členských štátoch<sup>58</sup>.

Pokiaľ ide o **poskytovanie elektronických komunikačných sietí a služieb**, spotrebiteľia musia mať prístup k transparentným, nediskriminačným, jednoduchým mimosúdnym vyrovnaniam spojeným s nízkymi nákladmi, ktoré im zabezpečujú členské štáty na vyriešenie nedoriešených sporov s poskytovateľmi služieb, ktoré sa týkajú zmluvných podmienok a/alebo vykonávania zmluvy<sup>59</sup>.

- (3) **V cezhraničných prípadoch** sa online spotrebiteľom odporúča využiť **mediálny postup**, ktorý zostane dôverný a v rámci ktorého strany môžu požiadať, aby obsah ich dohody o urovnaní bol vyhlásený za vynútiteľný. Ak pokus o vyrovnanie sporu mediáciou zlyhá, spotrebiteľovi nič nebráni iniciovať súdne konanie z dôvodu premlčacích a prekluzívnych dôb<sup>60</sup>.
- (4) **V cezhraničných prípadoch** môžu online spotrebiteľia v EÚ využiť európske **konanie vo veciach s nízkou hodnotou sporu**<sup>61</sup>. Ide o rýchlu a nákladovo efektívnu alternatívu k bežným súdnym konaniam. Využíva sa pri občianskych a obchodných sporoch s hodnotou do 2 000 EUR vrátane online transakcií. Postup môže spustiť navrhovateľ na základe štandardných tlačív<sup>62</sup>.

---

<sup>58</sup> Smernica 2007/64/ES o platobných službách, článok 80 a 83.

<sup>59</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2002/22/ES o univerzálnej službe a právach užívateľov týkajúcich sa elektronických komunikačných sietí a služieb (smernica univerzálnej služby), článok 34.

<sup>60</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2008/52/ES z 21. mája 2008 o určitých aspektoch mediácie v občianskych a obchodných veciach.

<sup>61</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 861/2007 z 11. júla 2007, ktorým sa ustanovuje Európske konanie vo veciach s nízkou hodnotou sporu.

<sup>62</sup> ([http://ec.europa.eu/justice\\_home/judicialatlascivil/html/sc\\_filling\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice_home/judicialatlascivil/html/sc_filling_en.htm))

Rozsudok sa musí vyniesť do 30 dní, pričom súdne rozhodnutie sa môže priamo vynútiť v druhom členskom štáte. Strany môžu vec predniesť samé, bez toho, aby ich zastupoval právnik.

Európska komisia

**KÓDEX EÚ PRÁV V ONLINE PROSTREDÍ**

Luksemburg: Úrad pre vydávanie publikácií Európskej únie

2012 — 24 pp. — 21 x 29,7 cm

ISBN 978-92-79-26535-8

doi:10.2759/9373







doi:10.2759/9373

ISBN 978-92-79-26535-8



9 789279 265358

