



ЕВРОПЕЙСКА КОМИСИЯ

Брюксел, 8.6.2012 г.  
SWD(2012) 146 draft

**РАБОТЕН ДОКУМЕНТ НА СЛУЖБИТЕ НА КОМИСИЯТА**

**С оглед установяване на насоки относно прилагането на член 20, параграф 2 от Директива 2006/123/ЕО относно услугите на вътрешния пазар („Директива за услугите“)**

**Придружаващ**

**Съобщение на Комисията до Европейския парламент, Съвета, Европейския икономически и социален комитет и Комитета на регионите относно прилагането на Директивата за услугите: партньорство за нов растеж в сектора на услугите 2012—2015 г.**

{COM(2012) 261 final}

{SWD(2012) 147 final}

{SWD(2012) 148 final}

## РАБОТЕН ДОКУМЕНТ НА СЛУЖБИТЕ НА КОМИСИЯТА

С оглед установяване на насоки относно прилагането на член 20, параграф 2 от Директива 2006/123/ЕО относно услугите на вътрешния пазар („Директива за услугите“)

### *Придружаващ*

Съобщение на Комисията до Европейския парламент, Съвета, Европейския икономически и социален комитет и Комитета на регионите относно прилагането на Директивата за услугите: партньорство за нов растеж в сектора на услугите 2012—2015 г.

Настоящият документ е работен документ на службите на Комисията и има информационна цел. Той не отразява официалната позиция на Комисията по този въпрос и не предшества такава позиция.

## Съдържание

1.	ПОСТИГАНЕ НА ЕДИНЕН ВЪТРЕШЕН ПАЗАР ЗА ПОЛУЧАТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ.....	2
1.1.	Могат ли „получателите на услуги“ да се възползват в достатъчна степен от единния пазар? .....	2
1.2.	Допълнително улесняване на достъпа до вътрешния пазар на услуги.....	3
2.	ПРИЛАГАНЕ НА ИЗИСКВАНЕТО ЗА НЕДИСКРИМИНАЦИЯ НА НАЦИОНАЛНО РАВНИЩЕ.....	3
3.	ЦЕЛ НА ДОКУМЕНТА .....	4
4.	РАЗЯСНЕНИЕ НА ЧЛЕН 20, ПАРАГРАФ 2 ОТ ДИРЕКТИВАТА ЗА УСЛУГИТЕ .....	6
4.1.	Приложно поле на разпоредбата .....	7
4.1.1.	За кои услуги не се прилага задължението? .....	7
4.1.2.	За кого се отнася задължението? .....	7
4.1.3.	Потребителите като получатели на услуги.....	8
4.1.4.	Кои са „общите условия, представени пред широката общественост“? .....	8
4.1.5.	Националност и местожителство като фактори за диференциране .....	9
4.1.6.	Какво представляват „разликите в условията на достъп“? .....	9
4.2.	Необходимост от извършване на самостоятелен анализ за всеки отделен случай.....	10
4.2.1.	Установяване на дискриминация.....	10
5.	НЯКОЛКО ПРИМЕРА: ЗАДЪЛБОЧЕН ПРЕГЛЕД НА СЛУЧАИ НА РАЗЛИЧНО ТРЕТИРАНЕ .....	14
6.	ДОПЪЛНИТЕЛНИ ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ: ОТСТРАНЯВАНЕ НА ОСТАНАЛИТЕ ПРЕПЯТСТВИЯ ПРЕД ВЪТРЕШНИЯ ПАЗАР .....	19
6.1.	Плащания.....	19
6.2.	Данъчно облагане .....	20
6.3.	Различия в правилата за защита на потребителите и договорното право .....	20
6.4.	Събиране на вземания .....	22
6.5.	Такси за копирането за лично ползване .....	23
7.	ЗАКЛЮЧЕНИЯ .....	24
7.1.	Прилагане на член 20, параграф 2 от органите на държавата членка .....	24
7.2.	Ролята на Комисията: Информирание и подкрепа на държавите членки, предприятията и потребителите .....	24
7.3.	По-достъпен единен пазар: мерки, които предприятията биха могли да предприемат при прилагане на правата по член 20, параграф 2 .....	25

## 1. ПОСТИГАНЕ НА ЕДИНЕН ВЪТРЕШЕН ПАЗАР ЗА ПОЛУЧАТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Единният пазар осигури огромни предимства за европейските предприятия. С прилагането на Директивата за услугите бе направена решаваща стъпка по пътя към премахване на пречките пред бизнеса както на национално, така и на европейско равнище. Улесняването на предоставянето на услуги през националните граници обаче не е достатъчно за създаването на наистина единен пазар. Също толкова важно е да се гарантира, че получателите на услуги могат лесно да се възползват от възможностите, предлагани им от единния пазар, както е посочено в Съобщението на Комисията до Европейския парламент и до Съвета относно прилагането на Директивата за услугите съгласно член 41 от нея – *Партньорство за нов растеж в сектора на услугите 2012—2015 г.* (наричано по-долу „Съобщението“).

Получателите на услуги и най-вече потребителите очакват, че премахването на регулаторните пречки пред предоставянето на услуги на вътрешния пазар ще доведе до увеличение на предлаганите им услуги. Възникнат обаче ситуации, при които на получателите се отдават доставки или те трябва да заплатят по-висока цена, тъй като пребивават в друга държава членка. В настоящия документ се разглежда състоянието на вътрешния пазар от гледна точка на получателите на услуги и се дават евентуални указания във връзка с бъдещото оптимизиране на предлаганите на европейските граждани услуги.

### 1.1. Могат ли „получателите на услуги“ да се възползват в достатъчна степен от единния пазар?

Твърде често потребителите изпитват разочарование при опитите си да закупят услуги отвъд граница. Получените от Европейската комисия, европейските потребителски центрове и други спомагателни органи жалби показват, че в рамките на вътрешния пазар съществуват обезпокоителни практики на различно третиране на основание гражданство или местожителство.

За да се оцени действителната ситуация, през 2009 г. бяха възложени и публикувани две проучвания на дискриминацията на потребителите по географски признак, акцентиращи върху електронната търговия: „Оценка по методиката „таен клиент“ на трансграничната електронна търговия в ЕС“<sup>1</sup>, извършена за Комисията от YouGov Psychonomics, както и проучването на Matrix Insight — „Достъп до услугите на вътрешния пазар: Проучване на бизнес практиките, прилагащи различни условия на достъп въз основа на националността или местопребиваването на получателите на услуги — прилагане на Директива 2006/123/ЕО относно услугите на вътрешния пазар (наричана по-долу „проучването на Matrix“)<sup>2</sup>. Разгледаните практики обхващат широк спектър от услуги като продажба на електронни стоки, текстил, спортно оборудване, стоки от типа „направи си сам“, изтегляне на музикални файлове от интернет, договори за отдаване на автомобили под наем и продажба на мобилни телефони. Изглежда, че в повечето случаи различното третиране е по-скоро свързано с местожителството, а не с националността, като то се проявява най-често при онлайн сделки. Например потребителите, желаещи да резервират или наемат автомобил онлайн или да направят резервация за почивка в хотел в друга държава членка, могат да бъдат пренасочени към интернет страницата на фирмата за наемане на автомобили или на хотелската верига в тяхната държава на пребиваване, където услугите се предлагат на значително по-високи цени. Сделките могат също да бъдат отказани при въвеждане на данните по кредитната карта поради адреса на купувача.

Макар и не толкова често, различно третиране се наблюдава и при офлайн сделки, особено в туристическия сектор. Така например Комисията научи за различни тарифи, предлагани от някои тематични паркове и туристически атракции в зависимост от държавата на пребиваване на потребителите. Комисията разбра също така за случаи, при които потенциални туристи, живеещи в погранични региони, желаят да резервират круизни пътешествия чрез туристически агенции отвъд граница, които обаче не са в състояние да им ги продадат, тъй като лицето, което организира круизните пътешествия, не им позволява продажба на лица, пребиваващи в други държави членки, с оглед поддържане на диференцирани ценови политики.

<sup>1</sup> Виж: [http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/EC\\_e-commerce\\_Final\\_Report\\_201009\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/EC_e-commerce_Final_Report_201009_en.pdf).

<sup>2</sup> Виж: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/docs/services-dir/studies/20091210\\_article20\\_2\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/studies/20091210_article20_2_en.pdf).

## 1.2. Допълнително улесняване на достъпа до вътрешния пазар на услуги

За подобряване на правата на получателите и укрепване на доверието им във вътрешния пазар Директива 2006/123/ЕО относно услугите на вътрешния пазар („Директива за услугите“<sup>3</sup>) задължи държавите членки да отстранят пречките за получателите на услуги, които желаят да закупят услуги, предоставяни от установени в други държави членки доставчици, например задължението да разполагат със специално разрешение за получаване на услуги от друга държава членка. Тя също така задължи държавите членки да предоставят на получателите на услуги обща информация и помощ във връзка с нормативните изисквания, по-специално правилата за защита на потребителите, и с процедурите за обжалване, приложими в други държави членки. И накрая, тя наложи на държавите членки задължението да гарантират, че ще бъдат премахнати дискриминационните изисквания към получателите на услуги въз основа на тяхната националност или местожителство.

Във връзка с последното, **член 20 от Директивата за услугите** забранява дискриминацията на получателите на услуги, основана на тяхната националност или местожителство. Целта на тази разпоредба е да помогне на получателите на услуги, най-вече на потребителите, да получат достъп до предлагането на пазарите на другите държави членки и да се възползват максимално от възможностите на вътрешния пазар.

Член 20, параграф 1 от Директивата за услугите задължава държавите членки да гарантират, че получателят не е обект на дискриминационни изисквания, основани на националност или местожителство. Следователно член 20, параграф 1 от Директивата за услугите обхваща случаите, при които **публично-правни органи** прилагат различно третиране. Съгласно информация, с която Комисията разполага, значителен брой от случаите, които се възприемат като недвусмислена проява на дискриминация, представляват преференциален достъп до услуги, предоставени на живеещите в даден регион или община от съответните регионални или местни органи или от оператори, действащи от името на тези органи. При определени условия Съдът на Европейския съюз вече осъди като дискриминационни преференциалните такси за достъп до услуги, предоставяни от местни или децентрализирани държавни органи единствено в полза на местни граждани и лица, пребиваващи на територията на тези органи, и изключващи от тези преференции получателите, които са граждани на други държави членки или не са местни лица<sup>3</sup>.

Член 20, параграф 2 обхваща по-конкретно случаите, при които различното третиране се прилага от **доставчиците на услуги**, т.е. дружествата или лицата, предлагащи услуги на пазара. Той задължава държавите членки да гарантират, че общите условия за достъп до дадена услуга, представени от доставчика пред широката общественост, не съдържат дискриминационни разпоредби, свързани с националност или местожителство на получателя, без това да изключва възможността да се предвиждат различни условия на достъп, когато те са пряко оправдани от обективни критерии.

## 2. ПРИЛАГАНЕ НА ИЗИСКВАНЕТО ЗА НЕДИСКРИМИНАЦИЯ НА НАЦИОНАЛНО РАВНИЩЕ

Държавите членки бяха задължени да приложат член 20 в националните си законодателства. Член 20, параграф 2 от Директивата за услугите се прилага посредством национални разпоредби, забраняващи на доставчиците на услуги да извършват дискриминация на основата на националност или местожителство.

В хоризонталното законодателство, транспониращо разпоредбите на Директивата за услугите, повечето държави членки възпроизведеха изцяло или частично разпоредбите относно недискриминацията от Директивата за услуги. Други използват вече съществуващото си законодателство, което преследва същата цел (виж приложение I).

Задачата на съответните национални компетентни органи е да осигурят съгласуваност между съответните национални разпоредби, прилагащи член 20, параграф 2 от Директивата за услугите, и

---

<sup>3</sup> Вж. решение на Съда на Европейските общности от 16 януари 2003 г., дело C-388/01, Комисията срещу Италия.

националното си законодателство. С оглед на това е необходим **самостоятелен анализ на всеки отделен случай**.

Държавите членки определят органите, които отговарят за правоприлагането на техните територии. В **приложение II** към настоящия документ може да бъде намерен списък на компетентните органи, отговорни за този надзор. Повечето държави членки възложиха административните правомощия по налагане на националните разпоредби за прилагане на член 20, параграф 2 на органите, които отговарят за административното прилагане на законодателството за защита на потребителите. В някои случаи прилагането на тази разпоредба бе възложено и на органите за защита на конкуренцията. Случаите на съдебни спорове попадат по принцип в сферата на компетентност на съдилищата, отговорни за решаването на казуси в областта на търговията или защитата на потребителите.

Прилагането на тези разпоредби се извършва в съответствие с надзорните правомощия, предвидени в националното законодателство, и най-вече чрез надзорни мерки по място на установяване на доставчика. Когато става въпрос за административно правоприлагане, държавата членка по установяване носи отговорност за доставчиците на услуги, установени на нейната територия, дори когато те предоставят услуги в други държави членки. Ако доставчикът оперира трансгранично, в глава VI от Директивата за услугите са определени изисквания за административно сътрудничество, които задължават държавите членки да си оказват взаимопомощ при надзора на доставчиците.

### 3. ЦЕЛ НА ДОКУМЕНТА

След приемането на директивата за услугите националните органи, оказващи съдействие на потребители и получателите на услуги, получиха множество жалби относно случаи на различно третиране от страна на бизнеса на основание националност и местожителство. Според информацията, получена от Комисията, обаче изглежда, че към днешна дата в много малка част от случаите, сведени до знанието на тези органи, са били предприети административни или съдебни правоприлагащи мерки на национално ниво. Липсата на административни и съдебни правоприлагащи мерки вероятно се дължи на следните възможни причини: тези разпоредби се прилагат отскоро в повечето държави членки, а липсата на желание на получателите на услуги да предприемат действия може да се обясни с ниската стойност на стоките и услугите, които обикновено са обект на този вид спорове.

