



EVROPSKÁ KOMISE

V Bruselu dne 8.6.2012
SWD(2012) 146 draft

PRACOVNÍ DOKUMENT ÚTVARŮ KOMISE

s cílem vytvořit prováděcí pokyny k čl. 20 odst. 2 směrnice 2006/123/ES o službách na vnitřním trhu („směrnice o službách“)

Průvodní dokument k

sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů

o provádění směrnice o službách: Partnerství pro nový růst ve službách na období 2012–2015

{COM(2012) 261 final}
{SWD(2012) 147 final}
{SWD(2012) 148 final}

PRACOVNÍ DOKUMENT ÚTVARŮ KOMISE

s cílem vytvořit prováděcí pokyny k čl. 20 odst. 2 směrnice 2006/123/ES o službách na vnitřním trhu („směrnice o službách“)

Průvodní dokument k

sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru
a Výboru regionů

o provádění směrnice o službách: Partnerství pro nový růst ve službách na období 2012–2015

Tento dokument je pracovním dokumentem útvarů Evropské komise, který slouží pro informaci. Nepředstavuje oficiální stanovisko Komise k této problematice, ani její stanovisko nepředjímá.

Obsah

| | | |
|--------|---|----|
| 1. | DÁT PŘÍJEMCŮM SLUŽEB K DISPOZICI VNITŘNÍ TRH..... | 2 |
| 1.1. | Mohou „příjemci služeb“ dostatečně využívat jednotný trh? | 2 |
| 1.2. | Další usnadnění přístupu na vnitřní trh se službami | 3 |
| 2. | VNITROSTÁTNÍ PROVÁDĚNÍ POVINNOSTI NEDISKRIMINACE..... | 3 |
| 3. | ÚČEL DOKUMENTU | 4 |
| 4. | VYSVĚTLENÍ ČL. 20 ODS. 2 SMĚRNICE O SLUŽBÁCH..... | 5 |
| 4.1. | Oblast působnosti ustanovení | 5 |
| 4.1.1. | Na které služby se povinnost vztahuje? | 6 |
| 4.1.2. | Na koho se povinnost vztahuje?..... | 6 |
| 4.1.3. | Spotřebitelé jako příjemci služeb | 7 |
| 4.1.4. | Co jsou „obecné podmínky zpřístupněné široké veřejnosti“? | 7 |
| 4.1.5. | Státní příslušnost a bydliště jako rozlišující faktory..... | 7 |
| 4.1.6. | Co jsou „rozdíly v podmínkách přístupu“? | 8 |
| 4.2. | Potřeba provádět rozbor případ od případu | 9 |
| 4.2.1. | Identifikace diskriminace | 9 |
| 5. | NĚKOLIK PŘÍKLADŮ: DŮKLADNÝ ROZBOR PŘÍPADŮ ROZDÍLNÉHO ZACHÁZENÍ | 12 |
| 6. | DALŠÍ PROSTOR PRO ZLEPŠENÍ: ODSTRAŇOVÁNÍ ZBÝVAJÍCÍCH PŘEKÁŽEK PRO VNITŘNÍ TRH..... | 17 |
| 6.1. | Platby | 17 |
| 6.2. | Zdanění | 17 |
| 6.3. | Rozdíly v právních předpisech na ochranu spotřebitele a v oblasti závazkového práva..... | 18 |
| 6.4. | Vymáhání pohledávek | 20 |
| 6.5. | Poplatky za soukromé kopírování..... | 20 |
| 7. | ZÁVĚRY | 22 |
| 7.1. | Vynucování čl. 20 odst. 2 orgány členských států..... | 22 |
| 7.2. | Úloha Komise: Informace a podpora pro členské státy, podniky i spotřebitele..... | 22 |
| 7.3. | Za hmatatelnější výdobytky jednotného trhu: kroky, jež by měly učinit podniky při výkonu práv přiznaných čl. 20 odst. 2 | 23 |

1. DÁT PŘÍJEMCŮM SLUŽEB K DISPOZICI VNITŘNÍ TRH

Jednotný trh dal evropským podnikům obrovské výhody. Provedení směrnice o službách bylo milníkem při odstraňování překážek v podnikání na vnitrostátní úrovni i po celé EU. Usnadnění přeshraničního poskytování služeb však není pro vytvoření skutečného jednotného trhu dostatečné. Je rovněž důležité zajistit, aby příjemci služeb mohli snadno využívat příležitosti, které jim jednotný trh skýtá, jak se uvádí ve sdělení Komise Evropskému parlamentu a Radě o provádění směrnice o službách v souladu s článkem 41 směrnice o službách — *Partnerství pro nový růst ve službách na období 2012-2015* (dále jen „sdělení“).

Příjemci služeb, zejména spotřebitelé, očekávají, že zrušení regulačních překážek pro poskytování služeb na vnitřním trhu jim zpřístupní více služeb. Dochází však k situacím, kdy příjemci se dočkají odmítnutí nebo vyšší ceny kvůli tomu, že mají bydliště v jiném členském státě. Tento dokument se zabývá situací na vnitřním trhu se službami pro příjemce a nastiňuje možnosti, jak dále usnadnit dostupnost služeb pro evropské občany.

1.1. Mohou „příjemci služeb“ dostatečně využívat jednotný trh?

Spotřebitelé bývají až příliš často zklamáni, když se pokoušejí přeshraničně zakoupit službu. Ze stížností, jež obdržela Evropská komise, evropská spotřebitelská střediska a jiné asistenční orgány, vyplývá, že na vnitřním trhu jsou důvodem obav praktiky rozdílného zacházení na základě státní příslušnosti nebo bydliště.

S cílem posoudit situaci v terénu byly roku 2009 zadány a uveřejněny dvě studie o územní diskriminaci vůči spotřebitelům se zvláštním důrazem na elektronický obchod: studie s názvem „*Mystery shopping evaluation of cross-border e-commerce in the EU*“ (Vyhodnocení fiktivních nákupů v přeshraničním elektronickém obchodu v EU)¹, kterou pro Komisi vypracovala agentura YouGov Psychonomics, a studie s názvem „*Matrix Insight: Access to services in the Internal Market: Study on business practices applying different condition of access based on the nationality or the place of residence of service recipients — Implementation of Directive 2006/123/EC on Services in the Internal Market* (Matrix Insight: přístup ke službám vnitřního trhu: studie o obchodních praktikách využívajících rozdílné podmínky přístupu na základě státní příslušnosti nebo místa bydliště příjemců služeb – provádění směrnice 2006/123/ES o službách na vnitřním trhu; dále jen „studie Matrix“)².

Ohlášené praktiky se týkají široké škály služeb, jako jsou například prodej elektronického zboží, textilu, sportovního vybavení, zboží pro domácí kutily, stahování hudby, smluv o pronájmu automobilu a smluv o mobilním telefonu. Většina případů rozdílného zacházení se zdá být spojena s místem bydliště, a nikoli se státní příslušností jako takovou, a dochází k nim většinou při transakcích online. Například spotřebitelům, kteří si chtějí rezervovat automobil online nebo rezervovat hotel na prázdniny v jiném členském státě, se stává, že bývají přesměrováni na internetovou stránku společnosti pronajímající automobily nebo internetovou stránku hotelového řetězce v zemi svého bydliště, kde jsou nabízeny podstatně vyšší ceny. Transakce také mohou selhat ve fázi vkládání údajů z kreditní karty v důsledku adresy kupujícího.

K rozdílnému zacházení dochází také, byť ne tak běžně, při transakcích offline, zejména v odvětví turistiky. Komise například ví o případech, kdy některé zábavní parky a turistické atrakce uplatňují různé sazby v závislosti na zemi bydliště zákazníka. Komise také ví o příkladech lidí plánujících prázdninovou rekreaci, kteří žijí v příhraničních oblastech a chtěli by si rezervovat výletní plavbu prostřednictvím cestovních kanceláří situovaných hned za hranicí, kdy cestovní kancelář není s to prodat výletní plavbu, neboť poskytovatel výletních plaveb jí zakazuje prodávat zákazníkům s bydlištěm v jiných členských státech, aby udržel svou diferencovanou cenovou politiku.

¹ Viz: http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/EC_e-commerce_Final_Report_201009_en.pdf.

² Viz: http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/studies/20091210_article20_2_en.pdf.

1.2. Další usnadnění přístupu na vnitřní trh se službami

S cílem posílit práva příjemců služeb a jejich důvěru ve vnitřní trh uložila směrnice 2006/123/ES o službách na vnitřním trhu (dále jen „směrnice o službách“) členským státům, aby odstranily překážky pro příjemce služeb, kteří chtějí nakupovat služby poskytované poskytovateli usazenými v jiných členských státech, jako třeba povinnost obdržet zvláštní povolení k přijetí služeb z jiného členského státu. Uložila také členským státům zpřístupnit příjemcům služeb obecné informace a asistenci ohledně zákonných požadavků, zejména o předpisech na ochranu spotřebitele, jakož i opravných řízení platných v jiných členských státech. A také stanovila povinnost členských států zajistit, aby se skoncovalo s diskriminačními požadavky založenými na státní příslušnosti nebo místu bydliště příjemce služby.

Ve vztahu k tomuto posledně zmíněnému bodu uvedme, že **článkem 20 směrnice o službách** se zakazuje diskriminace příjemců služeb na základě státní příslušnosti nebo země bydliště. Účelem tohoto ustanovení je pomoci příjemcům služeb, zejména spotřebitelům, v přístupu k nabídkám dostupným na trzích jiných členských států, a tudíž v co nejvyšším využívání vnitřního trhu.

Ustanovení čl. 20 odst. 1 směrnice o službách členským státům ukládá zajistit, aby příjemce služeb nepodléhal diskriminačním požadavkům na základě své státní příslušnosti nebo místa bydliště. Ustanovení čl. 20 odst. 1 směrnice o službách tudíž obsahuje příklady, kdy rozdílné zacházení používají **veřejné orgány**. Podle informací dostupných Komisi se významný počet případů, jež se vnímají jako hrubá diskriminace, týká přednostního přístupu ke službám přiznaného rezidentům daného regionu nebo obce odpovídajícími regionálními nebo místními orgány nebo provozovateli, kteří jednají pod záštitou těchto orgánů. Soudní dvůr Evropské unie již jakožto diskriminační odsoudil za určitých podmínek zvýhodněné sazby za přístup ke službám poskytované místními nebo decentralizovanými státními orgány pouze ve prospěch státních příslušníků a osob s bydlištěm na území těchto orgánů, které takové výhody upírají příjemcům z řad státních příslušníků jiných členských států a nerezidentů³.

Ustanovení čl. 20 odst. 2 se konkrétněji týká případů, kdy rozdílné zacházení používají **poskytovatelé služeb**, tj. společnosti nebo příslušníci profesí nabízející služby na trhu. Ukládá členským státům zajistit, aby obecné podmínky přístupu ke službám, které poskytovatel široké veřejnosti poskytuje, neobsahovaly diskriminační ustanovení vztahující se ke státní příslušnosti nebo místu bydliště příjemce, aniž by však vylučovaly možnost zohlednit rozdíly v podmínkách přístupu, pokud jsou tyto rozdíly přímo opodstatněné objektivními kritérii.

2. VNITROSTÁTNÍ PROVÁDĚNÍ POVINNOSTI NEDISKRIMINACE

Členským státům byla uložena povinnost provést článek 20 do svého vnitrostátního práva. Ustanovení čl. 20 odst. 2 směrnice o službách je provedeno vnitrostátními předpisy, jež jsou pro poskytovatele služeb kogentní a zakazují jim diskriminaci z důvodu státní příslušnosti nebo bydliště.

Většina členských států zavedla do horizontálních právních předpisů, jimiž se transponuje směrnice o službách, ustanovení, jimiž se úplně nebo částečně reprodukuje ustanovení o nediskriminaci ze směrnice o službách. Ostatní se mohly spolehnout na již z dřívějšíka existující právní předpisy, jimiž se dosahuje téhož cíle (viz **přílohu I**).

Je na relevantních vnitrostátních příslušných orgánech, aby zajistily dodržování relevantních vnitrostátních předpisů, jimiž se do vnitrostátního práva provádí čl. 20 odst. 2 směrnice o službách. Pro provedení tohoto posouzení je každopádně třeba **rozboru jednotlivých případů**.

Členské státy určují orgány příslušné pro toto vynucování na svém území. Seznam orgánů příslušných pro tento dohled lze nalézt v **příloze II** tohoto dokumentu. Většina členských států přiřadila úkol správního vynucování vnitrostátních prováděcích předpisů k čl. 20 odst. 2 orgánům, které jsou příslušné pro správní vynucování předpisů na ochranu spotřebitele. V některých případech byly také vynucováním tohoto ustanovení pověřeny orgány pro dohled nad hospodářskou soutěží. V případě soudního sporu bude zpravidla na soudech pověřených vynucováním obchodních předpisů nebo předpisů na ochranu spotřebitele, aby v těchto záležitostech judikovaly.

