



Βρυξέλλες, 8.6.2012
SWD(2012) 146 σχέδιο

ΕΓΓΡΑΦΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

Με σκοπό την παροχή καθοδήγησης για την εφαρμογή του άρθρου 20 παράγραφος 2 της οδηγίας 123/2006/ΕΚ σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά («οδηγία για τις υπηρεσίες»)

που συνοδεύει το έγγραφο

**Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών
όσον αφορά την εφαρμογή της οδηγίας για τις υπηρεσίες: Η εταιρική σχέση για τη νέα ανάπτυξη στον τομέα των υπηρεσιών 2012-2015**

{COM(2012) 261 final}

{SWD(2012) 147 final}

{SWD(2012) 148 final}

ΕΓΓΡΑΦΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

Με σκοπό την παροχή καθοδήγησης για την εφαρμογή του άρθρου 20 παράγραφος 2 της οδηγίας 123/2006/ΕΚ σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά («οδηγία για τις υπηρεσίες»)

που συνοδεύει το έγγραφο

**Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών
όσον αφορά την εφαρμογή της οδηγίας για τις υπηρεσίες: Η εταιρική σχέση για τη νέα ανάπτυξη στον τομέα των υπηρεσιών 2012-2015**

Το παρόν είναι έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και έχει ενημερωτικό σκοπό. Δεν αποτελεί την επίσημη θέση της Επιτροπής σχετικά με το θέμα αυτό ούτε προδικάζει την επίσημη θέση της.

Περιεχόμενα

1.	Η ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΜΙΑΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	2
1.1.	Μπορούν οι «αποδέκτες των υπηρεσιών» να επωφεληθούν επαρκώς από την ενιαία αγορά;	2
1.2.	Περαιτέρω διευκόλυνση της πρόσβασης στην εσωτερική αγορά υπηρεσιών	3
2.	ΕΘΝΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΗΣ ΑΠΟΦΥΓΗΣ ΔΙΑΚΡΙΣΕΩΝ	4
3.	ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ	5
4.	ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 20 ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΣ 2 ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	7
4.1.	Το πεδίο εφαρμογής της διάταξης	8
4.1.1.	Σε ποιες υπηρεσίες εφαρμόζεται η υποχρέωση;	8
4.1.2.	Σε ποιούς εφαρμόζεται η υποχρέωση;	9
4.1.3.	Οι καταναλωτές ως αποδέκτες υπηρεσιών.....	10
4.1.4.	Τι είναι οι «γενικοί όροι που τίθενται στη διάθεση του κοινού»;	10
4.1.5.	Ιθαγένεια και τόπος κατοικίας ως συντελεστές διαφοροποίησης	11
4.1.6.	Τι είναι οι «διαφορές όσον αφορά τις προϋποθέσεις πρόσβασης»;	11
4.2.	Η ανάγκη διεξαγωγής ανάλυσης κατά περίπτωση.....	13
4.2.1.	Εντοπισμός των διακρίσεων	13
5.	ΜΕΡΙΚΑ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ: ΕΙΣ ΒΑΘΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗΣ.....	18
6.	ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΠΕΡΙΘΩΡΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ: ΕΞΑΛΕΙΨΗ ΤΩΝ ΕΝΑΠΟΜΕΝΟΝΤΩΝ ΕΜΠΟΔΙΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΑΓΟΡΑ	25
6.1.	Πληρωμές	25
6.2.	Φορολογία	26
6.3.	Αποκλίσεις στους κανόνες περί προστασίας των καταναλωτών και το δίκαιο των συμβάσεων	26
6.4.	Ανάκτηση οφειλών	30
6.5.	Τέλη για την αναπαραγωγή αντιγράφων ιδιωτικής χρήσης.....	30
7.	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	32
7.1.	Επιβολή του άρθρου 20 παράγραφος 2 από τις αρχές των κρατών μελών.....	32
7.2.	Ο ρόλος της Επιτροπής: Πληροφορίες και παροχή υποστήριξης στα κράτη μέλη, τις επιχειρήσεις και τους καταναλωτές	33
7.3.	Πώς θα καταστεί πιο απτή η ενιαία αγορά: ενέργειες που μπορούν να πραγματοποιούν οι επιχειρήσεις κατά την εφαρμογή των δικαιωμάτων που παρέχονται από το άρθρο 20 παράγραφος 2	33

1. Η ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΜΙΑΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η ενιαία αγορά έχει προσφέρει τεράστια πλεονεκτήματα στις ευρωπαϊκές επιχειρήσεις. Η εφαρμογή της οδηγίας για τις υπηρεσίες αποτελεί ορόσημο στην εξάλειψη των εμποδίων για την επιχειρηματική δραστηριότητα, τόσο στο εσωτερικό του κάθε κράτους μέλους όσο και σε ολόκληρη την ΕΕ. Ωστόσο, η διευκόλυνση της παροχής υπηρεσιών πέραν των εθνικών συνόρων δεν επαρκεί για τη δημιουργία μιας πραγματικής ενιαίας αγοράς. Είναι εξίσου σημαντικό να εξασφαλιστεί ότι οι αποδέκτες των υπηρεσιών μπορούν εύκολα να αξιοποιούν τις ευκαιρίες που τους προσφέρει η ενιαία αγορά, όπως επισημαίνεται στην ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο όσον αφορά την εφαρμογή της οδηγίας για τις υπηρεσίες, σύμφωνα με το άρθρο 41 της οδηγίας για τις υπηρεσίες — *η εταιρική σχέση για τη νέα ανάπτυξη στον τομέα των υπηρεσιών 2012-2015* (εφεξής «η ανακοίνωση»).

Οι αποδέκτες των υπηρεσιών, και ιδιαίτερα οι καταναλωτές, αναμένουν ότι η εξάλειψη των ρυθμιστικών εμποδίων στην παροχή υπηρεσιών στην εσωτερική αγορά θα καταστήσει περισσότερες υπηρεσίες διαθέσιμες σε αυτούς. Ωστόσο, υπάρχουν περιπτώσεις όπου οι αποδέκτες αντιμετωπίζουν άρνηση παροχής υπηρεσιών ή υψηλότερη τιμή λόγω της διαμονής τους σε άλλο κράτος μέλος. Το παρόν έγγραφο εξετάζει την κατάσταση της εσωτερικής αγοράς υπηρεσιών για τους αποδέκτες και παρέχει πιθανές κατευθύνσεις με σκοπό να διευκολυνθεί περαιτέρω η διαθεσιμότητα υπηρεσιών για τους ευρωπαίους πολίτες.

1.1. Μπορούν οι «αποδέκτες των υπηρεσιών» να επωφεληθούν επαρκώς από την ενιαία αγορά;

Πολύ συχνά, οι καταναλωτές απογοητεύονται όταν προσπαθούν να αγοράσουν μια υπηρεσία διασυνοριακά. Οι καταγγελίες που υποβάλλονται στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στα ευρωπαϊκά κέντρα καταναλωτή και σε άλλους φορείς παροχής βοήθειας δείχνουν ότι οι πρακτικές της άνισης μεταχείρισης λόγω ιθαγένειας ή τόπου κατοικίας αποτελούν αιτία ανησυχίας στην εσωτερική αγορά.

Προκειμένου να αξιολογηθεί την κατάσταση επί τόπου, το 2009 ανατέθηκαν και δημοσιεύθηκαν δύο μελέτες σχετικά με τις γεωγραφικές διακρίσεις σε βάρος των καταναλωτών, με ιδιαίτερη έμφαση στο ηλεκτρονικό εμπόριο: η μελέτη με τίτλο «Mystery shopping evaluation of cross-border e-commerce in the EU»¹ η οποία εκπονήθηκε για λογαριασμό της Επιτροπής από την YouGov Psychonomics και η μελέτη με τίτλο «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» (εφεξής «μελέτη Matrix»)².

Οι αναφερθείσες πρακτικές αφορούν ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών όπως η πώληση ηλεκτρονικών ειδών, κλωστοϋφαντουργικών προϊόντων, αθλητικού εξοπλισμού, προϊόντων για ιδιοκατασκευές/μαστορέματα («DIY»), η τηλεφόρτωση μουσικής, η ενοικίαση αυτοκινήτων και οι συμβάσεις κινητών τηλεφώνων. Οι περισσότερες περιπτώσεις άνισης

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

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

μεταχείρισης φαίνεται μάλλον να σχετίζονται με τον τόπο κατοικίας και όχι με την ιθαγένεια αυτή καθαυτή, και εμφανίζονται ως επί το πλείστον στις συναλλαγές μέσω διαδικτύου. Για παράδειγμα, οι καταναλωτές που επιθυμούν να κάνουν κράτηση για ενοικιαζόμενο αυτοκίνητο σε απευθείας σύνδεση ή κράτηση ξενοδοχείου για τις διακοπές τους σε άλλο κράτος μέλος, μπορεί να εκτρέπονται στον δικτυακό τόπο της εταιρείας ενοικίασης αυτοκινήτων ή της αλυσίδας ξενοδοχείων στη χώρα διαμονής τους, όπου οι προσφερόμενες τιμές είναι σημαντικά υψηλότερες. Οι συναλλαγές μπορούν επίσης να αποτυγχάνουν στο στάδιο της εισαγωγής των στοιχείων της πιστωτικής κάρτας λόγω της διεύθυνσης του αγοραστή.

Μολονότι αυτό δεν συμβαίνει τόσο συχνά, διαφορετική μεταχείριση παρατηρείται επίσης στις μη επιγραμμικές συναλλαγές, ιδίως στον τομέα του τουρισμού. Για παράδειγμα, η Επιτροπή έχει επίγνωση των διαφορετικών τιμολογίων που εφαρμόζονται από ορισμένα θεματικά πάρκα και τουριστικά αξιοθέατα ανάλογα με τη χώρα διαμονής του πελάτη. Η Επιτροπή γνωρίζει επίσης ότι υπάρχουν παραδείγματα υποψήφιων παραθεριστών που κατοικούν σε παραμεθόριες περιφέρειες και οι οποίοι επιθυμούν να κάνουν κράτηση για κρουαζιέρες μέσω πρακτορείων ταξιδίων που βρίσκονται στην άλλη πλευρά των συνόρων, όπου το πρακτορείο ταξιδίων δεν είναι σε θέση να πωλήσει την κρουαζιέρα δεδομένου ότι ο πάροχος της υπηρεσίας του απαγορεύει την πώληση σε κατοίκους άλλων κρατών μελών ώστε να διατηρηθεί η διαφοροποίηση των τιμολογιακών πολιτικών του.

1.2. Περαιτέρω διευκόλυνση της πρόσβασης στην εσωτερική αγορά υπηρεσιών

Προκειμένου να επεκταθούν τα δικαιώματα των αποδεκτών και να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη τους στην εσωτερική αγορά, η οδηγία 2006/123/EK σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά («οδηγία για τις υπηρεσίες») υποχρέωσε τα κράτη μέλη να άρουν τα εμπόδια για τους αποδέκτες υπηρεσιών που επιθυμούν να αγοράσουν υπηρεσίες από παρόχους εγκατεστημένους σε άλλα κράτη μέλη, όπως η υποχρέωση να διαθέτουν ειδική άδεια για τη λήψη υπηρεσιών από άλλο κράτος μέλος. Επίσης, τα κράτη μέλη οφείλουν να διαθέτουν στους αποδέκτες υπηρεσιών γενικές πληροφορίες και αρωγή σχετικά με τις νομικές απαιτήσεις, ιδίως για τους κανόνες περί προστασίας των καταναλωτών, καθώς και τις διαδικασίες προσφυγής που εφαρμόζονται σε άλλα κράτη μέλη. Τέλος, θέσπισε την υποχρέωση των κρατών μελών να διασφαλίσουν την εξάλειψη απαιτήσεων που εισάγουν διακρίσεις λόγω της ιθαγένειας ή του τόπου κατοικίας των αποδεκτών υπηρεσιών.

Σε σχέση με το τελευταίο αυτό σημείο, το **άρθρο 20 της οδηγίας για τις υπηρεσίες** απαγορεύει τις διακρίσεις σε βάρος των αποδεκτών υπηρεσιών με κριτήριο την ιθαγένεια ή τη χώρα κατοικίας τους. Σκοπός της διάταξης αυτής είναι να βοηθήσει τους αποδέκτες υπηρεσιών, ιδίως τους καταναλωτές, να έχουν πρόσβαση σε προσφορές διαθέσιμες στις αγορές των λοιπών κρατών μελών και να αξιοποιούν πλήρως τα οφέλη της εσωτερικής αγοράς.

Το άρθρο 20 παράγραφος 1 της οδηγίας για τις υπηρεσίες υποχρεώνει τα κράτη μέλη να εξασφαλίζουν ότι ο αποδέκτης υπηρεσιών δεν υπόκειται σε απαιτήσεις που εισάγουν διακρίσεις λόγω της ιθαγένειας ή του τόπου κατοικίας του. Συνεπώς, το άρθρο 20 παράγραφος 1 της οδηγίας για τις υπηρεσίες περιλαμβάνει περιπτώσεις κατά τις οποίες η διαφορετική μεταχείριση εφαρμόζεται από **δημόσιες αρχές**. Σύμφωνα με πληροφορίες που διαθέτει η Επιτροπή, πολλές από τις περιπτώσεις που θεωρούνται ως κατάφωρη θέσπιση διακρίσεων αφορούν τη χορήγηση προτιμησιακής πρόσβασης σε υπηρεσίες σε πρόσωπα

εγκατεστημένα σε μια συγκεκριμένη περιφέρεια ή δήμο από τις αντίστοιχες περιφερειακές ή τοπικές αρχές ή σε φορείς εκμετάλλευσης οι οποίοι ενεργούν υπό την αιγίδα των εν λόγω αρχών. Το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει ήδη καταδικάσει, υπό ορισμένες προϋποθέσεις, τις συμφέρουσες τιμές για πρόσβαση σε υπηρεσίες που χορηγούνται από τοπικές ή αποκεντρωμένες κρατικές αρχές μόνο υπέρ των πολιτών της χώρας τους και προσώπων που κατοικούν στο έδαφος των εν λόγω αρχών, ενώ από τα πλεονεκτήματα αυτά αποκλείονται οι δικαιούχοι οι οποίοι είναι υπήκοοι άλλων κρατών μελών και οι μη μόνιμοι κάτοικοι, διότι συνεπάγονται διακρίσεις.³

Το άρθρο 20 παράγραφος 2 καλύπτει, ειδικότερα, περιπτώσεις κατά τις οποίες η διαφορετική μεταχείριση εφαρμόζεται από **παρόχους υπηρεσιών**, δηλαδή επιχειρήσεις ή επαγγελματίες που παρέχουν υπηρεσίες σε μια αγορά. Υποχρεώνει τα κράτη μέλη να εξασφαλίζουν ότι οι γενικές προϋποθέσεις πρόσβασης σε μια υπηρεσία, που διατίθενται στο κοινό από τον πάροχο της υπηρεσίας, δεν εισάγουν διακρίσεις λόγω ιθαγένειας ή τόπου κατοικίας του αποδέκτη, χωρίς αυτό να θίγει τη δυνατότητα να προβλέπονται διαφορετικές προϋποθέσεις πρόσβασης οι οποίες δικαιολογούνται άμεσα με αντικειμενικά κριτήρια.

2. ΕΘΝΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΗΣ ΑΠΟΦΥΓΗΣ ΔΙΑΚΡΙΣΕΩΝ

Τα κράτη μέλη ήταν υποχρεωμένα να εφαρμόζουν το άρθρο 20 στην εθνική τους νομοθεσία. Το άρθρο 20 παράγραφος 2 της οδηγίας για τις υπηρεσίες εφαρμόζεται μέσω εθνικών διατάξεων που καθιστούν δεσμευτική για τους παρόχους υπηρεσιών την απαγόρευση των διακρίσεων λόγω ιθαγένειας ή τόπου κατοικίας.

Τα περισσότερα κράτη μέλη έχουν εισαγάγει, στην οριζόντια νομοθεσία για τη μεταφορά της οδηγίας για τις υπηρεσίες, διατάξεις που αναπαράγουν πλήρως ή εν μέρει τη διάταξη περί μη εισαγωγής διακρίσεων της οδηγίας για τις υπηρεσίες. Άλλα κράτη μέλη είχαν τη δυνατότητα να βασιστούν σε προϋπάρχουσα νομοθεσία που επιτυγχάνει τον ίδιο σκοπό (βλέπε **παράρτημα I**).

Εναπόκειται στις αρμόδιες εθνικές αρμόδιες αρχές να εξασφαλίζουν τη συμμόρφωση με τις σχετικές εθνικές διατάξεις εφαρμογής του άρθρου 20 παράγραφος 2 της οδηγίας για τις υπηρεσίες στο εθνικό τους δίκαιο. Για τη διενέργεια της εν λόγω αξιολόγησης, απαιτείται **ανάλυση κατά περίπτωση** σε όλες τις περιπτώσεις.

Τα κράτη μέλη ορίζουν τις αρχές που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας στο έδαφός τους. Ο κατάλογος των αρμόδιων αρχών που είναι υπεύθυνες για την εποπτεία αυτή παρατίθεται στο **παράρτημα II** του παρόντος εγγράφου. Τα περισσότερα κράτη μέλη έχουν αναθέσει το έργο της διοικητικής επιβολής των εθνικών διατάξεων για την εφαρμογή του άρθρου 20 παράγραφος 2 στις αρχές που είναι αρμόδιες για τη διοικητική επιβολή των κανόνων προστασίας των καταναλωτών. Σε ορισμένες περιπτώσεις, οι αρχές ανταγωνισμού έχουν επίσης επιφορτιστεί με την επιβολή της εν λόγω διάταξης. Σε περίπτωση δικαστικής διαφοράς, γενικά, τα δικαστήρια στα οποία έχει ανατεθεί το καθήκον να εφαρμόσουν τους εμπορικούς κανόνες ή τους κανόνες για την προστασία των καταναλωτών είναι αρμόδια να αποφανθούν για τα ζητήματα αυτά.

Η επιβολή της διάταξης πραγματοποιείται σύμφωνα με τις εξουσίες εποπτείας που προβλέπονται στην εθνική νομοθεσία, ιδίως μέσω μέτρων εποπτείας στον τόπο εγκατάστασης

³ Βλέπε απόφαση του Δικαστηρίου της 16ης Ιανουαρίου 2003, υπόθεση C-388/01, Επιτροπή κατά Ιταλίας.

του παρόχου των υπηρεσιών. Όταν πρόκειται για διοικητική επιβολή, το κράτος μέλος εγκατάστασης είναι αρμόδιο για τους παρόχους υπηρεσιών που είναι εγκατεστημένοι στο έδαφός του, ακόμα και στην περίπτωση που αυτοί παρέχουν τις υπηρεσίες τους σε άλλα κράτη μέλη. Σε περιπτώσεις στις οποίες ο πάροχος υπηρεσιών ασκεί διασυνοριακή δραστηριότητα, το κεφάλαιο VI της οδηγίας για τις υπηρεσίες έχει θεσπίσει απαιτήσεις διοικητικής συνεργασίας, οι οποίες υποχρεώνουν τα κράτη μέλη να παρέχουν αμοιβαία συνδρομή κατά την εποπτεία των παρόχων.

3. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

Οι εθνικές αρχές που βοηθούν τους καταναλωτές και τους αποδέκτες υπηρεσιών έχουν λάβει μεγάλο αριθμό καταγγελιών όσον αφορά τη διαφορετική μεταχείριση εκ μέρους των επιχειρήσεων για λόγους ιθαγένειας και τόπου κατοικίας μετά την έκδοση της οδηγίας για τις υπηρεσίες. Ωστόσο, σύμφωνα με τις πληροφορίες που έχει λάβει η Επιτροπή, φαίνεται ότι, μέχρι σήμερα, μόνο ένας πολύ περιορισμένος αριθμός των υποθέσεων που παραπέμπονται ενώπιον των φορέων αυτών είχε ως αποτέλεσμα τη λήψη διοικητικών ή δικαστικών μέτρων επιβολής σε εθνικό επίπεδο. Φαίνεται ότι υπάρχουν διάφοροι πιθανοί λόγοι στους οποίους οφείλεται αυτή η έλλειψη διοικητικών και δικαστικών μέτρων επιβολής: Οι διατάξεις αυτές δεν είναι σε ισχύ για μεγάλο χρονικό διάστημα στα περισσότερα κράτη μέλη και η χαμηλή αξία των αγαθών και των υπηρεσιών που συνήθως συνδέονται με τέτοιου είδους διαφορές μπορεί να αποτελεί εξήγηση της απροθυμίας των αποδεκτών των υπηρεσιών» να προσφύγουν στις αρμόδιες αρχές.

Όπως προκύπτει από την αιτιολογική σκέψη 95 της οδηγίας για τις υπηρεσίες, μπορούν να εφαρμόζονται διαφορετικές τιμές και όροι για την παροχή μιας υπηρεσίας, όταν τα εν λόγω τιμολόγια, τιμές και όροι δικαιολογούνται για αντικειμενικούς λόγους που μπορούν να ποικίλλουν από χώρα σε χώρα. Παραδείγματα πιθανών αντικειμενικών λόγων παρατίθενται στην αιτιολογική σκέψη (όπως οι συνθήκες της αγοράς, τα ρυθμιστικά εμπόδια ή οι κίνδυνοι που συνεπάγεται η συμμόρφωση με τη νομοθεσία που ισχύει σε άλλα κράτη μέλη). Υπό το πρίσμα της κατάστασης αυτής, φαίνεται ότι η παραγωγή αποτελεσμάτων του άρθρου 20 παράγραφος 2 στο έπακρο θα μπορούσε να διευκολυνθεί με τη βελτίωση της σαφήνειας σχετικά με την ερμηνεία που δίδεται στην υποχρέωση που συνεπάγεται η εν λόγω παράγραφος.

Τα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα έχουν τονίσει τη σημασία της ορθής εφαρμογής των εθνικών διατάξεων υλοποίησης του άρθρου 20 παράγραφος 2 της οδηγίας για τις υπηρεσίες από τις εθνικές αρχές. Ειδικότερα, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο προέβη σε έκκληση για την αποτελεσματική εφαρμογή του άρθρου 20 παράγραφος 2 της οδηγίας για τις υπηρεσίες, καθώς και για την ορθή εφαρμογή, από τις εθνικές αρχές και τα δικαστήρια, των εθνικών διατάξεων περί εφαρμογής των εν λόγω κανόνων περί απαγόρευσης των διακρίσεων στα νομικά συστήματα των κρατών μελών.⁴ Υπό το πρίσμα αυτό, φαίνεται ότι θα ήταν χρήσιμο να διατυπωθούν διευκρινίσεις από τις υπηρεσίες της Επιτροπής, ώστε να διασφαλιστεί η συνέπεια κατά την εφαρμογή της ρήτρας απαγόρευσης των διακρίσεων της οδηγίας για τις υπηρεσίες σε όλα τα κράτη μέλη. Αυτό είναι ακόμη πιο σημαντικό εάν συνεκτιμηθεί το

⁴ Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 21ης Σεπτεμβρίου 2010 σχετικά με την ολοκλήρωση της εσωτερικής αγοράς ηλεκτρονικού εμπορίου (2010/2012(INI)), σημεία 31 και 32. Συμπεράσματα του Συμβουλίου Ανταγωνιστικότητας για την ψηφιακή ενιαία αγορά και τη διακυβέρνηση της ενιαίας αγοράς, της 30ής-31ης Μαΐου 2012, διαθέσιμα στη διεύθυνση <http://www.consilium.europa.eu/press/council-meetings>.

ιδιαίτερο «διασυνοριακό» στοιχείο αυτής της διάταξης η οποία ασχολείται ειδικά με περιπτώσεις επιχειρήσεων και καταναλωτών εγκατεστημένων σε διαφορετικές χώρες.

Στο πλαίσιο αυτό, το παρόν έγγραφο επιδιώκει να διευκρινίσει περαιτέρω τις συνήθεις περιπτώσεις στις οποίες οι αποδέκτες υπηρεσιών αντιμετωπίζουν διαφορετική μεταχείριση ή άρνηση παροχής υπηρεσίας και τις περιστάσεις τις οποίες επικαλούνται οι επιχειρήσεις, ούτως ώστε οι αρμόδιες αρχές σε εθνικό επίπεδο να είναι σε καλύτερη θέση να προβούν στην κατά περίπτωση ανάλυση που απαιτείται από αυτές. Με τον ίδιο σκοπό, το έγγραφο προσπαθεί επίσης να περιγράψει και να επεξηγήσει σε ποιες περιπτώσεις οι διαφορές μεταχείρισης ή οι αρνήσεις παροχής μιας υπηρεσίας μπορεί να είναι ή να μην είναι δικαιολογημένες.

Το παρόν έγγραφο έχει ως βάση και συμπληρώνει τη βοήθεια που παρέχει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στα κράτη μέλη σχετικά με διάφορες πτυχές της οδηγίας για τις υπηρεσίες από την εποχή της έκδοσής της. Είναι ενδεικτικό έγγραφο των υπηρεσιών της Επιτροπής, το οποίο δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι δεσμεύει με οιονδήποτε τρόπο την Επιτροπή ως θεσμικό όργανο και δεν προδικάζει την ερμηνεία του δικαίου της ΕΕ από το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

4. ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 20 ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΣ 2 ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Το Δικαστήριο έχει τονίσει την ανάγκη προστασίας των αποδεκτών των υπηρεσιών από τους περιορισμούς που επιβάλλουν τα κράτη μέλη στην ελευθερία να λαμβάνουν υπηρεσίες από παρόχους εγκατεστημένους σε άλλο κράτος μέλος ως αναγκαίο συμπλήρωμα της ελεύθερης παροχής υπηρεσιών.⁵ Έχει επίσης υπογραμμίσει την αναγκαιότητα επιβολής κυρώσεων για εθνικά μέτρα ή συμφωνίες μεταξύ εταιρειών που διαχωρίζουν τις εθνικές αγορές με βάση τα εθνικά σύνορα και δυσχεραίνουν την αλληλοδιείσδυση των εθνικών αγορών.⁶ Οι προσπάθειες για την εξάλειψη των αδικαιολόγητων ρυθιστικών περιορισμών στην ενιαία αγορά δεν θα οδηγήσουν σε οφέλη για τους αποδέκτες των υπηρεσιών εάν οι πρακτικές των ίδιων των παρόχων υπηρεσιών χρησιμεύουν στη δημιουργία τεχνητών συνόρων εντός της εσωτερικής αγοράς.

Οι πρακτικές που αντιμετωπίζονται από την υποχρέωση αποφυγής των διακρίσεων αφορούν τόσο δημόσιες αρχές όσο και παρόχους υπηρεσιών. Σημαντικός αριθμός περιπτώσεων που θεωρούνται κατάφωρη εισαγωγή διακρίσεων αφορούν τη χορήγηση προτιμησιακής πρόσβασης σε υπηρεσίες σε πρόσωπα εγκατεστημένα σε μια συγκεκριμένη περιφέρεια ή δήμο από τις **δημόσιες αρχές** (συνήθως, τις οικείες περιφερειακές ή τοπικές αρχές) ή από φορείς εκμετάλλευσης οι οποίοι ενεργούν υπό την αιγίδα των εν λόγω αρχών, για παράδειγμα κατόχους αδειών ή αποδέκτες περιφερειακών ή τοπικών πόρων. Παραδείγματα των εν λόγω υπηρεσιών είναι, για παράδειγμα, η πρόσβαση σε εγκαταστάσεις όπως κολυμβητήρια, μουσεία, δημόσιους κήπους ή ιστορικά μνημεία. Δεν είναι ασυνήθιστο να προσφέρονται προτιμησιακές τιμές στους κατοίκους της περιοχής και όχι σε άλλους χρήστες της υπηρεσίας, μολονότι φαίνεται να πληρούν τις ίδιες αντικειμενικές συνθήκες (ηλικία, κλπ.). Για παράδειγμα, κατά την είσοδό τους σε δημόσιες εγκαταστάσεις λουτροθεραπείας, οι πολίτες από άλλα κράτη μέλη πληροφορούνται ότι δεν δικαιούνται το μειωμένο εισιτήριο εισόδου που προσφέρεται στους καταναλωτές που υπερβαίνουν ένα ορισμένο όριο ηλικίας λόγω της ιθαγένειάς τους, παρά το γεγονός ότι είναι σε θέση να αποδείξουν ότι πληρούν το κριτήριο ηλικίας.

Για τις εν λόγω περιπτώσεις, η νομολογία του Δικαστηρίου έχει ήδη καταδικάσει, υπό ορισμένες προϋποθέσεις, την χορήγηση ευνοϊκών τιμών για πρόσβαση σε υπηρεσίες από κάποιες αρχές, αποκλείοντας όμως τους αποδέκτες οι οποίοι είναι υπήκοοι άλλων κρατών μελών και μη μόνιμοι κάτοικοι, ως εισαγωγή διακρίσεων.⁷ Ταυτόχρονα, δεν είναι δυνατό να αποκλεισθεί το ενδεχόμενο, κατ' εξαίρεση, σε περιπτώσεις που αφορούν κοινωνικές παροχές που χορηγούνται από δημόσια αρχή και συνεπάγονται ευνοϊκούς όρους πρόσβασης σε μια υπηρεσία, να επιτρέπεται σε τοπικές ή περιφερειακές αρχές, υπό ορισμένες προϋποθέσεις, να διακρίνουν μεταξύ των πολιτών που έχουν σύνδεση με την κοινωνία που χρηματοδοτεί την παροχή και εκείνων που δεν συνδέονται με αυτήν.⁸

Ωστόσο, το άρθρο 20 παράγραφος 2 αφορά συγκεκριμένα **επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες στην αγορά**. Αν και οι επιχειρήσεις είναι ελεύθερες να καθορίζουν την έκταση

⁵ Υποθέσεις 286/82 και 26/83, *Luisi and Carbone* κατά *Ministero del Tesoro*, (1984) ECR 377.

⁶ Υποθέσεις C403/08 και C429/08, *Football Association Premier League*, 4 Οκτωβρίου 2011.

⁷ Βλέπε απόφαση της 16ης Ιανουαρίου 2003, υπόθεση C-388/01, *Επιτροπή κατά Ιταλίας*.

⁸ Βλέπε απόφαση της 1ης Οκτωβρίου 2009 στην υπόθεση C-103/08 *Arthur Gottwald*. Στην εν λόγω απόφαση το Δικαστήριο εξέδωσε την απόφασή του στο πλαίσιο του πρώην άρθρου 12 της συνθήκης ΕΚ [νυν άρθρο 18 ΣΛΕΕ] και όχι στο πλαίσιο της ρήτρας περί ελευθερίας αποδοχής υπηρεσιών.

της γεωγραφικής περιοχής στην οποία παρέχουν τις υπηρεσίες τους, ορισμένες πρακτικές ενδέχεται να αποκαθιστούν τον διαχωρισμό μεταξύ των εθνικών αγορών και να είναι σε θέση να ακυρώνουν τον στόχο της ΣΛΕΕ για την επίτευξη της ενοποίησης των εν λόγω αγορών μέσω της δημιουργίας μιας ενιαίας αγοράς. Οι εν λόγω πρακτικές μπορεί να αποβαίνουν εις βάρος των αποδεκτών υπηρεσιών που προσπαθούν να κάνουν χρήση των δικαιωμάτων τους να αγοράζουν υπηρεσίες στο εσωτερικό της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Για να αξιοποιηθεί πλήρως το δυναμικό που προσφέρει η εσωτερική αγορά, οι αποδέκτες πρέπει να προστατεύονται από αδικαιολόγητους περιορισμούς στην πρόσβαση σε υπηρεσίες τους οποίους εφαρμόζουν οι πάροχοι υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο αυτό, η αρχή της αποφυγής των διακρίσεων που προβλέπεται στο άρθρο 20 παράγραφος 2 της οδηγίας για τις υπηρεσίες εξισορροπεί τα συμφέροντα των επιχειρήσεων, που είναι ελεύθερες να αποφασίζουν τον τρόπο με τον οποίο θα επωφεληθούν από τις ευκαιρίες που τους προσφέρει η εσωτερική αγορά υπηρεσιών, και τα συμφέροντα των αποδεκτών υπηρεσιών οι οποίοι έχουν το δικαίωμα να μην υφίστανται διακρίσεις λόγω της ιθαγένειας και του τόπου κατοικίας όταν επιδιώκουν να αγοράσουν υπηρεσίες στην ενιαία αγορά. Αυτή η πολύπλοκη ισορροπία απαιτεί πάντα ανάλυση **κατά περίπτωση**.

4.1. Το πεδίο εφαρμογής της διάταξης

Μια καλύτερη εικόνα για το πεδίο εφαρμογής της υποχρέωσης αποφυγής των διακρίσεων του άρθρου 20 παράγραφος 2 της οδηγίας για τις υπηρεσίες θα μπορούσε να συναχθεί από την διατύπωση της διάταξης αυτής και από τη συλλογιστική της. Οι παρακάτω επεξηγήσεις αποσκοπούν στη βελτίωση της σαφήνειας όσον αφορά το πεδίο εφαρμογής της υποχρέωσης βάσει της ισχύουσας ενωσιακής νομοθεσίας και νομολογίας. Περισσότερες πληροφορίες θα βρείτε στο Εγχειρίδιο σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας για τις υπηρεσίες.⁹

4.1.1. Σε ποιες υπηρεσίες εφαρμόζεται η υποχρέωση;

Η έννοια της «υπηρεσίας» περιλαμβάνει κάθε οικονομική δραστηριότητα αυτοαπασχολούμενων που παρέχεται κατά κανόνα έναντι αμοιβής.¹⁰ Χωρίς να είναι διεξοδική η παρουσίαση, μπορούν να αναφερθούν τα ακόλουθα **παραδείγματα υπηρεσιών που καλύπτονται από την οδηγία**: διανομή αγαθών και υπηρεσιών (λιανική), υπηρεσίες στον τομέα του τουρισμού, όπως πρακτορεία ταξιδίων, ψυχαγωγικές υπηρεσίες όπως οι υπηρεσίες που παρέχονται από αθλητικά κέντρα και πάρκα αναψυχής, υπηρεσίες ενοικίασης και χρηματοδοτικής μίσθωσης (συμπεριλαμβανομένης της ενοικίασης αυτοκινήτων), δραστηριότητες της πλειονότητας των νομοθετικά κατοχυρωμένων επαγγελμάτων, δραστηριότητες των βιοτεχνών, διοργάνωση εκδηλώσεων, υπηρεσίες διαφήμισης και πρόσληψης προσωπικού.

Για παράδειγμα, η πρόσβαση σε υπηρεσίες που είναι δημοφιλείς στους μετακινούμενους πολίτες της ΕΕ όπως η είσοδος σε τουριστικά αξιοθέατα, η ενοικίαση αυτοκινήτων ή τα πρακτορεία ταξιδίων θα πρέπει να διευκολύνεται με την ορθή εφαρμογή του άρθρου 20 παράγραφος 2 της οδηγίας για τις υπηρεσίες. Το ίδιο ισχύει και για πολλές επιχειρηματικές και ψυχαγωγικές υπηρεσίες όπως οι συνδρομές κινητής τηλεφωνίας ή το επιγραμμικό ή εκτός γραμμής (offline) λιανικό εμπόριο προϊόντων και υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρονικών ειδών, των βιβλίων, των προϊόντων μαστορέματος, και της τηλεφόρτωσης μουσικής.

⁹ Διατίθεται στον δικτυακό τόπο http://ec.europa.eu/internal_market/services/services-dir/documents_en.htm.

¹⁰ Άρθρο 57 της ΣΛΕΕ.

Οι υπηρεσίες που εξαιρούνται ρητά από την οδηγία για τις υπηρεσίες είναι, για παράδειγμα, οι υπηρεσίες γενικού συμφέροντος μη οικονομικού χαρακτήρα, οι υπηρεσίες οπτικοακουστικών και ραδιοφωνικών εκπομπών, τα τυχερά παιχνίδια, οι ιδιωτικές υπηρεσίες ασφαλείας, οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και οι ιατρικές και φαρμακευτικές υπηρεσίες που παρέχονται από επαγγελματίες του τομέα της υγείας σε ασθενείς για την αξιολόγηση, τη διατήρηση ή την αποκατάσταση της κατάστασης της υγείας τους όταν οι δραστηριότητες αυτές επιτρέπονται αποκλειστικά σε νομοθετικώς κατοχυρωμένα επαγγέλματα στο κράτος μέλος στο οποίο παρέχονται οι ανωτέρω υπηρεσίες.¹¹

4.1.2. Σε ποιούς εφαρμόζεται η υποχρέωση;

Το άρθρο 20 παράγραφος 2 εφαρμόζεται στους «παρόχους» κατά την έννοια του άρθρου 4 παράγραφος 2 της οδηγίας για τις υπηρεσίες, δηλαδή σε κάθε φυσικό πρόσωπο που έχει την ιθαγένεια κράτους μέλους ή κάθε νομικό πρόσωπο, όπως αναφέρεται στο άρθρο 54 της ΣΛΕΕ, εγκατεστημένο σε κράτος μέλος, που προσφέρει ή παρέχει μια υπηρεσία.

Όταν οι επιχειρήσεις παρέχουν υπηρεσίες σε πολλά κράτη μέλη της Ένωσης, χρειάζεται να αντιλαμβάνονται ποιες από τις εθνικές διατάξεις εφαρμογής του άρθρου 20 παράγραφος 2 εφαρμόζονται σε αυτούς. Για το σκοπό αυτό, ο **προσδιορισμός του κράτους μέλους εγκατάστασης εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης** αποκτά ουσιώδη σημασία. Ο προσδιορισμός αυτός πρέπει να γίνεται σύμφωνα με τη νομολογία του Δικαστηρίου. Σύμφωνα με την εν λόγω νομολογία, η έννοια της εγκατάστασης συνεπάγεται την ουσιαστική άσκηση οικονομικής δραστηριότητας μέσω σταθερής εγκατάστασης για αόριστο χρονικό διάστημα.