Както е посочено в съображение 95 от Директивата за услугите, може да се прилагат различни тарифи и условия за дадена услуга, когато тези тарифи, цени и условия са обосновани от обективни причини, които могат да варират в различните държави. В съображението са посочени примери за възможни обективни причини (като например пазарни условия, регулаторни бариери или рискове, свързани със съответствието с приложимото в други държави членки законодателство). С оглед на тази ситуация изглежда, че пълното въздействие на член 20, параграф 2 може да бъде постигнато чрез внасяне на допълнителна яснота относно тълкуването на включените в него задължения.

Значението на правилната употреба на националните разпоредби за прилагане на член 20, параграф 2 от Директивата за услугите от националните органи бе подчертано от европейските институции. По-специално, Европейският парламент призова за ефективно прилагане на член 20, параграф 2 от Директивата за услугите, както и правилното прилагане от страна на националните органи и съдилища на националните разпоредби за прилагане на това недискриминационно правило в правните системи на държавите членки<sup>4</sup>. В светлината на това разяснение на службите на Комисията се счита за полезно да се осигури последователност при прилагането на клаузата за недискриминация от Директивата за услугите в различните държави членки. Това е още по-важно предвид специфичния „трансграничен“ елемент на тази разпоредба, който урежда конкретно случаите, при които предприятията и потребителите се намират в различни държави.

---

<sup>4</sup> Резолюция на Европейския парламент от 21 септември 2010 г. относно доизграждането на вътрешния пазар по отношение на електронната търговия (2010/2012(INI); точки 31 и 32; Заключение на Съвета по конкурентоспособност относно цифровия единен пазар и управлението на единния пазар от 30—31 май 2012 г., достъпни на <http://www.consilium.europa.eu/press/council-meetings>.

С оглед на това настоящият документ прави опит да внесе яснота относно характерните ситуации, при които получателите на услуги биват третираны по различен начин или им се отказва предоставянето на услуга, както и относно обстоятелствата, посочени от бизнеса, за да бъдат подпомогнати компетентните органи на национално равнище при извършването на изисквания от тях самостоятелен анализ. Същевременно той се стреми да опише и обясни в кои случаи може да бъде обосновано различното третиране или да бъде отказано предоставянето на услуга.

Настоящият документ се основава на и допълва подкрепата, която Комисията оказва на държавите членки във връзка с различни аспекти на Директивата за услугите след нейното приемане. Той е изготвен от службите на Комисията с указателна цел, не може да се счита, че обвързва по какъвто и да било начин Комисията като институция, и не засяга тълкуването на правото на ЕС от Съда на Европейския съюз.

#### 4. РАЗЯСНЕНИЕ НА ЧЛЕН 20, ПАРАГРАФ 2 ОТ ДИРЕКТИВАТА ЗА УСЛУГИТЕ

Съдът на Европейския съюз изтъкна необходимостта от защита на получателите на услуги от ограничения, наложени от държавите членки, върху свободата да получават услуги от доставчик, установен в друга държава членка, като задължително следствие от свободното предоставяне на услуги<sup>5</sup>. Беше подчертана и необходимостта да се санкционират националните мерки или споразумения между дружества, които разделят националните пазари по национални граници и затрудняват тяхната взаимосвързаност<sup>6</sup>. Усилията по премахване на неоправданите регулаторни ограничения на единния пазар няма да доведат до ползи за получателите на услугите, ако практиките на самите доставчици на услуги служат за изграждане на изкуствени граници в рамките на вътрешния пазар.

Задължението за недискриминация обхваща практики, прилагани както от публични органи, така и от доставчици на услуги. Значителен брой от случаите, които се възприемат като недвусмислена проява на дискриминация, представляват преференциален достъп до услуги, предоставени на живеещите в даден регион или община от **публични органи** (най-често съответните регионални или местни органи) или от оператори, действащи от името на тези органи, например концесионери или получатели на регионално или местно финансиране. Пример за такива услуги е достъпът до съоръжения, като плавни басейни, музеи, обществени паркове или исторически паметници. Не е необичайна практика местните жители да заплащат преференциални такси за ползването на услугите, въпреки че и другите ползватели отговарят на същите обективни критерии (например възраст и т.н.). Например, на граждани от други държави членки, желаещи да посетят обществени термални бани, се отказва поради тяхната националност възможността да заплатят намалената входна такса, от която се ползват потребителите над определена възраст, въпреки че чуждестранните граждани могат да докажат, че отговарят на възрастовия критерий.

По отношение на тези случаи в съдебната практика на Съда на Европейския съюз вече бяха, при определени условия, осъдени като дискриминационни преференциалните цени на достъп до предоставяни от държавни органи услуги, изключващи получатели, които са граждани на други държави членки или не са местни лица<sup>7</sup>. В същото време не може напълно да се забрани възможността по изключение и при определени условия в сферата на социалното подпомагане, свързано с преференциални условия на достъп до услуги от публични органи, местните или регионалните власти да могат да правят разграничения между гражданите, които са свързани с финансиращото преференцията общество, и гражданите, които не са свързани с него<sup>8</sup>.

Член 20, параграф 2 обаче се отнася конкретно до **предприятията, извършващи услуги на пазара**. И макар те да са свободни да определят обхвата на географската област, в която да предоставят услугите си, някои практики могат да възстановят разделението между националните пазари и да попречат на целта наДФЕС те да бъдат интегрирани чрез създаването на единен пазар. Тези практики могат да бъдат във вреда на получателите, които се опитват да се възползват от правото си да закупуват услуги в целия Европейски съюз. За да могат да използват изцяло възможностите, предлагани им от вътрешния пазар, получателите трябва да бъдат защитени от неоправданото ограничаване на достъпа до услуги, което някои доставчици на услуги могат да им наложат.

В този контекст принципът на недискриминация, предвиден в член 20, параграф 2 от Директивата за услугите, уравнива интересите на предприятията, които са свободни да изберат начина, по който да се възползват от предлаганите им от вътрешния пазар на услуги възможности, и интересите на получателите, които при закупуване на услуги в единния пазар имат право на защита от дискриминация въз основа на тяхната националност и местожителство. За постигането на този сложен баланс се налага винаги да бъде извършван **самостоятелен анализ**.

<sup>5</sup> Дела 286/82 и 26/83, и , *Luisi and Carbone срещу Ministero del Tesoro* (1984), ECR 377.

<sup>6</sup> Дела C403/08 и C429/08, *Football Association Premier League*, 4 октомври 2011 г.

<sup>7</sup> Вж. решение от 16 януари 2003 г., дело C-388/01, Комисията срещу Италия.

<sup>8</sup> Вж. решение на Съда от 1 октомври 2009 г. по дело C-103/08, *Arthur Gottwald*. В това решение Съдът на Европейските общности постанови по предишния член 12 от Договора за ЕО (понастоящем член 18 от ДФЕС), а не според клаузата за свобода на получаване на услуги.



## 4.1. Приложно поле на разпоредбата

Повече светлина относно приложното поле на задължението за недискриминация, предвидено в член 20, параграф 2 от Директивата за услугите, хвърля формулировката на тази разпоредба и нейната аргументация. С поясненията по-долу се цели осигуряване на допълнителна яснота относно приложното поле на задължението с оглед на съществуващото законодателство и съдебна практика на ЕС. Допълнителна информация може да бъде намерена в Ръководството за прилагане на Директивата за услуги<sup>9</sup>.

### 4.1.1. За кои услуги не се прилага задължението?

Понятието „услуга“ обхваща всяка стопанска дейност, извършвана от самостоятелно заето лице, обикновено предоставяна срещу възнаграждение<sup>10</sup>. Без да се претендира за изчерпателност, могат да бъдат посочени следните **примери за услуги, обхванати от директивата**: доставка на стоки и услуги (търговия на дребно), услуги в сферата на туризма, предлагани например от туристически агенции, развлекателни услуги, например предоставяни от спортни центрове и развлекателни паркове, услуги по даване под наем и лизинг (включително на автомобили), дейностите на повечето от регулираните професии, занаятчий, организиране на мероприятия, реклама и услуги по набиране на персонал.

С правилното прилагане на член 20, параграф 2 от Директивата за услугите следва например да бъде улеснен достъпът до услуги, популярни сред пътуващите граждани на ЕС, в т.ч. посещаване на туристически забележителности, наемане на коли или туристически услуги. Същото се отнася и за многобройните бизнес и развлекателни услуги като абонаменти за мобилни телефони, онлайн или офлайн продажби на дребно на продукти и услуги, включително електронни стоки, книги, стоки от типа „направи си сам“, изтегляне на музикални файлове от интернет.

Сред услугите, които са изрично изключени от Директивата за услугите, попадат например нестопански услуги от общ интерес, аудиовизуални услуги и радио разпръскване, хазартна дейност, частни охранителни услуги, финансови услуги и здравни и фармацевтични услуги, оказвани от професионалисти в сферата на здравеопазването на пациенти при оценка, поддържане или възстановяване състоянието на тяхното здраве, когато тези дейности са включени в рамките на регулирана здравна професия в държавата членка, където се предоставят<sup>11</sup>.

### 4.1.2. За кого се отнася задължението?

Член 20, параграф 2 се прилага за „доставчиците“ по смисъла на член 4, параграф 2 от Директивата за услугите, а именно всяко физическо лице, което е гражданин на държава членка, или всяко юридическо лице, посочено в член 48 от ДФЕС и установено в държава членка, което предлага или предоставя услуга.

Когато дружествата предоставят услуги в няколко държави — членки на Съюза, те трябва да разберат кои от националните разпоредби, с които се прилага член 20, параграф 2, се отнасят за тях. За тази цел от особено значение е **да се определи държавата членка на установяване в рамките на Европейския съюз**. Това определяне трябва да се извършва в съответствие със съдебната практика на Съда на Европейския съюз. Съгласно тази съдебна практика понятието „установяване“ включва действителното осъществяване на стопанска дейност чрез фиксирано установяване за неопределен период.

Това определение следователно изисква действителното осъществяване на стопанска дейност на мястото на установяване на доставчика. Няма нужда установяването винаги да става под формата на дъщерна компания, клон или представителство. То може да се състои от офис, ръководен от собствения персонал на доставчика или от независимо лице, упълномощено да действа постоянно от името на предприятието, какъвто би бил случаят с агенция.

Осъществяващите електронна търговия предприятия разполагат с възможността да предлагат своите услуги онлайн или да продават своите стоки чрез онлайн платформи, като по този начин те стават

<sup>9</sup> На разположение на [http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/services-dir/documents\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/services/services-dir/documents_en.htm).

<sup>10</sup> Член 57 от ДФЕС.

<sup>11</sup> Вж. член 2 от Директивата за услугите.

„достъпни“ във всички държави членки. Важно е да бъде припомнен фактът, че регистрирането на интернет страница в дадена държава членка или използването на домейн от най-високо ниво с наименованието на съответната държава членка от страна на дадено дружество не винаги означава, че това дружество е установено в тази държава членка. Мястото на установяване на дружество, което предоставя услуги чрез интернет страници, не е мястото, където се намира технологията, която поддържа уебсайта, или мястото, на което уебсайтът е достъпен, а мястото, където то извършва икономическата си дейност. Например малка фирма, която продава електронни уреди, може да реши да придобие име на домейн в държава членка, съседна на нейната държава членка на установяване, с цел оптимизиране на предлагането за получателите на тази територия. Въпреки това тя ще предоставя услугата изцяло чрез своята държава членка на установяване.

Когато е трудно да се определи измежду няколко места на установяване къде точно се предоставя съответната услуга, следва да се вземе предвид местоположението на центъра на дейността на доставчика, свързана със съответната услуга, за която се прилага различното третиране. Например лице, което търгува на дребно с дрехи и облекла, може да бъде установено във всички държави членки. В такъв случай може да се окаже, че всяко място на установяване има свой ориентиран към съответната държава уебсайт, на който са определени условията за продажба на неговите продукти, в т.ч. и цената. Когато анализират отделните случаи, националните органи ще трябва да определят мястото на установяване, което отговаря за проучваната практика.

#### *4.1.3. Потребителите като получатели на услуги*

Определението на получател, установено в член 4, параграф 3 от Директивата за услугите, се отнася за всяко физическо лице, което е гражданин на държава членка или което се ползва от права, предоставени от актове на ЕС, или всяко юридическо лице, посочено в член 54 от ДФЕС и установено в държава членка, което ползва или желае да ползва услуга за професионални или непрофесионални цели.

Въпреки че член 20, параграф 2 от Директивата за услугите важи за получателите на услуги като цяло, може да се счита, че съгласно формулировката от съображение 95 и позоваването на общите условия, представени пред широката общественост, разпоредбата цели конкретно защитата потребителите<sup>12</sup>.

#### *4.1.4. Кои са „общите условия, представени пред широката общественост“?*

Член 20, параграф 2 от Директивата за услугите се отнася само до „общите условия за достъп до дадена услуга, представени пред широката общественост“, а не до условията за достъп, договорени индивидуално с конкретен получател на услугата.

На равнище на ЕС не съществува определение на „обща условия за достъп, представени пред широката общественост“. Като общи условия на достъп може да се считат всички условия и всяка друга информация, които са предоставени от доставчика на услуги чрез различни средства, като например информацията, публикувана в рекламите, на интернет страници или в (пред-) договорната документация, и за които се счита, че се прилагат, освен ако с получателя на услугата не е пряко договорено друго. Общите условия на достъп до дадена услуга могат да бъдат също така практики, които се прилагат по принцип и не са заложили в публикуваната информация или предоставената от доставчика документация, като например информация, предоставена чрез електронна поща или писма, адресирани до получателите на услуги в отговор на поискана информация.

Договорените индивидуално условия, които могат да регламентират търговските отношения между двама или повече търговци, не са част от „общите условия за достъп, представени пред широката общественост“. Специалните условия, договорени с конкретен получател на услугата, обикновено се основават на специфичните характеристики на въпросния получател, като например неговите търговски отношения с доставчика на услуги до момента, неговата платежоспособност или специални изисквания, и не са обхванати от член 20, параграф 2 от Директивата за услугите. Например отстъпки, предлагани от дистрибутор на едро на някой от неговите клиенти, за количествата, които този клиент закупува от

<sup>12</sup> В съответствие с Директива 2011/83/ЕО на Европейския парламент и на Съвета на 25 октомври 2011 г. („Директива относно правата на потребителите“) определението за потребител обхваща физически лица, които действат извън своята търговска дейност, стопанска дейност, занаят или професия.

