**2017 m. liepos 25 d. versija**

MVĮ grupės konsultacija – tikslinė ES vartotojų apsaugos teisės peržiūra

Įvadas

Komisija neseniai atliko [ES vartotojų ir rinkodaros teisės aktų tinkamumo patikrą ir įvertino Vartotojų teisių direktyvą](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332) (rezultatus galima rasti čia: <http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332>). Iš išvadų matyti, kad ES vartotojų apsaugos teisė iš esmės atitinka jai keliamus tikslus. Veiksmingai taikomos dabartinės taisyklės padeda spręsti problemas, su kuriomis ES vartotojai susiduria kiekvieną dieną, taip pat ir internetinėse rinkose. Tačiau iš išvadų taip pat matyti, kad, siekiant kuo geriau įgyvendinti teisės aktus, reikia didinti informuotumą apie taisykles, užtikrinti jų vykdymą ir galimybes pasinaudoti teisių gynimo priemonėmis.

2017 m. birželio 30 d. Komisija pradėjo atviras konsultacijas su visuomene, siekdama išsiaiškinti suinteresuotųjų subjektų nuomonę dėl visų galimų tolesnių veiksmų. Viešos konsultacijos vyks iki 2017 m. spalio 8 d. Konsultacijose galite dalyvauti paspaudę šią nuorodą <https://ec.europa.eu/info/consultations/public-consultation-targeted-revision-eu-consumer-law-directives_en>

Be to, Komisija, atlikdama šią apklausą, siekia sužinoti būtent MVĮ nuomonę, kad suprastų, kokį poveikį numatyti teisės aktų pakeitimai gali turėti **MVĮ, kurios Europos vartotojams parduoda prekes ir paslaugas**.

Šią MVĮ skirtą apklausą sudaro trys dalys:

**A. Pirmąją dalį sudaro klausimai apie jus (ne daugiau kaip 10 klausimų)**

Šie klausimai padės jums pereiti prie jūsų įmonei aktualiausių klausimų.

**B. Antrąją dalį sudaro bendras klausimynas (7 klausimai).** Ši dalis padalyta į du skirsnius:

**B.1.** **Su teisių gynimu / teisių gynimo priemonėmis susijusios galimybės, kuriomis gali pasinaudoti nuo nesąžiningos komercinės praktikos nukentėję vartotojai**

[**Teisių gynimas / teisių gynimo priemonės** reiškia tai, ką vartotojai gali gauti tais atvejais, kai pažeidžiamos jų vartotojų teisės, kad būtų ištaisyta padėtis (pvz., būtų nutraukta sutartis, grąžinti pinigai).]

**B.2. Geresnis reikalavimų užtikrinimas – sankcijų už vartotojų apsaugos taisyklių pažeidimus griežtinimas**

**[Sankcijos** – tai bausmė už vartotojų apsaugos taisyklių pažeidimą.]

**C. Trečiąją dalį sudaro trys konkretūs klausimynai, susiję su toliau nurodytomis temomis:**

**C.1. Galiojančių taisyklių, susijusių su internetiniais sandoriais, visų pirma taisyklių dėl teisės atsisakyti sutarties, galimas supaprastinimas (ne daugiau kaip 4 klausimai)**

[Teisė atsisakyti sutarties reiškia 14 dienų terminą (kartais jis taip pat vadinamas persigalvojimo laikotarpiu), per kurį vartotojai gali atšaukti užsakymą ir grąžinti internete įsigytus produktus.]

**C.2. Tikslinga taisyklių peržiūra siekiant didinti elektroninių prekyviečių skaidrumą (ne daugiau kaip 12 klausimų)**

[**Elektroninė prekyvietė** – tai paslaugų teikėjas, leidžiantis savo svetainėje vartotojams ir prekiautojams sudaryti elektronines pirkimo-pardavimo ir paslaugų teikimo sutartis.]

**C.3. Tikslinga taisyklių dėl nemokamų internetinių paslaugų peržiūra (ne daugiau kaip 11 klausimų)**

[**Nemokamos internetinės paslaugos** – tai internetinės paslaugos, už kurias vartotojai nemoka pinigų, bet pateikia duomenis (pvz., saugojimas debesijoje, e. mokymasis, socialinių tinklų paslaugos).]

Kad pildyti klausimyną būtų lengviau, jis parengtas taip, kad galėtumėte nuspręsti pildyti visas dalis arba tik pagrindinį klausimyną ir (arba) konkretų (-čius) klausimyną (-us), kurie, jūsų manymu, jums yra aktualūs.

## Dėkojame už sugaištą laiką; jūsų atsakymai padės Komisijai pasiūlyti taisykles, kurios būtų naudingesnės tiek vartotojams, tiek įmonėms.

## A. Klausimai apie jus

**1. Kokioje šalyje įsteigta jūsų įmonė?**

**2. Kokio dydžio yra jūsų įmonė?**

Savarankiškai dirbantis asmuo

Labai maža įmonė (1–9 darbuotojai)

Maža įmonė (10–49 darbuotojai)

Vidutinė įmonė (50–249 darbuotojai)

Didelė įmonė (daugiau kaip 250 darbuotojų)

**3. Kokia apytiksliai buvo jūsų įmonės apyvarta praėjusiais finansiniais metais?**

|  |
| --- |
|  |

**Klausimai, kurie padės jums užpildyti labiausiai su jūsų įmone susijusius klausimynus.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4. Ar jūsų įmonė pateikia rinkai prekes / paslaugas arba parduoda jas vartotojams?*** Taip
* Ne

**5. Kokia pagrindinė jūsų įmonės veikla?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | * Prekių pardavimas
* Paslaugų teikimas
* Skaitmeninio turinio teikimas
 |
|  | * Prekių gamyba
* Elektroninės prekyvietės eksploatavimas (t. y. vartotojams ir prekiautojams leidžiama sudaryti internetines pirkimo-pardavimo ir paslaugų teikimo sutartis elektroninės prekyvietės svetainėje)
 |
|  | * Kita
 |

Jei nurodėte „Kita“, patikslinkite savo pasirinkimą.

|  |
| --- |
|  |

**6. Kokį (-ius) prekybos kanalą (-us) naudoja jūsų įmonė parduodama prekes ar paslaugas vartotojams ES? [galima pasirinkti daugiau nei vieną atsakymo variantą]*** Internetas
* Fizinė parduotuvė
* Išnešiojamoji prekyba / prekyba ne prekybai skirtose patalpose
* Kita

Jei nurodėte „Kita“, patikslinkite savo pasirinkimą.

|  |
| --- |
|  |

**6a.** *[Jei 6 klausime atsakėte „Internetas“.]* **Ar jūsų įmonė, parduodama savo produktus / paslaugas, naudoja elektronines prekyvietes?*** Taip
* Ne