³ Viz rozsudek Soudního dvora ze dne 16. ledna 2003 ve věci C-388/01, Komise v. Itálie.

Vynucování ustanovení se provádí v souladu s pravomocemi dohledu stanovenými ve vnitrostátním právu, zejména opatřeními dohledu na místě usazení poskytovatele. Pokud jde o správní vynucování, je členský stát usazení příslušný pro poskytovatele služeb usazené na jeho území, i když poskytují služby v jiných členských státech. V případech, v nichž poskytovatel jedná přeshraničně, stanovila kapitola VI směrnice o službách požadavky správní spolupráce, jež ukládají členským státům poskytovat si navzájem pomoc při dohledu nad poskytovateli.

3. ÚČEL DOKUMENTU

Od přijetí směrnice o službách obdržely vnitrostátní orgány, které asistují spotřebitelům a příjemcům služeb, četné stížnosti, jež se týkaly rozdílného zacházení ze strany podniků z důvodu státní příslušnosti a místa bydliště. Podle informací, jež obdržela Komise, se však zdá, že zatím velmi malý počet případů, na něž byly tyto orgány upozorněny, vyústil ve správní nebo soudní řízení pro vynucení předpisů na vnitrostátní úrovni. Zdá se, že pro tento nedostatek správního a soudního vynucování existuje řada možných důvodů: tato ustanovení nabyla ve většině členských států účinku teprve nedávno a nízká hodnota zboží a služeb normálně zahrnutých do tohoto typu sporu může vysvětlit, proč příjemci služeb postrádají odhodlání přikročit k právním krokům.

Jak je reflektováno v 95. bodu odůvodnění směrnice o službách, na poskytování služby se mohou použít různé sazby a podmínky, pokud jsou uvedené sazby, ceny a podmínky odůvodněny objektivními důvody, jež se mohou zemi od země lišit. Příklady možných objektivních důvodů jsou v daném bodě uvedeny (kupříkladu tržní podmínky, regulační překážky nebo rizika související s dodržováním právních předpisů platných v jiných členských státech). Na základě této situace se zdá, že plné nabytí účinku čl. 20 odst. 2 by mohlo být usnadněno dalším objasněním toho, jak se má vykládat povinnost, kterou obnáší.

Evropské orgány zdůraznily, jak je významné, aby vnitrostátní orgány správně používaly vnitrostátní prováděcí předpisy k čl. 20 odst. 2 směrnice o službách. Zejména Evropský parlament vyzval k účinnému provedení čl. 20 odst. 2 směrnice o službách, jakož i k řádnému vynucování vnitrostátních prováděcích ustanovení k tomuto pravidlu o nediskriminaci v právních systémech členských států vnitrostátními orgány⁴. Na základě toho se zdá užitečným, aby útvary Komise poskytly vysvětlení s cílem zajistit konzistentnost při používání klauzule o nediskriminaci ze směrnice o službách ve všech členských státech. Její význam ještě více vynikne při zvažování specifického „přeshraničního“ elementu tohoto ustanovení, které se týká konkrétně situace podniků a spotřebitelů sídlících v různých zemích.

Vzhledem k výše uvedenému se tento dokument snaží objasnit typické situace, v nichž jsou příjemci služeb konfrontováni s rozdílným zacházením nebo s odmítnutím poskytnout službu, a okolnosti, jichž se dovolávají podniky, aby příslušné orgány na vnitrostátní úrovni mohly lépe provádět rozbor jednotlivých případů, který se od nich požaduje. Se stejným cílem se tento dokument také pokouší popsat a vysvětlit, kdy rozdíly v zacházení nebo odmítnutí poskytnout službu mohou či nemohou být opodstatněné.

Tento dokument vychází z pomoci Komise členským státům v různých aspektech směrnice o službách od jejího přijetí a doplňuje ji. Jedná se o informační dokument útvarů Komise, který nelze v žádném ohledu považovat za závazný pro Komisi jakožto instituci, a není jím předjímán výklad práva EU ze strany Soudního dvora Evropské unie.

⁴ Usnesení Evropského parlamentu ze dne 21. září 2010 o dotvoření vnitřního trhu pro elektronický obchod (2010/2012(INI)); body 31 a 32; Závěry Rady ve složení pro konkurenceschopnost o digitálním jednotném trhu a správě jednotného trhu ze 30. až 31. května 2012, dostupné na adrese <http://www.consilium.europa.eu/press/council-meetings>.

4. VYSVĚTLENÍ ČL. 20 ODS. 2 SMĚRNICE O SLUŽBÁCH

Soudní dvůr zdůraznil potřebu chránit příjemce služeb před omezeními, jež stanovily členské státy svobodě přijímat služby od poskytovatele usazeného v jiném členském státě, jakožto nezbytný důsledek volného pohybu služeb⁵. Zdůraznil také potřebu postihovat vnitrostátní opatření nebo dohody mezi společnostmi, jimiž se rozdělují národní trhy podle státních hranic a ztěžuje se vzájemné pronikání národních trhů⁶. Úsilí o odstranění neopodstatněných regulativních restrikcí na jednotném trhu nepřinese příjemcům služeb užitek, pokud praktiky samotných poskytovatelů služeb slouží k vytváření umělých hranic v rámci vnitřního trhu.

Praktiky, jež řeší povinnost nediskriminace, se týkají veřejných orgánů i poskytovatelů služeb. Značný počet případů, které jsou vnímány jako nepokrytá diskriminace, zahrnuje přednostní přístup ke službám poskytovaným rezidentům daného regionu nebo obce **veřejnými orgány** (nejčastěji se jedná o příslušné regionální nebo místní orgány) nebo provozovateli jednajícím pod záštitou těchto orgánů, například držiteli koncese nebo příjemci regionálního nebo místního financování. Jako příklady těchto služeb lze uvést třeba přístup k zařízením, jako jsou plovárny, muzea, veřejné zahrady nebo historické památky. Není neobvyklé, že přednostní sazby jsou poskytovány místním rezidentům, a nikoli ostatním uživatelům služby, přestože tyto splňují, jak se zdá, stejná objektivní kritéria (věku atd.). Například při vstupu do areálů veřejných termálních lázní zjišťují občané jiných členských států, že je jim z důvodu jejich státní příslušnosti odepřeno snížené vstupné nabízené spotřebitelům překračujícím určitý věk, přestože kritérium prokazatelně věku splňují.

V takových případech judikatura Soudního dvora již – za určitých podmínek – odsoudila zvýhodněné sazby za přístup ke službám, které orgány přiznávají příjemcům s výjimkou příjemců z řad státních příslušníků jiných členských států nebo nerezidentů, jakožto diskriminační⁷. Zároveň nelze vyloučit, aby v případech zahrnujících sociální dávky přiznané veřejným orgánem, z nichž vyplývají výhodné podmínky přístupu ke službě, místní nebo regionální orgány směly za určitých podmínek rozlišovat mezi občany, kteří mají spojení se společností financující tuto výhodu, a těmi, kdo toto spojení nemají⁸.

Ustanovení čl. 20 odst. 2 se však týká konkrétně **podniků poskytujících služby na trhu**. Ačkoli podniky si mohou volně určit rozsah zeměpisné oblasti, v níž poskytují své služby, některé praktiky mohou obnovit rozdělení mezi národními trhy a být způsobilé zmařit cíl SFEU, totiž dosažení integrace uvedených trhů zřízením jednotného trhu. Tyto praktiky mohou být k újmě příjemců, kteří se snaží o výkon svých práv nakupovat služby v rámci Evropské unie. Aby plně realizovali potenciál, který jim vnitřní trh skýtá, musí být příjemci chráněni před neopodstatněnými omezeními přístupu k službám, která jim ukládají poskytovatelé služeb.

V této souvislosti vyvažuje zásada nediskriminace stanovená v čl. 20 odst. 2 směrnice o službách zájmy podniků, které se mohou svobodně rozhodnout, jak chtějí využít příležitosti, jež jim skýtá vnitřní trh pro služby, a zájmy příjemců, kteří mají právo nebyť diskriminováni v důsledku své státní příslušnosti a bydliště, když usilují o získání služeb na jednotném trhu. Tato komplikovaná rovnováha vždy vyžaduje **rozběr jednotlivých případů**.

4.1. Oblast působnosti ustanovení

Další poznatky o oblasti působnosti povinnosti nediskriminace stanovené v čl. 20 odst. 2 směrnice o službách lze odvodit ze znění tohoto ustanovení a z jeho logiky. Vysvětlení podaná níže mají poskytnout další objasnění o oblasti působnosti této povinnosti v návaznosti na stávající právo EU a na judikaturu. Další informace lze nalézt v příručce o provádění směrnice o službách⁹.

⁵ Věci 286/82 a 26/83, *Luisi a Carbone v. Ministero del Tesoro*, Sb. rozh. 1984, s. 377.

⁶ Případy C403/08 a C429/08, *Football Association Premier League*, 4. října 2011.

⁷ Viz rozsudek ze dne 16. ledna 2003, věc C-388/01, *Komise v. Itálie*.

⁸ Viz rozsudek ze dne 1. října 2009 ve věci C-103/08, *Arthur Gottwald*. V uvedeném rozsudku Soudní dvůr judikoval na základě dřívějšího článku 12 Smlouvy o ES [nyní článek 18 SFEU], a nikoli na základě klauzule o volném pohybu služeb.

⁹ Dostupná na adrese http://ec.europa.eu/internal_market/services/services-dir/documents_en.htm.

4.1.1. Na které služby se povinnost vztahuje?

Pojem služby zahrnuje jakoukoli samostatnou výdělečnou činnost, která se obvykle poskytuje za úplatu¹⁰. Příkladem lze uvést jako **služby spadající do působnosti směrnice**: distribuce zboží a služeb (maloobchod), služby v oblasti turistiky, jako jsou cestovní kanceláře, služby v oblasti trávení volného času, jako jsou služby sportovních středisek a zábavních parků, služby pronájmu a leasingu (včetně pronájmu automobilů), činnosti většiny regulovaných profesí, řemeslníků, organizace akcí, reklamní a náborové služby.

Například přístup ke službám, jež jsou populární u mobilních občanů EU, jako jsou třeba vstupy na turistické atrakce, pronájem automobilů nebo cestovní kanceláře, by měl být usnadněn správnou aplikací čl. 20 odst. 2 směrnice o službách. Totéž se týká četných obchodních a volnočasových služeb, jako jsou smlouvy o mobilních telefonech nebo maloobchodní online nebo offline prodej výrobků a služeb včetně elektronických výrobků, knih, kutilských potřeb a stahování hudby.

Služby výslovně vyloučené z působnosti směrnice o službách jsou například nehopodářské služby obecného zájmu, služby audiovizuálního a rádiového vysílání, hazardní činnosti, soukromé bezpečnostní služby, finanční služby a služby zdravotní péče a farmaceutické služby poskytované profesionálními zdravotníky pacientům s cílem posoudit, udržet nebo obnovit jejich zdraví, pokud jsou tyto činnosti vyhrazeny regulované zdravotní profesí v členském státě, v němž jsou tyto služby poskytovány¹¹.

4.1.2. Na koho se povinnost vztahuje?

Ustanovení čl. 20 odst. 2 se vztahuje na „poskytovatele“ ve smyslu čl. 4 odst. 2 směrnice o službách, totiž na každou fyzickou osobu, která je státním příslušníkem členského státu, nebo každou právnickou osobu ve smyslu článku 54 SFEU a usazenou v členském státě, která nabízí nebo poskytuje službu.

Pokud společnosti poskytují služby v několika členských státech Unie, budou muset vědět, které vnitrostátní prováděcí předpisy k čl. 20 odst. 2 se na ně vztahují. Za tímto účelem nabývá podstatného významu **určení členského státu usazení uvnitř Evropské unie**. Toto určení je třeba provést v souladu s judikaturou Soudního dvora. Podle této judikatury pojem usazení zahrnuje skutečný výkon hospodářské činnosti prostřednictvím pevné provozovny na neurčitou dobu.

Tato definice tudíž vyžaduje skutečný výkon hospodářské činnosti na místě usazení poskytovatele. Usazení nemusí mít vždy formu dceřiné společnosti, pobočky nebo zastoupení, ale může představovat kancelář řízenou vlastními zaměstnanci poskytovatele nebo osobou, která je nezávislá, avšak zmocněná jednat trvale jménem daného podniku, jak by tomu bylo v případě zastoupení.