Ο ορισμός αυτός προϋποθέτει επομένως την ουσιαστική άσκηση οικονομικής δραστηριότητας στον τόπο εγκατάστασης του παρόχου υπηρεσιών. Η εγκατάσταση δεν χρειάζεται πάντα να έχει τη μορφή θυγατρικής, υποκαταστήματος ή πρακτορείου, αλλά μπορεί να αποτελείται από γραφείο που το διαχειρίζεται το προσωπικό του παρόχου ή ένα πρόσωπο ανεξάρτητο μεν, αλλά εξουσιοδοτημένο να ενεργεί σε μόνιμη βάση για την επιχείρηση, όπως θα συνέβαινε στην περίπτωση πρακτορείου.

Οι επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου έχουν τη δυνατότητα να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους σε απευθείας σύνδεση ή να πωλούν τα προϊόντα τους μέσω επιγραμμικών πλατφορμών, με αποτέλεσμα να καθίστανται «προσβάσιμες» σε όλα τα κράτη μέλη. Είναι σημαντικό να υπενθυμιστεί ότι το γεγονός ότι μια εταιρεία έχει καταχωρίσει έναν ιστοχώρο σε ένα δεδομένο κράτος μέλος ή χρησιμοποιεί ονόματα τομέα ανωτάτου επιπέδου ενός συγκεκριμένου κράτους μέλους δεν είναι σημαίνει πάντοτε εξίσου ότι η εν λόγω εταιρεία είναι εγκατεστημένη στο εν λόγω κράτος μέλος. Ο τόπος εγκατάστασης εταιρείας που παρέχει υπηρεσίες μέσω ιστοτόπου στο διαδίκτυο δεν βρίσκεται εκεί που είναι η τεχνολογία που υποστηρίζει τον εν λόγω ιστότοπο ούτε εκεί που παρέχεται πρόσβαση στον εν λόγω ιστότοπο, αλλά εκεί που ασκεί την οικονομική της δραστηριότητα. Για παράδειγμα, μια μικρή εταιρεία πώλησης ηλεκτρονικών συσκευών θα μπορούσε να αποφασίσει να αγοράσει ένα όνομα τομέα σε κράτος μέλος γειτονικό του κράτους μέλους στο οποίο είναι εγκατεστημένη, προκειμένου να είναι σε θέση να προωθεί καλύτερα τις υπηρεσίες της στους αποδέκτες στο εν λόγω έδαφος. Ωστόσο, η παροχή υπηρεσιών θα μπορούσε να διεξάγεται εξ ολοκλήρου μέσω του κράτους μέλους εγκατάστασης.

¹¹ Βλέπε άρθρο 2 της οδηγίας για τις υπηρεσίες.

Όταν είναι δύσκολο να προσδιοριστεί από ποιον τόπο εγκατάστασης παρέχεται η δεδομένη υπηρεσία, τόπος εγκατάστασης θα πρέπει να θεωρείται ο τόπος όπου ο πάροχος των υπηρεσιών έχει το κέντρο των δραστηριοτήτων του που σχετίζονται με την υπηρεσία αυτή στην οποία εφαρμόζεται αυτή η διαφορετική μεταχείριση. Για παράδειγμα, ένας έμπορος ρούχων και ειδών ένδυσης θα μπορούσε να διαθέτει εγκαταστάσεις σε κάθε κράτος μέλος. Σε αυτές τις περιπτώσεις είναι πολύ πιθανό ότι κάθε μια από αυτές τις εγκαταστάσεις διαθέτει έναν δικτυακό τόπο στην αντίστοιχη χώρα και κάθε μία από αυτές καθορίζει τους όρους πρόσβασης για την πώληση των προϊόντων τους σε αυτόν τον δικτυακό τόπο, συμπεριλαμβανομένης της τιμής. Κατά την ανάλυση μιας περίπτωσης, οι εθνικές αρχές θα πρέπει να προσδιορίζουν την εγκατάσταση που είναι υπεύθυνη για την εν λόγω πρακτική.

4.1.3. Οι καταναλωτές ως αποδέκτες υπηρεσιών

Ο ορισμός του αποδέκτη που παρατίθεται στο άρθρο 4 παράγραφος 3 της οδηγίας για τις υπηρεσίες αναφέρεται σε κάθε φυσικό πρόσωπο που έχει την ιθαγένεια κράτους μέλους ή που επωφελείται από δικαιώματα που του παρέχονται από πράξεις της ΕΕ ή κάθε νομικό πρόσωπο, κατά το άρθρο 54 της ΣΛΕΕ, εγκατεστημένο σε κράτος μέλος, τα οποία χρησιμοποιούν ή επιθυμούν να χρησιμοποιήσουν μια υπηρεσία για επαγγελματικούς ή άλλους σκοπούς.

Παρά το γεγονός ότι το άρθρο 20 παράγραφος 2 της οδηγίας για τις υπηρεσίες εφαρμόζεται στους αποδέκτες υπηρεσιών γενικά, η διατύπωση της αιτιολογικής σκέψης 95 και η αναφορά στους γενικούς όρους που τίθενται στη διάθεση του κοινού φαίνεται να υποδηλώνει ότι σκοπός της διάταξης είναι να προστατευθούν ειδικά οι καταναλωτές.¹²

4.1.4. Τι είναι οι «γενικοί όροι που τίθενται στη διάθεση του κοινού»;

Το άρθρο 20 παράγραφος 2 της οδηγίας για τις υπηρεσίες εφαρμόζεται μόνο σε «γενικούς όρους πρόσβασης σε υπηρεσία που τίθενται στη διάθεση του κοινού» και όχι σε όρους πρόσβασης που αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης σε ατομική βάση με έναν αποδέκτη υπηρεσιών.

Δεν υπάρχει ορισμός σε επίπεδο ΕΕ για τους «γενικούς όρους πρόσβασης που τίθενται στη διάθεση του κοινού». Ως γενικοί όροι πρόσβασης, αυτοί καθαυτοί, μπορούν να νοούνται όλοι οι όροι και οι προϋποθέσεις και όλες οι άλλες πληροφορίες που καθίστανται διαθέσιμες από τον πάροχο υπηρεσιών με διάφορα μέσα όπως οι πληροφορίες που δημοσιεύονται σε διαφημίσεις, σε δικτυακούς τόπους, ή σε (προ) συμβατικά έγγραφα τεκμηρίωσης και οι οποίες εκλαμβάνεται ότι εφαρμόζονται σε περίπτωση έλλειψης συμφωνίας περί του αντιθέτου η οποία συνάπτεται άμεσα με τον αποδέκτη των υπηρεσιών. Ως γενικοί όροι πρόσβασης σε υπηρεσία θα μπορούσαν επίσης να νοούνται οι πρακτικές που εφαρμόζονται γενικά χωρίς να καθορίζονται σε δημοσιευμένες πληροφορίες ή έγγραφα τεκμηρίωσης που διατίθενται από τον πάροχο, όπως οι πληροφορίες που παρέχονται μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων ή επιστολών προς τους αποδέκτες των υπηρεσιών ως απάντηση σε αιτήματα για πληροφορίες.

¹² Σύμφωνα με την οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011 («οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών»), ο ορισμός του καταναλωτή καλύπτει φυσικά πρόσωπα που ενεργούν για σκοπούς που δεν εμπίπτουν στο πλαίσιο της εμπορικής, επιχειρηματικής, βιοτεχνικής ή επαγγελματικής τους δραστηριότητας.

Οι όροι που αποτελούν αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης και οι οποίοι ενδεχομένως διέπουν τις εμπορικές σχέσεις μεταξύ δύο ή περισσότερων επιχειρήσεων δεν αποτελούν μέρος των «γενικών όρων πρόσβασης που τίθενται στη διάθεση του κοινού». Οι εξατομικευμένοι όροι που ήταν αντικείμενο διαπραγμάτευσης με συγκεκριμένο αποδέκτη υπηρεσιών βασίζονται συνήθως στα ειδικά χαρακτηριστικά του εν λόγω αποδέκτη, συμπεριλαμβανομένων χαρακτηριστικών όπως το ιστορικό των εμπορικών σχέσεων με τον πάροχο υπηρεσιών, η ικανότητά του να πληρώνει, ή οι ειδικές απαιτήσεις του, και δεν καλύπτονται από το άρθρο 20 παράγραφος 2 της οδηγίας για τις υπηρεσίες. Για παράδειγμα, οι ευνοϊκές εκπτώσεις που χορηγούνται από χονδρέμπορο σε πελάτη του ενόψει των ποσοτήτων που αγοράζει ο συγκεκριμένος πελάτης από τον έμπορο δεν λογίζεται ότι συγκαταλέγονται στους «γενικούς όρους πρόσβασης που τίθενται στη διάθεση του κοινού» και, επομένως, δεν θεωρούνται καν «διαφορετική μεταχείριση» που καλύπτεται από το άρθρο 20 παράγραφος 2 της οδηγίας για τις υπηρεσίες.

4.1.5. *Ιθαγένεια και τόπος κατοικίας ως συντελεστές διαφοροποίησης*

Δυνάμει των συνθηκών, οι διακρίσεις λόγω ιθαγένειας ήταν πάντοτε απαγορευμένες σε ολόκληρη την ΕΕ.¹³ Επιπλέον, πολλά κράτη μέλη είχαν μακροχρόνιες διατάξεις που απαγορεύουν τις διακρίσεις για λόγους ιθαγένειας, οι οποίες απορρέουν από υποχρεώσεις που έχουν αναληφθεί σε διεθνές επίπεδο ή από τις θεμελιώδεις αρχές της συνταγματικής τάξης τους. Οι διακρίσεις βάσει του τόπου διαμονής έχει συχνά θεωρηθεί από το Δικαστήριο, υπό ορισμένες προϋποθέσεις, ότι συνιστούν έμμεσες διακρίσεις λόγω ιθαγένειας.¹⁴ Ωστόσο, το άρθρο 20 παράγραφος 2 της οδηγίας για τις υπηρεσίες θεσπίζει τη ρητή απαγόρευση των διακρίσεων λόγω της διαμονής στο έδαφος άλλου κράτους μέλους.¹⁵

Οι διαφορές στη μεταχείριση συχνά δεν επιβάλλονται άμεσα βάσει της ιθαγένειας ή του τόπου διαμονής, αλλά μάλλον βάσει έμμεσων παραγόντων που μπορούν τελικά να εξομοιώνονται με την ιθαγένεια ή τον τόπο διαμονής, όπως η χώρα έκδοσης της άδειας οδήγησης, η χώρα έκδοσης πιστωτικών καρτών, ο τόπος παράδοσης του προϊόντος, η χώρα καταγωγής συγκεκριμένων διευθύνσεων IP, η έλλειψη πιστωτικού ιστορικού σε συγκεκριμένο κράτος μέλος, η έλλειψη καταχώρισης στο μητρώο του πληθυσμού, κλπ.

4.1.6. *Τι είναι οι «διαφορές όσον αφορά τις προϋποθέσεις πρόσβασης»;*

Οι διαφορετικές προϋποθέσεις πρόσβασης μπορεί να αφορούν διάφορες πτυχές της προσφοράς ή της παροχής της υπηρεσίας. Αυτές καθαυτές, δεν συνιστούν διακρίσεις. Η πρώτη πιθανή διαφορά αφορά την απόκτηση πρόσβασης στην ίδια την υπηρεσία: η άρνηση παροχής υπηρεσίας σε έναν καταναλωτή που διαμένει σε κάποιο άλλο κράτος μέλος είναι η σαφέστερη περίπτωση διαφοράς στη μεταχείριση λόγω τόπου κατοικίας. Το ερώτημα κατά πόσον είναι δικαιολογημένη ή όχι θα πρέπει να αξιολογείται κατά περίπτωση.

Για παράδειγμα, ορισμένοι πάροχοι υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των παρόχων υπηρεσιών ηλεκτρονικής τηλεφόρτωσης προγραμμάτων, δεν προσφέρουν τις υπηρεσίες τους σε ορισμένα εδάφη, για διάφορους λόγους, οι οποίοι μπορεί να είναι δικαιολογημένοι ή όχι. Οι καταναλωτές συχνά βρίσκονται αντιμέτωποι με ρήτρες στους όρους και τις προϋποθέσεις

¹³ Βλέπε πρώην άρθρο 12 της συνθήκης ΕΚ και νυν άρθρο 18 της ΣΛΕΕ.

¹⁴ Αποφάσεις του Δικαστηρίου στις υποθέσεις C-350/96 *Clean Car*, και C-279/93 *Finanzamt Köln-Altstadt κατά Schumacker* [1995] ECR I-225.

¹⁵ Τα κράτη μέλη είναι κατ' αρχήν ελεύθερα να επεκτείνουν την υποχρέωση αποφυγής διακρίσεων σε αδικαιολόγητες διαφορές λόγω του τόπου διαμονής σε διαφορετικά μέρη του εδάφους ενός κράτους μέλους (περιφέρειες, πόλεις).

που αναφέρουν ότι η υπηρεσία που σκοπεύουν να αποκτήσουν είναι διαθέσιμη μόνο σε ένα συγκεκριμένο κράτος μέλος. Οι αποδέκτες καλούνται συχνά να συμφωνήσουν ότι δεν θα χρησιμοποιούν ούτε θα επιχειρήσουν να χρησιμοποιήσουν την υπηρεσία αυτή από έξω από τον συγκεκριμένο τόπο.

Μια δεύτερη κατηγορία πιθανής διαφορετικής μεταχείρισης μπορεί να αφορά, για παράδειγμα, τον καθορισμό διαφορετικής τιμής για την υπηρεσία ή την προσφορά διαφορετικών όρων και προϋποθέσεων όπως διαφορετικές επιλογές παράδοσης ή πληρωμής για τους καταναλωτές που κατοικούν σε άλλα κράτη μέλη.

4.2. Η ανάγκη διεξαγωγής ανάλυσης κατά περίπτωση

4.2.1. Εντοπισμός των διακρίσεων

Όπως αναφέρεται παραπάνω, απαιτείται κατά περίπτωση ανάλυση σε όλες τις περιπτώσεις προκειμένου να διαπιστωθεί αν εφαρμόζεται διαφορετική μεταχείριση στους αποδέκτες και κατά πόσον αυτή η μεταχείριση δικαιολογείται από αντικειμενικούς λόγους.

Σύμφωνα με τη νομολογία του Δικαστηρίου, ο εντοπισμός των διακρίσεων απαιτεί: διαφορά στη μεταχείριση και παρουσία παρόμοιων καταστάσεων στους αποδέκτες στους οποίους εφαρμόζεται η διαφορά. Οι διαφορές δεν ισοδυναμούν με διακρίσεις εφόσον, και στον βαθμό που, αντικατοπτρίζουν σχετικές και αντικειμενικές διαφορές στην κατάσταση των αποδεκτών. Στο πλαίσιο αυτό, μπορεί να γίνει σειρά προκαταρκτικών προβληματισμών σχετικά με την κατάσταση των αποδεκτών υπηρεσιών, με αποτέλεσμα αυτό να μπορέσει να βοηθήσει τις αρμόδιες αρχές να αξιολογούν καλύτερα κατά πόσον μια αντικειμενική αιτία μπορεί να δικαιολογήσει τη διαφορετική μεταχείριση στη συγκεκριμένη περίπτωση.

4.2.1.1. Διαφορετική μεταχείριση με βάση την ιθαγένεια

Θα ήταν εξαιρετικά δύσκολο να βρεθούν αντικειμενικοί λόγοι για να δικαιολογηθούν οι διαφορές όσον αφορά την πρόσβαση σε υπηρεσία στην Ευρωπαϊκή Ένωση **με βάση την ιθαγένεια**. Για παράδειγμα, οι διαφημιστικές εκστρατείες στις οποίες η ευνοϊκή πρόσβαση σε υπηρεσίες όπως οι συνδρομές κινητής τηλεφωνίας ή τα προγράμματα πιστότητας πελατών σε σουπερμάρκετ εξαρτώνται από την προσκόμιση, εκ μέρους του καταναλωτή, αποδεικτικών στοιχείων ιθαγένειας του κράτους μέλους στο οποίο παρέχεται η υπηρεσία δεν φαίνεται να είναι αποδεκτή δυνάμει του άρθρου 20 παράγραφος 2 της οδηγίας για τις υπηρεσίες.

4.2.1.2. Διαφορετική μεταχείριση λόγω τόπου κατοικίας όταν ο αποδέκτης μετακινείται για να αποκτήσει την υπηρεσία

Οι διαφορές με βάση **τον τόπο κατοικίας του αποδέκτη** χρειάζονται διεξοδική ανάλυση. Οι διαφορές αυτές δεν αποτελούν διακρίσεις εφόσον, και στον βαθμό που, αντικατοπτρίζουν σχετικές και αντικειμενικές διαφορές στην κατάσταση των παραληπτών.

Σε ένα πλαίσιο στο οποίο **ο αποδέκτης μεταβαίνει στο έδαφος άλλου κράτους μέλους** (για παράδειγμα, ως τουρίστας ή ως φοιτητής), ο αποδέκτης θέτει τον εαυτό του σε κατάσταση πολύ παρόμοια, αν όχι ταυτόσημη, με εκείνη των αποδεκτών που διαμένουν στο κράτος μέλος όπου παρέχεται η υπηρεσία. Στο βαθμό που η υπηρεσία θα παρασχεθεί στο έδαφος του κράτους μέλους του παρόχου, δεν φαίνεται να συντρέχουν σχετικοί αντικειμενικοί λόγοι που συνδέονται με το κανονιστικό πλαίσιο ή τις συνθήκες της αγοράς που επικρατούν στη χώρα όπου κατοικεί ο αποδέκτης οι οποίοι θα δικαιολογούσαν τη διαφορετική μεταχείριση.