търговеца, няма да се считат за „общи условия за достъп, представени пред широката общественост“, и следователно няма да представляват „различно третиране“ по смисъла на член 20, параграф 2 от Директивата за услугите.

#### 4.1.5. *Националност и местожителство като фактори за диференциране*

Дискриминацията на основание националност е била винаги забранена в целия ЕС по силата на Договорите<sup>13</sup>. Освен това редица държави членки отдавна приеха разпоредби, забраняващи дискриминацията на основание националност, които произтичат от поети на международно равнище задължения или от принципи, залегнали в техните конституционни уредби. Съдът на Европейския съюз често разглежда дискриминацията на основание местожителство, при определени условия, като непряка дискриминация на основание националност<sup>14</sup>. Член 20, параграф 2 от Директивата за услугите обаче изрично забранява дискриминацията на основание местожителство на територията на друга държава членка<sup>15</sup>.

Различното третиране обикновено не се поражда директно въз основа на националност или пребиваване, а по-скоро поради фактори, които впоследствие се оказват равностойни на националността или пребиваването, като например държава на издаване на свидетелство за управление на превозно средство, държава на издаване на кредитна карта, място на доставка, държава на произход на собствените IP адреси, липса на кредитна история в определена държава членка, липса на регистрация в регистър на населението и т.н.

#### 4.1.6. *Какво представляват „разликите в условията на достъп“?*

Различните условия на достъп може да засягат различни аспекти на предлагането или на предоставянето на услугата. Сами по себе си те не представляват дискриминация. Първата възможна разлика засяга получаването на достъп до самата услуга: отказът на доставка на потребител, пребиваващ в друга държава членка, би представлявал хисторически пример за различно третиране на основание местожителство. Въпросът дали отказът е обоснован ще трябва да бъде разгледан самостоятелно за всеки отделен случай.

Например, някои доставчици на услуги, включително предлагащи изтегляне на файлове по електронен път, не предоставят своите услуги на определени територии по различни, невинаги обосновани причини. Потребителите често попадат на клаузи в условията, които посочват, че услугата, която те възнамеряват да закупят, е достъпна само в дадена държава членка. Получателите често трябва да изразят своето съгласие да не използват или да не правят опити да използват услугата извън тази територия.

Втората категория различно третиране може да включва например определянето на различна цена за услугата или на различни условия, в т.ч. предлагане на различни възможности за плащане или доставка на потребителите, пребиваващи в други държави членки.

<sup>13</sup> Вж. предишен член 12 от Договора за ЕО и настоящия член 18 от ДФЕС.

<sup>14</sup> Решения на Съда на Европейския съюз по дела C-350/96 *Clean Car* и C-279/93 *Finanzamt Köln-Altstadt v Schumacker* [1995 г.] ECR I-225.

<sup>15</sup> По принцип държавите членки са свободни да разширяват обхвата на задължението за недискриминация върху необосновани различия, основани на местопребиваване в различни части от територията на една отделна държава членка (региони, градове).

## 4.2. **Необходимост от извършване на самостоятелен анализ за всеки отделен случай**

### 4.2.1. *Установяване на дискриминация*

Както бе посочено по-горе, самостоятелен анализ е необходим при всички случаи, за да се определи дали спрямо получателите се прилага различно третиране и дали това третиране е обосновано от обективни причини.

В съответствие със съдебната практика на Съда на Европейския съюз, за да бъде установена дискриминация, трябва да съществува разлика в третирането на получатели, намиращи се в сравнимо положение. Тези разлики не представляват дискриминация, ако и доколкото те отразяват приложими и обективни разлики по отношение на положението на получателите. В тази връзка могат да се извършат редица предварителни проучвания на положението на получателите на услуги, които могат да помогнат на компетентните органи да определят по-добре дали дадената обективна причина може в конкретния случай да оправдае различното третиране.

#### 4.2.1.1. Различно третиране въз основа националност

Би било изключително трудно да се намерят обективни причини, оправдаващи разлики в достъпа до услуги в Европейския съюз **въз основа на националността**. Например рекламни кампании, в т.ч. за абонаменти за мобилни телефони или схеми за лоялност в супермаркети, при които достъпът до услуги е обвързан с представянето на доказателство за гражданство на държавата членка, в която се предоставя услугата, не биха се считали за приемливи съгласно член 20, параграф 2 от Директивата за услугите.

#### 4.2.1.2. Различно третиране въз основа местожителство, когато получателят се мести с цел получаване на услугата

Различното третиране въз основа на **местожителството на получателя** трябва да бъде подробно анализирано. То не представлява дискриминация, ако и доколкото отразява приложими и обективни различия по отношение на ситуацията на получателите.

В случаите, при които **получателят се мести на територията на друга държава членка** (например като турист или студент), той попада в ситуация, която е много подобна, ако не и идентична на тази на получателите, пребиваващи в държавите членки, в които се предоставя услугата. Когато услугата се предоставя на територията на държавата членка на доставчика, обективни причини, свързани с регулаторната рамка или с пазарните условия, преобладаващи в държавата, в която се намира местожителството на получателя, няма да се считат за приложими за обосноваване на различното третиране.

Например гражданите, които пребивават в една държава членка, но прекарват значителна част от времето си на територията на друга държава членка, вероятно биха желали да се възползват от благоприятните условия по абонаменти за мобилни телефони, предлагани от операторите, установени във втората държава членка. Изглежда, че понякога тези благоприятни условия са обвързани с предоставянето на доказателство за местожителство в държавата членка, в която е установен мобилният оператор. Аналогично, студентите, които възнамеряват да се преместят в други държави членки, изглежда изпитват трудности при ползването на услугите на агенции за недвижими имоти по намиране на подходящо настаняване в държавата членка, където те смятат да продължат образованието си. Изглежда, че понякога предоставянето на тези услуги е обвързано с местожителство на територията на държавата членка, в която се предоставя услугата. Ако клиентите на мобилни телефонни услуги или студентите са в състояние да предоставят доказателство за необходимите за осигуряване на тези услуги гаранции, те не следва да бъдат дискриминирани вследствие на постоянното си местожителство в друга държава членка. По принцип доставчиците на услуги не трябва да отказват достъп на тези получатели въз основа единствено на факта, че те не пребивават постоянно на националната територия. Въпреки това не може да се изключи, че в някои случаи могат да бъдат прилагани различни условия, когато това е обосновано от обективни критерии, като например изискването да се представи доказателство за

гаранциите за заплащането на услугите, когато местожителството в друга държава членка би увеличило риска или разходите по събирането на дългове.

#### 4.2.1.3.Различно третиране въз основа на местожителството, когато доставчикът се мести с цел предоставяне на услугата

В случаите, при които, за да предостави услугата, доставчикът трябва да се премести на мястото на пребиваване на получателя, е безспорно, че ситуацията на получателя не е сравнима с тази на получателите с местожителство в държавата членка на установяване на доставчика. Тук са налице обективните причини, свързани с регулаторната рамка за предоставянето на услуги в другата държава членка или преобладаващите там пазарни условия (като например разходи за предоставянето на услугата на тази територия или по-високото/по-ниско търсене или ценообразуване на конкурентите на този пазар). Така например допълнителните разходи, свързани с преместването на доставчика на територията на получателя при извършване на услугите, обикновено се поемат от получателя на услугата. Тези допълнителни разходи могат да се дължат, наред с другото, на факта, че доставчикът не разполага с подходящата рентабилна складова инфраструктура, че доставчикът трябва да се съобразява с процедури, свързани с предлагането на услуги на друга територия (като командироване на работници или необходимостта от уведомяване) или че доставчикът пропуска приходи в района, където обикновено предоставя услуги, докато изпълнява искане за доставка на друга територия.

Например, ако се налага да извърши дадена услуга на територията на друга държава членка, директорът на малко дърводелско предприятие може да вземе под внимание факта, че разходите по командироване на неговите специалисти в друга държава членка с цел еднократно предоставяне на услуга може да надхвърлят очакваната от тази услуга печалба, а вероятно дори и да не покрийт пропуснатите приходи вследствие на невъзможността да бъдат обслужени редовните клиенти на неговата територия през този период. Въпреки че предприятията биват насърчавани да „мислят в европейски мащаб“ и да се възползват от възможностите, които може да им предложи вътрешният пазар, разпоредбата за недискриминация не задължава дружествата като цяло да предоставят своите услуги по начин, при който предоставянето би означавало на практика да пътуват до територията на държави членки, които не принадлежат към района, към който те свободно са решили да насочват дейностите си.

#### 4.2.1.4.Различно третиране въз основа на местожителството при онлайн сделки

В случаите, при които **ниито доставчикът, ниито получателят се мести на друга територия**, анализът става още по-сложен. Това се отнася най-вече за онлайн търговията. Получателите на услуги не са подготвени да срещнат географски граници в онлайн пространството. Интернет направи предлагането на услуги далеч по-достъпно и прозрачно, повишавайки осведомеността на потребителите относно различни оферти чрез уебсайтове за онлайн съпоставяне, инструменти за спестяване и уебсайтове за отстъпки под формата на купони. Случаите на различно третиране са много по-очевидни в онлайн пространството и подкопават доверието на гражданите във вътрешния пазар.

Когато искат да пазаруват онлайн, потребителите понякога научават в самия край на процеса на поръчка, че желаните продукти или услуги не могат да бъдат доставени на тяхната територия. В някои случаи потребителите установяват внезапно увеличаване на обявената цена, когато посочат държавата на пребиваване или мястото за доставка на услугата. Потребителите не трябва да подлежат на подобна дискриминация вследствие на тяхното местопребиваване, освен ако ограниченията при доставка или по-високите цени могат да бъдат обосновани от обективни обстоятелства.

Както и в реалния свят, задължението за недискриминация не възпрепятства доставчиците на услуга да насочват активно своята рекламна дейност към точно определени територии или да осъществяват кампании, достигащи до избрани потребители. Дори когато търгуват онлайн, предприятията са свободни да определят географския обхват, към който да насочат дейностите си в Европейския съюз. Въпреки че с единния пазар и по-специално с прилагането на Директивата за услугите бяха премахнати някои пречки при предоставянето на услуги, продължават да съществуват редица причини, поради които

предприятията все пак могат да предпочетат да насочат предлагането си само към местния или към съседните пазари<sup>16</sup>.

Получателите на услуги са изправени пред различни ситуации в онлайн пространството. Понякога те нямат възможност да получат информация за условията на достъп, приложими за получатели на услуги, които пребивават в други държави членки. В други случаи потребителите ще могат да получат информация за условията на достъп, приложими за пребиваващите в други държави членки получатели на услуги, но няма да могат да закупят тези услуги при същите условия поради действащи ограничения на доставка. И накрая, при други ситуации получателите на услуги ще могат да получат — ако потърсят активно — информацията относно условията, приложими за пребиваващите в други държави членки получатели, и да се възползват от тях.

Националните органи следва да вземат предвид начина, по който се прилага диференцирането, когато оценяват обективността на причините, изтъкнати от доставчиците на услуги като основание за различното третиране. Техниката, която позволява на доставчиците на услуги да определят местоположението на получателя и по този начин да го насочат към предложенията, адаптирани към обитаваната от него територия, не представлява само по себе си доказателство за дискриминация. Когато обаче доставчиците на услуги са насочили дейността си към няколко държави членки и на получателите във всяка от тях е изцяло забранен достъпът до информацията относно условията на достъп, приложими за получатели, пребиваващи в другите държави членки, това може да представлява показател за прилагането на различно третиране. Компетентните органи ще трябва следователно да преценят дали въпросното различно третиране е обективно обосновано.

#### **Технически средства за различно третиране в онлайн среда**

Различното третиране изпъква ясно, когато потребителите сключват сделки онлайн. Интернет е мощно средство, което позволява на бизнеса да достигне по-голям брой и разнообразие от клиенти отколкото при използването на по-традиционни методи за продажби. Доставчиците на услуги обаче често използват различни техники, понякога и комбинации от тях, за да очертаят по-добре района, към който насочват своите предложения в интернет. Такива техники са например съобразени с територията банери, разположени на уебсайтове на трети страни, заплащане за оптимизация в търсачките за по-лесно откриване от потребителите от определени територии или инвестиции в онлайн реклама, предназначена за потребителите от определена територия.

Когато доставчиците на услугата насочват своите предложения към няколко държави членки, съществуват определени техники, които им позволяват да променят своите реклама в зависимост от територията. Важно е да се подчертае, че някои от тези техники, които се използват за определяне на мястото на пребиваване на получателя на услугата, не винаги представляват доказателство за дискриминиращ достъп до услуга.

Примери за такива техники са **инструментите за автоматично позициониране**, които определят местоположението на компютъра на получателя или на устройство, чрез което се извършва онлайн достъпът до услугата. Често срещан подход за позициониране на получателя е справка за IP адресите в базата данни WHOIS<sup>17</sup>. С тази техника могат да бъдат постигнати различни резултати: понякога технически е изключен достъпът на получателите до домейни, предназначени за други държави членки. В други случаи получателите биват автоматично пренасочвани към имена на домейни на други държави членки, но могат ръчно да избегнат това пренасочване.

Позиционирането може да се използва също и по други начини, например чрез автоматично избиране на държавата на пребиваване от списък в падащо меню въз основата на IP адрес.

<sup>16</sup> Според работния документ на службите на Комисията „Запознаване на потребителите с ползите от електронната търговия“, публикуван на 12 януари 2012 г., през 2010 г. почти три четвърти (74 %) от търговците на дребно в ЕС не са се стремели активно към реализиране на продажби отвъд граница в други държави от ЕС.

<sup>17</sup> WHOIS е протокол за търсене и извличане на данни, който често се използва при търсене в бази данни, които съхраняват регистрирани потребители или титуляри на интернет ресурси, като например име на домейн, IP адрес или самостоятелна система.

