

Príručka pre pedagógov

Vážení učitelia,

teší nás, že sa chystáte použiť naše učebné pomôcky a diskutovať na hodinách o právach spotrebiteľov. V tejto príručke Vám poskytneme informácie k tomu, ako tento kvíz správne aplikovať. Pri tvorbe príručky sme počítali so zvedavými študentmi, ktorí sa budú podrobnejšie zaujímať o danú problematiku a budú požadovať detailnejšie odpovede a práve z tohto dôvodu sme do odsekov pod každou otázkou pridali dodatočné informácie, ktoré nie sú zahrnuté v informačných materiáloch pre študentov. Tieto informácie Vám môžu pomôcť vysvetliť, prečo je určitá odpoveď správna alebo nesprávna a zároveň Vám vedia poslúžiť ako zdroje k ďalším informáciám.



Obsah

Základné fungovanie kvízu	4
Náročnosť kvízu	5
Dve verzie kvízu – online a na stiahnutie	5
Online verzia	5
Kvíz v súbore PDF na stiahnutie.....	6
Spôsoby vypracovania kvízu.....	7
Mobilné hry	9
- Otázka č. 1	9
- Otázka č. 2	9
- ★ Otázka č. 3 (náročná)	9
- ★ Otázka č. 4 (náročná)	10
- ★ Otázka č. 5 (náročná)	10
- ★ Otázka č. 6 (náročná)	11
- Otázka č. 7	11
- ★ Otázka č. 8 (náročná)	12
- ★ Otázka č. 9 (náročná)	12
- Otázka č. 10	12
- Otvorená otázka	13
Digitálne práva	14
- Otázka č. 1	14
- Otázka č. 2	14
- Otázka č. 3	14
- Otázka č. 4	15
- ★ Otázka č. 5 (náročná)	15
- Otázka č. 6	16
- Otázka č. 7	16
- ★ Otázka č. 8 (náročná)	16
- Otázka č. 9	17
- ★ Otázka č. 10 (náročná)	17
Otvorená otázka	17
Podvody a predplatné pasce na internete	18
- Otázka č. 1	18



-	Otázka č. 2	18
-	Otázka č. 3	18
-	★ Otázka č. 4 (náročná)	19
-	★ Otázka č. 5 (náročná)	19
-	Otázka č. 6	20
-	★ Otázka č. 7 (náročná)	20
-	Otázka č. 8	21
-	★ Otázka č. 9 (náročná)	21
-	Otázka č. 10	22
-	Otvorená otázka	22
	Nakupovanie a nákupy online	23
-	Otázka č. 1	23
-	Otázka č. 2	23
-	★ Otázka č. 3 (náročná)	23
-	Otázka č. 4	24
-	★ Otázka č. 5 (náročná)	24
-	Otázka č. 6	25
-	Otázka č. 7	25
-	★ Otázka č. 8 (náročná)	25
-	Otázka č. 9	26
-	★ Otázka č. 10 (náročná)	26
-	Otvorená otázka	26



Základné fungovanie kvízu

Samotný kvíz obsahuje 4 hlavné témy. Každá téma pozostáva z 10 otázok.

Mobilné hry

- Obsahuje 6 náročnejších otázok

neočakávané náklady, virtuálne meny, hodnota osobných údajov, zodpovednosť, obchodné podmienky

Podvody a predplatné pasce

- Obsahuje 4 náročnejšie otázky

lákové ponuky, influenceri, platba, lotérie, indície na rozpoznanie falošných profilov

Nakupovanie online

- Obsahuje 4 náročnejšie otázky

reklamácie, vrátenie peňazí, odstúpenie, záruka, základy elektronického obchodu, poštovné, rozdielne pravidlá pri osobných a online nákupoch

Digitálne práva

- Obsahuje 3 náročnejšie otázky

základy digitálneho práva, zdieľanie na sociálnych sieťach, cielené reklamy, anonymita, povedomie o rizikách, hodnota osobných údajov

Očakávame, že študenti budú potrebovať niekoľko minút na prečítanie a premyslenie si každej otázky ako aj na prípadnú diskusiu o predmetných situáciách. Preto sa domnievame, že jedna téma na vyučovaciu hodinu bude pravdepodobne stačiť na vyplnenie väčšiny časového rámca.

Kvízové otázky majú spravidla **len jednu správnu odpoveď**, s výnimkou otázok o "podvodoch a pasciach na predplatiteľov". V tejto časti si študenti môžu vybrať viacero odpovedí nakoľko viac ako jedna odpoveď môže byť správna.

Otázky s jedinou správnou odpoveďou majú kruhové políčka na označenie správnej možnosti. Otázky s viacerými správnymi odpoveďami majú tieto políčka v tvare štvorca.

„Grafické znázornenie políčok“



Ak chcete použiť video aj kvíz, ktoré sú súčasťou týchto učebných pomôcok, odporúčame Vám začať [videom](#) (o nákupoch v online hrách) a túto tému následne rozšíriť hraním kvízu s názvom "Hry na telefón". Tento kvíz zámerne obsahuje niektoré z problémov spomenutých vo videu. Ich pripomenutím chceme vyzdvihnúť ich význam a posilniť celkový učebný efekt na študentov.

Náročnosť kvízu

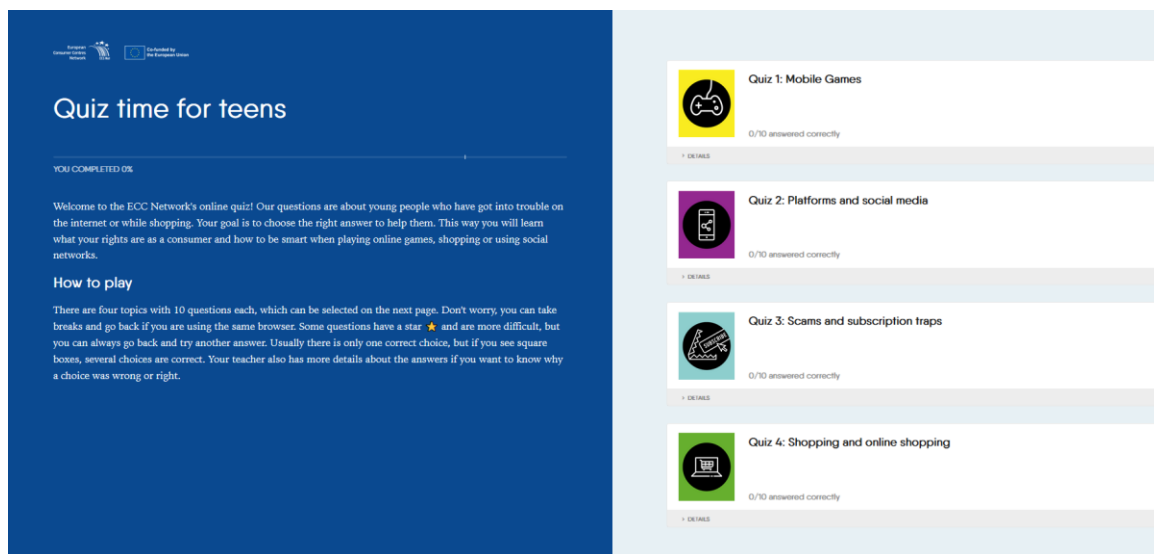
Keďže sú naše materiály dostupné v celej Európe, ale učebné osnovy a školy sa v jednotlivých členských štátoch EÚ líšia, nedokážeme určiť presný vek alebo minimálny školský ročník pre vhodné použitie tohto kvízu, avšak predpokladáme, že kvíz je vhodný pre tínedžerov vo veku 13 rokov a viac, **v závislosti od ich ročníka**, pričom viac závisí od ich pokroku ako na ich veku. Kvíz je o niečo náročnejší z hľadiska slovnéj zásoby a širšieho rozsahu tém. Štýl prezentácie kvízu môže byť tiež vhodnejší pre trochu starších žiakov ako video, ktoré je prispôbené mladším študentom. Úprimne veríme, že Vy, ako profesionálny pedagóg, najlepšie viete, ktorý z poskytnutých materiálov bude najlepšie vyhovovať práve Vaším študentom.

Náročnejšie otázky sú označené hviezdíčkou. Obsahujú buď pokročilú slovnú zásobu alebo zložitejšie témy, avšak toto hodnotenie náročnosti sa nemusí vzťahovať na všetkých študentov, ale má slúžiť len orientačne. Ak materiály používate v triede s mladšími žiakmi, môžete zvážiť vynechanie otázok označených hviezdíčkami alebo dať študentom extra body za správne zodpovedanie týchto otázok.