Podniky elektronického obchodu mají možnost nabízet své služby online nebo prodávat své zboží pomocí online platform, čímž se jejich služby nebo jejich zboží stává „dostupným“ ve všech členských státech. Zdá se důležité připomenout, že skutečnost, že si nějaká společnost zaregistrovala internetovou stranu v daném členském státě nebo používá názvy domén konkrétního členského státu na nejvyšší úrovni, ne vždy znamená, že uvedená společnost je v uvedeném členském státě usazena. Místem usazení společnosti poskytující služby prostřednictvím internetových stránek není místo, kde se nachází technické zařízení, jehož prostřednictvím společnost provozuje internetové stránky, ani místo, kde jsou internetové stránky přístupné, ale místo, kde společnost vykonává svou hospodářskou činnost. Například malá společnost prodávající elektronické přístroje by se mohla rozhodnout získat název domény v členském státě sousedícím s jejím členským státem usazení, aby byla s to lépe prodávat své zboží příjemcům na uvedeném území. Poskytování služby by se však provádělo zcela prostřednictvím jejího členského státu usazení.

V případech, kdy je obtížné určit, z které z několika provozoven je daná služba poskytována, by se mělo posoudit umístění střediska činnosti poskytovatele souvisejícího s konkrétní službou, u které se používá rozdílné zacházení. Například maloobchodník s šatstvem a oděvy by mohl mít provozovny ve všech členských státech. V těchto případech se může snadno stát, že každá z těchto provozoven má svou internetovou stránku specifickou pro dotyčnou zemi a každá z nich stanoví přístup k prodeji svých výrobků na uvedené stránce, včetně ceny. Při rozboru případu budou muset vnitrostátní orgány určit provozovnu příslušnou pro předmětnou praxi.

¹⁰ Článek 57 SFEU.

¹¹ Viz článek 2 směrnice o službách.

4.1.3. Spotřebitelé jako příjemci služeb

Definice příjemce stanovená v čl. 4 odst. 3 směrnice o službách odkazuje na jakoukoli fyzickou osobu, která je státním příslušníkem členského státu nebo která požívá práv, jež jí přiznávají právní předpisy EU, nebo jakoukoli právnickou osobu podle článku 54 SFEU usazenou v některém členském státě, jež pro profesní nebo neprofesní účely využívá nebo si přeje využívat službu.

Přestože čl. 20 odst. 2 směrnice o službách se vztahuje na příjemce obecně, znění 95. bodu odůvodnění a odkaz na obecné podmínky zpřístupněné široké veřejnosti naznačují, jak se zdá, že účelem daného ustanovení je zejména chránit spotřebitele¹².

4.1.4. Co jsou „obecné podmínky zpřístupněné široké veřejnosti“?

Ustanovení čl. 20 odst. 2 směrnice o službách se použije pouze na „obecné podmínky přístupu ke službě zpřístupněné široké veřejnosti“, a nikoli na podmínky přístupu, jež jsou sjednány individuálně s jedním příjemcem služby.

Na úrovni EU neexistuje definice „obecných podmínek přístupu zpřístupněných široké veřejnosti“. Obecné podmínky přístupu jako takové lze chápat jako veškeré podmínky a veškeré další informace, které poskytovatel služby zpřístupnil různými prostředky, například informace zveřejněné v reklamě, na internetových stránkách nebo v (před-)smluvní dokumentaci, a které se pojímají tak, že se použijí při neexistenci opačného ujednání uzavřeného přímo s příjemcem služby. Obecnými podmínkami přístupu k službě by také mohly být praktiky, jež se použijí obecně, aniž jsou stanoveny v uveřejněných informacích nebo v dokumentaci zpřístupněné poskytovatelem, například informace poskytnuté elektronickou nebo klasickou poštou určenou příjemcům služby v reakci na žádost o informace.

Individuálně sjednané podmínky, jež mohou upravovat vztahy mezi dvěma nebo více obchodníky, nejsou součástí „obecných podmínek přístupu zpřístupněných široké veřejnosti“. Individualizované podmínky sjednané s konkrétním příjemcem služby obvykle vycházejí ze zvláštních znaků předmětného příjemce, včetně takových znaků, jako je historie jeho obchodního vztahu s poskytovatelem služeb, jeho platební schopnost, nebo jeho zvláštní požadavky, a nespádají do působnosti čl. 20 odst. 2 směrnice o službách. Například příznivé rabaty, které velkoobchodní distributor zboží přiznává jednomu ze svých zákazníků ve vztahu k množstvím zakoupeným oním jednotlivým zákazníkem od tohoto obchodníka, by se nepovažovaly za „obecné podmínky přístupu zpřístupněné široké veřejnosti“, a nepovažovaly by se tudíž ani za „rozdílné zacházení“ spadající pod čl. 20 odst. 2 směrnice o službách.

4.1.5. Státní příslušnost a bydliště jako rozlišující faktory

Na základě Smluv byla vždy zakázána diskriminace na základě státní příslušnosti po celé EU¹³. Členské státy mají navíc dávno ustanovení zakazující diskriminaci na základě státní příslušnosti, jež jsou odvozena ze závazků přijatých na mezinárodní úrovni nebo ze zásad zakládajících jejich ústavní pořádek. Soudní dvůr často za určitých podmínek prohlásil diskriminaci na základě místa bydliště za nepřímou diskriminaci na základě státní příslušnosti¹⁴. Ustanovením čl. 20 odst. 2 směrnice o službách se však zavádí výslovný zákaz diskriminace na základě místa bydliště na území jiného členského státu¹⁵.

Rozdíly v zacházení nejsou často stanoveny přímo na základě státní příslušnosti nebo místa bydliště, ale na základě náhradních faktorů, které se nakonec mohou rovnat státní příslušnosti nebo místu bydliště, jako jsou země vydání řidičského průkazu, země vydání kreditní karty, místo plnění, země původu zvláštní adresy IP, neexistence úvěrové historie v konkrétním členském státě, neexistence evidence v registru obyvatelstva atd.

¹² V souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 („směrnice o právech spotřebitele“) spadají pod definici spotřebitele fyzické osoby, které jednají mimo rámec své obchodní činnosti, řemesla nebo povolání.

¹³ Viz bývalý článek 12 Smlouvy o ES a nyní článek 18 SFEU.

¹⁴ Rozsudky Soudního dvora ve věcech C-350/96 *Clean Car* a C-279/93 *Finanzamt Köln-Altstadt v Schumacker*, Sb. rozh. 1995, I-225.

¹⁵ Členské státy mohou v zásadě volně rozšířit povinnost nediskriminace na neodůvodněné rozdíly na základě místa bydliště v různých částech území jednoho členského státu (regiony, města).

4.1.6. Co jsou „rozdíly v podmínkách přístupu“?

Různé podmínky přístupu se mohou týkat několika aspektů nabídky nebo poskytnutí služby. Samy o sobě nepředstavují diskriminaci. První možný rozdíl zahrnuje získání přístupu k samotné službě: odepření dodávky spotřebiteli s bydlištěm v jiném členském státě by bylo nejjasnějším případem rozdílného zacházení na základě místa bydliště. Otázka, zda je, či není opodstatněné, by se musela posoudit případ od případu.

Někteří poskytovatelé služeb včetně poskytovatelů elektronického stahování nedodávají například z různých důvodů své služby na některá území, což může, či nemusí být opodstatněné. Spotřebitelé jsou často konfrontováni s klauzulemi v podmínkách uvádějícími, že služba, kterou hodlají získat, je dostupná pouze v daném členském státě. Od příjemců se často žádá, aby souhlasili s tím, že nebudou používat službu z místa mimo tuto lokalitu a že se o to ani nebudou pokoušet.

Druhá kategorie možného rozdílného zacházení může například zahrnovat stanovení rozdílné ceny za službu nebo nabízení rozdílných obchodních podmínek, jako třeba to, že spotřebitelé s bydlištěm v jiných členských státech mají k dispozici odlišné možnosti dodání nebo platby.

4.2. Potřeba provádět rozbor případ od případu

4.2.1. Identifikace diskriminace

Jak je uvedeno výše, je za všech okolností třeba rozboru jednotlivých případů, aby se určilo, zda se na příjemce používá rozdílné zacházení a zda je, či není takové zacházení opodstatněno objektivními důvody.

Podle judikatury Soudního dvora je k identifikaci diskriminace třeba: rozdílného zacházení a existence srovnatelných situací příjemců, na něž se rozdílné zacházení uplatňuje. Rozdílné zacházení nepředstavuje diskriminaci, pokud a nakolik odráží relevantní a objektivní rozdíly v situaci příjemců. V této souvislosti lze učinit o situacích příjemců služeb řadu předběžných postřehů, jež mohou příslušným orgánům pomoci lépe posoudit, zda v konkrétním případě lze rozdílné zacházení opodstatnit objektivním důvodem.

4.2.1.1. Rozdílné zacházení na základě státní příslušnosti

Zdálo by se krajně obtížným najít objektivní důvody k opodstatnění rozdílů v přístupu k nějaké službě v Evropské unii **na základě státní příslušnosti**. Například propagační kampaně, v jejichž rámci je výhodný přístup ke službám, jako jsou třeba smlouvy o mobilních telefonech nebo věrnostní programy v supermarketech, podmíněný tím, že spotřebitel doloží státní příslušnost členského státu, kde je služba poskytována, by evidentně nebyly přijatelné podle čl. 20 odst. 2 směrnice o službách.

4.2.1.2. Odlišné zacházení na základě místa bydliště, když se příjemce pro získání služby přemístí

Rozdíly na základě **příjemcova místa bydliště** si zaslouží podrobný rozbor. Toto rozdílné zacházení nepředstavuje diskriminaci, pokud a nakolik odráží relevantní a objektivní rozdíly v situaci příjemců.

V kontextu, v němž se **příjemce přemístí na území jiného členského státu** (např. jako turista nebo jako student), se příjemce staví do situace velmi podobné (pokud ne totožné) situaci příjemců s bydlištěm v členských státech, kde je služba poskytována. Pokud má být služba poskytnuta na území členského státu poskytovatele, by objektivní důvody spojené s regulačním rámcem nebo s tržními podmínkami v zemi bydliště příjemce zjevně nebyly relevantní pro opodstatnění rozdílného zacházení.

Například občané s bydlištěm v jednom členském státě, kteří však tráví značný čas na území jiného členského státu, možná budou chtít využívat výhodné obchodní podmínky nabídek pro smlouvy o mobilních telefonech poskytované operátory usazenými v tomto jiném členském státě. Tyto výhodné obchodní podmínky jsou někdy zjevně podmíněny prokázáním bydliště v členském státě, kde je usazen operátor mobilních hovorů. Podobně platí, že studenti hodlající se přemístit do jiného členského státu by zjevně měli potíže při pronájmu služeb realitních kanceláří k nalezení vhodného ubytování v členském státě, kde chtějí dále studovat. Zdá se, že v některých případech je poskytnutí těchto služeb podmínováno bydlištěm na území členského státu, kde se služba poskytuje. Pokud jsou mobilní zákazníci nebo studenti s to doložit požadované zajištění pro poskytnutí těchto služeb, neměli by zakoušet diskriminaci z důvodu svého trvalého bydliště v jiném členském státě. V zásadě platí, že poskytovatelé služeb by neměli odepřít přístup uvedeným příjemcům pouze na základě skutečnosti, že nemají trvalé bydliště na území daného státu. Nelze však vyloučit, aby se v některých případech používaly rozdílné podmínky, pokud jsou opodstatněné objektivními kritérii, jako třeba požadavkem poskytnout doklad o jistotě s cílem zajistit zaplacení služeb, pokud by bydliště v jiném členském státě zvyšovalo riziko nebo náklady spojené s vymáháním pohledávek.

4.2.1.3. Rozdílné zacházení na základě místa bydliště, pokud se poskytovatel služby pro poskytnutí služby přesune

V kontextu, kdy se poskytovatel musí přesunout do místa bydliště příjemce, aby poskytl službu, se stává zřejmým, že situace příjemce není srovnatelná se situací příjemců s bydlištěm v členském státě usazení poskytovatele. Objektivní důvody spojené s regulačním rámcem platným pro poskytování služeb v tomto jiném členském státě nebo pro tržní podmínky zde panující (např. náklady na dodání služby na uvedeném území nebo vyšší či nižší poptávka nebo ceny konkurentů na uvedeném trhu) se stávají relevantními. Například vícenáklady dané tím, že poskytovatel se přesunuje na území příjemce za účelem výkonu služeb, obvykle nese příjemce,

který si přeje službu obdržet. Tyto vícenáklady mohou mimo jiné vzniknout tím, že poskytovatel nemá k dispozici skladovací infrastrukturu za výhodných podmínek, že poskytovatel musí dodržet postupy spojené s poskytováním služby na jiném území (např. vysílání pracovníků nebo oznamovací povinnost), nebo ušlým příjmem vzniklým v oblasti, kde normálně poskytuje služby, při vyřizování požadavku na dodávku na jiném území.