**6b.** *[Jeigu į 5 klausimą atsakėte „Paslaugų teikimas“, o į 6 klausimą „Internetas“.]* **Ar jūsų įmonė teikia nemokamas internetines paslaugas?** * Taip
* Ne

Pastaba. **Nemokamos internetinės paslaugos**– tai internetinės paslaugos, už kurias vartotojai nemoka pinigų, bet pateikia duomenis (pvz., saugojimas debesijoje, e. mokymasis, socialinių tinklų paslaugos).**7. Ar jūsų įmonės veikla apima pardavimą toliau išvardytose rinkose? Pažymėkite visus tinkamus atsakymus.**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Nacionalinė rinka  |  |
| Kitų ES šalių rinkos  |  |
| Ne ES šalių rinkos  |  |

 |

**7a.** *[Jeigu į 6 klausime atsakėte „Internetas“, o į 7 klausimą atsakėte „Kitų ES šalių rinkos“.]*

**Keliose ES šalyse prekiaujate?**

* 1 šalyje
* 2–3 šalyse
* Daugiau nei 3 šalyse

**B. BENDRAS KLAUSIMYNAS**

## B.1. skirsnis. Teisė į individualų nukentėjusiųjų nuo nesąžiningos komercinės praktikos teisių gynimą / teisių gynimo priemones

[**Teisių gynimas / teisių gynimo priemonės** reiškia tai, ką vartotojai gali gauti tais atvejais, kai pažeidžiamos jų vartotojų teisės, kad būtų ištaisyta padėtis (pvz., būtų nutraukta sutartis, grąžinti pinigai)].

Šiuo metu pagal ES taisykles vartotojams, kurie patyrė žalos dėl [nesąžiningos komercinės praktikos](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/index_en.htm), pvz., klaidinančios reklamos, nesuteikiamos jokios individualios teisės, kuriomis siekiama ištaisyti jų padėtį. Be to, vartotojų teisė į teisių gynimą / teisių gynimo priemones, susijusias su nesąžininga komercine praktika, nėra visada garantuojama pagal nacionalinę teisę. Dėl skirtingų ir neveiksmingų nacionalinių taisyklių, susijusių su teisių gynimu ir (arba) teisių gynimo priemonėmis, tarpvalstybine prekyba užsiimantys prekiautojai patiria išlaidų ir tai gali būti žalinga vartotojams, kurie nukentėtų nuo daugybės nuolatinių teisės aktų pažeidimų nacionaliniu ir tarpvalstybiniu mastu. Dėl šių problemų vartotojai nepakankamai pasitiki prekyba, ypač tarpvalstybine prekyba.

**1. Ar visoje ES reikėtų vartotojams suteikti teisę tiesiogiai reikalauti, kad prekiautojai, kurie padarė žalos vartotojams dėl savo nesąžiningos komercinės praktikos, užtikrintų teisių gynimo priemones?**

* Visiškai sutinku
* Veikiau sutinku
* Veikiau nesutinku
* Visiškai nesutinku
* Nežinau

1a. Paaiškinkite savo atsakymą.

|  |
| --- |
|  |

**2. Nurodykite apytikslius išteklius, kuriuos jūsų įmonė, prekiaudama kitoje ES šalyje, turi investuoti, kad patikrintų, ar laikomasi nacionalinių taisyklių, susijusių su vartotojams, kurie patyrė žalos dėl nesąžiningos komercinės praktikos, suteikiamomis teisių gynimo priemonėmis, ir atitinkamai pakoreguotų verslo praktiką?**

Atsakydami galite nurodyti darbuotojų darbo laiką arba sumą eurais, arba abi reikšmes.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Darbuotojų darbo dienos** **(visos darbo dienos ekvivalentas)**  | **Suma EUR**  |
| Vienkartinės išlaidos  |  |  |
| Metinės reguliarios / veiklos išlaidos |  |  |

Vienkartinės išlaidos: nurodykite apytikslius vienkartinius išteklius, kuriuos turite investuoti, kad pradėtumėte veiklą naujoje ES rinkoje (pateikite vidurkį pagal konkrečią valstybę narę).

Reguliarios išlaidos: nurodykite apytikslius išteklius, kuriuos turite reguliariai investuoti, kad laikytumėtės skirtingų nacionalinių taisyklių (pateikite vidurkį pagal konkrečią valstybę narę).

*(Pastaba. Nurodykite darbo dienomis; 1 darbo diena – 8 darbuotojo darbo valandos. Vertimui raštu reikalingo darbuotojų darbo laiko neįtraukite. Jei darbuotojų darbo laiko skirti nereikėjo, įrašykite „0“.)*

**3. Ar šios išlaidos (reikalingi ištekliai) turi įtakos jums priimant sprendimą pradėti veiklą kitose ES rinkose. ar ne?**

* Tai skatina mano įmonę pradėti veiklą kitose ES rinkose
* Tai neturi didelės įtakos mano įmonės sprendimui pradėti veiklą kitose ES rinkose
* Tai mažina mano įmonės norą pradėti veiklą kitose ES rinkose
* Nežinau

**4. Jeigu būtų nustatyta nauja ES taisyklė, kuria vartotojams ES mastu būtų suteikta teisė tiesiogiai reikalauti, kad prekiautojas, kuris dėl nesąžiningos komercinės praktikos padarė žalos vartotojams, užtikrintų teisių gynimo priemones, ar tai darytų poveikį jūsų įmonės sprendimui pradėti veiklą kitose ES rinkose?**

* Tai paskatintų mano įmonę pradėti veiklą kitose ES rinkose
* Tai neturėtų didelės įtakos mano įmonės sprendimui pradėti veiklą kitose ES rinkose
* Tai sumažintų mano įmonės norą pradėti veiklą kitose ES rinkose
* Nežinau

**5. Nurodykite apytikslius išteklius, kuriuos jūsų įmonė turėtų investuoti, jei būtų nustatyta nauja ES vartotojų teisė reikalauti, kad prekiautojas, kuris dėl nesąžiningos komercinės praktikos padarė žalos vartotojams, užtikrintų teisių gynimo priemones?**

Atsakyme galite nurodyti darbuotojų darbo laiką arba sumą eurais, arba abi reikšmes, jeigu patiriate su darbuotojais susijusių ir kitų išlaidų.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Darbuotojų darbo dienos** **(visos darbo dienos ekvivalentas)**  | **Suma EUR**  |
| Vienkartinės išlaidos  |  |  |
| Metinės reguliarios / veiklos išlaidos |  |  |

Vienkartinės išlaidos: nurodykite apytikslius vienkartinius išteklius, kuriuos turėtumėte investuoti, kad užtikrintumėte atitiktį šiai naujai taisyklei (pvz., atitikties naujoms taisyklėms patikrinimas ir su tuo susijusios verslo praktikos koregavimas (pvz., savo svetainės atnaujinimas), teisinių / techninių konsultacijų išlaidos).