Dve verzie kvízu – online a na stiahnutie

Kvíz je k dispozícii **v interaktívnej** online verzii, ktorá je dostupná v anglickom jazyku a vo formáte PDF **na stiahnutie** (optimalizovanom pre tlač) dostupnom v slovenčine a v angličtine. Vyberte si, prosím, Vašu preferovanú metódu výučby. Teraz Vám predstavíme vlastnosti jednotlivých verzií:

Online verzia



Kvíz spustíte na [tejto stránke](#):

- Na každej zo 4 zobrazených tém môžete pracovať samostatne.
- Úvodná stránka zobrazuje „celkový percentuálny pokrok“ naprieč všetkými témami.
- Počas odpovedania sa v hornej časti stránky účastníci dozvedia, koľko otázok už zodpovedali a na koľko z nich odpovedali správne.
- Po každej otázke sa účastníci okamžite dozvedia, či bola ich odpoveď správna a zároveň dostanú neobmedzenú možnosť svoj pokus opakovať. Hoci je vďaka tomu online verzia menej vhodná pre súťaž, je zhovievavejšia v prípade, že sa študentovi nedarí nájsť správne odpovede.
- Ak sa kvízová stránka po jej zrušení znovu otvorí v tom istom prehliadači, študentovi sa jeho aktuálne skóre zachová, pretože sa tieto údaje automaticky ukladajú do vyrovnávacej pamäte prehliadača.

Kvíz v súbore PDF na stiahnutie



Súbor PDF sme optimalizovali na tlač a používanie "offline". Každá téma je na [stiahnutie samostatne](#) a má 3 strany vo formáte A4 s niekoľkými kartičkami otázok, ktoré sú určené na

rozstrihanie na 4 rovnaké časti (A6) pozdĺž bodkovanej čiary. Na vytlačenie PDF súborov si prosím upravte nastavenia tlačiarne nasledovne:

- **Text musí byť vytlačený na oboch stranách papiera**, nakoľko odpovede na otázky sú na zadnej strane každej kartičky.
- **Zvoľte režim na šírku**, pretože text je orientovaný pozdĺž dlhšej strany papiera.
- **Otočte papier kratšou stranou tak**, aby sa pri tlačení odpovede vytlačili správne na zadnú stranu kartičky.

Prosím, berte ohľad aj na ochranu životného prostredia a vytlačte tieto materiály v odtieňoch sivej a v ekologickom režime, aby ste obmedzili spotrebu atramentu.

Každá téma vo verzii PDF má na konci jedenástu kartičku s otvorenou otázkou, ktorá študentom dáva priestor na vyjadrenie svojej osobnej skúsenosti so situáciami, ktoré boli v rámci danej témy preberané. V tomto prípade neexistuje správna alebo nesprávna odpoveď, ale naopak podnet na diskusiu a zdieľanie skúseností. Táto aktivita je dobrým začiatkom na prehĺbenie témy, zistenie názorov a zdokonalenie konverzačných schopností žiakov.

Spôsoby vypracovania kvízu

Niektoré spôsoby použitia kvízu sú uvedené nižšie. Kvíz môžete spustiť v triede, zadať ho ako domácu úlohu alebo ho absolvovať kombináciou týchto spôsobov tak, že si na hodine pozriete video, potom spoločne vyriešite tému kvízu "Hry na telefón", čím prehĺbte vedomosti z videa a ďalšiu tému zadáte ako domácu úlohu.

- **Online verzia na hodine – dostupná v angličtine:**
 - Zobrazte webovú stránku s kvízom na veľkej obrazovke a nechajte triedu spoločne kvíz vyriešiť.
 - Ak máte dostatok zariadení, ktoré sa vedia pripojiť na internet (notebooky, tablety, stolové počítače, smartfóny), nechajte jednotlivých študentov alebo skupinky študentov prejsť kvízom samostatne.
 - Online verzia kvízu nie je určená na súťaženie medzi študentmi, nakoľko sa odpovede vyhodnocujú bezprostredne po každej otázke.
- **Online verzia ako domáca úloha - dostupná v angličtine:**
 - V závislosti od množstva práce, ktoré od študentov vyžadujete im priradíte buď len jednu alebo viacero tém (tematické celky majú 10 otázok, kompletný kvíz má 40 otázok).
 - Všetky otázky môžu študenti neobmedzene zodpovedať v prípade, že zvolili nesprávnu odpoveď - pri hodnotení teda nemôžete skontrolovať správnosť odpovedí žiakov, ale iba splnenie zadanej úlohy. Ak potrebujete preukázať

splnenie úlohy, môžete od žiakov požadovať vytlačenie alebo odpotenie poslednej strany s výsledkami kvízu.

- **Vytlačená verzia na hodine:**

- Vytvorte atmosféru kvízu tak, že vytlačíte súbory PDF, rozstrihnete ich na 4 časti a prečítate otázky ako "kvízový moderátor" držiac v ruke zväzok kartičiek s otázkami.
 - Na vytlačených kartičkách nie je uvedené, ktorá odpoveď je správna, takže ich môžete použiť v súťaži medzi jednotlivcami alebo skupinkami študentov.
 - Časť odpovede s dodatočným vysvetlením sa nachádza v tejto príručke, preto odporúčame mať ju k dispozícii.
 - Jednotliví študenti alebo skupinky študentov môžu svoje písomné odpovede zaznačiť na vytlačené kartičky alebo označiť konkrétne číslo otázky a odpovede na papier v prípade, že neplánujete rozdávať vytlačené otázky.
 - Skontrolujte správnosť odpovedí študentov na jednotlivé otázky a pri súťažení zvážte možnosť priebežného zapisovania bodov na tabuľu.

- **Vytlačená verzia ako domáca úloha:**

- Odporúčame, aby si žiaci doma rozstrihali tieto papiere na menšie časti, tzv. kartičky. Svoje odpovede môžu na zadných stranách kartičiek vyznačiť ceruzkou.
- Ak ste tieto materiály poskytli študentom vo virtuálnej verzii (súbor PDF) so zámerom na domáce vypracovanie, študenti Vám môžu túto úlohu vrátiť v podobe písomne vypracovaného zoznamu otázok s odpoveďami.

- **Čítanie z tejto príručky:**

- Vyžaduje od Vás najmenšie úsilie, avšak pri čítaní otázok priamo z tejto príručky máte ihneď k dispozícii odseky s dodatočným vysvetlením daných odpovedí.



Mobilné hry

- Otázka č. 1

Theo má 14 rokov a chce si zahrať spoplatnenú videohru. Hru si môže zahrať len vtedy, ak bude súhlasiť s podmienkami hernej spoločnosti (Obchodné podmienky / Terms & Conditions / T&C).

Myslíte si, že nepľnoletí tínedžeri môžu uzavrieť takúto zmluvu so spoločnosťou?

1. Nie, tínedžeri mladší ako 18 rokov nemôžu uzavrieť takúto zmluvu.
2. Áno, môže tak urobiť každý. Vek v tomto prípade nie je dôležitý.
3. **Áno, môžu, ale len ak s tým súhlasia ich rodičia.**

Dodatočné vysvetlenie:

V EÚ neexistuje jednotný vek, od ktorého môžu deti a mladí ľudia podpisovať zmluvy. Každá krajina túto problematiku upravuje inak, ale jednotným pravidlom je, že maloletí nesmú určité zmluvy sami podpisovať. Ak chcete zistiť viac informácií o pravidlách pre všetky druhy zmlúv v konkrétnom členskom štáte EÚ, môžete si pozrieť stránku: www.protection-of-minors.eu/.

- Otázka č. 2

Všetci Theovi kamaráti hrajú na svojich mobilných telefónoch novú bezplatnú hru. Keď Theo spustil hru po prvýkrát, objavilo sa mu veľa "pop-up" správ. Keďže je z hry nadšený, Theo ich rýchlo odklikal, ale neprečítal si ich. Na druhý deň mu prišiel účet za nákup vylepšení.

Myslíte si, že spoločnosti môžu zarábať na hre, ktorú nazývajú "bezplatnou hrou"?

1. **Áno, ale len vtedy, ak hráčom povedia, že vylepšenia stoja peniaze.**
2. Jednoznačne áno, nezáleží na tom, či túto hru propagujú ako „bezplatnú hru“.
3. Nie, v takomto prípade nemôžu hovoriť, že hra je "zadarmo".