Pokud je např. vedoucí malého tesařského podniku vyzván k provedení služby na území jiného členského státu, mohl by zohlednit skutečnost, že náklady na přesun jeho pracovníků do jiného členského státu za účelem poskytnutí jediné služby mohou značně přesáhnout předpokládané zisky z tohoto poskytnutí služby, a dokonce že tyto zisky nemusejí ani pokrýt ušlý výdělek vyplývající z nemožnosti poskytovat služby stálým zákazníkům na domovském území během uvedené doby. Ačkoli podniky se povzbuzují, aby „myslely evropsky“ a využívaly příležitostí, jež jim může vnitřní trh skýtat, ustanovení o nediskriminaci neukládá společně s obecnou povinností dodávat své služby za okolností, kdy by takové dodávání pro ně znamenalo cestovat na území členských států, které nepatří do oblasti, na niž se svobodně rozhodly zacílit své činnosti.

4.2.1.4. Odlišné zacházení na základě místa bydliště při transakcích online

V případech, kdy se **poskytovatel ani příjemce nepřemístí na jiné území**, se rozbor stává komplikovanějším. Platí to zejména v případě transakcí online. Příjemci služeb neočekávají, že ve světě internetu budou konfrontováni se zeměpisnými hranicemi. Internet učinil nabídky služeb daleko dostupnější a transparentnější, neboť přinesl internetové stránky pro porovnávání nabídek online, nástroje pro úsporu peněz a slevové portály fungující na základě předplatného, jež vesměs spotřebitele daleko více senzibilizovaly na dostupné rozličné nabídky. Rozdílné zacházení se ve světě internetu stává daleko zjevnějším a podryvá důvěru spotřebitelů ve vnitřní trh.

Při pokusech nakupovat online zákazníci někdy až na konci objednávání zjistí, že kýžený výrobek nebo službu nelze na jejich území doručit. Zákazníci také někdy zaznamenají náhlé zvýšení uváděné ceny v okamžiku, kdy uvedou zemi bydliště nebo místo dodání služby. Pokud nelze omezení při dodání nebo vyšší cenu řádně opodstatnit objektivními důvody, neměli by být zákazníci takto diskriminováni na základě svého místa bydliště.

Stejně jako ve světě offline povinnost nediskriminace nebrání poskytovatelům, aby aktivně zaměřovali svou reklamu pouze na některá území nebo aby prováděli kampaně zaměřené přímo na vybrané příjemce. Podniky si mohou volně stanovit zeměpisnou oblast, na kterou chtějí zaměřit svou činnost v rámci Evropské unie, a to i při prodávání online. Přes odstranění překážek pro poskytování služeb, jež jednotný trh přinesl zejména provedením směrnice o službách do vnitrostátního práva členských států, mohou se společnosti stále z řady důvodů rozhodnout, že zaměří svou nabídku pouze na místní trh nebo na trhy sousední¹⁶.

Příjemci se při nákupu online dostávají do rozmanitých situací. V některých případech nebudou příjemci s to získat informace o podmínkách přístupu použitelných na službu pro příjemce s bydlištěm v jiných členských státech. V jiných případech budou spotřebitelé s to dostat se k informacím o podmínkách přístupu použitelných pro příjemce s bydlištěm v jiných členských státech, ale nebudou s to získat uvedené služby za stejných podmínek, neboť se použijí omezení dodávek. V jiných případech dále příjemci také mohou být s to — pokud o to aktivně usilují — dostat se k informacím o podmínkách použitelných pro příjemce s bydlištěm v jiných členských státech a uvedené podmínky využít.

Vnitrostátní orgány by při posuzování objektivnosti důvodů uváděných poskytovateli služeb k opodstatnění rozdílného zacházení měly přihlížet ke způsobu, jímž se rozlišování provádí. Techniky, jež umožňují poskytovatelům služeb identifikovat místo příjemce, a tudíž nasměrovat spotřebitele k nabídce uzpůsobené pro území, kde má spotřebitel bydliště, nejsou samy o sobě indikátorem diskriminace. Pokud však poskytovatelé služeb cílí svou činnost na mnoho členských států a příjemci v každé z těchto zemí mají zcela znemožněn přístup k informacím o podmínkách přístupu nabízeným příjemcům s bydlištěm v jiných členských státech, mohlo by to poukazovat na skutečnost, že se používá rozdílného zacházení. Příslušné orgány budou potom muset posoudit, zda je rozdílné zacházení objektivně opodstatněné, nebo nikoli.

Technické prostředky rozdílného zacházení online

¹⁶ Podle pracovního dokumentu útvarů Komise „Umožnit spotřebitelům využívat elektronického obchodu“, zveřejněného dne 12. ledna 2012, téměř tři čtvrtiny (74%) maloobchodníků v EU v roce 2010 nezaměřily aktivně svůj prodej přes hranice do jiných zemí EU.

Rozdílné zacházení se stává spotřebiteli viditelným při transakcích online. Internet je vysoce účinný nástroj, který umožňuje podnikům dostat se k většímu množství a širší škále zákazníků než tradičnějšími prodejními metodami. Poskytovatelé služeb však často používají rozmanité techniky, někdy ve vzájemné kombinaci, k lepšímu vymezení oblasti, na kterou své nabídky na internetu zaměřují. Příklady těchto technik jsou reklamy na internetových stránkách třetích stran zaměřené na konkrétní území, placení za optimalizátory vyhledávačů, aby je snáze nacházeli spotřebitelé na určitých územích, a investování do reklamy online, která se zobrazuje uživatelům na určitém území.

Když poskytovatelé služeb zaměří své nabídky na několik členských států, umožňují jim některé techniky přizpůsobit reklamu každému z dotyčných území. Je důležité podtrhnout, že některé z těchto technik, jež se používají k určení místa bydliště příjemce služby, nepředstavují vždy diskriminační podmínku pro přístup k nějaké službě.

Příklady těchto technik jsou **automatické geolokalizační nástroje**, které identifikují umístění zákazníkova počítače nebo zařízení použitého pro přístup ke službě online. Běžným způsobem geolokalizace příjemce je vyhledání IP adresy pomocí databáze WHOIS¹⁷. Výsledky této techniky mohou být různé: v některých případech je příjemcům technicky znemožněn přístup na domény určené jiným členským státům. V některých případech bývají příjemci automaticky přesměrováni na názvy domén jiných členských států, avšak nemohou manuálně toto přesměrování obejít.

Geolokalizace lze také využívat jinak, například automatickým výběrem země bydliště z rozbalovacího seznamu na základě adresy IP.

Jiným příkladem jsou **internetové stránky pro určitou zemi**, které svůj jazyk a strukturu přizpůsobují různým cílovým skupinám a které mohou, ale nemusí obsahovat rozdílné obchodní podmínky. Když má společnost dceřiné společnosti nebo pobočky v různých členských státech, může internetové stránky pro určitou zemi země jednotlivě spravovat každá z uvedených dceřiných společností nebo poboček, jež bude dodávat služby na objednávky podané na internetové stránce pro danou zemi.

Přístup na internetovou stránku pro určitou zemi neznamena automaticky, že uživatelé se považují za rezidenty uvedené země a že mohou získat přístup k cenám a výrobkům a službám nabízeným na dané internetové stránce. Příjemci mohou být s to dostat se k informacím, ale může jim být později za použití sebeidentifikačních technik odepřena možnost služby nabýt, např. při zadání údajů z kreditní karty nebo dodací adresy.

Sebeidentifikace zahrnuje požadování místa bydliště od zákazníků prostřednictvím menu na domovské stránce. Sebeidentifikaci lze provádět také otázkami kladenými při registraci účtu (nezbytného k provádění většiny transakcí online) nebo při dokončování nákupu, což ve většině případech zahrnuje požádat zákazníka, aby uvedl své místo bydliště.

¹⁷ WHOIS je protokol dotazu a odezvy, který se široce používá pro prohledávání databází, které obsahují údaje o registrovaných uživatelích nebo zákaznících internetových zdrojů, jako je název domény, blok adres IP nebo autonomní systém.

5. NĚKOLIK PŘÍKLADŮ: DŮKLADNÝ ROZBOR PŘÍPADŮ ROZDÍLNÉHO ZACHÁZENÍ

Poskytování nějaké služby za rozdílných podmínek není dovoleno, není-li přímo opodstatněno objektivními kritérii. 95. bod odůvodnění směrnice o službách uvádí některé případy objektivních kritérií, jichž se mohou pro rozdílné zacházení dovolávat poskytovatelé služeb. Zmiňuje vícenáklady vzniklé z důvodu vzdálenosti nebo technické znaky poskytnutí dané služby, rozdílné tržní podmínky, například vyšší nebo nižší poptávku v souvislosti se sezónní povahou, různá období volna v členských státech a ceny různých konkurentů, rizika navíc související s předpisy, jež se liší od předpisů členského státu usazení, a nedostatek požadovaných práv k ochraně duševního vlastnictví na určitém území. Studie Matrix zveřejněná v listopadu 2009 identifikovala faktory způsobující rozlišování ve třech kategoriích: právní/regulační faktory včetně daňových nákladů a nákladů na dodržování právních předpisů, informačních nákladů a právní nejistoty; faktory související s dodáváním včetně prodejních nákladů a znaků souvisejících s konkrétní společností, například její organizační struktura; a faktory související s poptávkou včetně povahy hospodářské soutěže, platební morálky různých skupin zákazníků a sezónnosti¹⁸.

Úkolem příslušných orgánů bude provádět **rozbor jednotlivých případů** s cílem určit, zda je některý z výše uvedených důvodů relevantní pro poskytování předmětné služby, u níž se používá rozdílné zacházení.

Cílem příkladů uvedených níže je poskytnout příslušným orgánům některé obecné operativní body ohledně toho, jak by se v každém jednotlivém případě mohlo provádět posuzování toho, zda jsou, či nejsou tyto objektivní důvody použitelné¹⁹.

Příklad 1: Odmítnutí dodat zboží kvůli obtížím při dodání

Spotřebitelům s bydlištěm na ostrovech je někdy odepřena dodávka, když si chtějí koupit zboží od poskytovatele v jiném členském státě, a to z důvodu obtíží při dodávání. V zásadě by těmto spotřebitelům měl být udělen přístup k dodávce zboží v rozsahu, v jakém v rámci Evropské unie existují možnosti dodání. Podnikům může k vyrovnání vícenákladů vzniklých při tomto poskytování služeb pomoci doplňková fakturace dodávky a dopravy.

Neexistence alternativních způsobů dodání se může poskytovatel služby jen zřídka dovolat pro odepření dodávek do daného členského státu. U doručování balíků do 20 kg ukládá směrnice o poštovních službách členským státům povinnost zajistit poskytování univerzálních poštovních služeb, včetně poštovních služeb přeshraničních²⁰. Tato povinnost znamená, že v přeshraničních případech by ve všech členských státech měla být dostupná nejméně jedna možnost dodání²¹.

Ačkoli služby doručování by měly být k dispozici přeshraničně, náklady na takovou službu doručování (ať už na službu doručení balíku, nebo na alternativní metody) zvolené k dodání služeb do jiného členského státu se

¹⁸ http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/studies/20091210_article20_2_en.pdf, viz oddíl 4.

¹⁹ Příklady uvedené v tomto odřezku jsou inspirovány skutečnými případy, na něž byla Komise upozorněna, avšak neodrážejí nutně stávající praktiky v uvedených odvětvích.

²⁰ Přes tuto jasnou povinnost členských států dochází v některých výjimečných případech, jak se zdá, k tomu, že poskytovatelé univerzálních služeb za konkrétních okolností (např. z důvodu vyšší moci) a/nebo při konkrétních zeměpisných podmínkách (např. u izolovaných ostrovů) dodávat odmítnou. V důsledku tohoto odmítnutí mohou mít příjemci služeb s bydlištěm v uvedených oblastech potíže při přístupu k některým službám.

²¹ Poskytovatelé služeb však mohou mít obavy, že nebudou moci dosáhnout přiměřené úrovně služby v souvislosti s dodávkou svých výrobků; například, pokud jde o předvedení výrobků nebo včasné vzetí vrácených výrobků nazpět tak, aby mohly být znovu prodány, nebo když se stává pro jejich zákazníky daleko náročnějším zvládnout metodu vrácení zboží.

mohou výrazně lišit od nákladů na doručení v členském státě usazení, což způsobí rozdílné podmínky přístupu nabízené příjemcům s bydlištěm na jiných územích²².