Για παράδειγμα, οι πολίτες που διαμένουν σε ένα κράτος μέλος, αλλά περνούν μεγάλο χρονικό διάστημα στο έδαφος άλλου κράτους μέλους μπορεί να επιθυμούν να επωφεληθούν από ευνοϊκούς όρους για συνδρομή κινητού τηλεφώνου οι προσφέρονται από φορείς εγκατεστημένους στο άλλο κράτος μέλος. Φαίνεται ότι ενίοτε αυτοί οι ευνοϊκοί όροι εξαρτώνται από την απόδειξη διαμονής στο κράτος μέλος στο οποίο είναι εγκατεστημένη η επιχείρηση κινητής τηλεφωνίας. Ομοίως, οι φοιτητές που προτίθενται να μεταβούν σε άλλα κράτη μέλη φαίνεται να αντιμετωπίζουν δυσκολίες όσον αφορά την προσφυγή στις υπηρεσίες κτηματομεσιτικών γραφείων για να βρουν κατάλληλη στέγη στο κράτος μέλος στο οποίο θα

σπουδάσουν. Φαίνεται ότι σε ορισμένες περιπτώσεις η παροχή των υπηρεσιών αυτών εξαρτάται από τη διαμονή στο έδαφος του κράτους μέλους στο οποίο παρέχεται η υπηρεσία. Εφόσον οι πελάτες κινητών επικοινωνιών ή οι φοιτητές είναι σε θέση να προσκομίσουν αποδεικτικά στοιχεία της απαιτούμενης εγγύησης για την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών, θα πρέπει να μην υφίστανται διακρίσεις λόγω της μόνιμης διαμονής σε άλλο κράτος μέλος. Καταρχήν, οι πάροχοι υπηρεσιών δεν θα πρέπει να αρνούνται την πρόσβαση στους εν λόγω δικαιούχους αποκλειστικά με βάση το γεγονός ότι δεν είναι μόνιμως εγκατεστημένοι στο εθνικό έδαφος. Δεν μπορεί να αποκλειστεί το γεγονός ότι θα μπορούσαν να εφαρμοσθούν διαφορετικοί όροι σε ορισμένες περιπτώσεις, όταν το μέτρο αυτό δικαιολογείται από αντικειμενικά κριτήρια, όπως π.χ. η υποχρέωση προσκόμισης απόδειξης εγγύησης για να εξασφαλιστεί η πληρωμή των υπηρεσιών, σε περιπτώσεις όπου η διαμονή σε άλλο κράτος μέλος θα προκαλούσε αυξημένο κίνδυνο ή κόστος είσπραξης των οφειλών.

4.2.1.3. Διαφορετική μεταχείριση λόγω τόπου διαμονής όταν ο πάροχος υπηρεσιών μετακινείται για την παροχή της υπηρεσίας

Σε ένα πλαίσιο στο οποίο ο πάροχος πρέπει να μεταβεί στον τόπο κατοικίας του αποδέκτη προκειμένου να παρασχεθεί η υπηρεσία, καθίσταται προφανές ότι η κατάσταση του αποδέκτη δεν είναι συγκρίσιμη με εκείνη των αποδεκτών που κατοικούν στο κράτος μέλος εγκατάστασης του παρόχου υπηρεσιών. Οι αντικειμενικοί λόγοι που συνδέονται με το εφαρμοστέο κανονιστικό πλαίσιο για την παροχή υπηρεσιών σε άλλο κράτος μέλος ή τις συνθήκες της αγοράς που επικρατούν εκεί (όπως οι δαπάνες για την παροχή υπηρεσιών στο εν λόγω έδαφος ή η υψηλότερη ή χαμηλότερη ζήτηση ή τιμολόγηση από τους ανταγωνιστές στην αγορά αυτή) καθίστανται σημαντικοί. Έτσι, για παράδειγμα, το πρόσθετο κόστος λόγω του γεγονότος ότι ο πάροχος μεταβαίνει στο έδαφος του αποδέκτη για την παροχή των υπηρεσιών κανονικά βαρύνει τον αποδέκτη ο οποίος επιθυμεί να λάβει την υπηρεσία. Αυτό το πρόσθετο κόστος μπορεί να οφείλεται, μεταξύ άλλων, στο γεγονός ότι ο πάροχος δεν διαθέτει υποδομή αποθήκευσης υπό ευνοϊκές συνθήκες, στο ότι ο πάροχος υποχρεούται να τηρήσει διαδικασίες που συνδέονται με την παροχή υπηρεσιών σε άλλο έδαφος (όπως η απόσπαση εργαζομένων ή η ανάγκη κοινοποίησης) ή στην απώλεια εσόδων στην περιοχή όπου αυτός παρέχει συνήθως υπηρεσίες επειδή αναποκρίθηκε σε αίτημα παροχής υπηρεσιών σε άλλο έδαφος.

Για παράδειγμα, εάν κληθεί να παράσχει υπηρεσίες στην επικράτεια άλλου κράτους μέλους, ο διευθυντής μιας μικρής ξυλουργικής εταιρείας θα μπορούσε να λάβει υπόψη το γεγονός ότι το κόστος μετακίνησης των επαγγελματιών του σε άλλο κράτος μέλος για την παροχή μιας μοναδικής υπηρεσίας μπορεί να υπερβαίνει τα αναμενόμενα οφέλη από την εν λόγω παροχή υπηρεσιών και ίσως δεν καλύπτει καν τις απώλειες εισοδήματος που απορρέουν από την αδυναμία του να εξυπηρετήσει τους τακτικούς πελάτες στο έδαφός του κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου. Παρόλο που οι επιχειρήσεις ενθαρρύνονται να «σκέπτονται ευρωπαϊκά» και να κάνουν χρήση των δυνατοτήτων που μπορεί να τους προσφέρει η εσωτερική αγορά, η διάταξη για την αποφυγή διακρίσεων δεν επιβάλλει στις εταιρείες γενική υποχρέωση να παρέχουν τις υπηρεσίες τους, σε περιπτώσεις στις οποίες η παροχή υπηρεσιών συνεπάγεται τη μετακίνησή τους στο έδαφος κρατών μελών που δεν ανήκουν στην περιοχή στην οποία έχουν αποφασίσει ελεύθερα να εστιάσουν τις δραστηριότητές τους.

4.2.1.4. Διαφορετική μεταχείριση λόγω τόπου διαμονής στις συναλλαγές μέσω διαδικτύου

Σε περιπτώσεις στις οποίες **ούτε ο πάροχος ούτε ο αποδέκτης μετακινούνται σε άλλο έδαφος**, η ανάλυση γίνεται πιο πολύπλοκη. Αυτό ισχύει ιδίως σε διαδικτυακό περιβάλλον. Οι

αποδέκτες υπηρεσιών δεν αναμένουν να έλθουν αντιμέτωποι με γεωγραφικά σύνορα στον επιγραμμικό κόσμο. Το διαδίκτυο έχει αυξήσει σε μεγάλο βαθμό τη διαθεσιμότητα και τη διαφάνεια των προσφορών υπηρεσιών, με ιστότοπους επιγραμμικής σύγκρισης, εργαλεία εξοικονόμησης χρημάτων και συνδρομητικούς εκπαιδευτικούς ιστότοπους που εξασφαλίζουν στους καταναλωτές πολύ μεγαλύτερη επίγνωση των διαφόρων διαθέσιμων προσφορών. Η διαφορετική μεταχείριση καθίσταται πολύ πιο προφανής στον επιγραμμικό κόσμο και υπονομεύει την εμπιστοσύνη των πολιτών στην εσωτερική αγορά.

Κατά την προσπάθειά τους να πραγματοποιούν αγορές μέσω διαδικτύου, οι πελάτες, μερικές φορές, μαθαίνουν μόνο στο τέλος της διαδικασίας παραγγελίας ότι το επιθυμητό προϊόν ή υπηρεσία δεν μπορεί να παραδοθεί στο έδαφός τους. Οι πελάτες επίσης μερικές φορές διαπιστώνουν αιφνίδια αύξηση της τιμής που αναγραφόταν στη διαφήμιση, τη στιγμή κατά την οποία δηλώνουν τη χώρα κατοικίας ή τον τόπο παροχής της υπηρεσίας. Εάν οι περιορισμοί σχετικά με την παράδοση ή η υψηλότερη τιμή δεν είναι δυνατόν να δικαιολογηθούν δεόντως από αντικειμενικούς λόγους, οι πελάτες δεν πρέπει να υπόκεινται σε διακρίσεις κατά τον τρόπο αυτό λόγω του τόπου κατοικίας τους.

Όπως και στον μη διαδικτυακό κόσμο, η υποχρέωση της αποφυγής διακρίσεων δεν εμποδίζει τους παρόχους υπηρεσιών να εστιάζουν ενεργά τη διαφήμισή τους μόνο σε ορισμένα εδάφη ή να διεξάγουν εκστρατείες που απευθύνονται σε επιλεγμένους αποδέκτες. Οι επιχειρήσεις είναι ελεύθερες να καθορίζουν το γεωγραφικό πεδίο στο οποίο στοχεύουν τις δραστηριότητές τους εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ακόμη και αν πωλούν μέσω διαδικτύου. Παρά την άρση των εμποδίων για την παροχή υπηρεσιών που έχει εξασφαλίσει η ενιαία αγορά, ιδίως με την εφαρμογή της οδηγίας για τις υπηρεσίες, οι επιχειρήσεις, για διάφορους λόγους, μπορούν ακόμη να αποφασίζουν να εστιάζουν την προσφορά τους μόνο στην τοπική αγορά ή σε όμορες αγορές.¹⁶

Οι αποδέκτες αντιμετωπίζουν ποικίλες καταστάσεις όταν μεταβαίνουν σε απευθείας σύνδεση. Σε ορισμένες περιπτώσεις, οι αποδέκτες δεν μπορούν να λάβουν πληροφορίες σχετικά με τους όρους πρόσβασης που εφαρμόζονται σε μια υπηρεσία για τους αποδέκτες που κατοικούν σε άλλα κράτη μέλη. Σε άλλες περιπτώσεις, οι καταναλωτές μπορούν να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τους όρους πρόσβασης που εφαρμόζονται έναντι των αποδεκτών που κατοικούν σε άλλα κράτη μέλη, αλλά δεν μπορούν να αποκτούν τις υπηρεσίες αυτές υπό τους ίδιους όρους, επειδή επιβάλλονται περιορισμοί σχετικά με την παράδοση. Τέλος, σε άλλες περιπτώσεις, οι παραλήπτες είναι επίσης δυνατό να μπορούν — εάν το επιζητήσουν ενεργά — να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες για τους όρους που ισχύουν για τους δικαιούχους που κατοικούν σε άλλα κράτη μέλη και να επωφεληθούν από τους εν λόγω όρους.

Οι εθνικές αρχές θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τον τρόπο με τον οποίο εφαρμόζεται η διαφοροποίηση κατά τη διενέργεια της αξιολόγησης της αντικειμενικότητας των λόγων που προβάλλουν οι πάροχοι υπηρεσιών για να δικαιολογούν τη διαφορετική μεταχείριση. Οι τεχνικές που επιτρέπουν στους παρόχους υπηρεσιών να εντοπίζουν τον τόπο εγκατάστασης του αποδέκτη και, με τον τρόπο αυτό, να κατευθύνουν τον καταναλωτή στην προσφορά που είναι προσαρμοσμένη στο έδαφος όπου κατοικεί, δεν αποτελούν αυτές καθαυτές ενδείξεις διακρίσεων. Ωστόσο, στις περιπτώσεις που οι πάροχοι υπηρεσιών στοχεύουν τις δραστηριότητές τους σε πολλά κράτη μέλη και οι αποδέκτες σε καθεμία από τις χώρες αυτές

¹⁶ Σύμφωνα με το έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής «Προσφέροντας στους καταναλωτές τα οφέλη του ηλεκτρονικού εμπορίου» που δημοσιεύθηκε στις 12 Ιανουαρίου 2012, το 2010, σχεδόν τρεις στους τέσσερις (το 74%) των εμπορών λιανικής πώλησης της ΕΕ δεν στόχευσαν εσωεργά τις πωλήσεις τους διασυνοριακά σε άλλες χώρες της ΕΕ.

είναι εντελώς αποκλεισμένοι από την πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τους όρους πρόσβασης που προσφέρονται στους αποδέκτες που κατοικούν σε άλλα κράτη μέλη, αυτό θα μπορούσε να αποτελεί ένδειξη για το ότι εφαρμόζεται διαφορετική μεταχείριση. Σε τέτοιες περιπτώσεις, οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να αξιολογούν κατά πόσον μια τέτοια διαφορετική μεταχείριση δικαιολογείται αντικειμενικά.

Τεχνικά μέσα διαφορετικής μεταχείρισης στο διαδίκτυο

Η διαφορετική μεταχείριση γίνεται ορατή στον καταναλωτή μέσω των επιγραμμικών συναλλαγών. Το διαδίκτυο είναι ένα ισχυρό εργαλείο που επιτρέπει στις επιχειρήσεις να προσεγγίζουν μεγαλύτερο αριθμό και μεγαλύτερη ποικιλία πελατών σε σχέση με τους πελάτες που προσεγγίζονται μόνο με τη χρήση πιο παραδοσιακών μεθόδων πώλησης. Ωστόσο, συχνά, οι πάροχοι υπηρεσιών χρησιμοποιούν διάφορες τεχνικές, μερικές φορές σε συνδυασμό μεταξύ τους, ώστε να οριοθετούν καλύτερα τον τομέα στον οποίο απευθύνονται οι προσφορές τους στο διαδίκτυο. Παραδείγματα των τεχνικών αυτών είναι η χρησιμοποίηση διαφημιστικών πινακίδων για συγκεκριμένο έδαφος που τοποθετούνται σε διαδικτυακούς τόπους τρίτων, η πληρωμή για μέσα βελτιστοποίησης των μηχανών αναζήτησης προκειμένου να τους βρίσκουν οι καταναλωτές από ορισμένες περιοχές ή η επένδυση σε επιγραμμικές διαφημίσεις που εμφανίζονται στους χρήστες μιας συγκεκριμένης περιοχής.

Όταν οι πάροχοι υπηρεσιών στοχεύουν τις προσφορές τους σε πολλά κράτη μέλη, ορισμένες τεχνικές τους επιτρέπουν να προσαρμόζουν τη διαφήμισή τους σε κάθε ένα από τα εν λόγω εδάφη. Είναι σημαντικό να υπογραμμιστεί ότι ορισμένες από αυτές τις τεχνικές που χρησιμοποιούνται για τον προσδιορισμό του τόπου κατοικίας του αποδέκτη της υπηρεσίας δεν συνιστούν πάντα διακρίσεις όσον αφορά τους όρους πρόσβασης στην υπηρεσία.

Παραδείγματα των τεχνικών αυτών είναι τα **εργαλεία αυτόματου εντοπισμού της γεωγραφικής θέσης**, τα οποία προσδιορίζουν τον τόπο στον οποίο βρίσκεται ο υπολογιστής ή η συσκευή που χρησιμοποιεί ο πελάτης για την πρόσβαση στην υπηρεσία σε απευθείας σύνδεση. Ένας κοινός τρόπος εντοπισμού της γεωγραφικής θέσης του αποδέκτη είναι η αναζήτηση της διεύθυνσης IP χρησιμοποιώντας τη βάση δεδομένων WHOIS.¹⁷ Το αποτέλεσμα της τεχνικής αυτής μπορεί να ποικίλλει: μερικές φορές οι αποδέκτες αποκλείονται τεχνικά από την πρόσβαση σε τομείς που απευθύνονται σε άλλα κράτη μέλη. Μερικές φορές οι αποδέκτες μεταφέρονται αυτόματα σε ονόματα τομέα άλλων κρατών μελών, αλλά μπορούν να παρακάμψουν την μεταγωγή με χειροκίνητο τρόπο.

Οι υπηρεσίες εντοπισμού της γεωγραφικής θέσης μπορούν επίσης να χρησιμοποιούνται με άλλους τρόπους, π.χ. με την αυτόματη επιλογή της χώρας διαμονής από κατάλογο σε αναπτυσσόμενο μενού, με βάση τη διεύθυνση IP.

Ένα άλλο παράδειγμα είναι οι **ειδικοί ιστότοποι για κάθε χώρα** που προσαρμόζουν τη γλώσσα τους και τον σχεδιασμό τους στις διάφορες ομάδες στόχους και μπορούν να διαθέτουν ή όχι διαφορετικούς όρους και προϋποθέσεις. Όταν μια εταιρεία έχει θυγατρικές ή υποκαταστήματα σε διάφορα κράτη μέλη, κάθε μία από αυτές τις θυγατρικές ή τα υποκαταστήματα μπορούν να διαχειρίζονται ξεχωριστά τους ειδικούς ιστοτόπους, παρέχοντας τις υπηρεσίες για παραγγελίες που δίνονται στους αντίστοιχους ιστοτόπους κάθε χώρας.

¹⁷ Το WHOIS είναι ένα πρωτόκολλο ερωτήσεων και απαντήσεων που χρησιμοποιείται ευρέως για την αναζήτηση σε βάσεις δεδομένων που αποθηκεύουν τους καταχωρισμένους χρήστες ή τους δικαιούχους των πόρων στο διαδίκτυο, όπως π.χ. ένα όνομα τομέα, μία διεύθυνση IP, ή ένα αυτόνομο σύστημα.

Η πρόσβαση σε έναν ειδικό ιστότοπο για μια χώρα δεν σημαίνει αυτομάτως ότι οι χρήστες θεωρούνται κάτοικοι της χώρας αυτής και ότι είναι δυνατόν να αποκτήσουν πρόσβαση στις τιμές και τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρονται στον εν λόγω ιστότοπο. Οι αποδέκτες μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση σε πληροφορίες, αλλά αργότερα, μέσω της χρήσης τεχνικών αυτοπροσδιορισμού, να στερηθούν τη δυνατότητα να αγοράσουν υπηρεσίες, για παράδειγμα κατά την εισαγωγή στοιχείων πιστωτικής κάρτας ή της διεύθυνσης παράδοσης.

Ο **Αυτοπροσδιορισμός** περιλαμβάνει το να ερωτώνται οι πελάτες για τον τόπο διαμονής τους μέσω του μενού στην αρχική σελίδα. Ο αυτοπροσδιορισμός μπορεί επίσης να γίνεται μέσω ερωτήσεων που τίθενται κατά την εγγραφή τους για το άνοιγμα λογαριασμού (που είναι αναγκαίος για να γίνουν οι περισσότερες επιγραμμικές συναλλαγές) ή κατά την ολοκλήρωση της αγοράς, η οποία στις περισσότερες περιπτώσεις περιλαμβάνει την παρακτική να ζητείται από τον πελάτη ο προσδιορισμός του τόπου κατοικίας του.