Друг пример са **ориентираните към дадена държава уебсайтове**, които променят своя език и дизайн спрямо различните целеви групи и могат евентуално да съдържат различни условия. Когато дадено дружество има филиали или клонове в различни държави членки, ориентираните към дадена държава уебсайтове могат да бъдат управлявани индивидуално от всеки от тези филиали или клонове, които предоставят услугите, поръчани на ориентирания към тяхната държава уебсайт.

Получаването на достъп до ориентирания към дадена държава уебсайт не означава автоматично, че потребителите са считани за жители на съответната държава и че могат да получат достъп до предлаганите на уебсайта цени, продукти и услуги. Получателите могат да получат достъп до информацията, но на един по-късен етап — чрез използване на техники за самоопределяне, да им бъде отказана възможността да закупват услуги, например при въвеждане на данните по кредитната карта или адреса за доставка.

При **самоопределянето** от потребителите се изисква да посочат своето местопребиваване чрез менютата на началната страница. Самоопределянето може също да се извърши чрез въпроси, задавани при първоначалната регистрация (необходима за повечето онлайн сделки), или при приключване на покупката, когато често потребителят трябва да посочи местопребиваването си.

## 5. НЯКОЛКО ПРИМЕРА: ЗАДЪЛБОЧЕН ПРЕГЛЕД НА СЛУЧАИ НА РАЗЛИЧНО ТРЕТИРАНЕ

Не се разрешава услугите да бъдат предоставяни при различни условия, които не са обосновани от обективни критерии. В съображение 95 от Директивата за услугите са изброени някои примери за обективни критерии, с които доставчиците на услуги биха могли да обосноват различното третиране. Тук спадат допълнителни разходи, свързани с разстоянието или техническите характеристики на предоставянето на услугата, различни пазарни условия, като например по-високо или по-ниско търсене, повлияно от сезонността, различните периоди на почивки в държавите членки и цените на различни конкуренти, или допълнителните рискове, свързани с разликите в правилата в сравнение с държавата членка на установяване, както и липсата на необходимите права върху интелектуалната собственост в рамките на дадена територия. Проучването на Matix, публикувано през ноември 2009 г., раздели причините за различно третиране на три категории: правни/регулаторни причини, включително данъчни разходи, разходи за привеждане в съответствие, информационни разходи и правна несигурност; причини, свързани с предлагането, включително себестойност на продажбите и индивидуалните характеристики на дружеството, например корпоративна структура; причини, свързани с търсенето, включително естеството на конкуренцията, готовността за плащане на различните групи клиенти и сезонността<sup>18</sup>.

Задачата на компетентните органи ще бъде да направят самостоятелен анализ на всеки отделен случай, с цел да се определи дали всяка от цитираните по-горе причини е приложима за съответното предлагане на услуги, при което се среща различно третиране.

Следващите примери имат за цел да дадат общи указания на компетентните органи относно начина, по който във всеки отделен случай да се извърши оценка на приложимостта на тези обективни причини<sup>19</sup>.

***Пример 1: Отказ на доставки поради липса на възможности за доставка***

***На потребителите, живеещи на острови, понякога се отказва доставка, когато те желаят да закупят стоки от доставчик в друга държава членка, поради трудности при доставката. По принцип на тези потребители не трябва да бъде отказвана доставка, при условие че съществуват възможности за доставка в рамките на Европейския съюз. Доставчиците могат да покрият допълнителните разходи, възникнали при предоставянето на тези услуги, посредством начисляване на допълнителни такси за доставка и спедиция.***

Липсата на алтернативи за доставка рядко може да послужи като основание за отказ на доставчик да предостави услуга в дадена държава членка. По отношение на колетни пратки до 20 kg Директивата за пощенските услуги задължава държавите членки да осигурят предоставянето на универсални пощенски услуги, включително и през граница<sup>20</sup>. Това задължение означава, че във всички държави членки трябва да съществува най-малко един вариант за трансгранична доставка<sup>21</sup>.

<sup>18</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/docs/services-dir/studies/20091210\\_article20\\_2\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/studies/20091210_article20_2_en.pdf), вж. раздел 4.

<sup>19</sup> Представените в настоящия раздел примери са основани на действителни случаи, за които Комисията е била информирана, но не винаги отразяват съществуващи практики в посочените сектори.

<sup>20</sup> Въпреки ясното задължение на държавите членки изглежда, че в някои изключителни случаи доставчиците на универсална услуга отказват доставка при определени обстоятелства (напр. форсмажорни обстоятелства) и/или специфични географски условия (например изолирани острови). Този отказ може да създаде трудности за получателите, които пребивават в тези области, при ползването на определени услуги.

<sup>21</sup> Доставчиците на услуги могат обаче да изпитват опасения, че няма да успеят да поддържат подходящото равнище на обслужване във връзка с доставката на своите продукти — например във връзка с представянето на продукта или своевременното приемане на върнати продукти, които подлежат на препродажба, когато политиката при връщане на продукти се възприема сравнително по трудно от техните клиенти.



Въпреки че куриерските услуги трябва да се предоставят трансгранично, разходите на куриерската служба (за доставка на колети или други алтернативни методи), избрана да достави услугите в друга държава членка, може значително да се отличават от разходите, приложими за доставка в държавата членка на установяване, което създава различни условия за достъп, предлагани на получатели, които пребивават на други територии<sup>22</sup>.

Разликата в разходите за доставка или в приблизителните оценки за връщане на продукта, които се поемат от потребителите, могат първоначално да бъдат сметнати за дискриминация. При сделките с клиенти обаче доставчиците на услуги са задължени да посочат допълнителните пощенски разходи и такси за спедиция и доставка<sup>23</sup>. С тази прозрачност следва да се осигури яснота за получателите на услугите относно причините за различните условия на достъп.

**Пример 2: Отказ на доставки поради договорни задължения**

*Жителите в една държава членка се оплакват от отказ за доставка на бебешки колички, произведени и продавани от ексклузивен дистрибутор в друга държава членка, в която цените са далеч по-ниски. Посочената от ексклузивния дистрибутор в тази държава членка причина е, че територията, на която се намира желаемият да закупи количката клиент, е запазена за друг ексклузивен дистрибутор, и че според договорните си задължения дистрибуторите могат да продават колички само на клиенти, пребиваващи на съответната им територия. Тази клауза обаче вероятно противоречи на законодателството за защита на конкуренцията и следователно не би трябвало да служи като основание за подобно ограничаване на доставките.*

При опитите си да закупят услуги в друга държава членка потребителите биват понякога информирани от дистрибуторите, че услугата не може да им бъде доставена, тъй като според договорните си задължения дистрибуторът не може да обслужва територии, запазени от неговите доставчици за други дистрибутори.

Доставчиците на услуги не могат да бъдат задължени да нарушат законосъобразно сключените от тях договори. Тези договорни задължения между независими предприятия могат обаче да служат като основание, само когато не нарушават законодателството в областта на конкуренцията, а предприятията са длъжни да гарантират, че техните споразумения и практики отговарят на изискванията, установени в европейските и националните правила относно конкуренцията.

Счита се, че най-подходящи за анализирани в този контекст споразумения са правилата за конкуренция, приложими за вертикални споразумения<sup>24</sup>. Вертикалните споразумения представляват споразумения за продажба и покупка на стоки или услуги, които са сключени между дружества, които извършват дейност на различни нива от веригата за производство или дистрибуция, например споразумения за дистрибуция, сключени между производители и търговци на едро или дребно. По отношение на вертикалните споразумения, които не могат да се ползват от групово освобождаване,

<sup>22</sup> Разликата може да се дължи на различната структура на разходите на пощенските оператори, по-високите разходи за трансгранична доставка (напр. по-дълга логистична верига; допълнителни административни разходи, типа на споразуменията за доставка между операторите), различните нива на конкуренция на вътрешно и трансгранично равнище или на недостатъчни количества (обем на стоките), изпращани на територията на други държави членки, което означава, че доставчиците на услуги не могат да се възползват от преференциалните ставки за куриерски услуги в тези държави членки. Вътрешните процедури по обработка на пратката към друга държава членка могат също да доведат до високи разходи за търговеца, особено при стоки с ниска себестойност.

<sup>23</sup> Член 6 от Директивата относно правата на потребителите, посочена по-горе в бележка под линия 12.

<sup>24</sup> Дали дадено вертикално споразумение действително ограничава конкуренцията и дали в този случай ползите компенсират неблагоприятното въздействие върху конкуренцията често зависи от структурата на пазара. Това принципно налага индивидуална оценка. Комисията обаче прие Регламент (ЕС) № 330/2010 — Регламента за групово освобождаване, който осигури защита на повечето вертикални споразумения. Чрез груповото освобождаване Регламент (ЕС) № 330/2010 прави забраната по член 101, параграф 1 от ДФЕС неприложима към вертикални споразумения, отговарящи на определени изисквания.

Комисията предостави ръководство за оценяване на тяхното благоприятно/неблагоприятно въздействие върху конкуренцията в своите Насоки за вертикалните ограничения, преразгледани през 2010 г.<sup>25</sup>.

Като начало, за настоящите цели е необходимо да се направи разграничение между активни и пасивни продажби. Пасивни продажби са тези, към които продавачът не се стреми активно. Поддържането на уебсайт и приемането и обработването на поръчки, направени от клиенти след посещаване на този уебсайт, представлява пример за пасивни продажби. Активни продажби са продажбите, инициирани от дистрибутор чрез маркетинг, посещения с цел продажба и т.н. Онлайн рекламата, насочена към специфични потребители, е изрично призната като форма на активни продажби.

Ограниченията на пасивните продажби на територията на други държави членки, предвидени в споразуменията за дистрибуция, са по принцип в нарушение на член 101 от ДФЕС. Поради това е малко вероятно доставчиците на услуги, които са сключили ексклузивни споразумения за дистрибуция със своите доставчици, да могат законосъобразно да се позовават на договори клаузи, ограничаващи пасивните трансгранични продажби на получатели на услуги, пребиваващи в други държави членки, чиято територия е запазена за друг ексклузивен дистрибутор.

***Пример 3: Налогане на по-високи цени поради пазарните условия в държавата на пребиваване на получателя***

***За предоставянето на своите услуги дружествата, специализирани в отдаването на автомобили под наем чрез филиалите си във всички държави членки, създават ориентирани към дадена държава уебсайтове, които не позволяват да се избегнат техниките за автоматично позициониране, използвани за посочване на различни цени според държавата членка на пребиваване на получателя. Ценовите разлики в различните ориентирани към отделните държави уебсайтове са значителни, въпреки че се предоставя една и съща услуга, на едно и също място, от един и същ доставчик и че разходите по извършване на услугата не би трябвало да варират значително според мястото на пребиваване на получателя. В този случай съображенията относно разходите, сами по себе си, не би трябвало да оправдават фрагментирането на пазара в ущърб на потребителите.***

Пазарните условия се определят от множество фактори, които са свързани както с предлагането, така и с търсенето на пазара. Във връзка с предлагането предприятията трябва да вземат предвид различни разходи, в т.ч. разходи за предоставяне на услугата (наем на необходимите помещения, когато е налице действително установяване, разходи за труд), разходи за доставка, разходи по разплащането, разходи за обслужване на клиентите и разходи за реклама. Факторите, които оказват влияние върху търсенето, включват проникване на марката, различни предпочитания или изисквания по отношение на нивото на обслужване на клиентите, а за определени услуги като туризъм и отдаване на автомобили под наем — сезонността и различните ваканционни периоди, както и наличието, силата и маркетинговата политика на конкурентите на всяка отделна територия. Тези различни пазарни условия формират географския обхват и условията, при които доставчиците на услуги решават да предлагат активно своите услуги в различните държави членки.

Съществуват различия между отделните групи от клиенти по отношение на размера на търсенето при определена цена, както и на начина, по който търсенето на групата се изменя при промяна в цените. Формулировката по член 20 от Директивата за услугите във връзка със съображение 95 гласи, че разликата в готовността за плащане може да бъде използвана от бизнеса, за да оправдае съществуването на различни политики за ценообразуване и маркетинг, прилагани от доставчика на услуги към различните държави членки.

Използването на интернет значително улесни потребителите при сравняване на доставчиците на услуги, дори и когато последните се намират в други държави членки. Следователно трябва да се очаква, че потребителите все по-активно ще търсят по-благоприятни условия, предлагани онлайн от установените в други държави членки доставчици на услуги. По-лесното сравнение на цените означава по-прозрачни пазари, с което ще се увеличи конкуренцията и в крайна сметка ще се стигне до ценова конвергенция. Това е един желан ефект от въвеждането на еврото. Практики, които съзнателно възпрепятстват потребителите при получаване на информация за условията за достъп, прилагани спрямо получатели,

<sup>25</sup> SEC(2010) 411, see [http://ec.europa.eu/competition/antitrust/legislation/guidelines\\_vertical\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/competition/antitrust/legislation/guidelines_vertical_en.pdf).

пребиваващи в други държави членки, следва да бъдат обект на специални проверки от националните органи. Освен това информацията за цените, предоставена на уебсайта на търговеца, трябва да бъде ясна и разбираема, като преди всяка покупка потребителят бива запознат с общата цена, в т.ч. данъци, а също и с таксите за доставка и спедиция<sup>26</sup>.

**Пример 4: По-високи такси за трансгранични плащания**

*Шофьорите, които редовно използват магистрали в други държави членки, евентуално биха желали да се възползват от възможността да закупят устройства, чрез които съответните такси за използването на пътната мрежа се заплащат чрез директен дебит. Когато тази възможност се предлага на абонати в държавата членка, в която се намира магистралата, от лицата, пребиваващи в други държави членки, не следва по принцип да се изисква по-висока цена единствено поради факта, че сметката, от която се извършва плащането, се намира в друга държава членка.*

С Регламент (ЕО) № 924/2009 относно презграничните плащания в рамките на Общността бяха премахнати различните такси за трансгранични и национални плащания в евро, с максимален размер 50 000 EUR, във всички държави членки на ЕС.<sup>27</sup> Следователно таксите за платежни трансакции, налагани от доставчик на платежни услуги (напр. банка), трябва да бъдат уеднаквени независимо дали плащанията в евро са национални или трансгранични. Регламентът се прилага за всички обработвани по електронен път плащания, включително преводи по сметка, директни дебети и плащания с дебитни и кредитни карти.