Dodatočné vysvetlenie:

Ak spoločnosť požaduje, aby ste za produkt alebo službu zaplatili, musí to byť jasne uvedené pred podpisom zmluvy alebo potvrdením online objednávky. Ak je hra propagovaná ako "bezplatná", ale obsahuje možnosti ďalších nákupov, musí aj toto byť jasne uvedené.

- ★ Otázka č. 3 (náročná)

Andreas si chcel zahrať hru, ktorá bola inzerovaná s mesačným poplatkom, pričom jeho mama s tým súhlasila. Avšak po dvoch týždňoch Andreasa táto hra prestala baviť a viac ju už nehral. Napriek tomu mu herná spoločnosť nasledujúci mesiac poslala účet s vysvetlením, že zmluva zatiaľ nebola zrušená.

Môže herná spoločnosť účtovať za hru peniaze každý mesiac, aj keď ju človek už ďalej nehrá?

1. **Áno, môže mi naúčtovať poplatky, až kým neukončím "zmluvu na dobu neurčitú".**
2. Nie, zmluva sa automaticky zruší, keď hru prestanem hrať.
3. Nie, najprv sa ma musia opýtať, či chcem v hre ďalej pokračovať.



Dodatočné vysvetlenie:

Je dôležité rozlišovať, či je zmluva uzatvorená na dobu určitú alebo neurčitú. Táto skutočnosť musí byť pri uzatváraní zmluvy jasne uvedená. Mnohé predplatné, ktoré sa uzatvárajú na určité obdobie (napr. 1 rok), sa automaticky obnovia, ak ich sami nezrušíte. Hoci vás o tom spoločnosť musí informovať, spotrebiteľia častokrát zabúdajú na zrušenie automatického predlžovania takejto zmluvy.

- ★ Otázka č. 4 (náročná)

Keď chcel Theo spustiť hru na svojom mobilnom telefóne, zobrazil sa mu odkaz na novú stránku s veľmi dlhým a mätúcim textom o "obchodných podmienkach". Theo si ich neprečítal, pretože im nerozumel.

Prečo sú "obchodné podmienky" tak ťažké na pochopenie?

1. Spoločnostiam nezáleží na tom, či sú ľahko zrozumiteľné, pretože ich aj tak nikto nečíta.
2. **Pretože uvádzajú všetky práva a povinnosti, ktoré hráč alebo spoločnosť musí alebo nesmie vykonať.**
3. Na ich zložitosti nezáleží, pretože sú platné len vtedy, ak im konkrétny čitateľ dokáže porozumieť.

Dodatočné vysvetlenie:

Keď spoločnosti vytvárajú obchodné podmienky, snažia sa v nich uviesť všetky možné situácie, ktoré počas trvania zmluvy môžu nastať. To je jeden z dôvodov, prečo sú obchodné podmienky niekedy veľmi dlhé a ťažko zrozumiteľné. To ale neznamená, že ak týmito podmienkam nerozumieš, automaticky pre teba neplatia. Preto mladým ľuďom všeobecne odporúčame, aby požiadali o pomoc svojich rodičov a spoločne si tieto obchodné podmienky prečítali.

Na druhej strane, v obchodných podmienkach sa niekedy uvádzajú veci, ktoré nie sú z právneho hľadiska správne, a môžu si navzájom odporovať. Napriek tomu je vhodné získať predstavu o tom, s čím vyjadruješ súhlas a vedieť, čo sa v daných obchodných podmienkach píše, hoci ich čítanie bude pre teba asi nudné a zdĺhavé.

- ★ Otázka č. 5 (náročná)

Anna má 16 rokov a spolu so svojou 20-ročnou sestrou si chce zahrať hru na mobile. Na úvodnej stránke tejto hry sa ale objavila nasledujúca požiadavka na potvrdenie: „Potvrdzujem, že som si obchodné podmienky prečítala a zároveň vyjadrujem s nimi súhlas.“. Táto požiadavka zároveň odkazuje na novú stránku s veľmi dlhým textom, ktorý si ale Annina staršia sestra neprečítala, len jednoducho potvrdila svoj súhlas s týmito podmienkami na Anninom telefóne tak, aby si mohli hru čím skôr vyskúšať.

Myslíte si, že Anna týmito konaním uzavrela zmluvu s hernou spoločnosťou, ktorá hru vytvorila?

1. **Áno, potvrdením súhlasu s obchodnými podmienkami je zmluva uzavretá bez ohľadu na to, či si Anna tieto podmienky prečítala alebo nie.**
2. Nie, pretože to bola Annina sestra, ktorá súhlasila s obchodnými podmienkami v Anninom telefóne.
3. Nie, pretože Annina sestra si neprečítala text s obchodnými podmienkami.

Dodatočné vysvetlenie:

Na to, aby bola zmluva uzavretá a platná, nie je potrebné ju podpísať v klasickej písomnej forme. Zmluvy môžu byť jednoducho uzavreté aj online. Deje sa tak pravidelne, napríklad vždy, keď kliknete na tlačidlo s nápisom „Kúpiť“ alebo „Potvrdiť“. Tento spôsob uzatvárania zmlúv je platný a neexistuje žiadny právny rozdiel v tom, či ste si skutočne obchodné podmienky prečítali.

- ★ Otázka č. 6 (náročná)

Anna hrá svoju obľúbenú bezplatnú hru o pirátskych lodiach. Počas hrania dostala ponuku na získanie 1000 mincí navyše. Rozhodla sa jednoducho stlačiť tlačidlo „Pokračovať“, avšak nedostala žiadne ďalšie informácie. Neskôr sa Anny rodičia pýtajú, prečo im boli peniaze stiahnuté z ich kreditnej karty.

Myslíte si, že si herná spoločnosť môže účtovať peniaze, ak vám nebolo vopred známe, že s danou ponukou sú spojené extra poplatky?

1. Áno, môže, ale len ak sú poplatky uvedené niekde inde, napríklad na ich domovskej stránke.
2. **Nie, nemôže, ak tieto poplatky nie sú uvedené priamo v ponuke.**
3. Áno, informácie o extra poplatkoch môžu Anne poslať neskôr, napríklad e-mailom.

Dodatočné vysvetlenie:

Zmluvy môžete uzatvárať kliknutím na tlačidlo. Spoločnosť by vás však mala informovať o všetkých extra poplatkoch spojených s konkrétnou ponukou, ako aj o tom, že stlačenie tohto tlačidla znamená, že súhlasíte s platbou určitej sumy peňazí. Táto informácia nesmie byť zatajená alebo skrytá napríklad vo všeobecných obchodných podmienkach.

- Otázka č. 7

Anna chce hrať hru o zvieratách na farme a jej otec súhlasí, že za ňu zaplatí. Myslel si avšak, že za hru zaplatí len raz, ale po niekoľkých mesiacoch si všimne, že sa z jeho kreditnej karty každý mesiac strhávajú peniaze.

Musí spoločnosť v ponuke jasne uviesť, že hranie tejto hry je podmienené pravidelnými platbami?

1. **Áno. Spoločnosť musí jasne uviesť opakujúce sa poplatky vedľa tlačidla, ktoré objednávku potvrdzuje.**
2. Nie. Hráči by si mali prečítať obchodné podmienky, aby sa to dozvedeli.

Dodatočné vysvetlenie:

Ponuka musí obsahovať jasné a zrozumiteľné informácie o všetkých nákladoch. Používateľ by mal byť takisto informovaný, či tieto náklady majú byť zaplatené jednorazovo alebo napríklad každý mesiac (pri zmluve na dobu neurčitú). V texte potvrdzovacieho tlačidla by sa malo jasne uvádzať, že ak používateľ bude súhlasiť so zmluvou, vzniknú mu určité náklady.

- ★ Otázka č. 8 (náročná)

Rodičia Anny jej predplatili hru na tri mesiace. Anna začala túto hru hrať v júni. Počas júla hru vôbec nehrala, lebo bola na dovolenke u starých rodičov. Potom si ju opäť zahrála v auguste. Teraz chce v hre pokračovať aj počas septembra.

Myslíte si, že predplatené trojmesačné obdobie v auguste skončí, aj keď Anna hru v júli vôbec nehrala?

1. Nie, neskončí. Anna hru môže hrať aj v priebehu septembra, pretože si ju v júli ani raz nezahrála.
2. **Áno, skončí. Tri mesiace uplynuli už na konci augusta.**

Dodatočné vysvetlenie:

Keď podpíšete zmluvu na 3 mesiace, platí nepretržite počas nasledujúcich 3 mesiacov. Zmluva sa neprerušuje počas mesiacov, kedy hru nehrate, tzn. zmluva pokračuje bez ohľadu na vašu aktivitu. Všeobecne platí, že za predplatené služby musíte platiť aj v prípade, že ich nevyužívate.