Rozdíl v nákladech na doručení nebo v odhadech týkajících se vrácení položek, které ponese spotřebitelé, se na první pohled může jevit jako diskriminační. Poskytovatelé služeb však jsou povinni zákazníkům uvádět ve svých transakcích vícenáklady na dopravu, doručení nebo odeslání poštou²³. Tato transparentnost by měla příjemcům služeb objasnit důvody rozdílných podmínek přístupu.

Příklad 2: Odmítnutí dodat výrobek z důvodu smluvních závazků

Rezidenti jednoho členského státu si stěžovali, že jim byla odepřena dodávka dětských kočárků vyráběných a prodávaných výhradním distributorem v jiném členském státě, kde ceny jsou daleko nižší. Výhradní distributor v uvedeném členském státě argumentoval tím, že území zákazníka, který si přál nabýt kočárek, bylo vyhrazeno jinému výhradnímu distributorovi a že byli vázáni smluvními ujednáními k prodeji kočárků pouze zákazníkům s bydlištěm na daném území. Touto klauzulí by však mohlo být porušeno právo hospodářské soutěže, takže by sotva mohla opodstatnit takové omezení dodávky.

Když se zákazníci snaží koupit služby v jiném členském státě, distributoři jim někdy řeknou, že jim službu nelze dodat, neboť distributor je vázán smluvními ujednáními, jež mu brání obsluhovat území, jež si jejich dodavatelé vyhradili pro jiné distributory.

Poskytovatelé služeb nesmějí být povinováni k porušení smluv, jež platně uzavřeli. Těchto smluvních závazků mezi nezávislými podniky se však lze dovolat pouze do té míry, kdy neporušují právo hospodářské soutěže, a podniky musí zajistit, aby jejich dohody a praktiky byly v souladu s požadavky pravidel EU a pravidel členských států pro hospodářskou soutěž.

Pro dohody rozebírané v této souvislosti se jako nejrelevantnější jeví předpisy z oblasti hospodářské soutěže týkající se vertikálních dohod²⁴. Vertikální dohody jsou dohody o nákupu nebo prodeji zboží nebo služeb, které uzavírají mezi sebou společnosti působící na různých úrovních výrobního nebo distribučního řetězce, například distribuční dohody mezi výrobcí a velkoobchodníky nebo maloobchodníky. Pokud jde o vertikální dohody, u nichž nelze využít blokové výjimky, Komise podala pokyny, jak posuzovat jejich prosoutěžní a protisoutěžní účinky, ve svých pokynech k vertikálním omezením, jež byly zrevidovány v roce 2010²⁵.

Pro začátek je pro tyto účely třeba rozlišovat mezi aktivním a pasivním prodejem. Pasivní prodej je prodej, o který prodejce aktivně neusiloval. Například mít internetovou stránku a dostávat a zpracovávat objednávky od zákazníků, kteří tuto internetovou stránku navštívili, představuje pasivní prodej. Aktivní prodej je prodej, který distributor podněcuje marketingem, prodejními návštěvami atd. Reklama online určená specifickým zákazníkům je výslovně uznána za formu aktivního prodeje.

Omezení pasivního prodeje na území jiných členských států stanovené v distribučních dohodách zpravidla porušují článek 101 SFEU. Je tudíž nepravděpodobné, že poskytovatelé služeb, kteří uzavřeli dohody o výhradní distribuci se svými dodavateli, se mohou platně dovolávat klauzulí ze svých dohod, jež obsahují omezení

²² Rozdíl by mohl vyplývat z rozdílných struktur nákladů provozovatelů poštovních služeb, vyšších nákladů na přeshraniční doručení (např. delšího logistického řetězce; administrativních vícenákladů, typu dohod o doručení uzavřených mezi provozovateli), rozdílných úrovní hospodářské soutěže v domácím a přeshraničním rámci, nebo nedostatečného množství (objemu položek) odeslaných na území jiného členského státu, takže provozovatelé služeb by v uvedených členských státech nemohli využít přednostní sazby pro služby doručování. Interní vyřizování postupů při odesílání do jiného členského státu může být také pro obchodníka nákladné, zejména při prodeji zboží nižší hodnoty.

²³ Článek 6 směrnice o právech spotřebitele, zmíněné výše v poznámce pod čarou 12.

²⁴ Zda vertikální dohoda skutečně omezuje hospodářskou soutěž a zda v tomto případě výhody převáží nad účinky škodlivými pro soutěž, bude často záviset na struktuře trhu. V zásadě to vyžaduje individuální posouzení. Komise však přijala nařízení (EU) č. 330/2010 („nařízení o blokových výjimkách“), v němž se pro většinu vertikálních dohod přináší právní jistotu. Nařízením (EU) č. 330/2010 se blokovou výjimkou pro vertikální dohody splňující některé požadavky zneplatňuje zákaz podle čl. 101 odst. 1 SFEU.

²⁵ SEK(2010) 411, viz http://ec.europa.eu/competition/antitrust/legislation/guidelines_vertical_en.pdf.

pasivního prodeje příjemcům přeshraničních služeb s bydlištěm v jiných členských státech, jejichž území bylo vyhrazeno pro jiného výhradního distributora.

Příklad 3: Vyšší ceny uložené z důvodu tržních podmínek v zemi bydliště příjemce

Společnosti pronajímající motorová vozidla s dceřinými společnostmi ve všech členských státech si zřizují specifické internetové stránky pro jednotlivé země pro dodávání svých služeb, jež nedovolují obcházet automatické geolokalizační techniky používané k zobrazení rozdílných cen podle členského státu bydliště příjemce. Cenové rozdíly na jednotlivých internetových stránkách pro dotyčné země jsou výrazné navzdory tomu, že rozdíly se používají na poskytování stejné služby ve stejné lokalitě a stejným poskytovatelem a že náklady na poskytnutí služby by se nejevily jako výrazně odlišné na základě místa bydliště zákazníka. V tomto případě by se pouze samotné nákladové kalkulace nezdály opodstatňovat rozdělení trhu na úkor spotřebitelů.

Tržní podmínky určují rozmanité faktory, které se týkají nabídky i poptávky na trhu. Na straně nabídky musí podniky zohledňovat náklady, například náklady na poskytnutí služby (nájem nezbytných prostor, pokud se jedná o fyzickou provozovnu, cenu pracovní síly), náklady na doručení, náklady související s platebními metodami a náklady na podporu zákazníka a na reklamu. Faktory, jimiž je dotčena poptávka, zahrnují stupeň proniknutí značky na trh, rozdílné preference nebo požadavky co do úrovně služby pro příjemce, u některých služeb, jako třeba turistiky a pronajímání automobilů, sezónní povahu a rozdílná období volna a výskyt, sílu a marketingovou strategii konkurentů na každém z jednotlivých území. Tyto různé tržní podmínky formují zeměpisný rozsah a hrají roli při artikulaci podmínek, za nichž se poskytovatelé služeb rozhodnou aktivně nabízet své služby v různých členských státech.

Existují rozdíly mezi skupinami zákazníků, pokud jde o to, jak velkou poptávku má skupina po nějaké službě za danou cenu a jak se poptávka skupiny mění v reakci na změny ceny. Ze znění článku 20 směrnice o službách, pokud se vykládá ve spojení s 95. bodem odůvodnění, vyplývá, že podniky by se mohly dovolat rozdílu v platební morálce k opodstatnění rozdílné cenové a marketingové politiky poskytovatele služeb vůči různým členským státům.

Používání internetu výrazně usnadňuje spotřebitelům provádět srovnání mezi poskytovateli služeb, a to včetně poskytovatelů situovaných v jiných členských státech. Je tudíž třeba očekávat, že spotřebitelé budou aktivnější ve vyhledávání příznivých podmínek nabízených online poskytovateli služeb usazenými v jiných členských státech. Usnadnění cenového srovnávání znamená transparentnější trhy, což zvyšuje hospodářskou soutěž a v posledním důsledku vede k cenové konvergenci. To je jedna z výhod, jež sledovalo zavedení eura. Praktiky, jež úmyslně brání zákazníkům v přístupu k informacím o podmínkách přístupu použitelných pro příjemce s bydlištěm v jiném členském státě, by měly vnitrostátní orgány podrobit důkladnému zkoumání. Cenové informace podané na internetové stránce obchodníka by dále měly být jasné a srozumitelné a měly by spotřebitele informovat před případným nákupem o celkové ceně včetně daní a také o nákladech na dopravu nebo doručení²⁶.

Příklad 4: Vyšší poplatky za přeshraniční platby

Řidiči, kteří pravidelně používají dálnice v jiných členských státech, si také mohou přát využít možnost nakoupit zařízení na úhradu dálničního myta, jímž může řidič hradit příslušné poplatky za využívání silniční sítě přímým inkasem. Pokud je tato možnost poskytnuta předplatitelům v členském státě, kde se dálnice nachází, rezidentům jiných členských států by v zásadě neměla být účtována vyšší cena pouze na základě toho, že účet, jehož prostřednictvím se platba provádí, se nachází v jiném členském státě.

Nařízením (ES) č. 924/2009 o přeshraničních platbách ve Společenství se ve všech členských státech odstraňují rozdíly v poplatcích za přeshraniční a vnitrostátní platby v eurech až do maximální hodnoty 50 000 EUR.²⁷ Poplatky za platební transakce, které nabízí poskytovatel platebních služeb (např. banka), musí být stejné, ať je

²⁶ Viz článek 8 směrnice o právech spotřebitele, zmíněné výše v poznámce pod čarou 12.

²⁷ Může být nutné zadat číslo účtu ve tvaru IBAN a v některých případech kód BIC.

platba v eurech vnitrostátní, nebo přeshraniční. Nařízení se vztahuje na všechny elektronicky zpracované platby, včetně převodů, přímých inkas a plateb debetními a kreditními kartami.

Příklad 5: Odepření dodávky z důvodu úvah týkajících se práv k duševnímu vlastnictví

Poskytovatel služby stahování hudby získal ve všech státech práva k hudebním dílům, která nabízí a která prodává prostřednictvím internetových stránek pro jednotlivé země, přičemž v každém členském státě nabízí přes tyto internetové stránky mírně odlišný repertoár a odlišné ceny. Když se zákazníci pokoušejí o získání přístupu k některým skladbám prodávaným v jiných členských zemích, než ve kterých mají bydliště, je jim na začátku objednávacího procesu odepřen přístup.

Když má obchodník v držbě potřebné autorské právo a práva s ním související, jež jsou nezbytná k dodávání služby na jiná území, nebude zpravidla nedostatek práv k duševnímu vlastnictví opodstatňovat odepření dodávky. Odepření dodávek zákazníkům s bydlištěm v jiných členských státech bude tudíž muset být objektivně opodstatněno jinými důvody.

Držitelé autorského práva a práv s ním souvisejících požívají ochrany vyplývající z existence jejich díla, autorské právo a práva s ním související tudíž nevyžadují registraci. Výkon autorského práva a práv s ním souvisejících je svou povahou teritoriální: držitel práva vykonává svá práva na základě série směrnic přijatých v letech 1991 až 2011. Zejména – a pro účely doručování služeb online – mají autoři a ostatní držitelé práv výhradní právo povolit nebo zakázat reprodukci svých děl nebo ostatních chráněných materiálů; a povolit nebo zakázat sdílení svých děl nebo ostatních chráněných materiálů včetně sdílení prostřednictvím internetu²⁸. Zatímco autorské právo a práva s ním související jsou v zásadě omezena na území státu přiznávajícího tato práva, držitelé autorského práva mohou také přiznávat víceteritoriální nebo celoevropské licence. Výběr je na držiteli práv.

Často se stává, že poskytovatel služeb musí získat licence od více než jedné strany²⁹. Náklady související s opatřováním licencí zahrnují kupní cenu i sérii transakčních nákladů. Vydávání licencí k hudebním dílům je obzvláště složité, v neposlední řadě z důvodu rozdělení u určité skladby. Pokud jde o práva autorů, vydávání licencí k nim je v široké míře založeno na ochranných sdruženích (orgánů příslušných pro správu autorského práva a výběr licenčních poplatků), jež tradičně drží licenční práva pro jednotlivou zemi.

V rámci soutěžního práva si může držitel práva vybrat, zda vůbec povolení udělit, nebo neudělit, nebo zda je udělit jenom pro konkrétní území, takže skutečné získání licencí závisí na úspěšném uzavření jednání. Nedostatek potřebného povolení pro konkrétní území je objektivní důvod, který by opodstatnil odepření služby spotřebitelům na území, kde nebyla práva udělena³⁰.