**Пример 5: Отказ на доставки поради съображения, свързани с правата върху интелектуална собственост**

*Доставчик, предлагащ изтеглянето на музикални файлове по електронен път, е придобил правата върху музиката, която предлага във всички държави членки и продава посредством ориентирани към отделните държави уебсайтове при леко променен репертоар за всяка държава членка и на различни цени. Когато потребителите желаят да закупят песни, продавани извън тяхната държава членка на пребиваване, на тях им се отказва достъп още в началото на процеса на поръчка.*

*Ако търговецът притежава авторското право и свързаните с него права, необходими за предоставянето на услуги на други територии, липсата на необходимите права върху интелектуалната собственост не би следвало по принцип да оправдава отказа на доставка. Трябва да съществуват други обективни причини, оправдаващи отказа да бъдат обслужвани клиенти, които пребивават в други държави членки.*

Носителите на авторското право и сродните му права са защитени по силата на съществуването на тяхното произведение, т.е. авторското право и сродните му права не трябва да бъдат регистрирани. Упражняването на авторското право и сродните му права е териториално по своя характер: носителят упражнява правата си на базата на съвкупност от независими национални права, които са хармонизирани в ЕС по силата на редица директиви, приети между 1991 г. и 2011 г. В частност и за целите на предоставянето на онлайн услуги, авторите и другите носители на права имат изключителното право да разрешават или забраняват възпроизвеждането на техни произведения или други защитени обекти, както и да разрешават или забраняват публичното разгласяване на техни произведения или други защитени обекти, включително чрез интернет<sup>28</sup>. И докато авторското право и сродните му права са принципно ограничени до територията на държавите, предоставили тези права, носителите на авторското право

<sup>26</sup> Вж. член 8 от Директивата относно правата на потребителите, посочена по-горе в бележка под линия 12.

<sup>27</sup> Необходимо е да се посочи международният номер IBAN и кодът BIC.

<sup>28</sup> Членове 2 и 3 от Директива 2001/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 22 май 2001 година относно хармонизирането на някои аспекти на авторското право и сродните му права в информационното общество

могат също да предоставят мултитериториални или паневропейски лицензи. Изборът за това се взема от самия носител на права.

Често доставчикът на услуги трябва да придобие лицензи от повече от една страна<sup>29</sup>. Разходите по придобиване на лиценз включват както покупната цена, така и редица трансакционни разходи. Лицензирането на музика е особено сложно, не на последно място поради разпределението на правата върху всяко едно музикално произведение. Лицензирането на авторските права се основава най-често на дружества за колективно управление (отговарящи за управлението и събирането на приходи от авторски права), които традиционно държат лицензните права на национално ниво.

В рамките на законодателството в областта на конкуренцията носителът на права може да избере дали да даде своето разрешение, или да го ограничи за конкретна територия, т.е. действителното придобиване на лиценз ще се осъществи след успешно приключване на преговори. Липсата на необходимото разрешение за конкретна територия представлява обективна причина, която оправдава отказа да бъдат обслужвани потребители в рамките на територията, на която не са придобити съответните права<sup>30</sup>.

Когато например доставчик на услуги е придобил съответните права за извършване на услуги по изтегляне на музикални файлове за три държави членки, той няма да може да предлага своите услуги на лица, пребиваващи в останалите държави членки. В този случай доставчикът може в началото на процеса на поръчка да предупреди, че съответната услуга може да бъде доставена само на определени територии. Това би могло да помогне за ограничаване на отрицателния опит на потребителите.

Изглежда обаче, че дори доставчиците, получили съответното разрешение, предпочитат понякога да не предоставят достъп до защитено с авторски права съдържание в множество държави. Факт е, че през последните години някои доставчици на услуги разгърнаха своята дейност в 27-те държави членки, но запазиха ограниченията върху достъпа на потребителите до услуги извън тяхната държава членка на пребиваване. Ограничаването на предлагането на цифрово съдържание до конкретни държави членки представлява пречка за потребители в други държави членки, които биха желали да получат достъп до него. Дори и когато са придобили авторското право и сродните му права, необходими за предоставянето на услугата, търговците понякога решават да ограничат териториално услугата поради фактори, които нямат отношение към авторското право. По-специално, при вземането на търговски решения се търси баланс между разходите по предоставяне на дадена услуга и прогнозните приходи, които могат да бъдат реализирани. Тези разходи могат да включват: разходи по осигуряване на достъп от гледна точка на ИТ инфраструктура и мрежа; очаквано потребление предвид местните фактори, като наличието на високоскоростен широколентов достъп, цена на съдържанието, конкурентни услуги; езикови версии; категоризация, маркетинг и реклама на съдържанието и т.н. И докато по принцип пълната липса на необходимите лицензии ще представлява обективен отказ за предоставяне на услуга, други основания, конкретно извън областта на авторското право, ще трябва да бъдат обосновани за всеки отделен случай. Както е посочено по-горе, аудиовизуалните услуги и радио разпръскването не попадат в приложното поле на Директивата за услугите.

---

<sup>29</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/docs/services-dir/studies/20091210\\_article20\\_2\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/studies/20091210_article20_2_en.pdf), see Section 4.3.

<sup>30</sup> През 2012 г. Комисията ще представи законодателни предложения относно колективното управление на авторски права с цел да се опрости сложната система за лицензиране на музика онлайн и да се подобри управлението и прозрачността на дружествата за колективно управление на авторски права.

## **6. ДОПЪЛНИТЕЛНИ ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ: ОТСТРАНЯВАНЕ НА ОСТАНАЛИТЕ ПРЕПЯТСТВИЯ ПРЕД ВЪТРЕШНИЯ ПАЗАР**

Като цяло получателите на услуги не трябва да се сблъскват с различно третиране поради своята националност или местожителство. В член 20, параграф 2 от Директивата за услугите обаче се уточнява, че ако доставчикът на услугата може да представи обективно обосновани причини за различното третиране, то няма да се считат за дискриминация. В настоящия раздел накратко са представени редица фактори, които често се посочват от предприятията като възможни причини за прилагане на различно третиране и които трябва да бъдат взети предвид от компетентните органи при самостоятелния анализ на дадено поведение, тъй като в някои случаи те могат да оправдаят различно третиране предвид настоящия етап от изграждането на вътрешния пазар.

През последните години Комисията разкри някои пречки за окончателното изграждане на единния пазар, най-вече в областта на цифровите технологии, включително посочените в съобщението относно електронната търговия<sup>31</sup>. На тази област бе отдаден приоритет, за да може възможно най-бързо да бъдат отстранени пречките и да бъдат улеснени както предприятията, така и потребителите.

Компетентните органи ще трябва в своите самостоятелни анализи да отчетат надлежно факторите, посочени в настоящия раздел, за да определят дали в конкретния случай тези елементи биха могли да оправдаят определена практика. Друг елемент, който евентуално трябва да бъде отчетен при анализа, е размерът на доставчика. Компетентните органи се насърчават също така да вземат предвид всякакви законодателни промени или съдебна практика във връзка с новите възможности на вътрешния пазар, включително техния задължителен или доброволен характер, както и всички други пречки за бизнеса.

### **6.1. Плащания**

По отношение на **плащанията**, когато даден клиент желае да заплати своята покупка чрез кредитна карта, издадена в друга държава членка, бяха докладвани случаи, при които сделката е блокирана или са наложени по-високи такси. В съответствие с разпоредбите на Директива 2007/64/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 13 ноември 2007 г. относно платежните услуги във вътрешния пазар държавите членки могат да позволят налагането на такси за използване на определени платежни средства като кредитни или дебитни карти. Когато обаче предвиждат тази възможност, държавите членки не трябва да дискриминират карти, издадени извън тяхната територия, т.е. по тези чуждестранни карти да бъдат налагани допълнителни такси, които не се прилагат за картите, издадени в рамките на въпросната държава членка. С налагането на това правило бяха прекратени срещаните в някои държави членки дискриминационни практики.

По отношение на таксите за използване на някои видове платежни инструменти, след като бъде приложена, Директива 2011/83/ЕО на Европейския парламент и на Съвета на 25 октомври 2011 г. относно правата на потребителите („Директивата относно правата на потребителите“), ще забрани на търговците на дребно да събират такси за използването на индивидуални платежни инструменти, които надхвърлят породените от тяхното използване разходи за търговеца на дребно. Освен това и както бе посочено по-горе, член 8, параграф 3 от Директивата относно правата на потребителите изисква по отношение на договорите, сключени след 13 юни 2014 г., уебсайтовете за търговия на дребно ясно и четливо да посочват, най-късно при започване на процеса на поръчка, дали се прилагат ограничения относно платежните средства. Освен това вследствие на изготвената през януари 2012 г. Зелена книга **„Към интегриран европейски пазар за картови, интернет и мобилни плащания“** Комисията ще разгледа специфичните пречки за задълбочаване на интеграцията на пазара за картови, интернет и мобилни плащания, с което ще се подобрят изборът и достъпът на потребителите до платежни средства.

---

<sup>31</sup> На разположение на адрес: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/e-commerce/communication\\_2012\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/e-commerce/communication_2012_en.htm).

## 6.2. Данъчно облагане

По отношение на националните данъци, конкретно ДДС, случаите, при които продажбите в други държави членки са свързани със задължението за доставчика на услуги да се регистрира в тях, ще доведат до увеличаване на разходите за доставка, които са пропорционално по-високи за МСП. Те могат да бъдат прехвърлени на клиента или да послужат като основание за отказ на доставка. Освен това прилагането на различни ставки на ДДС за различните продукти и услуги в отделните държави членки може да обясни някои видими за потребителя ценови разлики.

Към услугите, които обикновено се закупуват трансгранично, спадат електронните услуги, в т.ч. изтегляне на софтуерни файлове и мелодии или достъп до онлайн игри. От 1 януари 2015 г. установените в ЕС оператори, които предоставят такива услуги в ЕС, ще начисляват такава ставка на ДДС, каквато се прилага в държавата членка на пребиваване на потребителя. Макар че с тези нови правила се цели намаляване, дори премахване на ефекта на конкуренция между ставките на ДДС на държавите членки, те могат да генерират разходите, свързани с допълнителното усложняване на процеса. От тази дата ще бъдат въведени т. нар. „съкратено обслужване на едно гише“, което ще даде възможност на бизнеса да регистрира, декларира и заплаща ДДС, дължим в други държави членки, в собствената си държава членка, с което ще се намали административната тежест и улесни трансграничното предоставяне на далекосъобщителни услуги, услуги за разпространение на радио и телевизия и електронни услуги.

## 6.3. Различия в правилата за защита на потребителите и договорното право

Една от причините, с които обикновено предприятията обясняват трудности при осъществяването на трансгранична търговия, са **разходите за изясняване и съблюдаване на приложимите национални правила в областта на защита на потребителите и договорното право**. Когато решават дали да предлагат услугите си в друга държава членка, доставчиците на услуги трябва да вземат под внимание евентуалните нежелани последици и случаите, при които клиенти могат да завеждат съдебни дела срещу тях. Това бе отразено и в проучването на Matrix.

Благодарение на строгите правила на ЕС потребителите се радват на еднакво ниво на защита в рамките на единния пазар, например срещу некоректни договорни клаузи, дефектни стоки и договори, сключени в онлайн среда или извън помещенията на предприятието<sup>32</sup>. Повечето от тези достижения на правото на ЕС обаче предоставят на държавите членки възможността да приемат по-строги правила, ако за това има сериозни основания, с оглед защитата на потребителите. В резултат на това правните рамки на държавите членки се различават по отношение на защитата на потребителите и на договорното право, което превръща определянето на приложимото законодателство в много важен аспект за бизнеса.

Определянето на компетентния съдебен орган, приложимото право, както и признаването и изпълнението на съдебни решения са регламентирани от международното частно право за разрешаване на трансгранични спорове. Тези правила бяха до голяма степен хармонизирани на равнището на Съюза. Най-важният правен инструмент за определяне на компетентния съдебен орган при разрешаване на спорове е Регламент (ЕО) № 44/2001 на Европейския парламент и на Съвета от 22 декември 2000 г. относно компетентността, признаването и изпълнението на съдебни решения по граждански и търговски дела („Брюксел I“)<sup>33</sup>. Приложимото право се определя в Регламент Рим I<sup>34</sup> (за договорните задължения) и

<sup>32</sup> Вж. Директива 93/13/ЕИО на Съвета от 5 април 1993 г. относно неравноправните клаузи в потребителските договори („Неравноправни договорни клаузи“), Директива 99/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 25 май 1999 г. относно някои аспекти на продажбата на потребителски стоки и свързаните с тях гаранции („Директива за потребителски продажби“), Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 1997 г. относно защитата на потребителя по отношение на договорите от разстояние („Директивата за продажби от разстояние“) и Директива 85/577/ЕИО на Съвета от 20 декември 1985 г. относно защита на потребителите във връзка с договорите, сключени извън търговския обект („Директива относно продажбите по домовете“), които понастоящем осигуряват минимална хармонизация и ще бъдат заменени от посочената по-горе Директива относно правата на потребителите.

<sup>33</sup> Регламент Брюксел I постановява, че действията срещу лице, което има местожителство в държава членка, могат по правило да бъдат разглеждани от съдилищата на тази държава. Той предвижда също така, че решенията по делата в резултат на договорни отношения могат да бъдат взети от съдилищата по мястото на изпълнение на договорното задължение. При потребителските договори

Регламент Рим II<sup>35</sup> (за извъндоговорни отношения). По отношение на потребителските договори разпоредбите на международното частно право определят, че когато предприятието насочва дейностите си към държавата на потребителя, правилата за защита на потребителите в страната на потребителя се прилагат така, както биха се прилагали към националните доставчици на услуги, освен когато доставката на услуги за потребителя се осъществява изцяло в държава, различна от тази, в която е обичайното местопребиваване на потребителя<sup>36</sup>. За да се определи дали съответната дейност е насочена към дадена държава членка, е необходимо да се анализира всеки отделен случай.