- ★ Otázka č. 9 (náročná)

Anna by si rada zahrála jednu hru, ale rodičia jej nedovolia, aby si ju kúpila. Hovorí, že je príliš drahá. Anna si ju napriek tomu dokázala stiahnuť a funguje jej bez toho, aby musela poskytnúť platobné údaje.

Môže Anna hrať hru zadarmo skôr, ako ju spoločnosť požiadala o platobné údaje?

1. Ak neuvediete platobné údaje, zmluva nie je platná. Anna môže hrať bez platenia.
2. **Spoločnosť vystaví faktúru alebo stiahne peniaze z účtu za mobilný telefón.**
3. Anna môže hrať zadarmo, kým spoločnosť nepožiadala o platobné údaje. Ak tieto údaje následne neposkytne, nebude môcť v hre ďalej pokračovať.

Dodatočné vysvetlenie:

Spôsob platby nie je rozhodujúci pre účinné uzavretie zmluvy. Pokiaľ ste pri uzatváraní zmluvy informovaní o tom, že vám vzniknú náklady, a vy s nimi súhlasíte, považuje sa táto zmluva za platnú. Ak pri priamom uzatvorení zmluvy nie je uvedený žiadny spôsob platby, spoločnosť môže neskôr napríklad zaslať faktúru. Pri hraní na mobilnom telefóne môže nastať aj situácia, že suma bude neočakávane stiahnutá prostredníctvom poskytovateľa telefónnych služieb.

- Otázka č. 10

Anna si stiahla hru, ktorá bola inzerovaná ako "bezplatná", napriek tomu spoločnosť požadovala od jej rodičov peniaze.

Čo môžu rodičia robiť, ak boli ich deti oklamané a následné mylné konanie viedlo až k neoprávnenej platbe?

1. Rodičia prišli o svoje peniaze, zmluvu musia zrušiť a ďalej už za hru neplatiť.
2. **Mali by sa sťažovať spoločnosti, požadovať vysvetlenie situácie a žiadať vrátenie peňazí.**
3. Rodičia môžu platbu jednoducho zablokovať. Nie sú zodpovední za nesprávne konanie svojho dieťaťa na internete.

Dodatočné vysvetlenie:

Ak si nie ste istí, či je výška inkasa správna, odporúčame pozrieť si zmluvu. Na akej sume ste sa zmluvne dohodli? Ak existujú nejaké nejasnosti alebo si nie ste istí, odporúčame kontaktovať spoločnosť, opýtať sa na konkrétnu záležitosť a namietť proti inkasu. Ak námietku nepodáte a spoločnosti jednoducho nezaplatíte, pravdepodobne vám neprestane posilať upomienky a neskôr môže získaním inkasa poveriť aj agentúru na vymáhanie pohľadávok.

- Otvorená otázka

Aký je tvoj názor na túto tému alebo aké sú tvoje osobné skúsenosti, o ktoré by si sa chcel podeliť so svojimi spolužiakmi? Máš už nejakú negatívnu skúsenosť s platbami alebo poplatkami v mobilných hrách na svojom telefóne?

Dodatočné vysvetlenie:

Hranie hier na mobilných telefónoch je bežné, takže sa žiaci pravdepodobne stretli s takýmto problémom sami alebo boli svedkami takéhoto problému v rodine, prípadne medzi kamarátmi. Použite túto otázku na začatie diskusie a na zistenie ich osobných skúseností.

- Otázka č. 1

Tomáš (13 rokov) zverejnil na sociálnu sieť fotografiu svojho kamaráta, ako hrá futbal na veľkom futbalovom turnaji. Tomášov kamarát ale nechce, aby bola táto fotografia zverejnená.

Je povolené zverejniť fotografiu niekoho iného bez jeho súhlasu?

1. Nie, zverejnenie fotografie zhotovenej na verejnosti musí konkrétna osoba vopred schváliť.
2. Nie, zverejnenie každej fotografie, na ktorej je vidieť cudziu osobu, musí byť vopred touto osobou schválené.
3. **Áno, ak na fotografii nie je možné rozpoznať konkrétnych ľudí.**
4. Áno, pretože táto fotografia patrí vám.

Dodatočné vysvetlenie:

Fotografie ľudí sú súčasťou všeobecného práva, konkrétne práva na ochranu vlastnej osobnosti. Len preto, že si urobíte fotografiu iných osôb, neznamená, že si s ňou môžete robiť, čo chcete. Pred zverejnením musíte buď získať súhlas konkrétnej osoby alebo znemožniť jej rozpoznanie. Ak vás zaujímajú ďalšie podrobnosti o tejto téme, navštívte stránku [Európskeho úradu na ochranu duševného vlastníctva](#) (EUIPO).

- Otázka č. 2

Teraz, keď Tomáš vie, že jeho kamarát požaduje fotografiu zo sociálnej siete odstrániť, chce túto fotku zo svojho účtu vymazať.

Bude táto fotografia, keď ju Tomáš vymaže, natrvalo odstránená z internetu?

1. Áno, stačí fotografiu iba vymazať.
2. **Nie, stále existuje riziko, že sa dá niekde na internete nájsť.**
3. Nie, polícia bude mať fotografiu stále k dispozícii.
4. Nie, fotografia je na internete uložená navždy.

Dodatočné vysvetlenie:

Pri zverejňovaní fotografií sa vždy odporúča klásť väčší dôraz na opatrnosť. Mnohé spoločnosti prevádzkujúce internetové platformy si vyhradzuje právo ponechať, používať alebo reprodukovať nahrané fotografie. Ak máte teda možnosť fotografiu vymazať, neznamená to, že sa už nikde na internete nenachádza a že je definitívne vymazaná.

- Otázka č. 3

Tomáš si na internete hľadá vhodné futbalové kopačky. Nasledujúci deň sa mu na internete objaví reklama zrovna na kopačky, ktoré včera hľadal.

Prečo sa mu na druhý deň objavila reklama práve na kopačky?

1. **Pretože keď si Tomáš zakladal účet na sociálnej sieti, súhlasil so zdieľaním osobných informácií.**
2. Je to len náhoda.
3. Viac ako trikrát vyhľadával konkrétny názov značky kopačiek.
4. Každému z nás sa zobrazujú rovnaké reklamy na najpopulárnejšie kopačky.

Dodatočné vysvetlenie:

Osobné údaje majú svoju finančnú hodnotu. Mnohé spoločnosti zhromažďujú čo najviac údajov o používateľoch a buď sa snažia tieto údaje využiť na zobrazovanie personalizovaných (cielených) reklám, ktoré im prinášajú viac peňazí alebo ich predávajú iným spoločnostiam. Preto je vhodné dobre si premyslieť, aké osobné údaje chcete na internete zverejniť.

- Otázka č. 4

Tomáš (13 rokov) hrá online hru. Keď v hre porazí príšeru, hra ho odmení krabičkou s prekvapením tzv. „loot boxom“. Vie, že v týchto boxoch sa nachádzajú skvelé herné predmety. Aby však mohol „loot box“ otvoriť, musí si v hre zakúpiť konkrétny kľúčik.

Môže si Tomáš takýto kľúčik v hre sám kúpiť?

1. Áno, pokiaľ za neho zaplatí.
2. **Áno, ale potrebuje súhlas svojich rodičov.**
3. Áno, ale jeho rodičia musia podpísať zmluvu.
4. Nie, Tomášovi môžu kľúčik kúpiť iba jeho rodičia.

Dodatočné vysvetlenie:

„Loot box“ je krabička s prekvapením. V online hrách je to virtuálna schránka, ktorá ukrýva náhodný obsah týkajúci sa danej hry. Je dôležité si uvedomiť, že kúpa „loot boxu“ je totožná s bežným nákupom, len si kupujete niečo, čo nie je presne špecifikované. Aby Tomáš mohol zmluvu podpísať, musí sa najprv porozprávať so svojimi rodičmi a požiadať ich o súhlas. Nie je potrebné, aby rodičia zmluvu podpísali, ale musia o nákupe vedieť a dať Tomášovi svoj súhlas.

- ★ Otázka č. 5 (náročná)

Tomáš si chce kúpiť ďalšiu hru na internete. Aká je zákonná veková hranica na nakupovanie produktov online?

1. **Neexistuje všeobecné vekové obmedzenie (závisí od krajiny, typu tovaru atď.)**
2. 7 rokov
3. 14 rokov
4. 18 rokov

Dodatočné vysvetlenie:

V EÚ neexistuje jednotný vek, od ktorého môžu deti a mladiství podpisovať zmluvy. Každá krajina túto problematiku upravuje odlišne, ale jednotné pravidlo je, že maloletí nesmú podpisovať určité zmluvy sami.