Pokud poskytovatel služby získal relevantní práva pro služby stahování hudby např. pouze ve třech členských státech, poskytovatel služeb nebude s to zpřístupnit své služby rezidentům v ostatních členských státech. V této situaci by mohl poskytovatel na začátku procesu objednávání uvést prohlášení o tom, že hudební službu lze poskytnout pouze na některých územích. To by mohlo pomoci zmírnit negativní zkušenosti spotřebitelů.

Zdá se však, že i když poskytovatelé služeb získají povolení ke zpřístupňování autorsky chráněného obsahu na mnoha územích, někdy se rozhodnou to nedělat. V posledních letech nepochybně někteří poskytovatelé služeb začali poskytovat své služby ve všech 27 členských státech EU, avšak stále přetrvávají omezení přístupu spotřebitelů ke službám mimo jejich členský stát bydliště. Omezování nabídek digitálního obsahu na konkrétní členské státy představuje překážku pro spotřebitele v ostatních členských státech, kteří by možná chtěli mít k uvedenému obsahu přístup. I když obchodníci získají nezbytné autorské právo a práva související k dodávání služby, někdy se rozhodnou omezit službu teritoriálně, neboť zohledňují faktory nesouvisející s autorským právem. Komerční rozhodování zahrnuje zejména vyvažování nákladů na poskytování dané služby s předpokládanými příjmy, který mohou služby přinést. Tyto náklady mohou zahrnovat: náklady na poskytnutí

²⁸ Články 2 a 3 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2001/29/ES ze dne 22. května 2001 o harmonizaci určitých aspektů autorského práva a práv s ním souvisejících v informační společnosti.

²⁹ http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/studies/20091210_article20_2_en.pdf, viz oddíl 4.3.

³⁰ Komise v roce 2012 předloží legislativní návrhy týkající se kolektivní správy práv s cílem pomoci zjednodušit složitý systém vydávání licencí k hudebním dílům online a zlepšit správu a transparentnost ochranných sdružení.

přístupu, pokud jde o infrastrukturu IT a síť; očekávaný zájem s přihlédnutím k místním faktorům, jako např. dostupnosti vysokorychlostního širokopásmového internetu, ceny obsahu, konkurenčních služeb; vytváření jazykových verzí; hodnocení obsahu, marketing a propagaci atd. Zatímco absolutní nedostatek požadovaných licencí zpravidla představuje objektivní důvod k odepření služby, jiné důvody, zejména důvody nesouvisející s autorským právem, se budou muset opodstatňovat případ od případu. Jak uvedeno výše, služby audiovizuálního vysílání nespádají do oblasti působnosti směrnice o službách.

6. DALŠÍ PROSTOR PRO ZLEPŠENÍ: ODSTRAŇOVÁNÍ ZBÝVAJÍCÍCH PŘEKÁŽEK PRO VNITŘNÍ TRH

Příjemci služeb by zpravidla neměli být konfrontováni s rozdílným zacházením na základě své státní příslušnosti nebo místa bydliště. Ustanovení čl. 20 odst. 2 směrnice o službách však objasňuje, že pokud může poskytovatel služeb předložit objektivně opodstatněné důvody rozdílného zacházení, nebude se toto rozdílné zacházení považovat za diskriminaci. Tento oddíl stručně upozorňuje na řadu faktorů, jichž se podniky často dovolávají jakožto možných důvodů pro zavedení rozdílného zacházení a jež příslušné orgány musí zohlednit při rozboru jednotlivých případů daného jednání, neboť v některých případech mohou vzhledem ke stávajícímu stupni dotvoření vnitřního trhu opodstatnit rozdílné zacházení.

V nedávných letech Komise identifikovala některé překážky dotvoření jednotného trhu, zejména v digitální oblasti, mimo jiné ve sdělení Komise o elektronickém obchodu³¹. Těmto oblastem byla přiznána priorita, aby se překážky odstranily co nejrychleji a ulehčil se tak život pro podniky i spotřebitele.

Bude na příslušných orgánech, aby ve svém rozboru jednotlivých případů řádně zohledňovaly faktory zmíněné v tomto oddíle k určení toho, zda by tyto prvky v předmětném případě mohly opodstatnit určité praktiky, nebo nikoli. Dalším prvkem, který se možná bude muset při tomto rozboru brát v úvahu, je velikost poskytovatele. Příslušné orgány se také vyzývají, aby braly řádně v úvahu legislativní vývoj nebo judikaturu týkající se nových možností, jež vnitřní trh poskytuje podniku, včetně povinné nebo dobrovolné povahy těchto opatření a případných zbývajících překážek.

6.1. Platby

Pokud jde o **platby**, když chce zákazník platit za nákup kreditní kartou vydanou v jiném členském státě, byly hlášeny případy, kdy byla transakce zablokována nebo byly naúčtovány vyšší poplatky. Členské státy v souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES ze dne 13. listopadu 2007 o platebních službách na vnitřním trhu mohou povolit ukládání poplatků za využívání zvláštních platebních prostředků, například kreditních nebo debetních karet. Když však členské státy tuto možnost stanoví, nesmějí diskriminovat karty vydané mimo uvedený členský stát tak, aby se k těmto zahraničním kartám vázaly poplatky navíc, zatímco ke kartám vydaným v rámci předmětného členského státu nikoli. Vynucování tohoto pravidla vedlo k tomu, že v některých členských státech byly diskriminační praktiky ukončeny.

Pokud jde o poplatky za používání některých druhů platebních nástrojů, směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů (dále jen „směrnice o právech spotřebitelů“) se po jejím provedení do práv členských států zakáže maloobchodníkům účtovat za používání jednotlivých platebních nástrojů poplatky, jež přesahují náklady nesené maloobchodníkem z jejich použití. Navíc a jak je uvedeno výše, v čl. 8 odst. 3 směrnice o právech spotřebitelů se u smluv uzavřených po 13. červnu 2014 ukládá, aby internetové stránky maloobchodníků uváděly jasně a čitelně nejpozději na začátku objednávacího postupu, zda jsou použitelná případná platební omezení. Kromě toho se bude následně opatření Komise k zelené knize „**Na cestě k integrovanému evropskému trhu plateb prováděných kartou, přes internet a pomocí mobilního telefonu**“ zabývat specifickými překážkami vůči integrovanějšímu trhu plateb prováděných kartou, přes internet a pomocí mobilního telefonu, což povede k širšímu sortimentu platebních prostředků pro spotřebitele a lepšímu přístupu k těmto platebním prostředkům ze strany spotřebitelů.

6.2. Zdanění

Pokud jde o **zdanění**, zejména DPH, když se kvůli prodeji v jiných členských státech na poskytovatele služeb vztahuje v uvedených členských státech povinná registrace, mohou náklady na dodávání vzrůst, přičemž jsou poměrným podílem vyšší pro podniky patřící do kategorie MSP. Lze je potom přenést na zákazníka nebo opodstatnit odepření dodávky. Rozdíly v sazbách DPH používaných na různé výrobky a služby v různých členských státech mohou dále vysvětlit některé cenové rozdíly zjevné pro zákazníka.

³¹ K dispozici na adrese: http://ec.europa.eu/internal_market/e-commerce/communication_2012_en.htm.

Některé služby, které se obecně nakupují přeshraničně, zahrnují elektronické služby, například stahování softwaru a vyzváněcích tónů nebo přístup ke hrám online. Od 1. ledna 2015 budou provozovatelé usazení v EU a poskytující tyto hry v EU účtovat DPH v sazbě použitelné v členských státech, kde má zákazník bydliště. Ačkoli účelem těchto nových pravidel je snížit či dokonce odstranit účinek konkurence mezi sazbami DPH členských států, mohou z důvodu větší složitosti náklady způsobovat. Od téhož data bude zavedeno „jedno miniaturní kontaktní místo“ umožňující podnikům v jejich vlastním členském státě registrovat, deklarovat a platit DPH splatnou v jiných členských státech, čímž se sníží administrativní zátěž a usnadní přeshraniční poskytování telekomunikačních, vysílacích a elektronických služeb.

6.3. Rozdíly v právních předpisech na ochranu spotřebitele a v oblasti závazkového práva

Jedním z důvodů, jež podniky často uvádějí k vysvětlení obtíží při přeshraničním obchodování, jsou **náklady na určení a dodržování platných vnitrostátních předpisů na ochranu spotřebitele a předpisů v oblasti závazkových vztahů**. Při zvažování, zda mají nabízet své služby v jiném členském státě, musí poskytovatelé služeb zvážit, co by se stalo, pokud by se něco pokazilo a pokud by je zákazník pohnal před soud. Tato alternativa byla nastíněna ve studii Matrix.

Díky solidnímu souboru předpisů EU se spotřebitelé těší obvyklé úrovni ochrany po celém jednotném trhu proti například nepřiměřeným smluvním podmínkám, závadnému zboží, smlouvám uzavřeným online nebo mimo obchodní prostory³². Většina tohoto *acquis* EU však ponechává na členských státech, zda přijmou přísnější pravidla, pokud jsou řádně opodstatněna důvody v oblasti ochrany spotřebitele. V důsledku toho se právní rámce členských států liší, pokud jde o právo na ochranu spotřebitele a závazkové právo, což činí určení rozhodného práva pro podniky velmi důležitým.

Určení příslušného soudu, rozhodného práva, jakož i uznávání a výkon rozsudků jsou upraveny pravidly mezinárodního práva soukromého pro přeshraniční řešení sporů. Tato pravidla byla ve velké míře harmonizována na úrovni Unie. Nejdůležitějším právním nástrojem k určování soudu příslušného pro řešení sporu je nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 44/2001 ze dne 22. prosince 2000 o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech (dále jen „nařízení Brusel I“)³³. Rozhodné právo se určuje v nařízení Řím I³⁴ (pro smluvní závazkové vztahy) a v nařízení Řím II³⁵ (pro mimosmluvní závazkové vztahy). V případě spotřebitelských smluv pravidla mezinárodního práva soukromého diktují, že když podnik směřuje své činnosti do země spotřebitele, pravidla na ochranu spotřebitele se v zemi tohoto spotřebitele použijí stejně, jako se použijí na vnitrostátní poskytovatele služeb, ledaže v případě služeb k dodávce služeb spotřebiteli dochází výlučně v jiné zemi, než která je zemí spotřebitelova obvyklého bydliště³⁶. K určení, zda je nějaká činnost směřována do daného členského státu, je nutný rozbor jednotlivých případů.

Náklady na dodržování rozdílných vnitrostátních předpisů může vést k rozdílným v cenách a podmínkách služeb dodávaných přes hranice. Podobně mohou být poskytovatelé služeb odrazeni od směřování svých činností do

³² Viz směrnici Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách (dále jen „nepřiměřené smluvní podmínky“), směrnici Evropského parlamentu a Rady 99/44/ES ze dne 25. května 1999 o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží (dále jen „směrnice o prodeji spotřebitelům“). Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku (dále jen „směrnice o prodeji na dálku“) a směrnice Rady 85/577/EHS ze dne 20. prosince 1985 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory (dále jen „směrnice o podomním prodeji“), jež v současnosti zajišťují minimální harmonizaci, budou nahrazeny směrnicí o ochraně práv spotřebitelů zmíněnou výše.

³³ V nařízení Brusel I se stanoví, že žaloby proti osobě s domilem v nějakém členském státě lze zpravidla podávat k soudům uvedeného státu. Stanoví rovněž, že případy sporů vyplývající ze smluvního vztahu mohou rozhodovat soudy místa výkonu daného smluvního závazku. V případě spotřebitelských smluv se však použijí pravidla na ochranu spotřebitele. Pro uplatnění uvedených ochranných pravidel nařízení Brusel I vyžaduje, aby obchodník „směřoval své činnosti“ do členského státu bydliště spotřebitele. (čl. 15 odst. 1 písm. c)).

³⁴ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I), Úř. věst. L 177/6, 4.7.2008.

³⁵ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 864/2007 ze dne 11. července 2007 o právu rozhodném pro mimosmluvní závazkové vztahy, Úř. věst. L 199/40, 31.7.2007.

³⁶ Viz nařízení Řím I, čl. 6 odst. 4 písm. a).

jiných členských států, neboť by zde museli měnit obchodní podmínky, za kterých se služby poskytují, a tomu se chtějí vyhnout. Poskytovatelé služeb někdy vnímají obtíže při dodržování škály rozmanitých požadavků jako nepřiměřené k příjmům, v jejichž získání by mohli doufat při aktivním směřování své činnosti do jiných členských států. Tyto náklady vyplývající z regulačního prostředí lze potom přenést na zákazníka nebo opodstatnit odepření dodávky. Tyto úvahy však zpravidla odpadají, když poskytovatel nesměruje svou činnost na zákazníky v jiných členských státech, ale když jej osloví spotřebitel v jiném členském státě, který si přeje nakoupit jeho služby.