Reguliarios išlaidos: nurodykite apytikslius išteklius, kuriuos turėtumėte reguliariai investuoti, kad užtikrintumėte atitiktį šiai naujai taisyklei (pvz., atnaujintos svetainės valdymas).

 *(Pastaba. Nurodykite darbo dienomis; 1 darbo diena – 8 darbuotojo darbo valandos. Vertimui raštu reikalingo darbuotojų darbo laiko neįtraukite. Jei darbuotojų darbo laiko skirti nereikėjo, įrašykite „0“.)*

**6. Nurodykite apytikslę sumą, kurią sutaupytų jūsų įmonė, jei visoje ES būtų nustatyta teisė į individualias nukentėjusiųjų nuo nesąžiningos komercinės praktikos teisių gynimo priemones?**

Atsakyme galite nurodyti darbuotojų darbo laiką arba sumą eurais, arba abi reikšmes, jeigu patiriate su darbuotojais susijusių ir kitų išlaidų.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Darbuotojų darbo dienos** **(visos darbo dienos ekvivalentas)**  | **Suma EUR**  |
| Vienkartiniai sutaupymai  |  |  |
| Metiniai reguliarūs / veiklos sutaupymai |  |  |

Vienkartiniai sutaupymai: nurodykite apytikslius vienkartinius išteklius, kuriuos sutaupytumėte įsigaliojus šioms naujoms taisyklėms (pvz., nebereikia tikrinti atitikties įvairioms taisyklėms ir koreguoti su tuo susijusios verslo praktikos (pvz., savo svetainės atnaujinimas), teisinių / techninių konsultacijų išlaidos).

Reguliarūs sutaupymai: nurodykite apytikslius reguliarius išteklius, kuriuos sutaupytumėte įsigaliojus šiai naujai taisyklei. (pvz., atnaujintos svetainės valdymas).

 *(Pastaba. Nurodykite darbo dienas; 1 darbo diena – 8 darbuotojo darbo valandos. Vertimui raštu reikalingo darbuotojų darbo laiko neįtraukite. Jei darbuotojų darbo laiko skirti nereikėjo, įrašykite „0“.)*

**7. Toliau esančiame langelyje galite paaiškinti savo atsakymus ir pateikti bet kokių kitų pastabų.**

|  |
| --- |
|  |

### B.2. skirsnis. Geresnis reikalavimų užtikrinimas. Sankcijų už vartotojų apsaugos taisyklių pažeidimus griežtinimas

**Sankcijos** – tai už vartotojų apsaugos taisyklių pažeidimą paskirta bausmė arba bausmė, kuri turi būti paskirta.

**Baudos** reiškia pinigines sankcijas.

Sankcijos už vartotojų apsaugos teisės nesilaikymą, kaip nustatyta nacionalinėje teisėje, ne visada yra pakankamai veiksmingos, proporcingos ir atgrasančios, kad padėtų užtikrinti prekiautojų daromų pažeidimų prevenciją, o tai yra žalinga vartotojams. Sankcijos yra svarbi nacionalinių vykdymo užtikrinimo sistemų dalis, nes jos turi įtakos tam, kokiu lygiu bus užtikrinamas atgrasomasis poveikis pasitelkiant viešas vykdymo priemones. Šiandien baudos už vartotojų apsaugos teisės pažeidimus valstybėse narėse yra labai skirtingos; tai galima pasakyti tiek apie jų apskaičiavimo būdą, tiek apie didžiausią leidžiamą jų dydį.

## 1. Ar, jūsų manymu, jūsų šalyje nustatytos baudos už toliau nurodytus ES vartotojų apsaugos teisės pažeidimus paprastai yra proporcingos, palyginti su prekiautojų ekonomine galia (pvz., atsižvelgiant į apyvartą)?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Taip, baudos yra proporcingos  | Ne, baudos yra pernelyg didelės ekonominiu požiūriu silpnesnėms įmonėms  | Ne, baudos yra pernelyg mažos ekonominiu požiūriu stiprioms įmonėms  | Nežinau |
| Nesąžiningų standartinių sutarties sąlygų, kuriomis pažeidžiama Nesąžiningų sutarties sąlygų direktyva [93/13/EEB](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/unfair-contract/index_en.htm), taikymas. (Nesąžiningos sutarties sąlygos pavyzdys: sąlyga, kuria panaikinama vartotojo teisė iškelti bylą teisme kilus nesutarimų su prekiautoju.) |  |  |  |  |
| Nesąžiningos komercinės praktikos, kuria pažeidžiama Nesąžiningos komercinės praktikos direktyva [2005/29/EB](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/index_en.htm), vykdymas. (Nesąžiningos komercinės praktikos pavyzdys: nepageidaujami nuolatiniai telefono skambučiai vartotojui siūlant įsigyti kokią nors prekę / paslaugą.)  |  |  |  |  |
| Pareigos prieš sudarant sutartį pateikti informaciją nevykdymas arba kitas Vartotojų teisių direktyvos [2011/83/ES](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm) pažeidimas. (Vartotojų teisių direktyvos pažeidimo pavyzdys: pareigos pateikti vartotojams privalomą informaciją apie produktą nevykdymas.) |  |  |  |  |
| Prekių pardavimo ir garantijų direktyvos [1999/44/EB](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:31999L0044) pažeidimai.(Prekių pardavimo ir garantijų direktyvos pažeidimo pavyzdys: pareigos užtikrinti teisių gynimo priemones tuo atveju, kai parduodamas brokuotas produktas, nevykdymas.) |  |  |  |  |
| Pareigos nurodyti produkto vieneto (pvz., litro arba kilogramo) kainą nevykdymas taip pažeidžiant Kainų nurodymo direktyvą [98/6/EB](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/price/index_en.htm). |  |  |  |  |

**2. Kurios iš toliau nurodytų priemonių, jūsų manymu, yra proporcingiausios, veiksmingiausios ir labiausiai atgrasančios, atsižvelgiant į prekiautojo ekonominę galią (pvz., pagal apyvartą)? (Pasirinkite vieną atsakymo variantą)**