- Otázka č. 6

Jedného dňa dostane Sára (11 rokov) žiadosť o priateľstvo od sympaticky vyzerajúceho chlapca. Je prekvapená, pretože ho vôbec nepozná. Mala by Sára túto žiadosť prijať?

1. Áno, je to naozaj pekný chlapec.
2. Áno, je to iba virtuálny kamarát.
3. Áno, ale najprv by to mala oznámiť svojim rodičom.
4. **Nie, Sára by nemala dôverovať ľuďom na internete.**

Dodatočné vysvetlenie:

To, čo platí v reálnom živote, platí aj na internete. Budte opatrní a nedôverujte ľuďom, ktorých nepoznáte. Okrem toho neviete, či je táto osoba naozaj tým človekom, za ktorého sa na internete vydáva. Profilový obrázok osoby, ktorá vás kontaktuje, môže byť falošný.

- Otázka č. 7

Sárin priateľ si vytvoril falošný profil, aby získal prístup k obsahu s vekovým obmedzením.

Je legálne falšovať svoju identitu na internete?

1. Áno, ak tým nikomu neublížite.
2. Áno, pokiaľ sa o tom nedozvedia ostatní.
3. Áno, ale môžete dostať pokutu.
4. **Nie, klamať o svojej totožnosti nie je legálne.**

Dodatočné vysvetlenie:

Nie je dovolené na internete predstierať, že ste starší ako požadovaný vekový limit, aby ste získali prístup k službe, ktorá je vekovo obmedzená. To, že spoločnosť nekontroluje váš skutočný vek a služba funguje bez ohľadu na jeho kontrolu neznamená, že je falšovanie veku povolené.

- ★ Otázka č. 8 (náročná)

Sára, ktorá má 15 rokov, používa VPN-ku (virtuálna súkromná sieť) na sledovanie videí z USA, pretože tieto videá nie sú v jej krajine dostupné.

Môže Sára (ako maloletá) legálne používať virtuálnu súkromnú sieť, tzv. „VPN“?

1. Áno, môže dokonca zdieľať túto sieť so svojim kamarátom.
2. **Áno, ale odporúča sa používať len svoju vlastnú VPN-ku.**
3. Áno, ale iba s pomocou od jej rodičov.
4. Nie, maloletí nemôžu využívať takúto sieť.

Dodatočné vysvetlenie:

VPN (virtuálna súkromná sieť) je služba, ktorá vytvára bezpečnejšie a šifrovanejšie online pripojenie pomocou skrývania vašej IP adresy (polohy). Môžete ju použiť napríklad na získanie väčšieho súkromia a anonymity na internete alebo na obídenie blokovania v určitých krajinách. Majte na pamäti, že mnohé VPN-ky sú spoplatnené na báze mesačného predplatného. Takisto sa odporúča používať vlastnú VPN-ku, pretože vlastník takejto siete je zodpovedný za akékoľvek jej podvodné použitie.



- Otázka č. 9

Tomášovi za urážanie ostatných hráčov počas online zápasov navždy zablokovali jeho herný účet. Môže Tomáš žiadať o vrátenie peňazí aj napriek tomu, že mu bol jeho účet navždy zablokovaný?

1. Áno, môže žiadať o kompenzáciu za celé obdobie, počas ktorého mal účet zablokovaný.
2. Áno, mal by dostať späť všetky peniaze, ktoré do hry vložil.
3. Áno, mal by dostať späť polovicu peňazí, ktoré do hry vložil.
4. **Nie, Tomáš svoje peniaze naspäť nedostane.**

Dodatočné vysvetlenie:

V takýchto prípadoch je dôležité aby ste zistili, prečo bol váš účet zablokovaný. Spoločnosti majú základné zásady správania sa bližšie definované vo svojich obchodných podmienkach. Pokiaľ sa podľa nich neriadite, sú jasne stanovené následky ich porušenia. Zablokovanie vášho účtu a strata prístupu k vášmu virtuálnemu obsahu môžu byť následkami porušenia jedného z platných pravidiel.

- ★ Otázka č. 10 (náročná)

Európska únia chráni spotrebiteľov a ich súkromie na internete nariadením z roku 2018.

Poznáte skratku tohto nariadenia v angličtine a viete, čo znamená?

1. **GDPR – General Data Protection Regulation**
2. REDP – Regulation for European Data Privacy
3. GOCR – General Online Privacy Regulation
4. EUPR – European Union Privacy Regulation

Dodatočné vysvetlenie:

Toto nariadenie aktuálne predstavuje v EÚ základný rámec ochrany osobných údajov. Pre viac informácií navštívte: <https://gdpr.eu/faq/>.

Otvorená otázka

Aký je tvoj názor na túto tému alebo aké sú tvoje osobné skúsenosti, o ktoré by si sa chcel podeliť so svojimi spolužiakmi?

Máš už nejakú negatívnu skúsenosť so sociálnymi sieťami? Aký je podľa tvojho názoru najnebezpečnejší aspekt na sociálnych médiách?

Dodatočné vysvetlenie:

Ako už bolo spomenuté v predchádzajúcich otázkach, existuje mnoho aspektov sociálnych sietí, nad ktorými sa treba bližšie zamyslieť. Niektorí sa môžu pokúsiť získať vaše osobné údaje, vaše fotky a videá môžu byť zverejnené bez vášho súhlasu, môžu vás kontaktovať neznámi ľudia so zlými úmyslami atď. Opýtajte sa študentov a zistite, aké aspekty ich ešte ďalej napadajú.

Podvody a predplatné pasce na internete

- Otázka č. 1

Júlia hrá svoju obľúbenú online hru, keď sa jej zrazu objaví ponuka so špeciálnou postavičkou na predaj. Táto postavička je dnes v zľave a pokiaľ si ju kúpi, tak sa môže automaticky posunúť do ďalšieho levelu.

Čo by mala Júlia urobiť?

1. **Opýtať sa rodičov, či si postavičku môže kúpiť.**
2. Kúpiť si postavičku bez súhlasu rodičov.

Dodatočné vysvetlenie:

Keď deti hrajú hry online, môžu sa im zobrazovať rôzne reklamy a ponuky, ktoré za príplatok ponúkajú do hry niečo extra. Deti by mali požiadať svojich rodičov napríklad o súhlas, či môžu kliknutím ponuku potvrdiť alebo nie. Niekedy môžu mať rodičia už uložené údaje o kreditnej karte na platforme na predaj hier (napr. Google Play, App Store, PlayStation Store atď.), čo znamená, že poplatky môžu byť ľahko stiahnuté z ich kreditnej karty. Je dôležité deti upozorniť na to, že vyjadrenie súhlasu s ponukou (kliknutie na potvrdzujúce tlačidlo) môže viesť k uzatvoreniu zmluvy a následným poplatkom.

- Otázka č. 2

Júlia hrá na mobilnom telefóne svojich rodičov ďalšiu hru, ktorú môže hrať zadarmo po dobu prvých 30 dní. Po uplynutí 30 dní sa jej zobrazí ponuka, v ktorej má zaškrtnúť políčko "Súhlasím", ak chce v hre ďalej pokračovať. Júlia tak urobí a hrá sa túto hru aj naďalej.

Čo sa podľa vás teraz stane?

1. Nič, Júlia môže hrať hru stále zadarmo.
2. **Rodičia Júlie musia teraz platiť mesačné predplatné.**

Dodatočné vysvetlenie:

Predplatné je suma peňazí, ktorá sa pravidelne platí za určité služby. Pri mobilných hrách sa niekedy stáva, že deti zaškrtnú nejaké políčko, aby mohli pokračovať v hre. Rodičia pri kontrole svojho výpisu z účtu následne zistia, že im boli naúčtované nechcené poplatky.

Deti si nie vždy uvedomujú, že zaškrtnutím alebo kliknutím na políčko alebo tlačidlo sa uzatvára zmluva a vznikajú poplatky. Spoločnosti musia jasne uviesť a zdôrazniť, že potvrdením súhlasíte so zmluvou a s platením peňazí, avšak deti častokrát iba rýchlo udelia súhlas bez toho, aby si správu detailnejšie prečítali.