EU harmonizací některých oblastí závazkového práva tyto rozdíly částečně odstranila. Stávající pravidla EU na ochranu spotřebitele obsahují minimální požadavky pro nepřiměřené smluvní podmínky, prodej a záruky. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES ze dne 8. června 2000 (dále jen „směrnice o elektronickém obchodu“) obsahuje základní pravidla pro uzavírání smluv online. A také směrnice o právech spotřebitele zlepšuje úroveň harmonizace právních předpisů na ochranu spotřebitele po celé EU a v některých významných oblastech přináší společná pravidla³⁷. Nová pravidla stanovená ve směrnici o právech spotřebitelů budou muset být transponována do práva členských zemí do konce roku 2013³⁸.

Komise dále dne 11. října 2011 navrhla dobrovolnou společnou evropskou právní úpravu prodeje³⁹. Jejím účelem je usnadnit obchod nabídnutím dobrovolného souboru pravidel pro přeshraniční smlouvy ve všech 27 zemích EU, jež si strany mohou vybrat jako rozhodné právo pro přeshraniční smlouvy pro prodej zboží, digitálního obsahu a omezeného množství souvisejících služeb. Návrh tak přispěje k odstranění některých překážek pro vnitřní trh vyplývajících z rozdílů v závazkovém právu jednotlivých zemí. Tento návrh nyní projednává Evropský parlament a Rada.

Avšak i za situace, kdy došlo k přijetí směrnice o právech spotřebitelů a k navržení společné evropské právní úpravy prodeje, přetrvávají značné překážky vyplývající ze **závazkového práva jednotlivých států** v EU. To je zejména relevantní u smluv, jež vůbec nespádají do působnosti stávajících ani navrhovaných legislativních opatření. Například smlouvy o službách jsou téměř zcela vyloučeny z oblasti působnosti společné evropské právní úpravy prodeje a z některých oblastí závazkového práva (např. způsobilost k právním úkonům nebo právní zastoupení). Vzhledem k dobrovolnému charakteru navržené společné evropské právní úpravy prodeje a její působnosti navíc po přijetí návrhu bude tento návrh poskytovat dobrovolný nástroj k překonávání překážek vytvářených rozdíly ve vnitrostátních systémech závazkového práva. Protože jako takový sám o sobě nepřinese odstranění všech překážek souvisejících s rozdílnými systémy závazkového práva, orgány příslušné pro vynucování by si mohly přát tento faktor zohlednit při rozboru jednotlivých případů.

Při přeshraničním poskytování služeb může dojít ke sporům. Například spotřebitel může chtít podniknout právní kroky, pokud neobdrží výrobek, který si přes internet koupil z jiného členského státu; pokud mu počítač, který

³⁷ U smluv uzavíraných na dálku a mimo obchodní prostory budou plně harmonizovány informační požadavky na obchodníky, právo spotřebitele odstoupit od smlouvy a povinnosti obchodníků a spotřebitelů v případě odstoupení od smlouvy. Spotřebitelé i obchodníci budou moci pro výkon práva na odstoupení od smlouvy využívat standardní formuláře. Směrnice navíc obsahuje nová harmonizovaná pravidla pro přechod rizika ve smlouvách o prodeji a standardní lhůtu pro doručení zboží, jakož i zákaz skrytých poplatků na předem zaškrtnutých políčkách, jež ukládají vyšší příplatky, než jaké jsou skutečné náklady obchodníka při používání určitých platebních prostředků (např. kreditních karet), a poplatků za telefonické asistenční linky, které jsou vyšší než standardní telefonické sazby za hovory. Pokud jde o oblast působnosti, budou se nová pravidla vztahovat i na smlouvy o poskytování veřejných služeb (vody, plynu, elektřiny) a smlouvy o digitálním obsahu, vyloučeny však budou některé oblasti, jako například služby zdravotní péče, osobní doprava a hazardní hry.

³⁸ Je třeba poznamenat, že směrnice o právech spotřebitelů se vztahuje na digitální obsah (data generovaná a dodávaná v digitální formě, jako například počítačové programy, aplikace, hry nebo hudbu). Smlouvy o dodávce digitálního obsahu do působnosti směrnice spadají, ale právo na odstoupení od smlouvy je omezeno na situace, kdy plnění smlouvy ještě nezačalo nebo začalo bez spotřebitelova předchozího souhlasu nebo, pokud se digitální obsah poskytuje na hmotném nosiči, jako je CD, kdy spotřebitel tento nosič ještě neodpečetl. Směrnice o právech spotřebitele zlepšuje a vyjasňuje práva spotřebitelů na informace při nákupu digitálního obsahu. Obchodníci budou zejména muset informovat kupce (z řad spotřebitelů) digitálního obsahu nejenom o slučitelnosti s hardwarem a softwarem, ale také o používání případných technických ochranných opatření nebo o správě digitálních práv, např. o omezení práva spotřebitelů na pořizování kopií daného obsahu.

³⁹ Viz http://ec.europa.eu/justice/newsroom/news/20111011_en.htm.

zakoupil při návštěvě jiné země EU, doma řádně nefunguje, nebo pokud stavební společnost, která renovuje jeho rekreační dům v jiné zemi EU, neodvede řádnou práci. Při prodeji služeb se obchodníci mohou obávat, že pokud vznikne spor se spotřebitelem, který jejich služby zakoupil, mohou mít pasivní legitimaci v takovém soudním řízení.

Poskytovatelům služeb nemusí být známo, jak jednoduše, účinně a co do nákladů efektivně řešit přeshraniční spory pomocí postupů **alternativního řešení sporů**. Mimosoudní urovnávání sporů pomocí alternativního řešení sporů (ADR) je rychlejší, levnější a snazší než soudní řízení. Navržená opatření, která mají zlepšit všeobecnou dostupnost kvalitního ADR po celé EU, pomohou podnikům dodávajícím služby do jiných členských států lépe řídit své vztahy se zákazníky a mohou jim také ušetřit některé náklady možných soudních řízení.⁴⁰ Odstraní tudíž prvky, jež poskytovatele odrazují od dodávání na území jiných členských států. Tomuto účelu by mělo sloužit vytvoření celoevropské platformy online („platforma řešení sporů online“), která bude pro spotřebitele a obchodníky představovat jednotné kontaktní místo pro řešení sporů online, které se týkají online nákupů v jiné zemi EU.

6.4. Vymáhání pohledávek

Poskytovatele služeb, kteří se nemohou spolehnout na zálohu, mohou od poskytování služeb nebo prodeje zboží zákazníkům v jiných zemích odradit náklady na **vymáhání pohledávek** v případě nezaplacení. Asi 2,7 % všech podnikových transakcí v Evropě bylo v roce 2010 odepsáno v důsledku nedobytných pohledávek⁴¹, byť převážně na vnitrostátní úrovni. V případech s přeshraničním prvkem lze k vymáhání pohledávek použít procesní právo EU pro občanskoprávní a obchodní spory. Například evropský platební příkaz poskytuje zjednodušené řízení u přeshraničních peněžních pohledávek, jež nejsou odpůrcem zpochybněny. Evropské řízení o drobných nárocích je zjednodušené řízení, jež urychluje vyřízení přeshraničních pohledávek nepřesahujících 2 000 EUR. Komise zveřejnila praktické pokyny pro používání těchto postupů⁴². I když obě tyto iniciativy skýtají značnou pomoc poskytovatelům, kteří hodlají nárokovat platbu za služby poskytnuté klientovi v jiném členském státě, a výsledné soudní rozhodnutí bude cirkulovat v EU, aniž je k uznání a výkonu třeba mezitímního řízení, stále bude muset být vykonáno v souladu s vnitrostátními pravidly a postupy členského státu, v němž má k výkonu dojít.

V této souvislosti provádí momentálně Komise pilotní projekt na podporu MSP při usnadňování přeshraničního vymáhání pohledávek. Jeho hlavním cílem je senzibilizovat, zajistit osvětu a zvýšit využívání u právních nástrojů dostupných pro řízení pohledávek finanční podporou série seminářů a školicích zasedání v členských státech EU, aby MSP byly informovány o řízení vymáhání pohledávek a dostupných právních nástrojích v této oblasti.

6.5. Poplatky za soukromé kopírování

Držitelé práv mají výhradní právo povolit nebo zakázat reprodukci svých děl (např. knih, hudby, filmů) a jiného chráněného obsahu (např. zvukových záznamů, vysílání). Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2001/29/ES ze dne 22. května 2001 o harmonizaci určitých aspektů autorského práva a práv s ním souvisejících v informační společnosti dává členským státům možnost stanovit z tohoto práva výjimky. Když se chráněný obsah kopíruje na základě „**výjimek pro soukromé rozmnožování a soukromé reprografie**“⁴³, musí být újma držitelů práv vyrovnána přiměřenou náhradou. Členské státy často stanoví přiměřenou náhradu tak, že uvalí **poplatky na zboží, které se obvykle používá na výrobu kopií** (např. prázdná CD, nahrávací zařízení, přehrávače MP3, počítače, tiskárny, skenery atd.) Mezi systémy poplatků v jednotlivých členských státech však existují významné rozdíly, pokud jde o zařízení, na které se uvaluje poplatek, nebo o metodu stanovení sazeb. Těmito rozdíly je dotčeno hladké fungování jednotného trhu.

⁴⁰ Viz http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm.

⁴¹ Zdroj: Evropský platební index Intrum Justitia 2011, viz <http://www.intrum.com/About-Us/European-Payment-Index/>.

⁴² K dispozici na adrese: http://ec.europa.eu/civiljustice/publications/publications_cs.htm.

⁴³ Čl. 5 odst. 2 písm. a) a čl. 5 odst. 2 písm. b) směrnice Evropského parlamentu a Rady 2001/29/ES ze dne 22. května 2001 o harmonizaci určitých aspektů autorského práva a práv s ním souvisejících v informační společnosti.

Komise zahájila mediační řízení, v němž se mají sejít hlavní zúčastněné strany a společně identifikovat klíčové prvky, na nichž by se dala vystavět funkční dohoda.⁴⁴ Mediace se týká zejména otázek, jako jsou zařízení podléhající poplatku, metoda stanovení sazeb a přeshraniční prodej. Zároveň se rozebírá soukromé rozmnožování a soukromá reprografie v kontextu nových digitálních forem distribuce obsahu chráněného autorským právem a důsledky pro systémy poplatků.

Na základě tohoto mediačního řízení zformuluje mediační orgán doporučení, jež poslouží jako rámec pro případná další legislativní opatření.

⁴⁴ http://ec.europa.eu/commission_2010-2014/barnier/headlines/speeches/2012/04/20120402_en.htm.

7. ZÁVĚRY

Článkem 20 uvedené směrnice o službách se zakazuje diskriminace příjemců služeb na základě státní příslušnosti nebo země bydliště. To se týká odepření dodávek, omezení přístupu k nabídkám nebo nabídkám s horšími podmínkami. Avšak spotřebitelé jsou až příliš často zklamáni. Pokud jde o spotřebitele z jiného členského státu, dochází k případům odepření poskytnout službu nebo k případům nerovných podmínek pro tyto spotřebitele. Úplným provedením čl. 20 odst. 2 v členských státech by měla být těmto diskriminačním praktikám učiněna přítrž, pokud nejsou objektivně opodstatněné. K dosažení tohoto cíle by měla pomoci následující opatření.

7.1. Vynucování čl. 20 odst. 2 orgány členských států

Ohlášené případy rozdílného zacházení se zatím jen velmi zřídka promítly do vynucovacích rozhodnutí ze strany příslušných orgánů členských států, v neposlední řadě proto, že se zdá, že ve značném množství případů byl problém vyřešen smírem po zapojení vynucovacích orgánů nebo orgánů na ochranu spotřebitele. Pokud je třeba, měly by v takových případech tyto orgány zajistit důkladný monitoring. V případech sporu, pokud jde o práva příjemců služeb a pokud spotřebitelé a poskytovatelé služeb nedokázali dosáhnout smírného vyřešení, včetně smírného vyřešení pomocí zásahu relevantních asistenčních orgánů, měly by orgány členských států platnými vnitrostátními postupy vynutit dodržování vnitrostátních předpisů, jimiž se stanoví práva příjemců služeb na základě směrnice o službách.

Při posuzování toho, zda existuje objektivně opodstatněný důvod pro odepření poskytnout službu nebo pro její poskytnutí za rozdílných podmínek, se členské státy vyzývají, aby vzaly v úvahu pokrok dosažený při dotvoření vnitřního trhu a dalšího rušení jeho překážek. Pokud opatření na úrovni EU umožní podnikům překonat určité stávající regulační překážky v poskytování přeshraničních služeb, mělo by rozhodnutí uvedených podniků o nevyužití těchto možností (ústicí v odepření dodávky nebo v rozdílné zacházení) být zpravidla podpořeno jinými objektivními důvody. Jako příklady takových opatření by bylo možno uvést dotvoření jednotné oblasti pro platby v eurech nebo legislativní vývoj v oblasti autorského práva.