Разходите за привеждане в съответствие с различните национални правила биха могли да доведат до различни цени и условия на предоставяните през граница услуги. Аналогично, изискването за промяна на условията, при които услугите се предоставят, може да повлияе негативно върху решението на доставчиците да насочат своите дейности към други държави членки. В някои случаи доставчиците на услуги могат да преценят, че трудностите, свързани със спазването на редица различни изисквания, са непропорционални на приходите, които биха получили, ако активно насочат своята дейност към други държави членки. Тези предизвикани от регулаторната среда разходи могат да бъдат прехвърлени на клиента или да послужат като основание за отказ на доставка. По принцип тези съображения обаче не се вземат предвид, когато потребител от друга държава членка желае да закупи услугите на доставчик, който не е насочил дейността си към потребители в други държави членки.

ЕС частично ограничи тези различия чрез хармонизиране на някои области на договорното право. Действащите правила в областта на защитата на потребителите в ЕС съдържат минимални изисквания по отношение на некоректните договорни клаузи, продажбите и гаранциите. Директива 2000/31/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 8 юни 2000 г. („Директивата за електронната търговия“) съдържа основните разпоредби относно сключването на договори онлайн. И накрая, Директивата относно правата на потребителите подобрява степента на хармонизация на законодателството за защита на потребителите в целия ЕС и установява общи правила в някои важни области<sup>37</sup>. Новите правила, предвидени в Директивата относно правата на потребителите, ще трябва да бъдат транспонирани в националното законодателство до края на 2013 г.<sup>38</sup>.

---

обаче се прилагат правилата за защита на потребителите. С оглед прилагането на тези защитни правила Регламент Брюксел I изисква търговецът да „насочва дейността си“ към държавата членка, в която се намира местожителството на потребителя. (член 15, параграф 1, буква в)

<sup>34</sup> Регламент (ЕО) № 593/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 17 юни 2008 година относно приложимото право към договорни задължения (Рим I), *OB L 177, 4.7.2008*.

<sup>35</sup> Регламент (ЕО) № 864/2007 на Европейския парламент и на Съвета от 11 юли 2007 година относно приложимото право към извъндоговорни задължения *OB L 199/40, 31.7.2007 г.*

<sup>36</sup> Виж Регламента Рим I, член 6, параграф 4, буква а).

<sup>37</sup> При договорите от разстояние и договорите извън търговския обект ще бъдат изцяло хармонизирани информационните изисквания към търговците, правото на потребителя да се оттегли от договора и задълженията на търговците и потребителите в случай на оттегляне. Стандартните формуляри за правата на оттегляне ще бъдат от полза както на потребителите, така и на търговците. Освен това директивата включва нови хармонизирани правила за прехвърлянето на риска в договорите за продажба и гаранционния срок за доставка на стоки, както и за забрана на скрити такси, на предварително отбелязани онлайн полета, които налагат допълнителни такси, по-високи от действителните разходи на търговеца за използването на някои платежни средства (например кредитни карти) и на такси за горещи телефонни линии, по-високи от стандартните телефонни ставки. По отношение на обхвата новите правила ще включат също договорите за предоставяне на услуги (вода, газ, електроенергия) и договорите относно цифровото съдържание, но ще бъдат изключени някои области като здравни услуги, пътнически транспорт и хазарт.

<sup>38</sup> Следва да се отбележи прилагането на Директивата относно правата на потребителите към цифровото съдържание (изготвени и доставени в цифрова форма данни като например компютърни програми, приложения, игри и музика). Договорите за доставка на цифрово съдържание попадат в обхвата на директивата, но правото на оттегляне е ограничено до случаите, при които изпълнението на договора все още не е започнало или е започнало без предварителното съгласие на потребителя или когато цифровото съдържание се доставя на материален носител като CD, чиято опаковка все още не е разпечатана от потребителя. Директивата относно правата на потребителите подобрява и изяснява правата на потребителите за получаване на информация при покупка на цифрово съдържание. По-специално, търговците трябва да информират (потребители) купувачи на цифрово

Освен това на 11 октомври 2011 г. Комисията предложи незадължително общо европейско право за продажбите<sup>39</sup>. То има за цел да улесни търговията, като предложи незадължителен набор от правила за трансгранични договори във всичките 27 държави от ЕС, които могат да бъдат прилагани доброволно от страните като приложимо право към трансграничните договори за продажби на стоки, цифрово съдържание и ограничен брой свързани с това услуги. По този начин предложението ще допринесе за премахване на някои от пречките пред вътрешния пазар, които произтичат от различните норми на националното договорно право. Това предложение се обсъжда понастоящем в Европейския парламент и Съвета.

Въпреки това в ЕС ще продължат да съществуват значителни пречки, произтичащи от различното **национално договорно право**, дори и след приемането на Директивата относно правата на потребителите и на предложеното общо европейско право за продажбите. Това важи най-вече за договорите, попадащи изцяло извън обхвата на съществуващите и предлаганите законодателни мерки. Например не са обхванати някои области на договорното право (в т.ч. юридическата способност за сключване на договори или юридическо представителство), а в приложното поле на общото европейско право за продажбите са почти изцяло изключени договорите за услуги. Освен това, като се има предвид доброволния характер на предложеното общо европейско право за продажбите и неговото приложно поле, след като бъде прието, предложението ще осигури доброволен инструмент за преодоляване на пречките, създадени от различното законодателство в областта на договорното право. Тъй като само по себе си то няма да премахне всички пречки, свързани с разминаванията в договорните норми, правоприлагащите органи могат да пожелаят да отчетат това, когато анализират отделните случаи.

Възможно е в контекста на трансграничното предоставяне на услуги да възникнат спорове. Така например потребителят може да поиска да предприеме правни действия, ако продуктът, закупен от него по интернет от друга държава членка на ЕС, не е бил получен; ако компютърът, закупен от него по време на престоя му в друга държава от ЕС, не функционира добре след неговото завръщане у дома или ако строителната фирма, ремонтирала неговото ваканционно жилище в друга държава от ЕС, не си е свършила добре работата. При продажбата на услуги търговците може да се страхуват да не бъдат въвлечени в такива съдебни производства вследствие на спор, възникнал със закупил техните услуги потребител.

Доставчиците на услуги може да не са запознати с възможността за разрешаване на трансгранични спорове по прост, ефективен и евтин начин посредством процедурите за **алтернативно решаване на спорове (АРС)**. Извънсъдебното решаване на спорове посредством АРС е по-бързо, по-евтино и по-лесно от съдебните производства. Мерките, предложени за разширяване на универсалния достъп до качествени процедури за АРС в целия ЕС, ще помогнат на предприятията, извършващи услуги в други държави членки, да управляват по-добре отношенията си с клиентите и могат също да им спестят някои разходи, свързани с потенциалното водене на съдебни дела.<sup>40</sup> По този начин ще се премахнат факторите, които обезсърчават доставчиците да предлагат услуги на територията на други държави членки. За постигането на тази цел би спомогнало и създаването на общоевропейска онлайн платформа, която да предоставя на потребителите единен портал за решаване на онлайн спорове във връзка с покупки, направени онлайн в друга държава от ЕС.

#### 6.4. Събиране на вземания

Разходите за **събиране на вземания** в случай на неплащане може да възпрат доставчиците на услуги, които не могат да разчитат на авансово плащане, от предоставянето на услуги или продажбата на стоки на клиенти в други държави. Около 2,7 % от всички търговски сделки в Европа през 2010 г.<sup>41</sup> са били отписани поради лоши задължения, макар и преди всичко на национално равнище. При трансграничното

---

съдържание не само за неговата хардуерна и софтуерна съвместимост, но и относно прилагането на каквито и да било мерки за техническа защита или управление на цифрови права, например за ограничаване на правото на потребителите да правят копия на съдържанието.

<sup>39</sup> Вж. [http://ec.europa.eu/justice/newsroom/news/20111011\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/newsroom/news/20111011_en.htm).

<sup>40</sup> Вж. [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_policy\\_work\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm).

<sup>41</sup> Източник:

Intrum Justitia 2011 European Payment Index (Индекс на европейските разплащания 2011 г.) вж. <http://www.intrum.com/About-Us/European-Payment-Index/>.



изискване на дължими суми може да бъде прилагано правото на ЕС в областта на гражданските и търговските съдебни спорове. Например Европейската заповед за плащане предлага опростена процедура за трансгранични парични искиове, които не са оспорвани от ответника. Европейската процедура за искиове с малък материален интерес представлява опростената процедура, която ускорява обработката на трансгранични искиове до 2000 EUR. Комисията публикува практически ръководства за използването на тези процедури<sup>42</sup>. Двете инициативи осигуряват съществена подкрепа за доставчиците, желаещи да изискат плащането на услуги, предоставени на клиент в друга държава членка, и произтичащото от това решение ще бъде разпространено в ЕС без междинни процедури по признаване и правоприлагане, но въпреки това е необходимо решението да бъде изпълнено в съответствие с националните правила и процедури на държавата членка, в която се иска изпълнение.

В тази връзка Комисията понастоящем изпълнява пилотен проект в помощ на МСП за улеснено събиране на трансгранични вземания. Неговата основна цел е да повиши осведомеността, разбирането и използването на наличните правни инструменти за управление на искиове, като подкрепя финансово провеждането на поредица от семинари и обучения в държавите — членки на ЕС, за информиране на МСП относно събирането на вземанията и правните инструменти, които съществуват в тази област.

## 6.5. Такси за копирането за лично ползване

Носителите на права имат изключителното право да разрешават или забраняват възпроизвеждане на своите произведения (например книги, музика, филми) и други защитени обекти (напр. звукозаписи, предавания). Директива 2001/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 22 май 2001 г. относно хармонизирането на някои аспекти на авторското право и сродните му права в информационното общество предоставя на държавите членки възможността да предвидят изключения от това право. Когато защитено съдържание бъде копирано по силата на „**изключения за копия за лично ползване и размножаване**“<sup>43</sup>, претърпените от носителите на права щети трябва да бъде компенсирани чрез справедливо обезщетение. Често държавите членки осигуряват това справедливо обезщетение, като налагат **такси върху стоките, които обичайно се използват за изготвянето на копия** (като празни компактдискове, записващо оборудване, MP3 плейъри, компютри, принтери, скенери и др.). Между наличните системи на облагане на държавите членки обаче съществуват значителни разлики по отношение на оборудването, върху което се начислява таксата, или на методиките, според които се определят въпросните тарифи. Тези разлики засягат гладкото функциониране на единния пазар.

Комисията започна процедура по медиация, която обединява основните заинтересовани страни с цел да бъдат набелязани ключовите елементи, по които може да бъде постигнато конструктивно съгласие.<sup>44</sup> Медиацията засяга конкретно въпроси като устройствата, върху които се начислява такса, методологията за определяне на тарифата и трансграничните продажби. В същото време въпросът за копията за лично ползване и размножаване бе анализиран в контекста на новите цифрови форми на разпространение на защитено с авторски права съдържание и неговите последици за системите на таксуване.

Въз основа на тази процедура по медиация, ще бъдат формулирани препоръки, които биха могли да послужат като рамка за евентуални законодателни мерки.

<sup>42</sup> На разположение на адрес: [http://ec.europa.eu/civiljustice/publications/publications\\_en.htm](http://ec.europa.eu/civiljustice/publications/publications_en.htm).

<sup>43</sup> Член 5, параграф 2, буква а) и член 5, параграф 2, буква б) от Директива 2001/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 22 май 2001 г. относно хармонизирането на някои аспекти на авторското право и сродните му права в информационното общество .

<sup>44</sup> [http://ec.europa.eu/commission\\_2010-2014/barnier/headlines/speeches/2012/04/20120402\\_en.htm](http://ec.europa.eu/commission_2010-2014/barnier/headlines/speeches/2012/04/20120402_en.htm).

## **7. ЗАКЛЮЧЕНИЯ**

Член 20 от Директивата за услугите забранява дискриминацията на получателите на услуги въз основа на тяхната националност или държава на пребиваване. Това се отнася до случаите на отказ на доставка, на ограничаване на достъпа до предлагане или на предлагане при по-неблагоприятни условия. Твърде често обаче потребителите продължават да бъдат разочаровани. Налице са случаи на отказ на предоставяне на услуга или на неравноправни условия, засягащи потребители от друга държава членка. С цялостното прилагане на член 20, параграф 2 в държавите членки следва да бъдат прекратени тези дискриминационни практики, които не са обективно обосновани. Следните действия биха спомогнали, за да се гарантира постигнато на тази цел.

### **7.1. Прилагане на член 20, параграф 2 от органите на държавата членка**

Все още твърде рядко докладваните жалби за различно третиране водят до правоприлагащи решения на компетентните органи в държавите членки, не на последно място защото изглежда, че при редица случаи проблемът е бил решен по взаимно съгласие с помощта на правоприлагащите органи и на органите за защита на потребителите. Когато е необходимо, тези органи следва да осигурят пълното проследяване на подобни случаи. В случаи на спорове относно правата на получателите на услуги, когато потребителите и доставчиците на услуги не са били в състояние да разрешат проблема по взаимно съгласие, включително чрез намесата на съответните помощни органи, органите на държавите членки трябва в съответствие с приложимите национални процедури да изпълнят националните разпоредби, определящи правата на получателите на услуги по Директивата за услугите.

Когато преценяват дали съществува обективно обоснована причина за отказ на предоставяне на услуга или за доставка при различни условия, компетентните органи на държавите членки се насърчават да отчитат постигнатия напредък при изграждането на вътрешния пазар и по-нататъшното премахване на пречки. Когато мерките на равнище ЕС позволяват на предприятията да преодолеят определени текущи регулаторни пречки при трансграничното предоставяне на услуги, решението на тези предприятия да не се възползват от тези възможности (водещо до отказ на доставка или различно третиране) трябва обикновено да бъде обективно обосновано. Примери за подобни мерки биха могли да включват завършването на единната зона за плащания в евро или законодателните промени в областта на авторското право.