- Otázka č. 3

Júlia si pozerá Facebook na maminom notebooku keď narazí na inzerát, v ktorom sa píše: „ZAREGISTRUJTE SA A VYHRAJTE TENTO RÚŽ ÚPLNE ZADARMO.“ Júlia klikne na inzerát a dostane sa na webovú stránku, kde musí zadať údaje o svojej kreditnej karte. Jej mama má detaily o kreditnej karte uložené a všetko, čo Júlii stačí urobiť, je kliknúť na tlačidlo „auto-fill“. (automatické vyplnenie)

Júlia by mala:

1. Automaticky vyplniť požadované údaje a neskôr o tom povedať svojej mame.
2. **Zavrieť stránku, ktorá sa jej objaví.**

Dodatočné vysvetlenie:

Automatické vyplňanie je softvérová funkcia, ktorá vyplňa údaje v online formulároch. Mnohí rodičia ju používajú, aby sa vyhli zadávaniu údajov o svojej kreditnej karte pri každej objednávke na internete. Často si ale neuvedomujú, že túto funkciu môžu používať aj ich deti.

V tomto prípade je bezplatná ponuka marketingovým trikom, pretože účasť v tejto súťaži je síce bezplatná, ale samotný rúž zadarmo nie je.

- ★ Otázka č. 4 (náročná)

Júlia dostane žiadosť o priateľstvo na Instagrame od svojho obľúbeného influencera. Tento človek organizuje súťaž, ktorá je sponzorovaná známou značkou. Júlia túto súťaž vyhrá a následne ju požiadať, aby zaplatila poplatok za prevzatie výhry. Ona neskôr nanešťastie zistí, že účet je falošný - pričom poplatok už ale zaplatila.

Ako mohla Júlia tejto situácii predísť?

1. **Mohla si pozrieť a overiť „followerov“ tohto účtu.**
2. **Mohla lepšie skontrolovať instagramový profil tohto človeka.**
3. **Mohla si na tomto profile prečítať komentáre od ostatných používateľov.**

Dodatočné vysvetlenie:

Falošné profily majú väčšinou nezvyčajné a komplikované používateľské mená a veľa všeobecných alebo duplicitných komentárov, ktoré vyzerajú podozrivo. Účty týchto „botov“ častokrát nemajú žiadne fotografie a ich popis neobsahuje pravdivé informácie. Nie vždy je možné na prvý pohľad zistiť, či je profil legitímny. Najmä súťaže predstavujú pre deti lákadlo, aby zadali svoje údaje skôr, ako si profil bližšie pozrú a skontrolujú. Podvodníci potom môžu zneužiť zadané osobné údaje alebo ich poskytnúť iným neoprávneným osobám. Okrem toho býva veľmi ťažké až nemožné získať peniaze naspäť od niekoho, kto používa falošné účty na sociálnych sieťach.

- ★ Otázka č. 5 (náročná)

Júlia vidí na Instagrame reklamu od odevnej značky, ktorá tvrdí, že jej pošle šaty zadarmo, ak sa prihlási do ich súťaže.

Po kliknutí na odkaz súťaže má podozrenie, že ide o reklamný podvod.

Ako Júlia dospela k tomuto záveru?

1. **Skontrolovala si obchodné podmienky tejto súťaže.**
2. **Pozrela sa, či tento profil pravidelne pridáva príspevky.**
3. **Skontrolovala, či má tento profil veľký počet autentických sledovateľov.**

Dodatočné vysvetlenie:

Vždy sa odporúča, aby ste neboli príliš dôverčiví, pokiaľ ide o účasť v súťažiach na internete. Pamätajte na porekadlo: „Ak sa niečo zdá príliš dobré na to, aby to bola pravda, zvyčajne to tak nie je.“ Ak sa chcete zapojiť do súťaže a vyhrať nejakú cenu, buďte opatrní a viac skeptickí. Pred zapojením sa do súťaže si dôkladne skontrolujte profil organizátora. Taktiež sa odporúča vyhľadať si na internete viac základných informácií o podobných súťažiach organizovaných danou osobou alebo spoločnosťou.

- Otázka č. 6

Júlia vidí na Facebooku zábavný kvíz. Keď ho začne hrať, objaví sa výzva na zadanie údajov, ako je mesiac jej narodenia a meno jej domáceho zvieratka, aby kvíz mohol vytvoriť meno pre „superhrdinu“.

Mala by Júlia pokračovať v hre?

1. Áno, toto nie sú dôležité údaje a preto sa nemá čoho báť.
2. **Nie, je lepšie byť opatrný, keď sa vás niekto na internete pýta na vaše osobné údaje.**

Dodatočné vysvetlenie:

Odporúčame vám, aby ste so svojimi osobnými údajmi zaobchádzali opatrne. Mali by ste si položiť otázku, prečo niekto od vás tieto údaje požaduje. Aj veci, ktoré sa zdajú byť neškodné, môžu byť pokusom o "phishing" s cieľom získať vaše prihlasovacie údaje. Používatelia často používajú ako heslá mená domácich miláčikov alebo dátumy narodenín. Okrem toho to môže byť aj ďalší pokus ako od vás získať nové osobné údaje. Ak spoločnosť vie, že vlastníte psa, táto informácia môže byť pridaná do profilu, ktorým spoločnosť disponuje. To sa môže použiť na zobrazenie cielených reklám na vašom Facebooku, napríklad reklamy na krmivo pre psov alebo iné výrobky pre psov. Tieto reklamy sú drahšie a majú väčšiu hodnotu, pretože je pravdepodobnejšie, že na reklamu kliknete a produkt si kúpite.

- ★ Otázka č. 7 (náročná)

Júlia našla na sociálnej sieti ponuku na bezplatné vyskúšanie kozmetického výrobku. Zaplatiť má iba malý poplatok za dopravu a manipuláciu, na ktorý musí poskytnúť údaje z kreditnej karty. Požiadala svoju mamu, aby jej požičala kreditnú kartu, s čím ona súhlasila, avšak po uplynutí skúšobnej lehoty si od spoločnosti všimla ďalšie poplatky, o ktorých nevedela.

Čo by mala Júliina mama urobiť ako prvé?

1. Nič, lebo to Júlia si tieto výrobky zakúpila.
2. Napísať spoločnosti, že nesúhlasí s objednávkou svojho maloletého dieťaťa.
3. **Zrušiť zmluvu a kontaktovať poskytovateľa kreditnej karty (banku) so žiadosťou o vrátenie platby.**
4. Kontaktovať banku alebo spoločnosť vydávajúcu kreditné karty a požiadať o vrátenie platby.

Dodatočné vysvetlenie:

Manipulačný poplatok sa účtuje na pokrytie nákladov, ktoré nesúvisia s výrobkom alebo prepravou. V prípade vrátenia platby bude sporná suma pripísaná späť na účet.

Spoločnosť vám nesmie účtovať poplatky, o ktorých ste nevedeli, a transakcie, s ktorými ste nesúhlasili. O týchto veciach by ste mali byť informovaní jasným a zrozumiteľným spôsobom. Žiaľ je celkom bežné, že spoločnosti skrývajú poplatky vo všeobecných obchodných podmienkach alebo sa jednoducho snažia účtovať viac a dúfajú, že to zostane bez povšimnutia. V každom prípade sa odporúča podať proti spoločnosti sťažnosť.

- Otázka č. 8

Júlia našla na internete stránku s produktmi, ktoré sa jej páčia. Ceny týchto produktov je možné vidieť len po zadaní e-mailovej alebo poštovej adresy. Hoci si Júlia nikdy nič na tejto stránke nekúpila, spoločnosť jej poslala faktúru na adresu, kde Júlia a jej mama bývajú. Spoločnosť teraz požaduje peniaze a tvrdí, že si najme agentúru na vymáhanie pohľadávok, ak Júlia nezaplatí.

Čo by mala Júliina mama urobiť?

1. Zaplatiť spoločnosti požadovanú sumu, inak sa spoločne dostanú do problémov.
2. Faktúru môže ignorovať, pretože si Júlia nič nekúpila.
3. **Poslať spoločnosti písomné odstúpenie od zmluvy aj napriek tomu, že si Júlia nič nekúpila.**

Dodatočné vysvetlenie:

Za účelom inkasovania nezaplatených účtov si spoločnosť, s ktorou ste uzavreli zmluvu, najíma agentúru na vymáhanie pohľadávok. Môže sa stať, že vás bude niekto kontaktovať (telefonicky, e-mailom alebo sms-kou) a tvrdiť, že dlhujete určitú sumu peňazí. Táto faktúra však môže byť falošná, stornovaná alebo dokonca aj neplatná.