Komise bude koordinovat výměnu informací a osvědčených postupů mezi orgány týkající se vynucovacích opatření.

7.2. Úloha Komise: Informace a podpora pro členské státy, podniky i spotřebitele

Útvary Komise budou bedlivě sledovat způsob, jak je ustanovení o nediskriminaci v členských státech vynucováno, a bude mezi orgány koordinovat strukturovanou výměnu informací a osvědčených postupů týkajících se vynucovacích opatření. Útvary Komise také předloží další konkrétní pokyny na základě zkušeností s vnitrostátním prováděním tohoto ustanovení a s cílem zohlednit regulační vývoj, kterým se odstraní zbývající překážky pro přeshraniční obchod.

Útvary Komise budou nadále v kontaktu s podnikatelskou komunitou, včetně kontaktu prostřednictvím zastupujících podnikatelských organizací, obchodních komor a jiných orgánů, s cílem poučit je o jejich právech a povinnostech podle čl. 20 odst. 2 směrnice o službách. Komise bude v tomto ohledu spolupracovat s členskými státy na tom, aby se poskytovatelé v konkrétních odvětvích povzbudili k přijetí opatření s cílem zajistit kvalitu jimi poskytovaných služeb pomocí charty kvality pro uplatňování tohoto ustanovení.

Bude také spolupracovat s podniky na zlepšení transparentnosti a podporovat úsilí podniků o zajištění toho, aby jejich zákazníci mohli přeshraničně nakupovat na jednotném trhu.

7.3. Za hmatatelnější výdobytky jednotného trhu: kroky, jež by měly učinit podniky při výkonu práv přiznaných čl. 20 odst. 2

Komise pracuje na zajištění toho, aby podniky mohly využívat možností, jež přináší používání internetu. Podniky se mohou rozhodnout, že se soustředí na budování vztahů se zákazníky na svém místním nebo celostátním trhu. Mohou také provádět marketingové kampaně v členských státech, jež si vyberou. Aby se však předešlo vytváření umělých hranic uvnitř jednotného trhu EU, mělo by se usilovat o umožnění toho, aby spotřebitelé v jiných členských státech získali přístup ke službám nabízeným v daných cílových zemích, zejména ke službám nabízeným online.

Aby ustanovení čl. 20 odst. 2 nabylo plného účinku, vyzývají se podniky poskytující služby, aby usnadňovaly přístup příjemcům služeb, kteří chtějí vnitřní trh využívat. Mělo by být pravidlem, že k diskriminaci spočívající přímo na základě státní příslušnosti by již nemělo docházet. Příjemci, kteří se přesunou na jiná území a snaží se tam získat služby, by navíc v zásadě neměli být konfrontováni s diskriminačním zacházením na základě svého místa bydliště, neboť jejich situace bude zpravidla srovnatelná se situací příjemců s bydlištěm v členském státě, kde je služba poskytována.

Podniky, které prodávají online, by měly být povzbuzeny, aby předem a na dobře viditelném místě svých internetových stránek uváděly možná omezení týkající se doručování použitelná na jejich služby. Tato praxe se v důsledku provedení nedávno přijaté směrnice o právech spotřebitelů⁴⁵ stane napříště povinnou.

Když podniky, jež prodávají služby online, osloví zákazníci, kteří nemají bydliště v členských státech, kam uvedené podniky přímo (implicitně nebo explicitně) zaměřují své nabídky online, mělo by vůči spotřebitelům na jiných územích k odepření dodávky nebo k rozdílnému zacházení docházet pouze tehdy, pokud je to opodstatněno objektivními důvody. Při jednotlivém posuzování těchto důvodů možná budou příslušné orgány muset řádně zohlednit velikost společnosti poskytující danou službu.

Klauzule o nediskriminaci vyžaduje posouzení jednotlivých případů. Zvláštní pozornost by se však měla věnovat případům, kdy se spotřebitelům při platbě převodem nebo přímým inkasem v eurech za služby poskytované v jiném členském státě účtují vyšší poplatky než za tuzemský převod. Poskytovatel by už v zásadě neměl spotřebiteli odepřít dodávku s odůvodněním, že není fyzicky možné dodat zboží do jiného členského státu. Podobně platí, že poskytovatelé služeb by se neměli opírat pouze o zeměpisné faktory, když používají rozdílné podmínky přístupu ke své službě, pokud k ospravedlnění takových rozdílů neexistují objektivní kritéria.

Transparentnost pomáhá příjemcům lépe chápat důvody, proč dochází k odepření dodávky nebo vyšší ceně v případech, kdy to lze ospravedlnit. Podniky se povzbuzují, aby na žádost příjemců podávaly odůvodnění rozdílného zacházení. V případech, kdy podnik už předem podal jasné informace o omezeních doručení, jež se na jeho nabídku použijí, bude pro něj pravděpodobně snazší poskytnout zákazníkům informace o důvodech uvedených omezení doručení. Když podniky předem určí omezení doručení, jež použijí, budou muset označit důvody, z nichž jejich politika vychází.

Přeshraniční poskytování služeb stále znesnadňuje řada překážek, jež podnikům brání „myslet evropsky“ online i offline. Tyto překážky je třeba řešit, aby tyto podniky mohly plně využívat příležitosti, jež jim vnitřní trh poskytuje. Na úrovni EU jsou rozběhnuty iniciativy k odstranění zbývajících překážek přeshraničního poskytování služeb.

⁴⁵ Čl. 8 odst. 3 směrnice o právech spotřebitelů.

PŘÍLOHA I

Prováděcí předpisy

| Členský stát | Prováděcí předpis ve vnitrostátním právním řádu | Znění prováděcího předpisu (nebo případný anglický překlad) | Datum vstupu v platnost |
|--------------|---|---|-------------------------|
| 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 |
| 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 |
| 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. | |

| Členský stát | Prováděcí předpis ve vnitrostátním právním řádu | Znění prováděcího předpisu (nebo případný anglický překlad) | Datum vstupu v platnost |
|--------------|---|---|--|
| 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. | 16/07/2010 |
| CZ | Pre-existing provision: Antidiscrimination Act No 198/2009 Coll., § 1/1 j), § 2 Consumer Protection Act No 634/1992 Coll., § 6 | § 6 Zákaz diskriminace příjemců služeb (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. (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 | Antidiscrimination Act: 01/12/2009 Consumer Protection Act/ 12/02/2008 |
| 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. | 17/03/2010 |
| DK | Kap 4, §5 Lov om tjenesteydelser i det indre marked nr. 384 of 25 May 2009 | § 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. 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 | 28/12/2009 |

| Členský stát | Prováděcí předpis ve vnitrostátním právním řádu | Znění prováděcího předpisu (nebo případný anglický překlad) | Datum vstupu v platnost |
|--------------|--|--|-------------------------|
| 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 |
| 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. | 03/05/2010 |
| 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 |

| | | | |
|-----------|---|--|--|
| FI | <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> | | |
|-----------|---|--|--|

| Členský stát | Prováděcí předpis ve vnitrostátním právním řádu | Znění prováděcího předpisu (nebo případný anglický překlad) | Datum vstupu v platnost |
|--------------|--|--|---|
| FR | <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 for provisions on competition law</p> <p>1/12/1986 for provisions on Code de la Consommation.</p> |
| HU | 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 |
| IE | 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 |

| Členský stát | Prováděcí předpis ve vnitrostátním právním řádu | Znění prováděcího předpisu (nebo případný anglický překlad) | Datum vstupu v platnost |
|--------------|---|---|-------------------------|
| 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 | 26/03/2010 |
| 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 |
| 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. | 04/05/2010 |

| Členský stát | Prováděcí předpis ve vnitrostátním právním řádu | Znění prováděcího předpisu (nebo případný anglický překlad) | Datum vstupu v platnost |
|--------------|--|---|--|
| 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. | 24/05/2011 |
| 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 | Article 1 of the Dutch Constitution; • Article 1, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act(definitions); Article 2, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act; Article 7, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act; Article 9 of the General Equal Treatment Act | <ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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.' • 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.' • Article 7, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act: | Article 1 of the Dutch Constitution (current wording): 2/03/1983 Article 1, paragraph 1, General Equal Treatment Act (current wording): 1st of September 1994 as last modified by Act applicable from 1/04/2004 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 Article 7, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act (current |

| | | | |
|-----------|--|--|--|
| | | <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"> • Article 9 of the General Equal Treatment Act: ‘Contractual provisions in breach of this Act are null and void.’ | <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> |
| PL | 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. | 10/04/2010 |
| PT | 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> | 01/10/2010 |

| Členský stát | Prováděcí předpis ve vnitrostátním právním řádu | Znění prováděcího předpisu (nebo případný anglický překlad) | Datum vstupu v platnost |
|--------------|---|---|-------------------------|
| 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. | 05/06/2009 |
| 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 |
| 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. | 30/03/2010 |
| 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. | 01/06/2010 |

| Členský stát | Prováděcí předpis ve vnitrostátním právním řádu | Znění prováděcího předpisu (nebo případný anglický překlad) | Datum vstupu v platnost |
|---------------------------|--|--|-------------------------|
| 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 |
| EEA-EFTA countries | | | |
| 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. | 29/06/2011 |
| 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 Lov 2009-06-19 nr. 103 om tjenestevirksomhet (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 |
|----|--|--|------------|

PŘÍLOHA II

Příslušné orgány

| Členský stát | Příslušný orgán — Vynucování předpisů na ochranu spotřebitele | Příslušný orgán — Vynucování předpisů obchodního práva |
|---------------------|---|---|
| AT | Bezirksverwaltungsbehörde | Bezirksverwaltungsbehörde |
| BE | 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 |
| BG | Commission on Consumer Protection | Commission on Consumer Protection |
| CY | Consumer and Competition Protection Service (CCP) | National courts |
| CZ | Courts, Ombudsman, Czech Trades Inspectorate, ECC | National courts |
| DE | 7 000 trade and business authorities, chambers of auditors, lawyers and tax consultants | |
| DK | Forbrugerombudsmanden (Danish Consumer Ombudsman) | Forbrugerombudsmanden (Danish Consumer Ombudsman) |

| Členský stát | Příslušný orgán — Vynucování předpisů na ochranu spotřebitele | Příslušný orgán — Vynucování předpisů obchodního práva |
|---------------------|--|---|
| 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 http://aplicaciones.consumo-inc.es/cidoc/Consultas/dirMapas.aspx?tabla=dirconsum | 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 |

| Členský stát | Příslušný orgán — Vynucování předpisů na ochranu spotřebitele | Příslušný orgán — Vynucování předpisů obchodního práva |
|--------------|---|---|
| HU | Equal Treatment Authority (Egyenlő Bánásmód Hatóság-EBH), Judicial authority | Hungarian Competition Authority (Gazdasági Versenyhivatal — GVH), Equal Treatment Authority, Judicial authority |
| IE | 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 |
| IT | ANTITRUST (autorità garante della concorrenza e del mercato) Civil courts | ANTITRUST (autorità garante della concorrenza e del mercato) Civil courts |
| LT | State Non Food Products Inspectorate (consumer rights protection authority) | National courts |
| LV | Ombudsman Civil courts | National courts |
| LU | 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 |

| Členský stát | Příslušný orgán — Vynucování předpisů na ochranu spotřebitele | Příslušný orgán — Vynucování předpisů obchodního práva |
|---------------------|--|---|
| MT | Office for Consumer Affairs, Malta Competition and Consumer Affairs Authority | Office for Consumer Affairs, Malta Competition and Consumer Affairs Authority |
| NL | Equal Treatment Commission | Equal Treatment Commission |
| PL | Civil courts | Civil courts |
| PT | <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> |
| RO | National Authority for Consumers Protection | National courts |
| SE | 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 |
| SI | Market Inspectorate of the Republic of Slovenia | National courts |
| SK | Slovak Trade Inspection | Slovak Trade Inspection |

| Členský stát | Příslušný orgán — Vynucování předpisů na ochranu spotřebitele | Příslušný orgán — Vynucování předpisů obchodního práva |
|----------------------|--|---|
| UK | Office of Fair Trading, Local Authority Trading Standards Authorities and the Department of Enterprise, Trade and Investment in Northern Ireland | National courts |
| země EHP/ESVO | | |
| IS | Consumer Agency | National courts |
| LI | Office of Trade and Transport | Office of Trade and Transport |
| NO | Consumer Ombudsman | National courts |