Комисията ще координира обмена на информация и добри практики между органите във връзка с техните правоприлагащи действия.

### **7.2. Ролята на Комисията: Информирание и подкрепа на държавите членки, предприятията и потребителите**

Службите на Комисията ще следят отблизо начина, по който разпоредбата за недискриминация се прилага в държавите членки, и ще координират структурирания обмен на информация и добри практики между органите във връзка с техните правоприлагащи действия. Службите на Комисията ще представят също конкретни допълнителни насоки, основани на опита, натрупан при изпълнението на национално равнище на тази разпоредба, за да бъдат отчетени регулаторните промени, които ще премахнат оставащите пречки за трансграничната търговия.

Службите на Комисията ще продължат да поддържат тясно сътрудничество с бизнес общността, в т.ч. стопански представителни организации, търговски камари и други органи, като информира за техните права и отговорности по член 20, параграф 2 от Директивата за услугите. В тази връзка Комисията ще работи с държавите членки за насърчаване на доставчиците от конкретни сектори да предприемат действия, гарантиращи качеството на услугата им посредством харти за качествено прилагане на тази разпоредба.

Тя ще си сътрудничи също така с предприятията за повишаване на прозрачността и и ще подпомага техните усилия, гарантиращи на клиентите им възможността да пазаруват трансгранично в рамките на единния пазар.

### **7.3. По-достъпен единен пазар: мерки, които предприятията биха могли да предприемат при прилагане на правата по член 20, параграф 2**

Комисията се стреми да гарантира, че предприятията могат да се възползват от предоставените от използването на интернет възможности. Предприятията могат да предпочетат да набират клиентите си на местния или национален пазар. Те могат също да провеждат маркетингови кампании в избрани от тях държави членки. За да се избегне създаването на изкуствени граници в рамките на единния пазар на ЕС, следва все пак да се положат усилия с цел потребителите в други държави членки да могат да получат достъп до предлаганите услуги в тези избрани държави, особено когато те се предлагат онлайн.

С оглед постигане на цялостното въздействие на член 20, параграф 2, доставчиците на услуги се призовават да улеснят достъпа за получателите на услуги, желаещи да се възползват от предимствата на вътрешния пазар. Дискриминацията на основание националност следва по принцип да изчезне. Освен това получателите, които се преместват в друга държава и желаят да придобият услуги там, не трябва да бъдат третирани дискриминационно поради своето местожителство, тъй като положението им ще бъде като цяло съпоставимо с това на получателите, пребиваващи в държавата членка, в която се предоставя услугата.

Осъществяващите онлайн търговия предприятия трябва да бъдат насърчавани предварително да указват на видно място на своя уебсайт всички възможни ограничения при доставка, приложими спрямо техните услуги. Тази практика ще стане задължителна след прилагането на наскоро приетата Директива относно правата на потребителите<sup>45</sup>.

Предприятията, продаващи услуги онлайн, следва да отказват доставка или да третират по различен начин клиентите, които не пребиват в държавите членки, към които тези предприятия са насочили (скрито или явно) своите онлайн предложения, само когато това е оправдано от обективни причини. При самостоятелната оценка на тези причини компетентните органи би трябвало да отчитат размера на предприятието, което предоставя услугата.

Клаузата за недискриминация изисква всеки отделен случай да бъде разглеждан самостоятелно. Следва обаче да се обърне особено внимание на случаите, при които на потребителите се начисляват по-високи такси от тези за вътрешни трансакции, когато те желаят да заплатят за предоставена в друга държава членка услуга чрез превод или директен дебит в евро. По принцип на потребителите не би трябвало вече да бъде отказвана доставка на основание, че физически е невъзможно стоките да бъдат доставени в друга държава членка. Аналогично, доставчиците на услуги не бива да се позовават на чисто географски фактори като основание за прилагане на различни условия за достъп до своите услуги, когато не съществуват съответните обективни критерии.

Прозрачността помага на получателите да разберат по-добре причините за евентуалния отказ на доставка или по-високата цена в случаите, когато това може да бъде обосновано. Предприятията се насърчават да посочват по искане на получателите критериите за различно третиране. Когато ограниченията на доставка, приложими спрямо предлаганите стоки и услуги, бъдат предварително ясно посочени, за предприятията ще бъде вероятно по-лесно да обяснят на клиентите си причините за тези ограничения. При определяне на предварително прилаганите ограничения при доставка предприятията посочват основанията за тази своя политика.

Редица препятствия продължават да затрудняват предоставянето на трансгранични услуги и възпрепятстват фирмите да „мислят в европейски мащаб“ както във виртуалния, така и в реалния свят. Тези пречки трябва да бъдат преодоленни, за да могат предприятията да се възползват изцяло от възможностите, които вътрешният пазар им предлага. На равнище на ЕС се подготвят инициативи за премахване на оставащите препятствия пред трансграничното предоставяне на услуги.

---

<sup>45</sup> Член 8, параграф 3 от Директивата относно правата на потребителите.

## ПРИЛОЖЕНИЕ I

Разпоредби за прилагане



Държава членка	Разпоредби за прилагането в националната правна уредба	Текст на разпоредбите по прилагането (или, където е наличен, превод на английски)	Дата на влизане в сила
AT	Art. 1, § 23 of the Dienstleistungsgesetz	Die allgemeinen Geschäftsbedingungen eines Dienstleistungserbringers für den Zugang zu einer Dienstleistung dürfen keine auf der Staatsangehörigkeit oder dem Wohnsitz des Dienstleistungsempfängers beruhenden diskriminierenden Bestimmungen enthalten. Unterschiede bei den Zugangsbedingungen sind nicht diskriminierend, wenn sie durch objektive Kriterien gerechtfertigt sind.	21/11/2011 г.
BE	Article 24(1) de la Loi sur les services du 26 mars 2010, (M.B. du 30 avril 2010, p. 24437)	<p><u>NL</u>: De afnemers worden niet onderworpen aan discriminerende eisen op grond van nationaliteit of verblijfplaats. De algemene voorwaarden voor toegang tot een dienst, die door de dienstverrichter voor het publiek toegankelijk worden gemaakt, bevatten geen discriminerende bepalingen in verband met de nationaliteit of verblijfplaats van de afnemer, zonder evenwel de mogelijkheid uit te sluiten om verschillende toegangsvoorwaarden te stellen wanneer die verschillen rechtstreeks door objectieve criteria worden gerechtvaardigd.</p> <p><u>FR</u>: Les destinataires ne sont pas soumis à des exigences discriminatoires fondées sur la nationalité ou le lieu de résidence. Les conditions générales d'accès à un service, qui sont mises à la disposition du public par le prestataire, ne contiennent pas de conditions discriminatoires en raison de la nationalité ou du lieu de résidence du destinataire, sans que cela ne porte atteinte à la possibilité de prévoir des différences dans les conditions d'accès lorsque.</p>	28/12/2009 г.
BG	Art. 1 and 2 of the Protection Against Discrimination Act	Art. 1: This Act shall regulate the protection against all forms of discrimination and shall contribute to its prevention. Art. 2: The purpose of this Act shall be to ensure to every person the right to: 1. equality before the act; 2. equal treatment and opportunities for participation in public life; 3. effective protection against discrimination.	

Държава членка	Разпоредби за прилагането в националната правна уредба	Текст на разпоредбите по прилагането (или, където е наличен, превод на английски)	Дата на влизане в сила
CY	Section 20(2) of the Freedom of Establishment of Service Providers and the Freedom of Movement of Services Law of 2010, Law 76(I)/2010.	Providers shall ensure that the general conditions of access to a service made available to the public do not contain discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of the recipient, but without precluding the possibility of providing for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria.	16/7/2010 г.
CZ	Pre-existing provision: Antidiscrimination Act No 198/2009 Coll., § 1/1 j), § 2 Consumer Protection Act No 634/1992 Coll., § 6	<p>§ 6 Zákaz diskriminace příjemců služeb</p> <p>(1) Poskytovatel služby je povinen zajistit, aby podmínky přístupu k poskytovaným službám nebyly diskriminační, zejména co se týče státní příslušnosti příjemců služeb nebo jejich místa bydliště.</p> <p>(2) Diskriminací není stanovení rozdílných podmínek přístupu ke službám na základě objektivních kritérií, zejména účtování dodatečných nákladů vzniklých v důsledku vzdálenosti nebo v důsledku technické povahy poskytování služby. Jednotná kontaktní místa</p>	Antidiscrimination Act: 1/12/2009 г. Consumer Protection Act/ 12/2/2008 г.
DE	§ 5 <i>DL-InfoV</i> (Service Information Requirements Regulation)	The service provider shall not make public any conditions of access to a service that contain discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of the recipient. This shall not apply to differences in the conditions of access where those difference are directly justified by objective criteria.	17/3/2010 г.
DK	Kap 4, §5 Lov om tjenesteydelser i det indre marked nr. 384 of 25 May 2009	<p>§ 5. A service provider may not subject a service recipient to discriminatory treatment based on the nationality, place of registered office or place of residence of the service recipient.</p> <p>Para. 2. Para. 1 does not preclude the possibility of providing for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria</p>	28/12/2009 г.

Държава членка	Разпоредби за прилагането в националната правна уредба	Текст на разпоредбите по прилагането (или, където е наличен, превод на английски)	Дата на влизане в сила
EE	§ 15(2) of the European Union Services Directive Implementation Act	§15. Prohibition on discrimination of recipients (2) Also, the conditions of access to a service, which are made available to the public by the provider, shall not be discriminating on grounds of the nationality or place of residence of the recipient unless they are directly justified by objective criteria	28/12/2009 г.
EL	Art. 21 of Law 3844/2010	2. The general conditions of access to a service made available to the public at large by a provider shall not contain discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of the recipient, but without precluding the possibility of providing for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria.	3/5/2010 г.
ES	Article 16 (3) of Law 17/2009, of 23 November, governing the free access to and exercise of service activities (horizontal law implementing Services Directive),and  Article 4, paragraph 2, of Law 25/2009, of 22 December, that modifies 48 laws for its adaptation to Law 17/2009	Los prestadores de servicios no podrán imponer a los destinatarios requisitos ni condiciones generales de acceso a los servicios que sean discriminatorios por razón de su nacionalidad o lugar de residencia, sin que ello menoscabe la posibilidad de establecer diferencias en las condiciones de acceso directamente justificadas por criterios objetivos.	24/12/2009 г.



<b>FI</b>	<p>Legal order was deemed to be in conformity with Article 20, paragraph 2, by virtue of the following provisions Constitution, 731/1999, (6 § equality);</p> <p>Non-discrimination Act, 21/2004, (6 § prohibition of discrimination);</p> <p>Administrative procedure act, 434/2003, (6 § Legal principles of administration);</p> <p>Criminal Act, 39/1889, (Chapter 11, 11 § Discrimination)</p>		
-----------	---	--	--

Държава членка	Разпоредби за прилагането в националната правна уредба	Текст на разпоредбите по прилагането (или, където е наличен, превод на английски)	Дата на влизане в сила
<b>FR</b>	<p>Article L. 420-1 Code de commerce prohibant les ententes anticoncurrentielles</p> <p>Article L. 420-2 Code de commerce relatif aux abus de position dominante</p> <p>Article L. 442-6 Code de commerce sur les pratiques restrictives de concurrence. For consumer transactions Article L. 122-1 Code consommation, Article R. 121-13 Code de consommation (sanctions).</p>		<p>10/12/1986 г. за разпоредбите на законодателството в областта на конкуренцията</p> <p>1/12/1986 г. за разпоредбите на Code de la Consommation.</p>
<b>HU</b>	Act LXXVI of 2009 on the general rules regarding access to and exercise of service activities, Article 11(1) and (2)	<p>(1) In respect of the use of services provided in the framework of service activities, all kinds of discrimination based on the nationality, place of residence or registered office shall be prohibited, unless there are other, reasonably justified conditions based on objective consideration related to the nature of the service.</p> <p>(2) The general terms of contracts applied by the service provider for the use of the service constituting discrimination provided for under paragraph (1) shall be null and void.</p>	01/10/2009 г.
<b>IE</b>	Regulation 10 of the European Union (Provision of Services) regulations 2010 (S.I. No. 533 of 2010)	<p>10. (1) A competent authority in the State shall not impose on a recipient a discriminatory requirement that is based on the recipient's nationality or place of residence.</p> <p>(2) Subject to paragraph (3), a provider who provides a service to the general public shall not discriminate in the conditions on which the service is provided to a recipient on the basis of the recipient's nationality or place of residence.</p> <p>(3) A provider may provide for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria.</p> <p>(4) A requirement or condition imposed in contravention of this Regulation has no effect.</p>	16/11/2010 г.

Държава членка	Разпоредби за прилагането в националната правна уредба	Текст на разпоредбите по прилагането (или, където е наличен, превод на английски)	Дата на влизане в сила
IT	Article 29(1) del Decreto Legislativo n. 59/2010, 'Attuazione della direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno' (horizontal law implementing the Services Directive)	Art. 29 (Divieto di discriminazioni) 1. Al destinatario non possono essere imposti requisiti discriminatori fondati sulla sua nazionalità o sul suo luogo di residenza. 2. E' fatto divieto ai prestatori di prevedere condizioni generali di accesso al servizio offerto che contengano condizioni discriminatorie basate sulla nazionalità o sul luogo di residenza del destinatario, ferma restando la possibilità di prevedere condizioni d'accesso differenti allorché queste sono direttamente giustificate da criteri oggettivi. 3. A decorrere dalla data di entrata in vigore del presente decreto sono abrogate le disposizioni legislative e regolamentari statali incompatibili con le disposizioni di cui al comma 1	26/3/2010 г.
LT	Article 11(3) of the Law on Services of the Republic of Lithuania	When establishing the general conditions for receiving services that are made available to the public, it shall be prohibited to impose requirements discriminating the recipients on grounds of nationality, permanent residence or Member State of the establishment, except when such requirements can be objectively justified	28/12/2009 г.
LV	Law on the Free Provision of Services, Section 10	Section 10. Rights of the service recipient (1) The service recipient's rights to receive a service shall not be restricted: 1) by obliging him to obtain a permit in order to receive or use a particular service; 2) by imposing a prohibition or restriction on him regarding the receipt of financial aid, if this right or scope of aid is dependent on the status of the service recipient concerned in Latvia or in those locations where the service is provided. (2) A service recipient has the right to receive a service which is not discriminative regarding his/her citizenship (nationality) or residence, except the cases, when the application of such conditions is clearly and distinctly formulated, objectively justified, is fair and honest.	4/5/2010 г.