Nenechajte sa vystrašiť výzvou k inkasu. Skutočnosť, že spoločnosť alebo agentúra na vymáhanie pohľadávok tvrdí, že existuje vami nezaplatená faktúra hneď neznamená, že to musí byť pravda. Odporúčame vám, aby ste si premysleli svoj nasledujúci krok a podali námietku, ak je pohľadávka neopodstatnená.

- ★ Otázka č. 9 (náročná)

Júlia trávi veľa času na online platformách a sociálnych sieťach. Pravidelne sa jej tam zobrazujú rôzne výhodné ponuky produktov, ktoré sa jej aj niekedy páčia.

Čo môže Júlia urobiť, aby sa vyhla podvodom a neprišla tak o peniaze kvôli „ponukám na bezplatné vyskúšanie“? (free trial offers)

1. **Vyhľadať informácie o spoločnosti a prečítať si online recenzie, aby zistila, či je spoločnosť dôveryhodná.**
2. Mala by poslúchnuť svoju intuíciu a zvážiť, či daná ponuka nezní príliš dobre na to, aby to bola pravda.
3. Všetko, čo je zaregistrované online, je legálne, takže sa nemá čoho obávať.
4. **Prečítať si obchodné podmienky a dôsledne si zapamätať dátum ukončenia „skúšobného obdobia.“**

Dodatočné vysvetlenie:

Pred kúpou si spoločnosť radšej dvakrát overte. Recenzie zákazníkov spoločnosti si môžete pozrieť online na webe a zistiť, či sa na ňu niekto sťažuje, alebo sa môžete opýtať priamo [Európskeho spotrebiteľského centra](#) vo vašej krajine, či eviduje nejaké sťažnosti na konkrétnu spoločnosť (bezplatná služba). Mali by ste si tiež detailne pozrieť zmluvné obchodné podmienky. Mnohé spoločnosti v nich totižto uvádzajú určité ustanovenia, ktoré sú pri kúpe produktov veľmi dôležité.

- Otázka č. 10

Júlia našla na Facebooku skvelú kabelku, ktorá sa jej páčila. Klikla na tlačidlo, ktoré ju presmerovalo na internetovú stránku predajcu. Predajca jej navrhne, že tašku môže dostať výmenou za pozitívnu recenziu, avšak najprv musí za tašku zaplatiť. Táto suma jej bude vrátená po tom, ako napíše svoju recenziu. Týmto spôsobom získa kabelku úplne zadarmo.

Čo má Júlia urobiť? Môže tejto ponuke dôverovať?

1. Áno, ponuku predávajúceho môže prijať. Po tejto kabelke veľmi túži a je to pre ňu skvelá ponuka.
2. **Znie to ako zvláštna ponuka. Júlia by sa o tom mala porozprávať so svojimi rodičmi. Môžu jej pomôcť skontrolovať obchodné podmienky a zistiť, či je táto ponuka legitímna.**

Dodatočné vysvetlenie:

V súčasnosti sa mnohí ľudia pred nákupom produktu online spoliehajú na recenzie. Ale ak sú pozitívne recenzie predajcom kúpené (ako v tomto prípade) alebo sú dokonca falošné, môžete byť ľahko uvedení do omylu. Preto odporúčame, aby ste sa vyhýbali pochybným ponukám. Je otázne, či Júlia kabelku vôbec dostane. Ak áno, môže to byť len lacná napodobenina.

- Otvorená otázka

Aký je tvoj názor na túto tému alebo aké sú tvoje osobné skúsenosti, o ktoré by si sa chcel podeliť so svojimi spolužiakmi? Stretol si sa už na internete s podvodmi?

Dodatočné vysvetlenie:

Bohužiaľ, k podvodom dochádza v týchto dňoch pravidelne a to nielen na internete, ale aj v každodenných situáciách. Podvodníci sa vás snažia oklamať len preto, aby získali výhodu sami pre seba. Preto sa odporúča, aby ste si prácu neľahčovali a pred tým, ako sa k niečomu zaviazete online, si veci dvakrát preverili. Predpokladáme, že niekto vo vašej triede bude poznať človeka, ktorý sa stal obeťou podvodu. Pomocou tejto otázky sa môžete dozvedieť viac.

Nakupovanie a nákupy online

- Otázka č. 1

Mila si objednala tričko z internetového obchodu, ktorý má sídlo v inom členskom štáte EÚ. Myslela si, že si vybrala správnu veľkosť, ale tričko, ktoré dostala, jej bolo príliš veľké.

Môže Mila tričko internetovému obchodu vrátiť a dostať naspäť svoje peniaze?

1. Nie, môže dostať len inú veľkosť.
2. Nie, pretože internetový obchod sa nachádza v inej európskej krajine.
3. Áno, kedykoľvek do dvoch rokov od kúpy.
4. **Áno, do 14 dní od doručenia tohto trička.**

Dodatočné vysvetlenie:

Európska únia pozná právo na odstúpenie od zmluvy v prípade tovaru objednaného online. Táto lehota je niekedy nazývaná ako „lehota na rozmyslenie“ a trvá 14 dní odo dňa doručenia tovaru. Existujú však určité výnimky pri nakupovaní online, napríklad pri kúpe šiat na mieru alebo vstupeniek na futbalový zápas. Viac informácií nájdete [tu](#).

- Otázka č. 2

Mila chce vrátiť tričko a získať naspäť svoje peniaze za tento online nákup.

Mala by Mila o svojom zámere informovať predajcu?

1. Nie, stačí tričko poslať späť.
2. **Áno, nestačí len tričko jednoducho vrátiť. Mila musí online obchodu oznámiť, že chce objednávku zrušiť.**
3. Mala by zavolať do internetového obchodu a požiadať o prevzatie trička.

Dodatočné vysvetlenie:

Nie je potrebné uvádzať dôvod pri uplatňovaní vášho práva na odstúpenie od zmluvy. Neexistuje ani žiadny stanovený formulár alebo spôsob, ktorým by ste sa mali riadiť (napr. doporučený list). Mali by ste však spoločnosť informovať o tom, že si želáte odstúpiť od zmluvy. Odporúčame vám spísať toto odstúpenie v písomnej forme, aby ste mali hmatateľný a preukázateľný dôkaz. Hoci je telefonát často najjednoduchší spôsob komunikácie s predajcom, neskôr môže byť pre vás ťažké dokázať, že ste požiadali o odstúpenie od zmluvy, ak to spoločnosť začne popierať.

- ★ Otázka č. 3 (náročná)

Mila odstrihla z trička všetky cenovky a etikety. Následne sa rozhodla, že toto tričko chce vrátiť a požiadať internetový obchod o vrátenie peňazí.

Má Mila právo na vrátenie celej sumy po odstrihnutí štítkov?

1. **Nie, pretože internetový obchod bude predpokladať, že Mila tričko už nosila, a práve preto jej odmietne vrátiť peniaze. Z tohto dôvodu je lepšie štítky hneď neodstrihávať.**
2. Áno, ak Mila pošle do internetového obchodu aspoň tri sťažnosti.
3. Áno, štítky na oblečení nie sú potrebné na vrátenie peňazí a Mila ich môže hocikedy vyhodiť alebo si ich aj ponechať.

Dodatočné vysvetlenie:

Keď si kupujete tričko v obchode, môžete si ho tam aj vyskúšať. Ak sa vám nepáči, nemusíte si ho kupovať. Vzhľadom na to, že si nemôžete vyskúšať konkrétny produkt, ktorý sa predáva online, právo na odstúpenie od zmluvy vám dáva možnosť tento tovar do určitej doby predajcovi vrátiť v prípade, že vám nevyhovuje. Výrobok však nesmiete používať na viac ako na jeho vyskúšanie. Nemôžete nosiť plesové šaty celý večer, vyprať ich a potom ich poslať späť a žiadať o vrátenie peňazí v plnej výške. Taktiež nesmiete odstrihnúť žiadne cenovky alebo štítky s informáciami o praní. Za čokoľvek nad rámec skúšobného použitia si spoločnosť môže účtovať primeranú zrážku, a teda vám nemusí vrátiť plnú sumu.

- Otázka č. 4

Mila si nie je istá, či musí tričko poslať späť do internetového obchodu v prípade, že žiada o vrátenie svojich peňazí.

Čo musí Mila urobiť, aby dostala naspäť svoje peniaze?

1. Mila má nárok na vrátenie peňazí, pričom tovar vrátiť nemusí a môže si ho kľudne ponechať.
2. Musia jej najprv vrátiť peniaze. Tričko si následne môže nechať len preto, že bolo príliš veľké.
3. **Mila musí tričko vrátiť, aby jej boli vrátené peniaze.**

Dodatočné vysvetlenie:

Právo na odstúpenie od zmluvy znamená, že zmluva sa ruší a stáva sa neplatnou. Preto musíte vrátiť zakúpený tovar a spoločnosť vám musí vrátiť peniaze (alebo zrušiť faktúru, ak ste ju ešte nezaplatili). Tovar spoločnosti si nemôžete ponechať, rovnako ako si spoločnosť nemôže ponechať vaše peniaze.