5. ΜΕΡΙΚΑ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ: ΕΙΣ ΒΑΘΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Η παροχή μιας υπηρεσίας υπό διαφορετικές συνθήκες δεν επιτρέπεται εάν δεν υπάρχει άμεση αιτιολόγηση βάσει αντικειμενικών κριτηρίων. Η αιτιολογική σκέψη 95 της οδηγίας για τις υπηρεσίες απαριθμεί ορισμένα παραδείγματα αντικειμενικών κριτηρίων που μπορούν να επικαλούνται οι πάροχοι υπηρεσιών για να δικαιολογούν τη διαφορετική μεταχείριση. Αναφέρεται σε πρόσθετο κόστος λόγω απόστασης ή τα τεχνικά χαρακτηριστικά της παρεχόμενης υπηρεσίας ή τις διαφορετικές συνθήκες της αγοράς, όπως υψηλότερη ή χαμηλότερη ζήτηση που επηρεάζεται εποχικά, διαφορετικές περίοδοι διακοπών στα κράτη μέλη, διαφορετική τιμολόγηση ανταγωνιστών, ή τους συμπληρωματικούς κινδύνους λόγω διαφορετικών κανονιστικών ρυθμίσεων από εκείνες του κράτους μέλους εγκατάστασης και την ανυπαρξία των απαιτούμενων δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας σε συγκεκριμένο έδαφος. Η μελέτη Matrix που δημοσιεύθηκε το Νοέμβριο του 2009 εντόπισε κινητήριους μοχλούς που ωθούν σε διαφοροποίηση σε τρεις κατηγορίες: Νομοθετικοί/κανονιστικοί κινητήριοι μοχλοί, συμπεριλαμβανομένης της φορολογίας και του κόστους συμμόρφωσης, του κόστους πληροφόρησης και της ανασφάλειας δικαίου· κινητήριοι μοχλοί σχετικοί με την προσφορά, συμπεριλαμβανομένου του κόστους των πωλήσεων, και χαρακτηριστικά που αφορούν την εταιρεία, όπως είναι η εταιρική δομή· επίσης, κινητήριοι μοχλοί που συνδέονται με τη ζήτηση, συμπεριλαμβανομένης της φύσης του ανταγωνισμού, της προθυμίας πληρωμής των διαφορετικών ομάδων πελατών, και της εποχικότητας.¹⁸

Το έργο των αρμόδιων αρχών θα είναι να προβεί σε **ανάλυση κατά περίπτωση** για να προσδιοριστεί κατά πόσον συντρέχουν κάποιοι από τους λόγους που αναφέρονται ανωτέρω για την υπό εξέταση παροχή υπηρεσιών στην οποία εφαρμόζεται διαφορετική μεταχείριση.

Με τα παρακάτω παραδείγματα επιδιώκεται να δοθούν ορισμένες γενικές ενδείξεις στις αρμόδιες αρχές σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο θα μπορούσε να διεξαχθεί η αξιολόγηση του κατά πόσον συντρέχουν οι εν λόγω αντικειμενικοί λόγοι σε κάθε μεμονωμένη περίπτωση ή όχι.¹⁹

Παράδειγμα 1: Άρνηση εφοδιασμού λόγω της έλλειψης επιλογών όσον αφορά την παράδοση

Οι καταναλωτές που κατοικούν σε νησιά μερικές φορές αντιμετωπίζουν άρνηση εφοδιασμού, όταν επιδιώκουν να αγοράσουν αγαθά από έναν πάροχο σε άλλο κράτος μέλος, λόγω δυσκολιών στην παράδοση. Κατ' αρχήν, οι καταναλωτές θα πρέπει να έχουν πρόσβαση στην παράδοση αγαθών στο βαθμό που στην Ευρωπαϊκή Ένωση υπάρχουν επιλογές όσον αφορά την παράδοση. Οι συμπληρωματικές επιβαρύνσεις για την παράδοση και τις μεταφορικές δαπάνες μπορούν να βοηθήσουν τις επιχειρήσεις να ανακτήσουν το επιπλέον κόστος με το οποίο επιβαρύνονται οι εν λόγω υπηρεσίες.

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

¹⁹ Τα παραδείγματα που παρατίθενται στην παρούσα ενότητα εμπνέονται από πραγματικές περιπτώσεις για τις οποίες έχει ενημερωθεί η Επιτροπή πλην όμως δεν αντνακλούν κατ' ανάγκην τις υφιστάμενες πρακτικές στους εν λόγω τομείς.

Η απουσία εναλλακτικών λύσεων για την παράδοση μπορεί σπάνια να προβάλλεται από τον πάροχο υπηρεσιών ως δικαιολογία για την άρνηση προμήθειας σε ένα συγκεκριμένο κράτος μέλος. Για τη μεταφορά δεμάτων βάρους έως 20 κιλών, η οδηγία σχετικά με τις ταχυδρομικές υπηρεσίες επιβάλλει στα κράτη μέλη την υποχρέωση να εξασφαλίζουν την παροχή καθολικών ταχυδρομικών υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των διασυνοριακών.²⁰ Η υποχρέωση αυτή σημαίνει ότι θα πρέπει να υφίσταται μία τουλάχιστον επιλογή παράδοσης σε διασυνοριακό πλαίσιο σε όλα τα κράτη μέλη.²¹

Παρόλο που πρέπει να υφίστανται διαθέσιμες υπηρεσίες παράδοσης σε διασυνοριακό επίπεδο, το κόστος της υπηρεσίας παράδοσης (είτε πρόκειται για υπηρεσία παράδοσης δεμάτων είτε για άλλες εναλλακτικές μεθόδους) που επιλέχθηκε για την παροχή υπηρεσιών σε άλλο κράτος μέλος μπορεί να διαφέρει αισθητά από το κόστος που εφαρμόζεται στις παραδόσεις στο κράτος μέλος εγκατάστασης, γεγονός που οδηγεί στην προσφορά διαφορετικών όρων πρόσβασης στους αποδέκτες που κατοικούν σε άλλα εδάφη.²²

Η διαφορά στο κόστος παράδοσης ή στις εκτιμήσεις των δαπανών επιστροφής που βαρύνουν τους καταναλωτές μπορεί να φαίνεται αρχικά ως διάκριση. Ωστόσο, οι πάροχοι υπηρεσιών είναι υποχρεωμένοι να προσδιορίζουν τις επιπρόσθετες επιβαρύνσεις αποστολής, παράδοσης ή ταχυδρομικών τελών στις συναλλαγές τους με τους καταναλωτές.²³ Αυτή η διαφάνεια αναμένεται ότι θα προσφέρει σαφήνεια στους αποδέκτες των υπηρεσιών όσον αφορά τους λόγους στους οποίους οφείλεται η διαφορά στους όρους πρόσβασης.

Παράδειγμα 2: Άρνησεις προμήθειας εξαιτίας συμβατικών υποχρεώσεων

Κάτοικοι ενός κράτους μέλους έχουν διαμαρτυρηθεί επειδή αντιμετώπισαν άρνηση παράδοσης παιδικών καρτοσιών που κατασκευάζονται και πωλούνται μέσω ενός αποκλειστικού διανομέα σε άλλο κράτος μέλος όπου οι τιμές είναι πολύ χαμηλότερες. Ο λόγος που επικαλέστηκε ο αποκλειστικός διανομέας στο εν λόγω κράτος μέλος ήταν ότι το έδαφος του πελάτη που επιθυμούσε να αγοράσει το παιδικό καρτοσάκι έχει παραχωρηθεί αποκλειστικά σε άλλον αποκλειστικό διανομέα και ότι ο πρώτος δεσμευόταν από συμβατικές συμφωνίες να πωλεί παιδικά καρτοσάκια μόνο σε πελάτες που κατοικούν στο δικό του έδαφος. Η ρήτρα αυτή, ωστόσο, είναι πιθανό να παραβιάζει τον νόμο περί ανταγωνισμού και, ως εκ

²⁰ Παρά την εν λόγω σαφή υποχρέωση για τα κράτη μέλη, φαίνεται ότι σε ορισμένες εξαιρετικές περιπτώσεις, εμφανίζεται το φαινόμενο άρνησης παροχής πρόσβασης από τους φορείς παροχής καθολικής υπηρεσίας υπό ειδικές περιστάσεις (π.χ. ανωτέρα βία) και/ή ειδικές γεωγραφικές συνθήκες (π.χ. απομονωμένα νησιά). Η άρνηση αυτή ενδέχεται να έχει ως αποτέλεσμα οι αποδέκτες υπηρεσιών που διαμένουν στις περιοχές αυτές να αντιμετωπίζουν δυσκολίες για την πρόσβαση σε ορισμένες υπηρεσίες.

²¹ Οι πάροχοι υπηρεσιών μπορεί, ωστόσο, να ανησυχούν ότι δεν μπορούν να επιτύχουν το κατάλληλο επίπεδο υπηρεσιών όσον αφορά την παράδοση των προϊόντων τους. Για παράδειγμα, όσον αφορά την επίδειξη του προϊόντος ή την επιστροφή προϊόντων εγκαίρως ώστε να μπορούν να πωληθούν εκ νέου, ή εάν οι πολιτικές για την επιστροφή προϊόντων είναι σχετικά δυσχερέστερες και οι πελάτες δεν μπορούν να τις χειριστούν.

²² Η διαφορά θα μπορούσε να οφείλεται στις διαφορετικές δομές κόστους των φορέων παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, στο υψηλότερο κόστος διασυνοριακής παράδοσης (π.χ. μεγαλύτερη υλικοτεχνική αλυσίδα, πρόσθετες διοικητικές δαπάνες), στο είδος των διευθετήσεων παράδοσης μεταξύ των φορέων, στα διαφορετικά επίπεδα ανταγωνισμού στις εγχώριες και τις διασυνοριακές ρυθμίσεις, ή στις ανεπαρκείς ποσότητες (όγκος αντικειμένων) που αποστέλλονται στο έδαφος άλλου κράτους μέλους, πράγμα που συνεπάγεται ότι οι πάροχοι υπηρεσιών δεν θα ήταν σε θέση να επωφεληθούν από τις προτιμησιακές τιμές για υπηρεσίες παράδοσης στα εν λόγω κράτη μέλη. Η εσωτερική διαχείριση των διαδικασιών που εφαρμόζονται στις μεταφορές προς άλλο κράτος μέλος μπορεί επίσης να είναι δαπανηρή για τον επιχειρηματία, ιδίως όταν αυτό αφορά την πώληση αγαθών χαμηλότερης αξίας.

²³ Άρθρο 6 της οδηγίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών, που αναφέρεται στην ως άνω υποσημείωση 12.

τούτου, δεν είναι πιθανό ότι μπορεί να δικαιολογήσει έναν τέτοιο περιορισμό της προσφοράς.

Όταν οι καταναλωτές επιχειρούν να αγοράσουν υπηρεσίες σε άλλο κράτος μέλος, οι διανομείς μερικές φορές τους λένε ότι η υπηρεσία δεν μπορεί να παραδοθεί σε αυτούς, επειδή ο διανομέας δεσμεύεται από συμβατικές ρυθμίσεις που τον εμποδίζουν να εξυπηρετεί περιοχές που έχουν παραχωρηθεί αποκλειστικά από τους προμηθευτές τους σε άλλους διανομείς.

Οι πάροχοι υπηρεσιών δεν μπορούν να υποχρεωθούν να παραβούν τις συμβάσεις που έχουν συνάψει εγκύρως. Ωστόσο, μπορεί να γίνεται επίκληση αυτών των συμβατικών υποχρεώσεων μεταξύ ανεξάρτητων επιχειρήσεων μόνο στο βαθμό που αυτές δεν παραβιάζουν την νομοθεσία περί ανταγωνισμού και οι επιχειρήσεις είναι υπεύθυνες να διασφαλίζουν ότι οι συμφωνίες τους και οι πρακτικές τους συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις της ενωσιακής και εθνικής νομοθεσίας περί ανταγωνισμού.

Για τις συμφωνίες που εξετάζονται στο πλαίσιο αυτό, οι κανόνες περί ανταγωνισμού που εφαρμόζονται στις κάθετες συμφωνίες φαίνεται ότι είναι οι πιο σημαντικοί.²⁴ Οι κάθετες συμφωνίες αποτελούν συμφωνίες για την πώληση και αγορά αγαθών ή υπηρεσιών που συνάπτονται μεταξύ εταιρειών οι οποίες δραστηριοποιούνται σε διαφορετικά επίπεδα της αλυσίδας παραγωγής ή διανομής, όπως συμφωνίες διανομής μεταξύ κατασκευαστών και χονδρεμπόρων ή εμπόρων λιανικής πώλησης. Για τις κάθετες συμφωνίες που δεν μπορούν να επωφεληθούν από την απαλλαγή κατά κατηγορίες, η Επιτροπή έχει εκδόσει οδηγίες σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο θα αξιολογούνται οι θετικές ή αρνητικές για τον ανταγωνισμό επιπτώσεις με την έκδοση κατευθυντηρίων γραμμών για τους κάθετους περιορισμούς, που αναθεωρήθηκαν το 2010.²⁵

Καταρχάς, για τους σκοπούς του παρόντος εγγράφου, είναι ανάγκη να γίνεται διάκριση μεταξύ ενεργητικών και παθητικών πωλήσεων. Παθητικές πωλήσεις είναι αυτές τις οποίες δεν έχει επιδιώξει ενεργά ο πωλητής. Η κατοχή διαδικτυακού τόπου και η παραλαβή και η επεξεργασία παραγγελιών από τον πελάτη μετά από επίσκεψη στο δικτυακό τόπο, για παράδειγμα, αποτελούν παθητικές πωλήσεις. Ενεργητικές πωλήσεις είναι οι πωλήσεις που επιδιώκει ο διανομέας μέσω εμπορικής προώθησης, επισκέψεων στους πελάτες κλπ. Οι διαδικτυακές διαφημίσεις που απευθύνονται σε συγκεκριμένους πελάτες αναγνωρίζονται ρητά ως μορφή ενεργητικής πώλησης.

Οι περιορισμοί των παθητικών πωλήσεων στο έδαφος των άλλων κρατών μελών που καθορίζονται στις συμφωνίες διανομής αποτελούν γενικά παράβαση του άρθρου 101 της ΣΛΕΕ. Επομένως, είναι απίθανο οι φορείς παροχής υπηρεσιών που έχουν συνάψει συμφωνίες αποκλειστικής διανομής με τους προμηθευτές τους να μπορούν να επικαλούνται ρήτρες στις συμβάσεις οι οποίες περιέχουν περιορισμούς των παθητικών πωλήσεων σε αποδέκτες διασυνοριακών υπηρεσιών που κατοικούν σε άλλα κράτη μέλη των οποίων το έδαφος έχει παραχωρηθεί αποκλειστικά σε άλλον αποκλειστικό διανομέα.

²⁴ Το αν μια κάθετη συμφωνία περιορίζει πράγματι τον ανταγωνισμό και αν σε αυτή την περίπτωση τα οφέλη αντισταθμίζουν τις επιπτώσεις σε βάρος του ανταγωνισμού εξαρτάται συνήθως από τη διάρθρωση της αγοράς. Κατ' αρχήν, αυτό απαιτεί ατομική αξιολόγηση. Ωστόσο, η Επιτροπή εξέδωσε τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 330/2010, τον λεγόμενο κανονισμό απαλλαγής κατά κατηγορίες («ΚΑΚ»), που θεσπίζει ασφαλιστικές δικλίδες για τις περισσότερες κάθετες συμφωνίες. Ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 330/2010 καθιστά, με την απαλλαγή κατά κατηγορία, μη εφαρμοστέα την απαγόρευση του άρθρου 101 παράγραφος 1 της ΣΛΕΕ για τις κάθετες συμφωνίες οι οποίες πληρούν ορισμένες προϋποθέσεις.

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

Παράδειγμα 3: Επιβολή υψηλότερων τιμών λόγω των συνθηκών της αγοράς στη χώρα κατοικίας του αποδέκτη

Οι εταιρείες ενοικίασης αυτοκινήτων που εκμισθώνουν μηχανοκίνητα οχήματα και διαθέτουν θυγατρικές σε όλα τα κράτη μέλη συγκροτούν ειδικούς κατά χώρα δικτυακούς τόπους για την παροχή των υπηρεσιών τους, οι οποίοι δεν επιτρέπουν την παράκαμψη των τεχνικών αυτόματου εντοπισμού της γεωγραφικής θέσης οι οποίες χρησιμοποιούνται για την απεικόνιση διαφορετικών τιμών ανάλογα με το κράτος μέλος διαμονής του αποδέκτη. Οι διαφορές τιμών στους διάφορους δικτυακούς τόπους για κάθε χώρα είναι σημαντικές, παρά το γεγονός ότι οι διαφορές εφαρμόζονται στην παροχή των ίδιων υπηρεσιών που πραγματοποιείται στον ίδιο τόπο και από τον ίδιο φορέα και ότι το κόστος της παροχής της υπηρεσίας δεν φαίνεται να διαφέρει σημαντικά λόγω του τόπου κατοικίας του πελάτη. Στην περίπτωση αυτή, το κόστος από μόνο τους δεν φαίνεται να δικαιολογεί την κατάτμηση της αγοράς, σε βάρος των καταναλωτών.

Οι συνθήκες της αγοράς καθορίζονται από διάφορους παράγοντες που συνδέονται τόσο με την προσφορά όσο και με τη ζήτηση στην αγορά. Από την πλευρά της προσφοράς, οι επιχειρήσεις πρέπει να λαμβάνουν υπόψη δαπάνες όπως το κόστος παροχής της υπηρεσίας (μίσθωση αναγκαίων χώρων όταν υπάρχει φυσική εγκατάσταση, κόστος εργασίας), το κόστος παράδοσης, το κόστος των μεθόδων πληρωμής και υποστήριξης της πελατείας και τις δαπάνες διαφήμισης. Οι παράγοντες που επηρεάζουν τη ζήτηση περιλαμβάνουν τη διεύθυνση της κάθε εταιρείας στην αγορά, τις διαφορετικές προτιμήσεις ή απαιτήσεις όσον αφορά το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους αποδέκτες, για ορισμένες υπηρεσίες όπως ο τουρισμός και η εποχικότητα της ενοικίασης αυτοκινήτων και οι διαφορετικές περίοδοι διακοπών καθώς και η παρουσία, η ισχύς και οι πολιτικές εμπορικής προώθησης των ανταγωνιστών σε κάθε μια από τις διάφορες περιοχές. Αυτές οι διαφορετικές συνθήκες της αγοράς διαμορφώνουν το γεωγραφικό πεδίο εφαρμογής και τους όρους υπό τους οποίους οι πάροχοι υπηρεσιών αποφασίζουν να προσφέρουν ενεργά τις υπηρεσίες τους στα διάφορα κράτη μέλη.

Υπάρχουν διαφορές μεταξύ ομάδων πελατών όσον αφορά το πόσο μεγάλη ζήτηση έχει η ομάδα για την παροχή μιας υπηρεσίας σε μια δεδομένη τιμή και τον τρόπο με τον οποίο η ζήτηση της ομάδας αλλάζει ανταποκρινόμενη στις αλλαγές τιμών. Η διατύπωση του άρθρου 20 της οδηγίας για τις υπηρεσίες σε συνδυασμό με την αιτιολογική σκέψη 95 δείχνει ότι οι επιχειρήσεις μπορούν να επικαλεσθούν τη διαφορά όσον αφορά την προθυμία πληρωμής για να δικαιολογήσουν την ύπαρξη διαφορετικών τιμών και εμπορικών πολιτικών από πάροχο υπηρεσιών προς τα διάφορα κράτη μέλη.