* Maksimalus baudų dydis išreiškiamas **absoliučia vienkartine suma (pvz., maksimalus baudos dydis gali būti 100 000 EUR)**
* Maksimalus baudų dydis išreiškiamas **prekiautojo apyvartos procentine dalimi** (pvz., maksimali bauda gali būti ne didesnė kaip X % prekiautojo apyvartos)
* Didžiausias leidžiamas baudų dydis yra išreikštas **absoliučia suma arba prekiautojo apyvartos procentine dalimi**, priklausomai nuo to, kuri vertė yra didesnė (pvz., iki 100 000 EUR arba iki X procentų prekiautojo apyvartos, priklausomai nuo to, kuri vertė yra didesnė)
* Kita (paaiškinkite toliau pateikiamame langelyje)

|  |
| --- |
|  |

**3. Kokį poveikį ES vartotojų apsaugos teisėje nustatytų sankcijų sugriežtinimas, jūsų manymu, turėtų toliau nurodytiems aspektams?**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Didelis teigiamas poveikis  | Vidutinis teigiamas poveikis  | Jokio poveikio  | Vidutinis teigiamas poveikis  | Didelis neigiamas poveikis | Nežinau. |
| Prekiautojai geriau laikytųsi vartotojų apsaugos taisyklių |  |  |  |  |  |  |
| Vienodos veiklos sąlygos būtų naudingos reikalavimų besilaikantiems prekiautojams |  |  |  |  |  |  |
| Vienodos veiklos sąlygos skirtingose ES valstybėse narėse veikiantiems prekiautojams |  |  |  |  |  |  |
| Vienodos veiklos sąlygos ekonominiu požiūriu skirtingo pajėgumo prekiautojams |  |  |  |  |  |  |
| Vartotojų pasitikėjimas |  |  |  |  |  |  |

**4.** **Kokį poveikį jūsų įmonės patiriamoms išlaidoms turėtų sankcijų sugriežtinimas ES lygmeniu?**

* Išlaidoms nebūtų daromas joks poveikis
* Išlaidos padidės
* Išlaidos sumažės
* Nežinau

**5. Toliau esančiame langelyje galite paaiškinti savo atsakymus ir pateikti bet kokių kitų pastabų.**

|  |
| --- |
|  |

## C. KONKRETŪS KLAUSIMYNAI

**Remdamiesi savo atsakymais į pirmą dalį („klausimai apie jus“), toliau pateikti klausimynai yra aktualiausi jūsų įmonei:**

* Jūsų įmonė parduoda prekes internetu ar yra suinteresuota užsiimti tokia veikla? (Pavyzdžiui, į 5 klausimą atsakėte „Prekių pardavimas“, o į 6 klausimą atsakėte „Internetas“.)

Jums taip pat gali būti aktualu užpildyti konkretų **C.1** klausimyną. „Galiojančių taisyklių, susijusių su internetiniais sandoriais, supaprastinimas, visų pirma taisyklių dėl **teisės atsisakyti sutarties galimas supaprastinimas“** (ne daugiau kaip 4 klausimai).

* Jūsų įmonė yra elektroninė prekyvietė, vykdo prekybą elektroninėse prekyvietėse ar yra suinteresuota tai daryti? (Pavyzdžiui, į 5 klausimą atsakėte „Elektroninė prekyvietė“ arba į 6a klausimą atsakėte „Taip“.)

Jums gali būti aktualu užpildyti konkretų **C.2** klausimyną.„Tikslinga taisyklių, susijusių su **elektroninėms prekyvietėms taikomomis skaidrumo pareigomis**, peržiūra“(ne daugiau kaip 12 klausimų).

* Jūsų įmonė teikia nemokamas internetines paslaugas ar yra suinteresuota užsiimti tokia veikla? (Pavyzdžiui, į 6b klausimą atsakėte „Taip“.)

Jums gali būti aktualu užpildyti konkretų **C.3** klausimyną. „Tikslinga taisyklių dėl **nemokamų internetinių paslaugų** peržiūra (ne daugiau kaip 11 klausimų).

## C.1. Galiojančių taisyklių, susijusių su internetiniais sandoriais, visų pirma taisyklių dėl teisės atsisakyti sutarties, galimas supaprastinimas.

## Teisė atsisakyti sutarties – vartotojo teisė per 14 dienų nutraukti internete sudarytą sutartį.

Atliekant [Vartotojų teisių direktyvos](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm) (VTD) vertinimą, kai kurios įmonės, ypač MVĮ, nurodė patiriančios naštą dėl pareigos užtikrinti teisę per 14 dienų atsisakyti sutarties (persigalvojimo laikotarpis, per kurį vartotojai gali atšaukti užsakymą ir grąžinti produktą). Tiksliau tariant, kai kurios įmonės kritikuoja VTD taisyklę, pagal kurią reikalaujama, kad prekiautojas kuo greičiau grąžintų lėšas, kai vartotojas pateikia įrodymus, kad grąžino prekes. Todėl prekiautojui gali tekti grąžinti vartotojui lėšas prieš tai, kai jis turi galimybę nustatyti, ar prekės buvo panaudotos daugiau nei tai yra būtina joms išbandyti ir ar dėl to prekių vertė nėra sumažėjusi.

**1. Ar per pastaruosius dvejus metus jūsų įmonė patyrė nereikalingą ir (arba) neproporcingą naštą, kuri atsirado dėl toliau nurodytų prievolių, susijusių su teise atsisakyti sutarties (vartotojo teisė per 14 dienų nutraukti sutartį)?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Taip, dažnai  | Taip, kartais | Taip, retai | Niekada |
| Pareiga priimti grąžintas prekes, kurios buvo įsigytos internete ir kurias vartotojas panaudojo daugiau kartų nei tai būtų galima padaryti fizinėje parduotuvėje (pvz., patikrinti dydį), todėl turite apskaičiuoti sumažėjusią panaudotos prekės vertę, perparduoti ją kaip naudotą prekę ir (arba) pašalinti ją kaip atliekas. |  |  |  |  |
| Pareiga grąžinti vartotojui pinigus be galimybės patikrinti grąžintas prekes, kai tik vartotojas pateikia prekių grąžinimo paštu įrodymus. |  |  |  |  |

**1a. <Jei į ankstesnį klausimą atsakėte „taip“>**

**Su kuria iš toliau nurodytų problemų susidūrė jūsų įmonė?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Tikrai susidūrė  | Susidūrė iš dalies  | Nesusidūrė | Nežinau |
| Išlaidos, susijusios su grąžintų prekių sumažėjusios vertės vertinimu |  |  |  |  |
| Išlaidos, atsirandančios dėl praktinių sunkumų susigrąžinant išlaidas iš vartotojo (pvz., pagal nacionalines taisykles turite susitarti su vartotoju dėl sumažėjusios vertės) |  |  |  |  |
| Išlaidos, atsirandančios dėl jūsų sprendimo neperkelti vartotojui išlaidų, siekiant palaikyti gerus santykius su vartotoju (pvz., siekiant išvengti žalos jūsų įmonės reputacijai)  |  |  |  |  |
| Išlaidos, atsirandančios dėl sunkumų perparduodant sumažėjusios vertės prekes |  |  |  |  |
| Išlaidos, susijusios su grąžintų prekių, kaip atliekų, pašalinimu |  |  |  |  |
| Išlaidos, susijusios su prekių, kurios niekada nebuvo grąžintos, kainos kompensavimu |  |  |  |  |