- ★ Otázka č. 5 (náročná)

Mila si myslí, že poštovné, ktoré musí zaplatiť za zaslanie trička späť, je príliš drahé.

Musí Mila zaplatiť za drahé poštovné?

1. Nie, poštovné za vrátenie tovaru by mal zaplatiť internetový obchod.
2. **Mila musí zaplatiť náklady na dopravu, pokiaľ internetový obchod neuvádza, že poštovné za vrátenie tovaru zaplatí namiesto nej.**
3. Poštovné za vrátenie tovaru by si mali kupujúci a predávajúci rozdeliť rovným dielom.

Dodatočné vysvetlenie:

Spoločnosti zvyčajne uvádzajú svoje podmienky na odstúpenie od zmluvy v obchodných podmienkach. Tie obvykle tiež uvádzajú, či spoločnosť hradí náklady na spätnú dopravu. Ide o dôležitý detail, ktorý môže ovplyvniť vaše rozhodnutie, či v tomto obchode nakupovať alebo nie. Spätná doprava môže byť drahá, najmä ak si objednáte väčší alebo ťažší tovar.

- Otázka č. 6

Félix si kúpil inteligentné hodinky od predajcu v inej krajine EÚ. Po 3 mesiacoch hodinky prestali fungovať.

Aké spotrebiteľské práva má Félix v tomto prípade?

1. **Félix má na hodinky zákonnú záruku. Môže si ich dať opraviť alebo vymeniť.**
2. Félix má právo na zrušenie nákupu a vrátenie peňazí od predajcu.
3. Félixovi zanikli všetky jeho špeciálne práva v momente, keď začal hodinky používať.

Dodatočné vysvetlenie:

Právo na odstúpenie od zmluvy sa končí po 14 dňoch. To však neznamená, že už nemáte žiadne spotrebiteľské práva. Na výrobky sa vzťahujú aj zákonné záruky. Spoločnosti musia zaručiť, že výrobok, ktorý ste si kúpili, funguje a bude spĺňať vlastnosti, ktoré boli vopred deklarované. Avšak keď uplatňujete svoje právo na zákonnú záruku, nemôžete okamžite žiadať o vrátenie peňazí. Najprv by ste mali dať spoločnosti možnosť výrobok buď opraviť, alebo vymeniť.

Záruky často spôsobujú rôzne nedorozumenia, pretože okrem zákonných záruk, ktoré sú právne záväzné, výrobcovia môžu poskytovať aj obchodné záruky. Vo väčšine prípadov ide o výrobcom poskytovanú doplnkovú službu.

- Otázka č. 7

Félix by nemal odkladať využitie zákonnej záruky, pretože tento nárok môže uplatniť len v určitej lehote. On si však nie je istý, aká dlhá je táto lehota.

Ako dlho trvá zákonná záručná lehota, počas ktorej môže Félix reklamovať chybný tovar?

1. 1 rok pri kúpe online, 2 roky pri kúpe v obchode.
2. 6 mesiacov
3. **Najmenej 2 roky, ak má predávajúci sídlo v krajine EÚ. V niektorých krajinách je táto lehota ešte dlhšia.**

Dodatočné vysvetlenie:

Záručná lehota, počas ktorej môžete uplatniť svoj nárok, závisí od právnych predpisov príslušnej krajiny. Zvyčajne práve obchodné podmienky určujú právo krajiny, ktoré sa pri využití záruky uplatňuje. V krajinách EÚ máte vždy právo na minimálne 2-ročnú bezplatnú záruku bez ohľadu na to, či ste si tovar kúpili online, v obchode alebo prostredníctvom katalógu. Táto dvojročná záruka je vaším "minimálnym právom", avšak vnútroštátne predpisy v niektorých krajinách (napr. Švédsko, Fínsko, Holandsko, Nórsko...) vám môžu poskytnúť dodatočnú ochranu. Zistite viac informácií o zárukách a podmienkach vrátenia tovaru na portáli [Europe Direct](#).

- ★ Otázka č. 8 (náročná)

Predajca akceptuje reklamáciu rozbitých smart hodínok, avšak namiesto opravy alebo výmeny za nové hodinky, ponúkne Félixovi zľavovú poukážku na ďalší nákup.

Musí Félix túto poukážku prijať v prípade, že požaduje od predajcu vrátenie peňazí?

1. Áno, musí, ale len preto, že si smart hodinky kúpil v zahraničí.
2. **Nie, predajca ich musí buď opraviť alebo vymeniť, alebo potom vrátiť kúpnu cenu.**
3. Áno, predajca môže Félixovi namiesto peňazí poskytnúť takúto poukážku.

Dodatočné vysvetlenie:

Jedným z pravidiel zákonnej záruky je, že takúto zľavovú poukážku nemusíte prijať. Môžete ju prijať, ak vám vyhovuje, ale predávajúci vás nemôže nútiť ju prijať. V zásade platí, že spoločnosť má povinnosť najprv výrobok opraviť alebo vymeniť. V prípade, že spoločnosť nedokáže tieto nároky zabezpečiť, musí kupujúcemu za výrobok vrátiť peniaze.

- Otázka č. 9

Predajca nakoniec smart hodinky opravil. Tie sa však opäť pokazili a Félix je už preto naštvaný.

Má Félix právo hodinky znova reklamovať?

1. Nie, reklamáciu možno podať len raz počas záručnej lehoty.
2. **Áno, počas záručnej lehoty môže výrobok opätovne reklamovať.**
3. Nie, výrobok už bol raz opravený a nárok na opravu preto automaticky zanikol.

Dodatočné vysvetlenie:

To, že ste raz nahlásili chybu alebo poškodenie v rámci zákonnej záruky neznamená, že nie ste oprávnení znova nahlásiť problémy. Počas lehoty zákonnej záruky je predávajúci zodpovedný za poskytnutie funkčného výrobku. Ak výrobok nefunguje správne, môžete sa obrátiť na predajcu.

- ★ Otázka č. 10 (náročná)

Félix poslal hodinky naspäť obchodníkovi, pričom zaplatil poštovné za balík.

Môže Félix požadovať, aby predávajúci uhradil toto poštovné?

1. **Áno, pretože obchodník reklamáciu uznal.**
2. Nie.
3. Iba ak je to uvedené v obchodných podmienkach.

Dodatočné vysvetlenie:

Na rozdiel od práva na odstúpenie od zmluvy musí predávajúci v prípade vady, ktorá vznikne v záručnej lehote, uhradiť aj náklady na dopravu. V takomto prípade nemusíte platiť poštovné.

- Otvorená otázka

Aký je tvoj názor na túto tému alebo aké sú tvoje osobné skúsenosti, o ktoré by si sa chcel podeliť so svojimi spolužiakmi?

Vieš vysvetliť rozdiel medzi právom na odstúpenie od zmluvy a zákonnou zárukou pri nákupe online?

Dodatočné vysvetlenie:

Právo na odstúpenie od zmluvy platí 14 dní odo dňa, kedy ste výrobok dostali. Na takéto odstúpenie od zmluvy nemusí byť výrobok chybný a zároveň nemusíte uvádzať žiadne dôvody. Či už ste si objednali niečo, čo vám nesedí, alebo sa vám to jednoducho nepáči, môžete tovar vrátiť v rámci práva na odstúpenie od zmluvy do 14 dní. Jediné, čo musíte urobiť, je informovať predávajúceho, že chcete toto právo využiť. Ak predávajúci dobrovoľne neuhradí poštovné, náklady na vrátenie tovaru musíte zaplatiť vy sami. Existujú však aj [výnimky z práva na odstúpenie od zmluvy](#), napríklad ak ide o netrvanlivé (rýchlo sa kaziace) potraviny, ak bol tovar vytvorený na mieru alebo ide o rezerváciu hotela, vstupenky na koncert, atď.

Zákonná záruka je tiež právne záväzná a trvá 2 roky. Na rozdiel od práva na odstúpenie od zmluvy, zákonná záruka sa vzťahuje aj na veci, ktoré si kupujete v kamenných obchodoch. Táto záruka je určená pre prípady, keď má výrobok chybu a nefunguje tak, ako by mal. Vada podliehajúca zákonnej záruke musí byť predávajúcim odstránená bezplatne.