Η χρήση του διαδικτύου έχει καταστήσει ευκολότερο για τους καταναλωτές να κάνουν συγκρίσεις μεταξύ των παρόχων υπηρεσιών, ακόμη και εκείνων που είναι εγκατεστημένοι σε άλλα κράτη μέλη. Πρέπει επομένως να αναμένεται ότι οι καταναλωτές θα δραστηριοποιηθούν εντονότερα για την αναζήτηση των ευνοϊκών όρων που προσφέρονται επιγραμματικά από παρόχους υπηρεσιών που είναι εγκατεστημένοι σε άλλα κράτη μέλη. Η διευκόλυνση της σύγκρισης των τιμών συνεπάγεται την επικράτηση μεγαλύτερης διαφάνειας στις αγορές, πράγμα που αυξάνει τον ανταγωνισμό και οδηγεί τελικά σε σύγκλιση των τιμών. Αυτό είναι ένα από τα επιδιωκόμενα οφέλη της εισαγωγής του ευρώ. Οι πρακτικές που εσκεμμένα εμποδίζουν τους πελάτες να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τους όρους πρόσβασης που εφαρμόζονται έναντι των αποδεκτών που κατοικούν σε άλλα κράτη μέλη πρέπει να υπόκεινται σε διεξοδικό έλεγχο από τις εθνικές αρχές. Επιπλέον, οι πληροφορίες για τις τιμές που παρέχονται στο δικτυακό τόπο του εμπόρου θα πρέπει να είναι

σαφείς και κατανοητές και να πληροφορούν τον καταναλωτή πριν από οποιαδήποτε αγορά σχετικά με τη συνολική τιμή, συμπεριλαμβανομένων των φόρων και, επίσης, πληροφοριών σχετικά με τα έξοδα μεταφοράς ή παράδοσης.²⁶

Παράδειγμα 4: Υψηλότερες επιβαρύνσεις για τις διασυνοριακές πληρωμές

Οι οδηγοί που χρησιμοποιούν τους αυτοκινητόδρομους σε άλλα κράτη μέλη σε τακτική βάση μπορεί να επιθυμούν να επωφεληθούν από τη δυνατότητα να αγοράζουν συσκευές πληρωμής διόδων, με τις οποίες ο οδηγός μπορεί να καταβάλλει τα ισχύοντα τέλη για τη χρήση του οδικού δικτύου μέσω άμεσης χρέωσης. Όπου προσφέρεται η δυνατότητα αυτή στους συνδρομητές στο κράτος μέλος στο οποίο βρίσκεται ο αυτοκινητόδρομος, οι κάτοικοι άλλων κρατών μελών δεν θα πρέπει να επιβαρύνονται, κατ' αρχήν, με υψηλότερη τιμή αποκλειστικά με το αιτιολογικό ότι ο λογαριασμός μέσω του οποίου θα γίνει η πληρωμή βρίσκεται σε άλλο κράτος μέλος.

Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 924/2009 για τις διασυνοριακές πληρωμές στην Κοινότητα καταργεί διαφορές στις επιβαρύνσεις για τις διασυνοριακές και τις εθνικές πληρωμές σε ευρώ, έως το μέγιστο ποσό των 50 000 ευρώ, σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ.²⁷ Συνεπώς, οι επιβαρύνσεις για πράξεις πληρωμών που προσφέρονται από έναν πάροχο υπηρεσιών πληρωμής (π.χ. μια τράπεζα) πρέπει να είναι οι ίδιες είτε η πληρωμή σε ευρώ είναι εθνική είτε είναι διασυνοριακή. Ο κανονισμός ισχύει για όλες τις ηλεκτρονικές πληρωμές, όπως οι μεταφορές πίστωσης και οι άμεσες χρεώσεις και οι πληρωμές με χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες.

Παράδειγμα 5: Άρνηση παροχής λόγω ζητημάτων σχετικών με δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας

Ένας πάροχος τηλεφόρτωσης μουσικής έχει κεκτημένα δικαιώματα για την μουσική που προσφέρει για όλα τα κράτη μέλη, την οποία πωλεί μέσω ειδικών κατά χώρα δικτυακών τόπων οι οποίοι προσφέρουν ελαφρώς διαφορετικό ρεπερτόριο σε κάθε κράτος μέλος σε διαφορετικές τιμές. Όταν οι πελάτες προσπαθούν να έχουν πρόσβαση σε ορισμένες εγγραφές μουσικής που πωλούνται σε κράτος μέλος διαφορετικό από το κράτος μέλος διαμονής τους, η πρόσβασή τους εμποδίζεται στην αρχική φάση της διαδικασίας παραγγελίας.

Όταν ο έμπορος κατέχει τα απαιτούμενα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας και συγγενικά δικαιώματα που είναι αναγκαία για την παροχή της υπηρεσίας σε άλλες περιοχές, η απουσία των απαιτούμενων δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας κατά κανόνα δεν δικαιολογεί την άρνηση παροχής. Η άρνηση παροχής σε πελάτες που κατοικούν σε άλλα κράτη μέλη θα πρέπει, ως εκ τούτου, να αιτιολογείται αντικειμενικά για άλλους λόγους.

Οι κάτοχοι δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας και συγγενικών δικαιωμάτων είναι προστατευμένοι δυνάμει της ύπαρξης της εργασίας τους, επομένως τα δικαιώματα

²⁶ Βλέπε άρθρο 8 της οδηγίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών, η οποία αναφέρεται στην ως άνω υποσημείωση 12.

²⁷ Μπορεί να χρειάζεται να δηλωθεί ο IBAN και, σε ορισμένες περιπτώσεις, ο BIC.

πνευματικής ιδιοκτησίας και τα συγγενικά δικαιώματα δεν απαιτούν καταχώριση. Η άσκηση των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας και των συγγενικών δικαιωμάτων έχει εδαφικό χαρακτήρα: ο κάτοχος δικαιώματος ασκεί τα δικαιώματά του/της με βάση δέσμη ανεξάρτητων, εθνικών δικαιωμάτων, τα οποία έχουν εναρμονιστεί στην ΕΕ με μια σειρά από οδηγίες που εκδόθηκαν μεταξύ του 1991 και του 2011. Ειδικότερα, και για τους σκοπούς της παράδοσης επιγραμμικών υπηρεσιών, οι δημιουργοί και οι άλλοι κάτοχοι δικαιωμάτων έχουν το αποκλειστικό δικαίωμα να επιτρέπουν ή να απαγορεύουν την αναπαραγωγή των έργων τους ή άλλου προστατευμένου υλικού και να επιτρέπουν ή να απαγορεύουν την διαβίβαση των έργων τους ή άλλου προστατευμένου υλικού, μεταξύ άλλων και μέσω του διαδικτύου.²⁸ Αν και τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας και τα συγγενικά δικαιώματα περιορίζονται κατ' αρχήν στο έδαφος του κράτους που παραχωρεί τα εν λόγω δικαιώματα, οι κάτοχοι δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας μπορούν επίσης να χορηγούν πολυεδαφικές ή πανευρωπαϊκές άδειες. Η επιλογή ανήκει στον κάτοχο των δικαιωμάτων.

Ένας πάροχος υπηρεσιών μπορεί συχνά να χρειάζεται να αποκτήσει άδειες από περισσότερα του ενός μέρη.²⁹ Οι δαπάνες που συνδέονται με την απόκτηση αδειών περιλαμβάνουν τόσο την τιμή αγοράς όσο και μια σειρά εξόδων συναλλαγής. Η χορήγηση αδειών στον τομέα της μουσικής είναι ιδιαίτερα περίπλοκη, μεταξύ άλλων λόγω της κατανομής των δικαιωμάτων εντός μιας δεδομένης εγγραφής. Όσον αφορά τα δικαιώματα των δημιουργών, η χορήγηση αδειών βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στις εταιρείες συλλογικής διαχείρισης (τους φορείς που είναι αρμόδιοι για την διαχείριση των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας και την είσπραξη τελών εκμετάλλευσης) που παραδοσιακά είναι κάτοχοι άδειας δικαιωμάτων σε εθνική βάση.

Εντός των ορίων της νομοθεσίας περί ανταγωνισμού, ο δικαιούχος μπορεί να επιλέξει εάν θα εκδώσει άδεια ή όχι, ή εάν θα την εκδώσει για συγκεκριμένο έδαφος, με αποτέλεσμα η ίδια η απόκτηση άδειας να εξαρτάται από την επιτυχή ολοκλήρωση των διαπραγματεύσεων. Η απουσία της απαιτούμενης άδειας για τη συγκεκριμένη περιοχή αποτελεί αντικειμενικό λόγο που δικαιολογεί την άρνηση παροχής υπηρεσιών στο έδαφος στο οποίο τα δικαιώματα δεν έχουν αδειοδοτηθεί.³⁰

Όταν ο πάροχος υπηρεσιών έχει αποκτήσει τα σχετικά δικαιώματα για υπηρεσίες τηλεφόρτωσης μουσικής σε τρία μόνο κράτη μέλη, για παράδειγμα, ο πάροχος υπηρεσιών δεν θα είναι σε θέση να διαθέτει τις υπηρεσίες του σε κατοίκους των άλλων κρατών μελών. Στην περίπτωση αυτή, ο πάροχος των υπηρεσιών θα μπορούσε να περιλαμβάνει ρήτρα αποποίησης ευθύνης στην αρχή της διαδικασίας παραγγελίας, αναφέροντας ότι η μουσική υπηρεσία μπορεί να παραδοθεί μόνον σε ορισμένες περιοχές. Αυτό θα μπορούσε να συμβάλει στην άμβλυνση των αρνητικών εμπειριών των καταναλωτών.

Φαίνεται, ωστόσο, ότι ακόμα και στην περίπτωση που οι πάροχοι υπηρεσιών έχουν αποκτήσει άδεια παροχής πρόσβασης σε περιεχόμενο που καλύπτεται από δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας σε πολλαπλές περιοχές, μερικές φορές επιλέγουν να μην το πράξουν. Πράγματι, τα τελευταία χρόνια ορισμένοι πάροχοι υπηρεσιών έχουν αναπτύξει τις

²⁸ Άρθρα 2 και 3 της οδηγίας 2001/29/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 22ας Μαΐου 2001, σχετικά με την εναρμόνιση ορισμένων πτυχών του δικαιώματος του δημιουργού και συγγενικών δικαιωμάτων στην κοινωνία της πληροφορίας.

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

³⁰ Η Επιτροπή θα υποβάλει νομοθετικές προτάσεις σχετικά με τη συλλογική διαχείριση των δικαιωμάτων, το 2012, με στόχο να συμβάλει στην απλούστευση του πολύπλοκου συστήματος χορήγησης αδειών μουσικής μέσω διαδικτύου και να βελτιώσει τη διαχείριση και τη διαφάνεια των οργανισμών συλλογικής διαχείρισης.

υπηρεσίες τους σε ολόκληρη την ΕΕ των 27 κρατών μελών, αλλά εξακολουθούν να διατηρούν περιορισμούς όσον αφορά την πρόσβαση των καταναλωτών σε υπηρεσίες εκτός του κράτους μέλους διαμονής τους. Ο περιορισμός των προσφορών ψηφιακού περιεχομένου σε συγκεκριμένα κράτη μέλη αποτελεί εμπόδιο για τους καταναλωτές σε άλλα κράτη μέλη που επιθυμούν να έχουν πρόσβαση στο περιεχόμενο αυτό. Οι έμποροι, ακόμη και όταν έχουν εξασφαλίσει τη χρήση των απαραίτητων δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας και των συγγενικών δικαιωμάτων για την παροχή μιας υπηρεσίας, μερικές φορές επιλέγουν να περιορίζουν την υπηρεσία σε εδαφική βάση, λαμβάνοντας υπόψη παράγοντες που δεν σχετίζονται με δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας. Ειδικότερα, η λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων προϋποθέτει την εξισορρόπηση του κόστους της παροχής συγκεκριμένης υπηρεσίας με τα προβλεπόμενα έσοδα που μπορούν να αποφέρουν οι υπηρεσίες. Το εν λόγω κόστος μπορεί να περιλαμβάνει τα εξής: το κόστος της παροχής πρόσβασης από άποψη υποδομής ΤΠ και δικτύου· τις αναμενόμενες περιπτώσεις αφομοίωσης λαμβάνοντας υπόψη τοπικούς παράγοντες όπως η διαθεσιμότητα ευρυζωνικών υπηρεσιών υψηλής ταχύτητας, η τιμολόγηση του περιεχομένου, οι ανταγωνιστικές υπηρεσίες· η παραγωγή πολλαπλών γλωσσικών εκδόσεων· η διαβάθμιση περιεχομένου, η εμπορία και η προώθηση κλπ. Ενώ η απόλυτη έλλειψη των αναγκαίων αδειών κανονικά συνιστά αντικειμενική άρνηση παροχής υπηρεσιών, άλλοι λόγοι, ιδίως εκείνοι που δεν έχουν σχέση με τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας, θα πρέπει να αιτιολογούνται κατά περίπτωση. Όπως προαναφέρθηκε, οι υπηρεσίες οπτικοακουστικών εκπομπών δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της οδηγίας για τις υπηρεσίες.

6. ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΠΕΡΙΘΩΡΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ: ΕΞΑΛΕΙΨΗ ΤΩΝ ΕΝΑΠΟΜΕΝΟΝΤΩΝ ΕΜΠΟΔΙΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

Οι αποδέκτες υπηρεσιών δεν θα έπρεπε γενικά να βρίσκονται αντιμέτωποι με διαφορετική μεταχείριση λόγω της ιθαγένειας ή του τόπου διαμονής τους. Ωστόσο, το άρθρο 20 παράγραφος 2 της οδηγίας για τις υπηρεσίες διευκρινίζει ότι εάν ο πάροχος της υπηρεσίας μπορεί να προβάλλει αντικειμενικούς λόγους για τη διαφορετική μεταχείριση, τότε αυτή δεν θα θεωρείται επιβολή διακρίσεων. Το παρόν τμήμα αναφέρεται εν συντομία σε ορισμένους παράγοντες οι οποίοι αναφέρονται συχνά από τις επιχειρήσεις ως πιθανοί λόγοι εφαρμογής διαφορετικής μεταχείρισης και πρέπει να λαμβάνονται υπόψη από τις αρμόδιες αρχές κατά την κατά περίπτωση ανάλυση μιας πρακτικής, επειδή μπορεί, σε ορισμένες περιπτώσεις, να δικαιολογήσουν τη διαφορετική μεταχείριση λόγω του σημερινού βαθμού ολοκλήρωσης της εσωτερικής αγοράς.

Ορισμένα εμπόδια για την ολοκλήρωση της ενιαίας αγοράς, ιδίως στο ψηφιακό περιβάλλον, εντοπίστηκαν από την Επιτροπή κατά τα τελευταία έτη, μεταξύ των οποίων και εκείνα που αναφέρονται στην ανακοίνωση για το ηλεκτρονικό εμπόριο.³¹ Στους εν λόγω τομείς αποδίδεται ιδιαίτερη προτεραιότητα ώστε να εξαλειφθούν τα εμπόδια το συντομότερο δυνατό, προκειμένου να διευκολυνθεί η κατάσταση για τις επιχειρήσεις και τους καταναλωτές.

Εναπόκειται στις αρμόδιες αρχές, κατά την ανάλυση κατά περίπτωση, να λάβουν δεόντως υπόψη τους παράγοντες που αναφέρονται στο παρόν τμήμα ώστε να εξακριβωθεί εάν στην υπό εξέταση περίπτωση τα στοιχεία αυτά θα μπορούσαν να δικαιολογήσουν ορισμένες πρακτικές ή όχι. Το μέγεθος του παρόχου αποτελεί πρόσθετο στοιχείο που ενδέχεται να χρειαστεί να συνεκτιμηθεί στην ανάλυση. Οι αρμόδιες αρχές ενθαρρύνονται επίσης να λαμβάνουν δεόντως υπόψη τυχόν νομοθετικές εξελίξεις ή νομολογία σχετικά με τις νέες δυνατότητες που προσφέρει η εσωτερική αγορά στις επιχειρήσεις να επωφελούνται από την εσωτερική αγορά, συμπεριλαμβανομένου του υποχρεωτικού ή του εθελοντικού χαρακτήρα των εν λόγω μέτρων και των τυχόν εναπομενόντων εμποδίων.

6.1. Πληρωμές

Όσον αφορά τις **πληρωμές**, όταν ένας πελάτης επιθυμεί να πληρώσει για τη αγορά μέσω πιστωτικής κάρτας εκδοθείσας σε άλλο κράτος μέλος, έχουν αναφερθεί περιπτώσεις όπου η συναλλαγή έχει διακοπεί ή εφαρμόζονται υψηλότερες επιβαρύνσεις. Τα κράτη μέλη, σύμφωνα με την οδηγία 2007/64/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Νοεμβρίου 2007, σχετικά με τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, δύνανται να επιτρέπουν την επιβολή τελών για τη χρήση συγκεκριμένων μέσων πληρωμών όπως οι πιστωτικές ή οι χρεωστικές κάρτες. Ωστόσο, όταν τα κράτη μέλη προβλέπουν τη δυνατότητα αυτή, δεν πρέπει να γίνονται διακρίσεις κατά των καρτών που εκδίδονται εκτός αυτού του κράτους μέλους, ώστε οι εν λόγω ξένες κάρτες να επισύρουν πρόσθετες επιβαρύνσεις, ενώ να μην ισχύει αυτό για τις κάρτες που εκδίδονται στο συγκεκριμένο κράτος μέλος. Η εφαρμογή του κανόνα αυτού έχει οδηγήσει στον τερματισμό πρακτικών που εισάγουν διακρίσεις σε ορισμένα κράτη μέλη.

³¹ Διατίθεται στον δικτυακό τόπο: http://ec.europa.eu/internal_market/e-commerce/communication_2012_en.htm.

Όσον αφορά τα τέλη για τη χρήση ορισμένων τύπων μέσων πληρωμών, η οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011 για τα δικαιώματα των καταναλωτών («οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών»), όταν εφαρμοσθεί, θα απαγορεύει στους λιανοπωλητές να χρεώνουν τέλη για τη χρήση των μεμονωμένων μέσων πληρωμών που υπερβαίνουν το κόστος που θα επωμισθεί η επιχείρηση λιανικής πώλησης για τη χρήση τους. Επιπλέον, και όπως αναφέρεται ανωτέρω, το άρθρο 8 παράγραφος 3 της οδηγίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών υποχρεώνει, για συμβάσεις που συνάπτονται μετά τις 13 Ιουνίου 2014, τους δικτυακούς τόπους λιανικής πώλησης να αναφέρουν σαφώς και ευανάγνωστα το αργότερο στην αρχή της διαδικασίας παραγγελίας κατά πόσον εφαρμόζονται τυχόν περιορισμοί στις πληρωμές. Επιπλέον, στη συνέχεια που θα δώσει η Επιτροπή στην Πράσινη Βίβλο του Ιανουαρίου 2012 «**Προς ενοποιημένη ευρωπαϊκή αγορά πληρωμών με κάρτα, μέσω του Διαδικτύου και μέσω κινητών τηλεφώνων**» θα εξετάσει τα συγκεκριμένα εμπόδια που παρεμβάλλονται στην πορεία για μια πιο ολοκληρωμένη αγορά πληρωμών για τις πληρωμές με κάρτα, μέσω του διαδικτύου και μέσω κινητών τηλεφώνων, πράγμα που θα οδηγήσει σε ευρύτερη επιλογή και καλύτερη πρόσβαση στις πληρωμές για τους καταναλωτές.