**1b. Kokie yra apytiksliai jūsų įmonės nuostoliai, susiję su anksčiau minėtomis prievolėmis?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Absoliutūs metiniai pastarųjų metų nuostoliai (EUR) |
| Pareiga priimti grąžintas prekes, kurios buvo įsigytos internete ir kurias vartotojas panaudojo daugiau kartų nei tai būtų galima padaryti fizinėje parduotuvėje (pvz., patikrinti dydį), todėl turite apskaičiuoti sumažėjusią panaudotos prekės vertę, perparduoti ją kaip naudotą prekę ir (arba) pašalinti ją kaip atliekas |  |
| Pareiga grąžinti vartotojui pinigus neturint galimybės patikrinti grąžintas prekes, kai tik vartotojas pateikia prekių grąžinimo paštu įrodymus (pvz., prekės niekada nebuvo grąžintos) |  |

**2. Toliau esančiame langelyje galite paaiškinti savo atsakymus ir pateikti bet kokių kitų pastabų.**

|  |
| --- |
|  |

## C.2. Tikslinė skaidrumo prievolių, kurių reikia laikytis elektroninėse prekyvietėse, peržiūra

**Elektroninė prekyvietė** – tai paslaugų teikėjas, leidžiantis savo svetainėje vartotojams ir prekiautojams sudaryti elektronines pirkimo-pardavimo ir paslaugų teikimo sutartis.

[Vartotojų teisių direktyvos (VTD) tinkamumo patikra ir vertinimas](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332) parodė, kad kai kuriems vartotojams painu naudotis elektroninėmis prekyvietėmis. Pirma, atrodo, dažnai yra neaišku, ar vartotojai perka iš pačios platformos, ar kurio nors kito subjekto. Antra, dažnai yra neaišku, ar kita sutarties šalis veikia kaip prekiautojas ir todėl jam taikoma ES vartotojų apsaugos teisė, ar ne kaip prekiautojas, todėl jo atžvilgiu negalima įgyvendinti ES vartotojų teisių. Pavyzdžiui, byloje, kurioje Europos Sąjungos Teisingumo Teismo buvo prašoma priimti prejudicinį sprendimą, vartotojui, kuris pirko platformoje, nebuvo suteikta teisė atsisakyti sudaryti sutartį pagal Vartotojų teisių direktyvą. Tik tuomet vartotojas sužinojo, kad pardavėjas teigė, jog jis nėra prekiautojas (byla C-105/17 *Kamenova*).

**1. Ar jūsų įmonė patiria išlaidų prekiaudama su vartotojais tarpvalstybiniu mastu arba svarstydama tokią galimybę?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Taip, patiria didelių išlaidų | Taip, patiria tam tikrų išlaidų | Ne | Nežinau | Netaikoma  |
| Išlaidos, susijusios su atsakymu į vartotojų užklausas dėl to, kas yra jų sutarties partneris (ar tai yra elektroninė prekyvietė, ar elektroninėje prekyvietėje prekiaujantis prekiautojas), ir dėl to, ar taikoma vartotojų apsaugos teisė |  |  |  |  |  |
| Išlaidos, susijusios su atsakymu į vartotojų užklausas dėl to, kas atsako už sutarčių vykdymą, pvz., teisinės garantijos užtikrinimas brokuotų prekių atveju, teisė per 14 dienų atsisakyti sutarties (persigalvojimo laikotarpis), pavėluotas pristatymas (ar už sutarties vykdymą atsako elektroninė prekyvietė, ar kitas prekiautojas)  |  |  |  |  |  |
| Išlaidos, patiriamos laikantis nacionalinių taisyklių, pagal kurias reikalaujama, kad jūsų įmonė atskleistų vartotojams informaciją apie tai, su kuo jie sudaro sutartis ir ar šioms sutartims taikoma vartotojų apsaugos teisė  |  |  |  |  |  |

 **2. Kokias apytiksles išlaidas patiriate dėl poreikio prisitaikyti prie skirtingų nacionalinių taisyklių, susijusių su toliau nurodytais elektroninėse prekyvietėse taikomais informacijos pateikimo reikalavimais?**

Atsakyme galite nurodyti darbuotojų darbo laiką arba sumą eurais, arba abi reikšmes, jeigu patiriate su darbuotojais susijusių ir kitų išlaidų.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Darbuotojų darbo dienos** **(visos darbo dienos ekvivalentas)**  | **Suma EUR**  |
| Vienkartinės išlaidos  |  |  |
| Metinės reguliarios / veiklos išlaidos |  |  |

Vienkartinės išlaidos: nurodykite apytikslius vienkartinius išteklius, kuriuos turite investuoti, kad pradėtumėte veiklą naujoje ES rinkoje (pateikite vidurkį pagal konkrečią valstybę narę).

Reguliarios išlaidos: nurodykite apytikslius išteklius, kuriuos turite reguliariai investuoti, kad laikytumėtės skirtingų nacionalinių taisyklių (pateikite vidurkį pagal konkrečią valstybę narę).

*(Pastaba. Nurodykite darbo dienomis; 1 darbo diena – 8 darbuotojo darbo valandos. Vertimui raštu reikalingo darbuotojų darbo laiko neįtraukite. Jei darbuotojų darbo laiko skirti nereikėjo, įrašykite „0“.)*

**3. Kiek darbuotojų darbo laiko arba kitų išteklių jums reikia įeinant į kitos ES šalies rinką, kad jūsų įmonė laikytųsi kitos valstybės narės nacionalinių taisyklių, pagal kurias reikalaujama atskleisti susitariančiosios šalies / arba už elektroninėje prekyvietėje sudarytos sutarties vykdymą atsakingos šalies tapatybę?**

Atsakyme galite nurodyti darbuotojų darbo laiką arba sumą eurais, arba abi reikšmes, jeigu patiriate su darbuotojais susijusių ir kitų išlaidų.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Darbuotojų darbo dienos** **(visos darbo dienos ekvivalentas)**  | **Suma EUR**  |
| Vienkartinės išlaidos  |  |  |
| Metinės reguliarios / veiklos išlaidos |  |  |

Vienkartinės išlaidos: nurodykite apytikslius vienkartinius išteklius, kuriuos turite investuoti, kad įeitumėte į naują ES rinką (pateikite vidurkį pagal konkrečią valstybę narę).

Reguliarios išlaidos: nurodykite apytikslius išteklius, kuriuos turite reguliariai investuoti, kad laikytumėtės skirtingų nacionalinių taisyklių (pateikite vidurkį pagal konkrečią valstybę narę).