Държава членка	Разпоредби за прилагането в националната правна уредба	Текст на разпоредбите по прилагането (или, където е наличен, превод на английски)	Дата на влизане в сила
LU	Article 11 of Loi 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur (Horizontal law implementing the Services Directive)	Les exigences discriminatoires fondées sur la nationalité ou le lieu de résidence des destinataires sont interdites, y compris dans les conditions générales mises à disposition par les prestataires. Toutefois, les prestataires ont la possibilité de prévoir des différences dans les conditions d'accès lorsqu'elles sont directement justifiées par des critères objectifs.	24/5/2011 г.
MT	Article 9 of ACT No. XXIII of 2009 to establish general provisions facilitating the exercise of freedom of establishment for service providers and the free movement of services in the internal market	9. Recipients and potential recipients of a service shall not be subjected to discriminatory requirements, including:(a) limitations to access to services in Malta through a provider's general conditions that contain discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of the recipient, provided that this does not preclude the possibility for a provider to provide for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria.	
NL	<p>Article 1 of the Dutch Constitution; •</p> <p>Article 1, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act(definitions);</p> <p>Article 2, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act;</p> <p>Article 7, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act;</p> <p>Article 9 of the General Equal Treatment Act</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Article 1 of the Dutch Constitution: All which are present in The Netherlands, shall be treated equally in equal cases. Discrimination due to religion, affiliation, political opinion, race, sex or on any ground whatsoever, is prohibited.</li> <li>• Article 1, paragraph 1, (definitions) of the General Equal Treatment Act: 1. In this Act and the articles based thereupon the following applies: a. discrimination (in Dutch: onderscheid): direct and indirect discrimination as well as an order to that end; b. direct discrimination: discrimination between persons on the basis of religion, philosophy of life, political persuasion, race, sex, nationality, hetero- or homosexual inclination or civil state; c. indirect discrimination: discrimination based on other qualities or behaviour as referred to under b, which have a direct discriminatory effect.'</li> <li>• Article 2, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act: '1. The prohibition of discrimination as provided for in this Act does not apply with regard to indirect discrimination if that discrimination can be objectively justified by a legitimate goal and the means to attain that goal are proportionate and necessary.'</li> <li>• Article 7, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act:</li> </ul>	<p>Article 1 of the Dutch Constitution (current wording): 2/03/1983</p> <p>Article 1, paragraph 1, General Equal Treatment Act (current wording): 1st of September 1994 as last modified by Act applicable from 1/04/2004</p> <p>Article 2, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act (current wording): 1/09/1994 as last modified by Act applicable from 1/04/2004</p> <p>Article 7, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act (current</p>

		<p>1. Discrimination is prohibited when offering or providing access to goods or services and when closing, excuting or terminating such a contract, as well as when giving career advice and advice on school choice or choice of a profession, when this occurs:</p> <p>a. in the exercise of a profession or a business,  b. by public authorities  c. by organisations active in the field of social housing, welfare, health, culture or education, and  d. by natural persons which do not act in the exercise of a profession or a business, when offering occurs in public.</p> <p>Note: Paragraphs 2 and 3 of Article 7 of the General Act contain some exceptions in the fields of education by private schools which are based on religious principles and when dealing with purely private relationships where no economic activity is concerned.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Article 9 of the General Equal Treatment Act:  ‘Contractual provisions in breach of this Act are null and void.’</li> </ul>	<p>wording): 1/09/1994 as last modified by Act applicable from 1/04/2004  Article 9 of the General Equal Treatment Act (current wording):  1/09/1994</p>
<b>PL</b>	Article 9 of the Act on providing services on the territory of the Republic of Poland	A provider shall ensure that general conditions of access to a service do not discriminate a recipient on the grounds of citizenship or place of residence.	10/4/2010 г.
<b>PT</b>	Article 19 of Decree-Law 92/2010, of 26 July 2010 (horizontal law implementing Services Directive)	<p>Article 19  Non-discrimination of recipients</p> <p>1 — Service recipients shall not be made subject to discriminatory requirements based on their nationality, place of residence or location of the registered office.</p> <p>2 — The general conditions of service provision defined by the service provider shall not contain discriminatory provisions relating to the nationality, place of residence or location of the registered office of the service recipient, except where those differences are directly justified by objective criteria.</p> <p>3 — The law shall not make recipients subject to any conditions, limitations, prohibitions or other requirements which restrict the use of a service supplied by a provider established in another Member State.</p> <p>4 — “Recipient” shall be deemed to mean any natural person who is a national of a Member State or who benefits from rights conferred upon him by Community acts, or any legal person established in a Member State, who, for professional or non-professional purposes, uses, or wishes to use, a service.</p>	1/10/2010 г.

Държава членка	Разпоредби за прилагането в националната правна уредба	Текст на разпоредбите по прилагането (или, където е наличен, превод на английски)	Дата на влизане в сила
RO	Government Emergency Ordinance no. 49/2009, Art. 20(2) (Section IV — Rights of the services' beneficiaries, Chapter IV — Freedom to provide services)	(1) The providers may not include discriminatory requirements based on his citizenship or nationality, or the place of residence or the registered office of the recipient under the general conditions of access to a service, which are made available to the public. (2) Providers may provide for different conditions of access where they are justified by objective criteria. (3) The clauses or declarations containing discriminatory conditions are automatically void.	5/6/2009 г.
SE	Article 20, Act (2009:1079) on services in the Internal Market	En tjänsteleverantör får inte för tillhandahållandet av tjänster ställa upp allmänna villkor som diskriminerar tjänstemottagare på grund av nationalitet eller bosättningsort, om detta inte kan motiveras på objektiva grunder.	27/12/2009 г.
SI	Article 17 of Decree Promulgating the Services in the Internal Market Act (ZSNT)	Contractual and general conditions for access to services which are made available to the public at large by a service provider may not contain discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of the service recipient.	30/3/2010 г.
SK	Act No 136/2010 Coll. on services in the internal market and amending and supplementing certain acts — Art. 1 Section 10	A service provider shall be obliged to ensure that the same conditions of access to services provided apply to all recipients of services regardless of the nationality, place of permanent residence or registered office of the recipient of the service.	1/6/2010 г.

Държава членка	Разпоредби за прилагането в националната правна уредба	Текст на разпоредбите по прилагането (или, където е наличен, превод на английски)	Дата на влизане в сила
UK	Regulations 30(2) and 30 (3) of the Provision of Services Regulations 2009	(1) A competent authority may not subject recipients of a service who are individuals to discriminatory requirements based on their nationality or place of residence. (2) The provider of a service may not, in the general conditions of access to a service which the provider makes available to the public at large, include discriminatory provisions relating to the place of residence of recipients who are individuals. (3) Paragraph (2) does not apply to differences in conditions of access which are directly justified by objective criteria	28/12/2009 г.
<b>Държави от ЕАСТ—ЕИП</b>			
IS	Art 15, Act 76/2011 on services in the internal market of the European Economic Area	The recipients of services shall not be made subject to discriminatory requirements based on their nationality or place of residence, and providers are prohibited from including in their terms of service discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of recipients. In exceptional circumstances, different conditions of access to a service may be established, provided that the differences are justified by objective criteria.	29/6/2011 г.
LI	Article 21 of the Services Act (Bericht und Antrag der Regierung betreffend die Schaffung eines Gesetzes über die Erbringung von Dienstleistungen (Dienstleistungsgesetz))	Der Dienstleistungserbringer darf den Zugang zu einer Dienstleistung nicht in diskriminierender Weise von der Staatsangehörigkeit oder dem Wohnsitz des Dienstleistungsempfängers abhängig machen. Unterschiede bei den Zugangsbedingungen sind nicht diskriminierend, wenn sie durch objektive Kriterien gerechtfertigt sind.	

NO	<p>§ 19 (2), second and third sentence of <b>Lov 2009-06-19 nr. 103 om tjenestevirksomhet</b> (Norwegian Services Act)</p>	<p>Service recipients cannot be subject to requirements that limit their right to receive services from a provider established in another EEA State.</p> <p>Service recipients from other EEA States cannot be subject to discriminatory requirements on grounds of their nationality, residence or establishment state. Similar discrimination must not occur in a service providers' general conditions of access to a service. The first and second sentences do not prevent the application of special conditions for the receipt of the service when they are justified by objective factors.</p>	28/12/2009 г.
----	--	--	---------------



ПРИЛОЖЕНИЕ II

Компетентни органи

<b>Държава членка</b>	<b>Компетентен орган — Права и задължения на потребителите</b>	<b>Компетентен орган — Права и задължения на предприятията</b>
<b>AT</b>	Bezirksverwaltungsbehörde	Bezirksverwaltungsbehörde
<b>BE</b>	SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie — Direction générale du Contrôle et de la Médiation	SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie — Direction générale du Contrôle et de la Médiation
<b>BG</b>	Commission on Consumer Protection	Commission on Consumer Protection
<b>CY</b>	Consumer and Competition Protection Service (CCP)	National courts
<b>CZ</b>	Courts, Ombudsman, Czech Trades Inspectorate, ECC	National courts
<b>DE</b>	7000 trade and business authorities, chambers of auditors, lawyers and tax consultants	
<b>DK</b>	Forbrugerombudsmanden (Danish Consumer Ombudsman)	Forbrugerombudsmanden (Danish Consumer Ombudsman)

Държава членка	Компетентен орган — Права и задължения на потребителите	Компетентен орган — Права и задължения на предприятията
EE	Estonian Consumer Protection Board (although no specific tasks under Art 20 have been delegated to it by law)	National courts
EL	Consumers Ombudsman	Enterprise Europe Network in Greece
ES	Consumer protection regional authorities to be found at  <a href="http://aplicaciones.consumo-inc.es/cidoc/Consultas/dirMapas.aspx?tabla=dirconsum">http://aplicaciones.consumo-inc.es/cidoc/Consultas/dirMapas.aspx?tabla=dirconsum</a>	Sectoral competent authorities responsible at national or regional level
FI	Civil or criminal courts depending on the nature of the case. In some circumstances the Chancellor of Justice, Parliamentary Ombudsman, Ombudsman for equality or Ombudsman for minorities may also be competent.	Civil or criminal courts depending on the nature of the case. In some circumstances the Chancellor of Justice, Parliamentary Ombudsman, Ombudsman for equality or Ombudsman for minorities may also be competent.
FR	Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie	National courts

Държава членка	Компетентен орган — Права и задължения на потребителите	Компетентен орган — Права и задължения на предприятията
<b>HU</b>	Equal Treatment Authority (Egyenlő Bánásmód Hatóság-EBH), Judicial authority	Hungarian Competition Authority (Gazdasági Versenyhivatal — GVH), Equal Treatment Authority, Judicial authority
<b>IE</b>	Sectoral competent authorities responsible for the enforcement of all provisions pertaining to the implementation of the Services Directive for that sector	Sectoral competent authorities responsible for the enforcement of all provisions pertaining to the implementation of the Services Directive for that sector
<b>IT</b>	ANTITRUST (autorità garante della concorrenza e del mercato)  Civil courts	ANTITRUST (autorità garante della concorrenza e del mercato)  Civil courts
<b>LT</b>	State Non Food Products Inspectorate (consumer rights protection authority)	National courts
<b>LV</b>	Ombudsman  Civil courts	National courts
<b>LU</b>	Collective and single legal actions in front of Courts in the scope of articles L.121-1 à 122-8 and L.313-1 and L.313-2 du Code de la consommation	Conseil de la concurrence

Държава членка	Компетентен орган — Права и задължения на потребителите	Компетентен орган — Права и задължения на предприятията
<b>MT</b>	Office for Consumer Affairs, Malta Competition and Consumer Affairs Authority	Office for Consumer Affairs, Malta Competition and Consumer Affairs Authority
<b>NL</b>	Equal Treatment Commission	Equal Treatment Commission
<b>PL</b>	Civil courts	Civil courts
<b>PT</b>	<p>ASAE — Autoridade para a Segurança Alimentar e Económica</p> <p>IRAE — Inspeções Regionais de Actividades Económicas for the Azores and Madeira Regions.</p> <p>For professional services under a public professional association, the relevant public professional association</p>	<p>ASAE — Autoridade para a Segurança Alimentar e Económica, IRAE</p> <p>Inspeções Regionais de Actividades Económicas for the Azores and Madeira Regions</p> <p>For professional services under a public professional association, the relevant public professional association.</p>
<b>RO</b>	National Authority for Consumers Protection	National courts
<b>SE</b>	Sectoral competent authorities responsible for the enforcement of all provisions pertaining to the implementation of the Services Directive for that sector	Sectoral competent authorities responsible for the enforcement of all provisions pertaining to the implementation of the Services Directive for that sector
<b>SI</b>	Market Inspectorate of the Republic of Slovenia	National courts
<b>SK</b>	Slovak Trade Inspection	Slovak Trade Inspection

Държава членка	Компетентен орган — Права и задължения на потребителите	Компетентен орган — Права и задължения на предприятията
<b>UK</b>	Office of Fair Trading, Local Authority Trading Standards Authorities and the Department of Enterprise, Trade and Investment in Northern Ireland	National courts
<b>Държави от ЕАСТ—ЕИП</b>		
<b>IS</b>	Consumer Agency	National courts
<b>LI</b>	Office of Trade and Transport	Office of Trade and Transport
<b>NO</b>	Consumer Ombudsman	National courts