6.2. Φορολογία

Όσον αφορά την εθνική **φορολογία**, ιδίως τον ΦΠΑ, όταν οι πωλήσεις σε άλλα κράτη μέλη επιβάλλουν στους παρόχους υπηρεσιών την υποχρέωση εγγραφής σε αυτά τα κράτη μέλη, το κόστος της παροχής μπορεί να αυξηθεί, και μάλιστα να είναι αναλογικά υψηλότερο για τις ΜΜΕ. Αυτό το κόστος μπορεί στη συνέχεια να μετακυλιεται στον πελάτη ή να δικαιολογεί την άρνηση παροχής. Επιπλέον, οι διαφορές στους συντελεστές ΦΠΑ που εφαρμόζονται σε διαφορετικά προϊόντα και υπηρεσίες στα διάφορα κράτη μέλη μπορούν να εξηγήσουν ορισμένες διαφορές τιμών που είναι ευδιάκριτες για τον καταναλωτή.

Ορισμένες υπηρεσίες οι οποίες συχνά αγοράζονται διασυνοριακά περιλαμβάνουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες, π.χ. τηλεφόρτωση λογισμικού και ήχων κλήσης ή πρόσβαση σε επιγραμμικά παιχνίδια. Από την 1η Ιανουαρίου 2015, οι επιχειρήσεις που είναι εγκατεστημένες στην ΕΕ και παρέχουν τις εν λόγω υπηρεσίες στην ΕΕ θα χρεώνουν ΦΠΑ με τον συντελεστή που ισχύει στο κράτος μέλος στο οποίο διαμένει ο πελάτης. Παρόλο που αυτοί οι νέοι κανόνες αποσκοπούν να μειώσουν, ή ακόμη και να εξαλείψουν, τα αποτελέσματα του ανταγωνισμού μεταξύ των συντελεστών ΦΠΑ των κρατών μελών, μπορεί να προκαλέσουν δαπάνες που θα οφείλονται στην πρόσθετη πολυπλοκότητα. Την ίδια ημερομηνία θα δημιουργηθεί μια «μίνι μονοαπευθυντική θυρίδα» που θα επιτρέπει στις επιχειρήσεις να εγγράφονται, να υποβάλλουν δήλωση και να καταβάλλουν τον οφειλόμενο ΦΠΑ σε άλλα κράτη μέλη στο δικό τους κράτος μέλος, μειώνοντας τον διοικητικό φόρτο και διευκολύνοντας τη διασυνοριακή παροχή τηλεπικοινωνιακών, ραδιοφωνικών/τηλεοπτικών και ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

6.3. Αποκλίσεις στους κανόνες περί προστασίας των καταναλωτών και το δίκαιο των συμβάσεων

Ένας από τους λόγους τους οποίους επικαλούνται συνήθως οι επιχειρήσεις για να εξηγήσουν τις δυσκολίες να επιδοθούν στο διασυνοριακό εμπόριο είναι το κόστος του προσδιορισμού και της συμμόρφωσης με τους εφαρμοστέους **εθνικούς κανόνες για την προστασία των καταναλωτών και το δίκαιο των συμβάσεων**. Όταν εξετάζουν το ενδεχόμενο να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους σε άλλο κράτος μέλος, οι πάροχοι υπηρεσιών πρέπει να εξετάσουν τι θα συμβεί αν κάτι δεν πάει καλά και αν παραπεμφθούν στη δικαιοσύνη από τον πελάτη. Αυτό τονίστηκε στη μελέτη Matrix.

Χάρη στην ισχυρή δέσμη κανόνων της ΕΕ, οι καταναλωτές απολαμβάνουν ένα κοινό επίπεδο προστασίας σε ολόκληρη την ενιαία αγορά από, για παράδειγμα, καταχρηστικούς συμβατικούς όρους, ελαττωματικά προϊόντα και συμβάσεις που συνάπτονται σε απευθείας σύνδεση ή εκτός των εγκαταστάσεων των επιχειρήσεων.³² Ωστόσο, το μεγαλύτερο μέρος του εν λόγω ενωσιακού *κεκτημένου* αφήνει στα κράτη μέλη τη δυνατότητα να θεσπίζουν αυστηρότερους κανόνες, αν αυτό αιτιολογείται δεόντως για λόγους προστασίας των καταναλωτών. Συνεπεία αυτού, τα νομικά πλαίσια των κρατών μελών διαφέρουν όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών και το δίκαιο των συμβάσεων, πράγμα που καθιστά τον προσδιορισμό της εφαρμοστέας νομοθεσίας πολύ σημαντικό για τις επιχειρήσεις.

Ο προσδιορισμός του αρμόδιου δικαστηρίου, το εφαρμοστέο δίκαιο καθώς και η αναγνώριση και η εκτέλεση των δικαστικών αποφάσεων ρυθμίζονται βάσει κανόνων του ιδιωτικού διεθνούς δικαίου σχετικά με τη διασυνοριακή επίλυση διαφορών. Οι κανόνες αυτοί έχουν εναρμονισθεί σε μεγάλο βαθμό σε επίπεδο Ένωσης. Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 44/2001 της 22ας Δεκεμβρίου 2000 του Συμβουλίου για τη διεθνή δικαιοδοσία, την αναγνώριση και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις (εφεξής «κανονισμός Βρυξέλλες Ι») αποτελεί το πλέον σημαντικό νομικό μέσο για να προσδιοριστεί ποιο δικαστήριο είναι αρμόδιο για την επίλυση μιας διαφοράς.³³ Ο κανονισμός «Ρώμη Ι»³⁴ (για τις συμβατικές ενοχές) και ο κανονισμός «Ρώμη ΙΙ»³⁵ (για τις εξωσυμβατικές σχέσεις) προσδιορίζουν το εφαρμοστέο δίκαιο. Στην περίπτωση των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές, οι κανόνες του ιδιωτικού διεθνούς δικαίου υπαγορεύουν ότι όταν η επιχείρηση κατευθύνει τις δραστηριότητές της στη χώρα του καταναλωτή, τότε οι κανόνες περί προστασίας των καταναλωτών στη χώρα του καταναλωτή εφαρμόζονται κατά τον ίδιο τρόπο που εφαρμόζονται για τους εγχώριους παρόχους υπηρεσιών, εκτός εάν, στην περίπτωση των υπηρεσιών, η παροχή υπηρεσιών στον καταναλωτή πραγματοποιείται αποκλειστικά σε χώρα άλλη από εκείνη της συνήθους διαμονής του καταναλωτή.³⁶ Απαιτείται ανάλυση κατά περίπτωση για να προσδιοριστεί αν μια δραστηριότητα κατευθύνεται σε συγκεκριμένο κράτος μέλος.

³² Βλέπε οδηγία 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 5ης Απριλίου 1993, σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές («καταχρηστικές συμβατικές ρήτρες»), οδηγία 99/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Μαΐου 1999, σχετικά με ορισμένες πτυχές της πώλησης και των εγγυήσεων καταναλωτικών αγαθών («οδηγία για τις πωλήσεις στους καταναλωτές»). Η οδηγία 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 1997, για την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις («οδηγία για τις εξ αποστάσεως πωλήσεις») και η οδηγία 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 20ής Δεκεμβρίου 1985, για την προστασία των καταναλωτών κατά τη σύναψη συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος («οδηγία για τις κατ' οίκον πωλήσεις»), οι οποίες επί του παρόντος προβλέπουν ελάχιστη εναρμόνιση, θα αντικατασταθούν από την οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών που αναφέρθηκε παραπάνω.

³³ Ο κανονισμός «Βρυξέλλες Ι» προβλέπει ότι οι δράσεις σε σχέση με ένα πρόσωπο που διαμένει σε κράτος μέλος δεν μπορούν, κατά γενικό κανόνα, να παραπεμφθούν ενώπιον των δικαστηρίων του κράτους αυτού. Προβλέπει επίσης ότι οι υποθέσεις που προκύπτουν από συμβατική σχέση μπορούν να κριθούν από τα δικαστήρια του τόπου εκπλήρωσης της συμβατικής υποχρέωσης. Στην περίπτωση των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές, ωστόσο, εφαρμόζονται οι κανόνες για την προστασία του καταναλωτή. Προκειμένου να εφαρμόζονται οι εν λόγω προστατευτικές διατάξεις, ο κανονισμός «Βρυξέλλες Ι» απαιτεί ο έμπορος να «κατευθύνει τις δραστηριότητές του» στο κράτος μέλος στο οποίο έχει την κατοικία του ο καταναλωτής. (άρθρο 15 παράγραφος 1 στοιχείο γ)).

³⁴ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 593/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Ιουνίου 2008, για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές (Ρώμη Ι), ΕΕ L 177 της 04.07.2008.

³⁵ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 864/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Ιουλίου 2007, για το εφαρμοστέο δίκαιο στις εξωσυμβατικές ενοχές (Ρώμη ΙΙ), ΕΕ L 199 της 31.07.2007.

³⁶ Βλέπε κανονισμό «Ρώμη Ι», άρθρο 6 παράγραφος 4 στοιχείο α).

Το κόστος της συμμόρφωσης με τους διάφορους εθνικούς κανόνες μπορεί να οδηγήσει σε διαφορές στις τιμές και τους όρους παροχής υπηρεσιών διασυνοριακά. Ομοίως, οι πάροχοι υπηρεσιών μπορεί να αποθαρρύνονται να κατευθύνουν τις δραστηριότητές τους σε άλλα κράτη μέλη για να αποφύγουν την υποχρέωση να τροποποιήσουν τους όρους και τις συνθήκες υπό τις οποίες παρέχονται οι υπηρεσίες. Οι πάροχοι υπηρεσιών μπορεί, ενίοτε, να αντιλαμβάνονται τις δυσκολίες συμμόρφωσης με ένα φάσμα διαφορετικών απαιτήσεων ως δυσανάλογες προς τα έσοδα που θα μπορούσαν να αποκομίσουν αν κατευθύνουν ενεργά τη δραστηριότητά τους σε άλλα κράτη μέλη. Το εν λόγω κόστος λόγω του κανονιστικού περιβάλλοντος μπορεί να μετακυλισθεί στον πελάτη ή να δικαιολογεί την άρνηση παροχής. Ωστόσο, οι ανησυχίες αυτές γενικά δεν ενεργοποιούνται όταν ο πάροχος δεν κατευθύνει τη δραστηριότητά του σε καταναλωτές σε άλλα κράτη μέλη, αλλά όταν προσεγγίζεται από έναν καταναλωτή από άλλο κράτος μέλος που επιθυμεί να αγοράσει τις υπηρεσίες του.

Η ΕΕ έχει περιορίσει εν μέρει τις διαφορές αυτές με την εναρμόνιση ορισμένων τομέων του δικαίου των συμβάσεων. Οι ισχύοντες κανόνες για την προστασία των καταναλωτών στην ΕΕ περιέχουν ελάχιστες απαιτήσεις για τις καταχρηστικές ρήτρες και τις πωλήσεις και εγγυήσεις. Η οδηγία 2000/31/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 8ης Ιουνίου 2000 («οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο») περιλαμβάνει βασικές διατάξεις σχετικά με τις επιγραμμικές συμβάσεις. Τέλος, η οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών βελτιώνει το επίπεδο εναρμόνισης της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών σε ολόκληρη την ΕΕ και επιτυγχάνει κοινούς κανόνες σε ορισμένους σημαντικούς τομείς.³⁷ Οι νέοι κανόνες που καθορίζονται στην οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών θα πρέπει να μεταφερθούν στις εθνικές νομοθεσίες μέχρι το τέλος του 2013.³⁸

Επιπλέον, στις 11 Οκτωβρίου 2011, η Επιτροπή πρότεινε ένα προαιρετικό κοινό ευρωπαϊκό δίκαιο των πωλήσεων.³⁹ Αυτό αποσκοπεί στη διευκόλυνση του εμπορίου προσφέροντας ένα

³⁷ Για τις συμβάσεις εξ αποστάσεως και τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος, οι απαιτήσεις πληροφόρησης για τους εμπόρους, το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή από τη σύμβαση και οι υποχρεώσεις για τους εμπόρους και τους καταναλωτές σε περίπτωση υπαναχώρησης θα πρέπει να εναρμονισθούν πλήρως. Τόσο οι καταναλωτές όσο και οι επιχειρήσεις θα επωφεληθούν από τα τυποποιημένα έντυπα για τα δικαιώματα υπαναχώρησης. Επιπλέον, η οδηγία συνεπάγεται νέους εναρμονισμένους κανόνες σχετικά με τη μετάθεση του κινδύνου στο πλαίσιο συμβάσεων πώλησης και την εξ ορισμού προθεσμία για την παράδοση εμπορευμάτων καθώς και την απαγόρευση κρυφών χρεώσεων, π.χ. με προσημειωμένα τετραγωνίδια που επιβάλλουν προσαυξήσεις υψηλότερες από το πραγματικό κόστος του επιχειρηματία για τη χρήση ορισμένων μέσων πληρωμής (π.χ. πιστωτικών καρτών) και με τα τέλη για ανοιχτές τηλεφωνικές γραμμές που είναι υψηλότερα από το τυπικό τέλος για τηλεφωνικές κλήσεις. Ως προς το πεδίο εφαρμογής, οι συμβάσεις για τις παροχές κοινωνικής ωφέλειας (νερό, φυσικό αέριο, ηλεκτρισμός) και οι συμβάσεις σχετικά με το ψηφιακό περιεχόμενο θα πρέπει επίσης να καλύπτονται από τους νέους κανόνες, αλλά ορισμένοι τομείς όπως η ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, η μεταφορά επιβατών και τα τυχερά παιχνίδια θα αποκλείονται.

³⁸ Θα πρέπει να σημειωθεί η εφαρμογή της οδηγίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών στο ψηφιακό περιεχόμενο (δεδομένα τα οποία παράγονται και παρέχονται σε ψηφιακή μορφή, όπως προγράμματα ηλεκτρονικών υπολογιστών, εφαρμογές, παιχνίδια ή μουσική). Οι συμβάσεις με αντικείμενο την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της οδηγίας, αλλά το δικαίωμα υπαναχώρησης περιορίζεται στις καταστάσεις όπου η εκτέλεση της σύμβασης δεν έχει ξεκινήσει ακόμα ή έχει αρχίσει χωρίς προηγούμενη συγκατάθεση του καταναλωτή ή, εάν το ψηφιακό περιεχόμενο παρέχεται επί υλικού υποθέματος, όπως CD, όταν ο καταναλωτής δεν το έχει ακόμη αποσφραγίσει. Η οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών βελτιώνει και αποσαφηνίζει τα δικαιώματα πληροφόρησης για τους καταναλωτές όταν αγοράζουν ψηφιακό περιεχόμενο. Ειδικότερα, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να ενημερώνουν τους (καταναλωτές) αγοραστές ψηφιακού περιεχομένου όχι μόνο σχετικά με τη συμβατότητά του με το υλισμικό και το λογισμικό αλλά επίσης και όσον αφορά την εφαρμογή όλων των τεχνικών μέτρων προστασίας ή διαχείρισης ψηφιακών δικαιωμάτων, για παράδειγμα όσον αφορά τον περιορισμό στο δικαίωμα των καταναλωτών να παράγουν αντίγραφα του περιεχομένου.

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

προαιρετικό σύνολο κανόνων για τις διασυνοριακές συμβάσεις και στις 27 χώρες της ΕΕ, το οποίο τα μέρη μπορούν να επιλέξουν ως εφαρμοστέο δίκαιο για τις διασυνοριακές συμβάσεις που έχουν ως αντικείμενο την πώληση αγαθών, ψηφιακού περιεχομένου και περιορισμένου αριθμού συναφών υπηρεσιών. Με τον τρόπο αυτό, η πρόταση θα συμβάλει στην εξάλειψη ορισμένων από τα εμπόδια της εσωτερικής αγοράς που απορρέουν από τις αποκλίσεις των εθνικών δικαίων των συμβάσεων. Η εν λόγω πρόταση βρίσκεται στο στάδιο της συζήτησης στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο.

Ωστόσο, ακόμη και με την έκδοση της οδηγίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών και του προτεινόμενου κοινού ευρωπαϊκού δικαίου των πωλήσεων, παραμένουν σημαντικά εμπόδια που απορρέουν από τα **εθνικά δίκαια των συμβάσεων** στην ΕΕ. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τις συμβάσεις που εμπίπτουν εντελώς εκτός των υφισταμένων και των προτεινόμενων νομοθετικών μέτρων. Για παράδειγμα, οι συμβάσεις που αφορούν την παροχή υπηρεσιών εξαιρούνται σχεδόν πλήρως από το πεδίο εφαρμογής του κοινού ευρωπαϊκού δικαίου των πωλήσεων και ορισμένοι τομείς του δικαίου των συμβάσεων δεν καλύπτονται (π.χ. η νομική ικανότητα για σύναψη συμβάσεων ή η νομική εκπροσώπηση). Εξάλλου, λαμβάνοντας υπόψη τον προαιρετικό χαρακτήρα του προτεινόμενου κοινού ευρωπαϊκού δικαίου των πωλήσεων και το πεδίο εφαρμογής του, μόλις εγκριθεί η πρόταση θα παράσχει ένα προαιρετικό εργαλείο για την αντιμετώπιση των εμποδίων που δημιουργούνται από τις διαφορές μεταξύ των δικαίων των συμβάσεων. Δεδομένου ότι αυτό καθαυτό δεν θα εξαλείψει όλα τα εμπόδια που συνδέονται με τα αποκλίνοντα δίκαια των συμβάσεων, οι αρχές επιβολής του νόμου θα δύνανται, εφόσον το επιθυμούν, να το λαμβάνουν υπόψη κατά την ανάλυση κατά περίπτωση.

Είναι δυνατόν να προκύπτουν διαφορές στο πλαίσιο της διασυνοριακής παροχής υπηρεσιών. Για παράδειγμα, ένας καταναλωτής μπορεί να επιθυμεί να προσφύγει στη δικαιοσύνη εάν είχε αγοράσει ένα προϊόν μέσω του διαδικτύου από άλλο κράτος μέλος της ΕΕ, αλλά αυτό δεν έφτασε ποτέ, εάν ένας υπολογιστής που αγόρασε κατά την επίσκεψή του σε άλλη χώρα της ΕΕ δεν λειτουργούσε σωστά όταν τον πήγε στο σπίτι του, ή εάν η κατασκευαστική εταιρεία που ανακαίνισε την εξοχική κατοικία του σε άλλη χώρα της ΕΕ δεν εκτέλεσε σωστά το έργο της. Όταν πωλούν υπηρεσίες, οι έμποροι μπορεί να φοβούνται ότι θα εκτεθούν σε τέτοιες δικαστικές διαδικασίες σε περίπτωση διαφοράς με καταναλωτή ο οποίος αγόρασε τις υπηρεσίες τους.