*(Pastaba. Nurodykite darbo dienomis; 1 darbo diena – 8 darbuotojo darbo valandos. Vertimui raštu reikalingo darbuotojų darbo laiko neįtraukite. Jei darbuotojų darbo laikas nebuvo aktualus, įrašykite „0“.)*

**4.** Visų pirma **paaiškinkite** savo kitų išlaidų / veiklos pobūdį. Jeigu negalite kiekybiškai įvertinti susijusių išteklių, aprašykite reikalingus pakeitimus.

|  |
| --- |
|  |

**5. Ar šios išlaidos turi įtakos jūsų įmonės sprendimui pradėti veiklą kitose ES rinkose, ar ne?**

* Tai skatina mano įmonę pradėti veiklą kitose ES rinkose
* Tai neturi didelės įtakos mano įmonės sprendimui pradėti veiklą kitose ES rinkose
* Tai mažina mano įmonės norą pradėti veiklą kitose ES rinkose
* Nežinau

**6. Ar sutinkate, kad visoje ES elektroninėse prekyvietėse apsiperkantys vartotojai turėtų būti informuojami toliau nurodytais klausimais?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Visiškai sutinku  | Veikiau sutinku | Veikiau nesutinku | Visiškai nesutinku | Nežinau |
| Ar jie perka iš pačios elektroninės prekyvietės, ar iš ko nors kito |  |  |  |  |  |
| Ar sutartį sudaranti šalis pareiškia esanti prekiautojas, ar ne |  |  |  |  |  |
| Ar ES vartotojų teisės taikomos jų sudaromam sandoriui |  |  |  |  |  |

**7. Jeigu būtų nustatytos naujos suderintos ES taisyklės**, kuriose būtų reikalaujama elektroninėse prekyvietėse informuoti vartotojus apie kitą susitariančiąją šalį ir tai, ar jie tos šalies / subjekto atžvilgiu gali remtis ES vartotojų teisėmis, ar tokios taisyklės darytų poveikį jūsų įmonės sprendimui pradėti veiklą kitose ES rinkose?

* Tai paskatintų mane pradėti veiklą kitose ES rinkose
* Tai neturėtų didelės įtakos mano sprendimui pradėti veiklą kitose ES rinkose
* Tai sumažintų mano norą pradėti veiklą kitose ES rinkose
* Nežinau

**8.** **Nurodykite apytiksles išlaidas, kurias, jūsų manymu, patirtų jūsų įmonė, kad galėtų laikytis tokių naujų reikalavimų.**

Atsakyme galite nurodyti darbuotojų darbo laiką arba sumą eurais, arba abi reikšmes, jeigu patiriate su darbuotojais susijusių ir kitų išlaidų.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Darbuotojų darbo dienos** **(visos darbo dienos ekvivalentas)**  | **Suma EUR**  |
| Vienkartinės išlaidos  |  |  |
| Metinės reguliarios / veiklos išlaidos |  |  |

Vienkartinės išlaidos: nurodykite apytikslius vienkartinius išteklius, kuriuos turėtumėte investuoti, kad užtikrintumėte atitiktį šiai naujai taisyklei (pvz., atitikties naujoms taisyklėms patikrinimas ir su tuo susijusios verslo praktikos koregavimas (pvz., savo svetainės atnaujinimas), teisinių / techninių konsultacijų išlaidos).

Reguliarios išlaidos: nurodykite apytikslius išteklius, kuriuos turėtumėte reguliariai investuoti, kad užtikrintumėte atitiktį šiai naujai taisyklei (pvz., atnaujintos svetainės valdymas).

*Pastaba. Nurodykite darbo dienomis išreikštą darbuotojų darbo laiką; 1 darbo diena – 8 darbuotojo darbo valandos. Vertimui raštu reikalingo darbuotojų darbo laiko neįtraukite. Jei darbuotojų darbo laiko skirti nereikėjo, įrašykite „0“.)*

**9.** Visų pirma **paaiškinkite** savo išlaidų / veiklos pobūdį. Jeigu negalite kiekybiškai įvertinti susijusių išteklių, aprašykite reikalingus pakeitimus:

|  |
| --- |
|  |

**10. Nurodykite apytikslę sumą, kurią sutaupytų jūsų įmonė, jei elektroninėms prekyvietėms būtų nustatyti nauji reikalavimai informuoti vartotojus apie kitą susitariančiąją šalį ir apie tai, ar vartotojai to asmens / subjekto atžvilgiu gali naudotis ES vartotojų teisėmis?**

Atsakyme galite nurodyti darbuotojų darbo laiką arba sumą eurais, arba abi reikšmes, jeigu patiriate su darbuotojais susijusių ir kitų išlaidų.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Darbuotojų darbo dienos** **(visos darbo dienos ekvivalentas)**  | **Suma EUR**  |
| Vienkartiniai sutaupymai  |  |  |
| Metiniai reguliarūs / veiklos sutaupymai |  |  |

Vienkartiniai sutaupymai: nurodykite apytikslius vienkartinius išteklius, kuriuos sutaupytumėte įsigaliojus šioms naujoms taisyklėms (pvz., nebereikia tikrinti atitikties įvairioms taisyklėms ir koreguoti su tuo susijusios verslo praktikos (pvz., savo svetainės atnaujinimas), teisinių / techninių konsultacijų išlaidos).

Reguliarūs sutaupymai: nurodykite apytikslius reguliarius išteklius, kuriuos sutaupytumėte įsigaliojus šiai naujai taisyklei. (pvz., atnaujintos svetainės valdymas).

 *(Pastaba. Nurodykite darbo dienomis; 1 darbo diena – 8 darbuotojo darbo valandos. Vertimui raštu reikalingo darbuotojų darbo laiko neįtraukite. Jei darbuotojų darbo laiko skirti nereikėjo, įrašykite „0“.)*

**11. Jei tokie nauji reikalavimai būtų nustatyti, kokios pasekmės turėtų atsirasti šių reikalavimų nesilaikančioms elektroninėms prekyvietėms?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Visiškai sutinku  | Veikiau sutinku | Veikiau nesutinku | Visiškai nesutinku | Nežinau |
| Elektroninė prekyvietė vienintelė turėtų atsakyti už tinkamą sutarties vykdymą  |  |  |  |  |  |
| Elektroninė prekyvietė turėtų atsakyti už tinkamą sutarties vykdymą kartu su trečiąja šalimi tiekėja  |  |  |  |  |  |
| Tokio nesilaikymo padariniai turėtų būti aptarti nacionalinėje teisėje |  |  |  |  |  |
| Tokio nesilaikymo padariniai turėtų būti reglamentuojami ES lygmeniu |  |  |  |  |  |

**12. Toliau esančiame langelyje galite paaiškinti savo atsakymus ir pateikti bet kokių kitų pastabų.**

|  |
| --- |
|  |

### C.3. Tikslinga taisyklių dėl nemokamų internetinių paslaugų peržiūra

Toliau pateiktuose klausimuose **„nemokamos internetinės paslaugos“ –** tai internetinės paslaugos, už kurias vartotojai nemoka pinigų, bet pateikia duomenis (pvz., saugojimas debesijoje, e. mokymasis, socialinių tinklų paslaugos).

[Vartotojų teisių direktyvoje](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm) (VTD) nustatytos taisyklės dėl prieš sudarant sutartį pateikiamos informacijos reikalavimų, kurių turi laikytis prekiautojai, ir vartotojų teisė per 14 dienų atsisakyti sutarties taikoma visoms **skaitmeninio turinio** teikimo internetu (pvz., programinės įrangos, filmų ar muzikos atsisiuntimo) sutartims, nepaisant to, ar už šias sutartis vartotojas moka pinigus, ar ne. Kita vertus, šios taisyklės taikomos tik sutartims dėl **internetinių paslaugų** (pvz., saugojimo debesijoje paslaugų užsakymo arba registracijos socialiniuose tinkluose), už kurias vartotojas moka pinigus. Todėl reikia aptarti, ar VTD suteikiama vartotojo apsauga turėtų būti taikoma ir internetinių paslaugų sutartims, kurias sudarydami vartotojai pateikia duomenis, bet nemoka pinigų. Šiuo atžvilgiu [būsimos ES vartotojų teisių gynimo priemonių taisyklės, susijusios su „brokuotais“ skaitmeniniais produktais](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?qid=1450431933547&uri=CELEX:52015PC0634) (dėl šių taisyklių dabar derasi Europos Parlamentas ir Taryba), gali būti taikomos internetinėms paslaugoms, nepaisant to, ar vartotojas už jas moka pinigus, ar ne.

**1. Ar jūsų įmonė patiria išlaidų prekiaudama tarpvalstybiniu mastu?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Taip, patiria didelių išlaidų | Taip, patiria tam tikrų išlaidų | Ne | Nežinau | Netaikoma mano įmonei |
| Atsakymai į vartotojų skundus, susijusius su tuo, kad jie nebuvo informuoti apie pagrindines nemokamų internetinių paslaugų ypatybes (pvz., apie paslaugos veikimą ir suderinamumą su vartotojo aparatine ir programine įranga) |  |  |  |  |  |
| Atsakymai į vartotojų, kurie persigalvojo ir nori atsisakyti nemokamos internetinės paslaugos netrukus po to, kai buvo sudaryta sutartis, užklausas  |  |  |  |  |  |
| Kitų šalių taisyklių, pagal kurias reikalaujama, kad jūsų įmonė prieš sudarydama sutartį pateiktų vartotojams informaciją ir (arba) sudarytų jiems sąlygas atsisakyti nemokamų internetinių paslaugų sutarčių netrukus po to, kai jos buvo sudarytos (pvz., per 14 dienų), laikymasis |  |  |  |  |  |
| Kita (paaiškinkite toliau pateikiamame langelyje). |  |  |  |  |  |

**2.** **Paaiškinkite savo atsakymą**

Visų pirma nurodykite, kurioje (-iose) valstybėje (-ėse) narėje (-ėse) patiriate daugiausiai išlaidų, kad laikytumėtės nacionalinių taisyklių, pagal kurias turite vartotojams pateikti informaciją prieš sudarydami sutartį ir (arba) sudaryti jiems sąlygas atsisakyti nemokamų internetinių paslaugų sutarčių netrukus po to, kai jos buvo sudarytos (pvz., per 14 dienų).

|  |
| --- |
|  |

**3. Kiek darbuotojų darbo laiko arba kitų išteklių reikia jūsų įmonei tuo atveju, kai ji pradeda veiklą kitos ES šalies rinkoje, kad ji laikytųsi taisyklių, pagal kurias turite vartotojams pateikti informaciją prieš sudarydami sutartį ir (arba) sudaryti jiems sąlygas atsisakyti nemokamų internetinių paslaugų sutarčių netrukus po to, kai jos buvo sudarytos (pvz., per 14 dienų)?**

Atsakyme galite nurodyti darbuotojų darbo laiką arba sumą eurais, arba abi reikšmes, jeigu patiriate su darbuotojais susijusių ir kitų išlaidų.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Darbuotojų darbo dienos** **(visos darbo dienos ekvivalentas)**  | **Suma EUR**  |
| Vienkartinės išlaidos  |  |  |
| Metinės reguliarios / veiklos išlaidos |  |  |

Vienkartinės išlaidos: nurodykite apytikslius vienkartinius išteklius, kuriuos turite investuoti, kad įeitumėte į naują ES rinką (pateikite vidurkį pagal konkrečią valstybę narę) (pvz., atitikties įvairioms taisyklėms tikrinimas ir su tuo susijusios verslo praktikos koregavimas (pvz., savo svetainės atnaujinimas), teisinių / techninių konsultacijų išlaidos).

Reguliarios išlaidos: nurodykite apytikslius išteklius, kuriuos turite reguliariai investuoti, kad laikytumėtės skirtingų nacionalinių taisyklių (pateikite vidurkį pagal konkrečią valstybę narę) (pvz., vartotojų skundų / užklausų nagrinėjimas, nacionalinių taisyklių stebėsena).

*Pastaba. Nurodykite darbo dienomis išreikštą darbuotojų darbo laiką; 1 darbo diena – 8 darbuotojo darbo valandos. Vertimui raštu reikalingo darbuotojų darbo laiko neįtraukite. Jei darbuotojų darbo laiko skirti nereikėjo, įrašykite „0“.*

**4. Ar jums reikalingų išteklių dydis turi įtakos jūsų įmonės sprendimui pradėti veiklą kitose ES rinkose, ar ne?**

* Tai skatina mano įmonę pradėti veiklą kitose ES rinkose
* Tai neturi didelės įtakos mano įmonės sprendimui pradėti veiklą kitose ES rinkose
* Tai mažina mano įmonės norą pradėti veiklą kitose ES rinkose
* Nežinau

**5. Jeigu būtų nustatyta nauja ES taisyklė, kuria būtumėte įpareigojamas prieš sudarant sutartį suteikti vartotojams informaciją apie nemokamų internetinių paslaugų sutartis, ar tokia taisyklė turėtų įtakos jūsų įmonės sprendimui pradėti veiklą kitose ES rinkose?**

* Tai paskatintų mano įmonę pradėti veiklą kitose ES rinkose
* Tai neturėtų didelės įtakos mano įmonės sprendimui pradėti veiklą kitose ES rinkose
* Tai sumažintų mano įmonės norą pradėti veiklą kitose ES rinkose
* Nežinau

**6. Nurodykite apytikslius išteklius, kuriuos, jūsų manymu, reikėtų investuoti, kad būtų laikomasi reikalavimo prieš sudarant sutartį suteikti vartotojams informaciją apie nemokamų internetinių paslaugų sutartis.**

(pvz., atitikties naujoms taisyklėms patikrinimas ir su tuo susijusios verslo praktikos koregavimas (pvz., savo svetainės atnaujinimas), teisinių / techninių konsultacijų išlaidos).

Atsakyme galite nurodyti darbuotojų darbo laiką arba sumą eurais, arba abi reikšmes, jeigu patiriate su darbuotojais susijusių ir kitų išlaidų.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Darbuotojų darbo dienos** **(visos darbo dienos ekvivalentas)**  | **Suma EUR**  |
| Vienkartinės išlaidos  |  |  |
| Metinės reguliarios / veiklos išlaidos |  |  |

Vienkartinės išlaidos: nurodykite apytikslius vienkartinius išteklius, kuriuos turėtumėte investuoti, kad užtikrintumėte atitiktį šiai naujai taisyklei (pvz., atitikties naujoms taisyklėms patikrinimas ir su tuo susijusios verslo praktikos koregavimas (pvz., savo svetainės atnaujinimas), teisinių / techninių konsultacijų išlaidos).

Reguliarios išlaidos: nurodykite apytikslius išteklius, kuriuos turėtumėte reguliariai investuoti, kad užtikrintumėte atitiktį šiai naujai taisyklei (pvz., atnaujintos svetainės valdymas).

 *(Pastaba. Nurodykite darbo dienomis; 1 darbo diena – 8 darbuotojo darbo valandos. Vertimui raštu reikalingo darbuotojų darbo laiko neįtraukite. Jei darbuotojų darbo laiko skirti nereikėjo, įrašykite „0“.)*

**7.** **Nurodykite apytikslę sumą, kurią sutaupytų jūsų įmonė, jei būtų nustatytas naujas reikalavimas prieš sudarant sutartį suteikti vartotojams informaciją apie nemokamų internetinių paslaugų sutartis.**

Atsakyme galite nurodyti darbuotojų darbo laiką arba sumą eurais, arba abi reikšmes, jeigu patiriate su darbuotojais susijusių ir kitų išlaidų.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Darbuotojų darbo dienos** **(visos darbo dienos ekvivalentas)**  | **Suma EUR**  |
| Vienkartiniai sutaupymai  |  |  |
| Metiniai reguliarūs / veiklos sutaupymai |  |  |

Vienkartiniai sutaupymai: nurodykite apytikslius vienkartinius išteklius, kuriuos sutaupytumėte įsigaliojus šioms naujoms taisyklėms (pvz., nebereikia tikrinti atitikties įvairioms taisyklėms ir koreguoti su tuo susijusios verslo praktikos (pvz., savo svetainės atnaujinimas), teisinių / techninių konsultacijų išlaidos).

Reguliarūs sutaupymai: nurodykite apytikslius reguliarius išteklius, kuriuos sutaupytumėte įsigaliojus šiai naujai taisyklei. (pvz., atnaujintos svetainės valdymas).

 *(Pastaba. Nurodykite darbo dienomis; 1 darbo diena – 8 darbuotojo darbo valandos. Vertimui raštu reikalingo darbuotojų darbo laiko neįtraukite. Jei darbuotojų darbo laiko skirti nereikėjo, įrašykite „0“.)*

**8. Jeigu būtų nustatyta nauja ES taisyklė, pagal kurią teisė atsisakyti sutarties būtų taikoma ir nemokamoms internetinėms paslaugoms visose valstybėse narėse (t. y. vartotojai galėtų dėl bet kokių priežasčių nutraukti tokias nemokamas sutartis per 14 dienų), ar tai turėtų įtakos jūsų įmonės sprendimui pradėti veiklą kitose ES rinkose?**

* Tai paskatintų mano įmonę pradėti veiklą kitose ES rinkose
* Tai neturėtų didelės įtakos mano įmonės sprendimui pradėti veiklą kitose ES rinkose
* Tai sumažintų mano įmonės norą pradėti veiklą kitose ES rinkose
* Nežinau

**9. Nurodykite apytikslius išteklius, kuriuos, jūsų manymu, reikėtų investuoti, kad būtų užtikrinta teisė atsisakyti nemokamų internetinių paslaugų.**

Atsakyme galite nurodyti darbuotojų darbo laiką arba sumą eurais, arba abi reikšmes, jeigu patiriate su darbuotojais susijusių ir kitų išlaidų.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Darbuotojų darbo dienos** **(visos darbo dienos ekvivalentas)**  | **Suma EUR**  |
| Vienkartinės išlaidos  |  |  |
| Metinės reguliarios / veiklos išlaidos |  |  |

Vienkartinės išlaidos: nurodykite apytikslius vienkartinius išteklius, kuriuos turėtumėte investuoti, kad užtikrintumėte atitiktį šiai naujai taisyklei (pvz., atitikties naujoms taisyklėms patikrinimas ir su tuo susijusios verslo praktikos koregavimas (pvz., savo svetainės atnaujinimas), teisinių / techninių konsultacijų išlaidos).

Reguliarios išlaidos: nurodykite apytikslius išteklius, kuriuos turėtumėte reguliariai investuoti, kad užtikrintumėte atitiktį šiai naujai taisyklei (pvz., atnaujintos svetainės valdymas).

*(Pastaba. Nurodykite darbo dienomis; 1 darbo diena – 8 darbuotojo darbo valandos. Vertimui raštu reikalingo darbuotojų darbo laiko neįtraukite. Jei darbuotojų darbo laiko skirti nereikėjo, įrašykite „0“.)*

**10.** **Nurodykite apytikslę sumą, kurią sutaupytų jūsų įmonė , jei būtų nustatyta teisė atsisakyti nemokamų internetinių paslaugų.**

Atsakyme galite nurodyti darbuotojų darbo laiką arba sumą eurais, arba abi reikšmes, jeigu patiriate su darbuotojais susijusių ir kitų išlaidų.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Darbuotojų darbo dienos** **(visos darbo dienos ekvivalentas)**  | **Suma EUR**  |
| Vienkartiniai sutaupymai  |  |  |
| Metiniai reguliarūs / veiklos sutaupymai |  |  |

Vienkartiniai sutaupymai: nurodykite apytikslius vienkartinius išteklius, kuriuos sutaupytumėte įsigaliojus šioms naujoms taisyklėms (pvz., nebereikia tikrinti atitikties įvairioms taisyklėms ir koreguoti su tuo susijusios verslo praktikos (pvz., savo svetainės atnaujinimas), teisinių / techninių konsultacijų išlaidos).

Reguliarūs sutaupymai: nurodykite apytikslius reguliarius išteklius, kuriuos sutaupytumėte įsigaliojus šiai naujai taisyklei. (pvz., atnaujintos svetainės valdymas).

 *(Pastaba. Nurodykite darbo dienomis; 1 darbo diena – 8 darbuotojo darbo valandos. Vertimui raštu reikalingo darbuotojų darbo laiko neįtraukite. Jei darbuotojų darbo laiko skirti nereikėjo, įrašykite „0“.)*

**11. Toliau esančiame langelyje galite paaiškinti savo atsakymus ir pateikti bet kokių kitų pastabų.**

|  |
| --- |
|  |