Οι πάροχοι υπηρεσιών μπορεί να μην γνωρίζουν τον τρόπο επίλυσης διασυνοριακών διαφορών με απλό, αποτελεσματικό και χαμηλού κόστους τρόπο μέσω διαδικασιών **εναλλακτικής επίλυσης διαφορών**. Η εξώδικη επίλυση των διαφορών μέσω της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ) είναι ταχύτερη, φθηνότερη και ευκολότερη από τις δικαστικές διαδικασίες. Οι προτεινόμενες δράσεις για την ενίσχυση της καθολικής πρόσβασης σε ποιοτικές ΕΕΔ σε όλη την ΕΕ θα βοηθήσουν τις επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες σε άλλα κράτη μέλη να διαχειρίζονται καλύτερα τις σχέσεις με τους πελάτες και μπορεί επίσης να τις βοηθήσει να αποφύγουν ορισμένες δαπάνες ενδεχόμενης δικαστικής διαμάχης.⁴⁰ Με τον τρόπο αυτό, θα εξαλειφθούν τα αντικίνητρα για τους παρόχους να προσφέρουν υπηρεσίες στο έδαφος των άλλων κρατών μελών. Η δημιουργία μιας πανενωσιακής διαδικτυακής πλατφόρμας («πλατφόρμα ΗΕΔ») που θα παρέχει στους καταναλωτές και στις επιχειρήσεις ενιαίο σημείο εισόδου για την επιγραμμική επίλυση διαφορών σχετικά με αγορές που έγιναν ηλεκτρονικά σε άλλη χώρα της ΕΕ θα εξυπηρετεί το σκοπό αυτό.

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

6.4. Ανάκτηση οφειλών

Για τους παρόχους υπηρεσιών που δεν μπορούν να βασίζονται σε προκαταβολές, το κόστος της ανάκτησης οφειλών σε περίπτωση μη πληρωμής μπορεί να τους αποθαρρύνει να παρέχουν υπηρεσίες ή να πωλούν τα προϊόντα τους σε πελάτες σε άλλες χώρες. Περίπου 2,7% του συνόλου των εμπορικών συναλλαγών στην Ευρώπη παραγράφηκαν λόγω επισφαλών απαιτήσεων το 2010,⁴¹ αν και κυρίως σε εθνικό επίπεδο. Η νομοθεσία της ΕΕ για τις αστικές και εμπορικές διαφορές μπορεί να χρησιμοποιηθεί στις περιπτώσεις που εμφανίζουν διασυννοριακά στοιχεία για την αξίωση καταβολής οφειλόμενων χρηματικών ποσών. Για παράδειγμα, η ευρωπαϊκή διαταγή πληρωμής αποτελεί απλουστευμένη διαδικασία για τις διασυννοριακές χρηματικές αξιώσεις που είναι αδιαμφισβήτητη από τον εναγόμενο. Η ευρωπαϊκή διαδικασία μικροδιαφορών είναι μια απλουστευμένη διαδικασία που επιταχύνει την επεξεργασία των διασυννοριακών αξιώσεων που δεν υπερβαίνουν τα 2000 ευρώ. Η Επιτροπή έχει δημοσιεύσει πρακτικούς οδηγούς για τη χρήση των εν λόγω διαδικασιών.⁴² Αν και οι δύο αυτές πρωτοβουλίες προσφέρουν σημαντική βοήθεια στους παρόχους υπηρεσιών που επιθυμούν να απαιτήσουν πληρωμή για τις υπηρεσίες που παρέχουν στον πελάτη σε άλλο κράτος μέλος και η επακόλουθη απόφαση θα κυκλοφορεί εντός της ΕΕ χωρίς να απαιτούνται ενδιάμεσες διαδικασίες για την αναγνώριση και εκτέλεση, η απόφαση θα πρέπει να εκτελεσθεί σύμφωνα με τους εθνικούς κανόνες και διαδικασίες του κράτους μέλους στο οποίο επιδιώκεται η εκτέλεση.

Στο πλαίσιο αυτό, η Επιτροπή εφαρμόζει σήμερα ένα πιλοτικό σχέδιο για τη στήριξη των ΜΜΕ όσον αφορά τη διευκόλυνση της διασυννοριακής είσπραξης οφειλών. Ο κύριος στόχος της είναι να αυξήσει την ευαισθητοποίηση, την κατανόηση και τη χρήση των νομικών μέσων που είναι διαθέσιμα για τη διαχείριση των αξιώσεων, μέσω της χρηματοδοτικής στήριξης για σειρά σεμιναρίων και μέτρων κατάρτισης σε κράτη μέλη της ΕΕ με στόχο την ενημέρωση των ΜΜΕ σχετικά με τη διαχείριση της ανάκτησης οφειλών και τα νομικά μέσα που είναι διαθέσιμα στον τομέα αυτόν.

6.5. Τέλη για την αναπαραγωγή αντιγράφων ιδιωτικής χρήσης

Οι δικαιούχοι έχουν αποκλειστικό δικαίωμα να επιτρέπουν ή να απαγορεύουν την αναπαραγωγή των έργων τους (π.χ. βιβλία, μουσική, κινηματογραφικά έργα) και άλλου προστατευμένου υλικού (π.χ. φωνογραφήματα, εκπομπές). Η οδηγία 2001/29/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 22ας Μαΐου 2001, για την εναρμόνιση ορισμένων πτυχών του δικαιώματος του δημιουργού και συγγενικών δικαιωμάτων στην κοινωνία της πληροφορίας παρέχει στα κράτη μέλη τη δυνατότητα να προβλέπουν εξαιρέσεις από το δικαίωμα αυτό. Όταν αντιγράφεται προστατευόμενο περιεχόμενο δυνάμει των «εξαιρέσεων αντιγραφής για ιδιωτική χρήση και αναπαραγωγής»,⁴³ η ζημία των δικαιούχων πρέπει να αντισταθμίζεται μέσω δίκαιης αποζημίωσης. Τα κράτη μέλη συχνά προβλέπουν δίκαιη αποζημίωση μέσω της επιβολής **εισφορών στα αγαθά που χρησιμοποιούνται συνήθως για την παραγωγή αντιγράφων** (όπως κενά CD, συσκευές εγγραφής, συσκευές αναπαραγωγής MP3, υπολογιστές, εκτυπωτές, σαρωτές κ.λπ.). Ωστόσο, υφίστανται σημαντικές διαφορές μεταξύ των συστημάτων επιβολής τελών των κρατών

⁴¹ Πηγή: Intrum Justitia 2011 European Payment Index, βλέπε <http://www.intrum.com/About-Us/European-Payment-Index/>.

⁴² Διατίθεται στον δικτυακό τόπο: http://ec.europa.eu/civiljustice/publications/publications_en.htm.

⁴³ Άρθρο 5 παράγραφος 2 στοιχείο α) και άρθρο 5 παράγραφος 2 στοιχείο β) της οδηγίας 2001/29/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 22ας Μαΐου 2001, για την εναρμόνιση ορισμένων πτυχών του δικαιώματος του δημιουργού και συγγενικών δικαιωμάτων στην κοινωνία της πληροφορίας.

μελών, τού εξοπλισμού που βαρύνεται με εισφορά ή της μεθόδου σύμφωνα με την οποία ορίζονται τα τέλη. Οι διαφορές αυτές επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία της ενιαίας αγοράς.

Η Επιτροπή έχει ξεκινήσει τη διαδικασία διαμεσολάβησης που θα συγκεντρώνει τα κύρια ενδιαφερόμενα μέρη από κοινού, προκειμένου να προσδιοριστούν τα βασικά στοιχεία με βάση τα οποία θα μπορούσε να βρεθεί μια ρεαλιστική συμφωνία.⁴⁴ Η διαμεσολάβηση θίγει ιδίως θέματα όπως οι συσκευές που υπόκεινται σε εισφορά, η μεθοδολογία τιμολόγησης και οι διασυνοριακές πωλήσεις. Παράλληλα, η αντιγραφή για ιδιωτική χρήση και η αναπαραγωγή εξετάζονται στο πλαίσιο νέων ψηφιακών μορφών διανομής περιεχομένου που προστατεύεται με δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας και των συνεπειών τους για τα συστήματα εισφορών.

Με βάση αυτή τη διαδικασία διαμεσολάβησης, ο διαμεσολαβητής θα διατυπώσει συστάσεις που θα μπορούσαν να χρησιμεύσουν ως πλαίσιο για πιθανή νομοθετική δράση.

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

7. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Το άρθρο 20 της οδηγίας για τις υπηρεσίες απαγορεύει τις διακρίσεις εις βάρος των αποδεκτών υπηρεσιών με βάση την ιθαγένεια ή τη χώρα κατοικίας τους. Αυτό ισχύει για τις περιπτώσεις άρνησης παροχής, τους περιορισμούς στην πρόσβαση σε προσφορές, ή την προσφορά υπό υποβαθμισμένες συνθήκες. Ωστόσο, πολύ συχνά οι καταναλωτές απογοητεύονται. Υπάρχουν περιπτώσεις άρνησης παροχής υπηρεσίας ή άνισοι όροι διαθέσιμοι για τους καταναλωτές από άλλο κράτος μέλος. Η πλήρης εφαρμογή του άρθρου 20 παράγραφος 2 στα κράτη μέλη αναμένεται ότι θα θέσει τέρμα στις πρακτικές που εισάγουν διακρίσεις, στο βαθμό που αυτές δεν δικαιολογούνται αντικειμενικά. Οι ακόλουθες δράσεις αναμένεται ότι θα βοηθήσουν να επιτευχθεί ο εν λόγω σκοπός.

7.1. Επιβολή του άρθρου 20 παράγραφος 2 από τις αρχές των κρατών μελών

Μέχρι τώρα, οι αναφερθείσες καταγγελίες διαφορετικής μεταχείρισης πολύ σπάνια οδηγούν σε αποφάσεις επιβολής εκ μέρους των αρμοδίων αρχών των κρατών μελών, εν μέρει επειδή φαίνεται ότι, σε σημαντικό αριθμό περιπτώσεων, το πρόβλημα επιλύεται με φιλικό διακανονισμό κατόπιν παρέμβασης των αρχών επιβολής ή των φορέων προστασίας των καταναλωτών. Οι αρχές αυτές θα πρέπει να εξασφαλίσουν τη δέουσα παρακολούθηση των περιπτώσεων αυτών όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο. Σε περιπτώσεις διαφορών όσον αφορά τα δικαιώματα των αποδεκτών των υπηρεσιών, και όπου οι καταναλωτές και οι πάροχοι υπηρεσιών δεν έχουν κατορθώσει να επιτύχουν φιλικό διακανονισμό, μεταξύ άλλων μέσω της παρέμβασης των σχετικών οργανισμών αρωγής, οι αρχές του κράτους μέλους θα πρέπει να επιβάλλουν τις εθνικές διατάξεις που καθορίζουν τα δικαιώματα των αποδεκτών των υπηρεσιών στο πλαίσιο της οδηγίας για τις υπηρεσίες, σύμφωνα με τις εφαρμοστέες εθνικές διαδικασίες.

Κατά την αξιολόγηση του κατά πόσον υπάρχει αντικειμενικός λόγος άρνησης παροχής μιας υπηρεσίας ή παροχής της υπό διαφορετικές συνθήκες, οι αρχές των κρατών μελών καλούνται να λαμβάνουν υπόψη την πρόοδο που έχει σημειωθεί στην υλοποίηση της εσωτερικής αγοράς και την περαιτέρω εξάλειψη των εμποδίων. Σε περίπτωση που η ανάληψη δράσης σε επίπεδο ΕΕ παρέχει στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να αντιμετωπίζουν ορισμένα υφιστάμενα κανονιστικά εμπόδια στη διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών, η απόφαση των εν λόγω επιχειρήσεων να μην κάνουν χρήση των δυνατοτήτων αυτών (που ισοδυναμεί με άρνηση παροχής ή διαφορετική μεταχείριση) θα πρέπει κανονικά να υποστηρίζεται από άλλες αντικειμενικές αιτιολογίες. Στις δράσεις αυτές μπορεί να περιλαμβάνεται η ολοκλήρωση του ενιαίου χώρου πληρωμών σε ευρώ ή οι νομοθετικές εξελίξεις στον τομέα των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας.

Η Επιτροπή θα συντονίζει την ανταλλαγή πληροφοριών και ορθών πρακτικών μεταξύ των αρχών όσον αφορά τις ενέργειες για επιβολή των κανόνων.

7.2. Ο ρόλος της Επιτροπής: Πληροφορίες και παροχή υποστήριξης στα κράτη μέλη, τις επιχειρήσεις και τους καταναλωτές

Οι υπηρεσίες της Επιτροπής θα παρακολουθούν εκ του σύνεγγυς τον τρόπο με τον οποίο επιβάλλεται στα κράτη μέλη η διάταξη για την αποφυγή διακρίσεων και θα συντονίζουν τη διαρθρωμένη διαδικασία ανταλλαγής πληροφοριών και ορθών πρακτικών μεταξύ των αρχών όσον αφορά τις ενέργειές τους για την επιβολή των κανόνων. Οι υπηρεσίες της Επιτροπής θα διατυπώσουν επίσης πρόσθετες συγκεκριμένες κατευθυντήριες γραμμές με βάση την εμπειρία που αποκτήθηκε από την εθνική εφαρμογή της παρούσας διάταξης και προκειμένου να λαμβάνονται υπόψη οι κανονιστικές εξελίξεις που θα εξαλείψουν τα υπολειπόμενα εμπόδια για το διασυνοριακό εμπόριο.

Οι υπηρεσίες της Επιτροπής θα εξακολουθήσουν να συνεργάζονται με την επιχειρηματική κοινότητα, μεταξύ άλλων με τους φορείς εκπροσώπησης των επιχειρήσεων, τα εμπορικά επιμελητήρια και άλλους φορείς, προκειμένου να τους εκπαιδεύσουν σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που υπέχουν δυνάμει του άρθρου 20 παράγραφος 2 της οδηγίας για τις υπηρεσίες. Στο πλαίσιο αυτό, η Επιτροπή θα συνεργαστεί με τα κράτη μέλη για να ενθαρρύνουν τους παρόχους σε συγκεκριμένους τομείς να λάβουν μέτρα προκειμένου να διασφαλιστεί η ποιότητα των υπηρεσιών τους μέσω χαρτών ποιότητας για την εφαρμογή της διάταξης αυτής.

Η Επιτροπή θα συνεργαστεί επίσης με τις επιχειρήσεις ώστε να βελτιωθεί η διαφάνεια και να υποστηριχθούν οι προσπάθειες που καταβάλλουν οι επιχειρήσεις προκειμένου να διασφαλίσουν ότι οι πελάτες τους θα μπορούν να πραγματοποιήσουν διασυνοριακές αγορές στην ενιαία αγορά.

7.3. Πώς θα καταστεί πιο απτή η ενιαία αγορά: ενέργειες που μπορούν να πραγματοποιούν οι επιχειρήσεις κατά την εφαρμογή των δικαιωμάτων που παρέχονται από το άρθρο 20 παράγραφος 2

Η Επιτροπή καταβάλλει προσπάθειες για να εξασφαλίσει ότι οι επιχειρήσεις θα είναι σε θέση να επωφεληθούν από τις δυνατότητες που προσφέρει η χρήση του διαδικτύου. Οι επιχειρήσεις μπορούν να επιλέξουν να επικεντρωθούν στη δημιουργία πελατειακής βάσης στην τοπική ή την εθνική αγορά. Μπορούν επίσης να διεξάγουν διαφημιστικές εκστρατείες στο κράτος μέλος της επιλογής τους. Ωστόσο, για να αποφεύγεται η δημιουργία τεχνητών συνόρων εντός της ενιαίας αγοράς της ΕΕ, θα πρέπει να καταβληθεί προσπάθεια προκειμένου να καταστεί δυνατόν για τους καταναλωτές από άλλα κράτη μέλη να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες που προσφέρονται στις χώρες στόχους, ιδίως σε εκείνες που προσφέρονται επιγραμματικά.

Προκειμένου να παράγει πλήρη αποτελέσματα το άρθρο 20 παράγραφος 2, οι πάροχοι επιχειρήσεων καλούνται να διευκολύνουν την πρόσβαση για τους αποδέκτες των υπηρεσιών που επιθυμούν να επωφεληθούν από την εσωτερική αγορά. Διακρίσεις που βασίζονται άμεσα σε λόγους ιθαγένειας δεν θα πρέπει πλέον να υπάρχουν, κατά κανόνα. Επιπλέον, οι αποδέκτες που μετακινούνται σε άλλα εδάφη, και επιδιώκουν να αγοράσουν εκεί υπηρεσίες δεν πρέπει, καταρχήν, να αντιμετωπίζουν διακριτική μεταχείριση λόγω του τόπου κατοικίας τους, δεδομένου ότι η κατάστασή τους είναι γενικά συγκρίσιμη με εκείνη των αποδεκτών που κατοικούν στο κράτος μέλος όπου παρέχεται η υπηρεσία.

Οι επιχειρήσεις που πωλούν μέσω διαδικτύου θα πρέπει να ενθαρρυνθούν να αναφέρουν εκ των προτέρων σε περίοπτη θέση στους ιστοτόπους τους τυχόν περιορισμούς παράδοσης που

ισχύουν για τις υπηρεσίες τους. Η πρακτική αυτή θα καταστεί υποχρεωτική μετά την εφαρμογή της πρόσφατα εκδοθείσας οδηγίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών.⁴⁵

Όταν οι επιχειρήσεις που πωλούν υπηρεσίες μέσω διαδικτύου προσεγγίζονται από πελάτες που δεν είναι εγκατεστημένοι στα κράτη μέλη στα οποία οι επιχειρήσεις επικεντρώνουν απευθείας (άμεσα ή έμμεσα) τις προσφορές τους στο διαδίκτυο, τα περιστατικά άρνησης παροχής ή η διαφορετική μεταχείριση των καταναλωτών που διαμένουν σε άλλα εδάφη πρέπει να εμφανίζονται μόνον όταν δικαιολογούνται από αντικειμενικούς λόγους. Στην κατά περίπτωση αξιολόγηση των λόγων αυτών, οι αρμόδιες αρχές μπορεί να χρειαστεί να λάβουν δεόντως υπόψη το μέγεθος της επιχείρησης που παρέχει την υπηρεσία.

Η ρήτρα αποφυγής διακρίσεων επιβάλλει την κατά περίπτωση αξιολόγηση. Ωστόσο, πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στις περιπτώσεις όπου οι καταναλωτές αντιμετωπίζουν υψηλότερες επιβαρύνσεις από εκείνες που χρεώνονται για εγχώρια συναλλαγή όταν επιθυμούν να πληρώσουν για μια υπηρεσία που παρέχεται σε άλλο κράτος μέλος, με μεταφορά πίστωσης ή άμεση χρέωση σε ευρώ. Οι πολίτες θα πρέπει, καταρχήν, να μην αντιμετωπίζουν άρνηση παροχής με την αιτιολογία ότι είναι αδύνατη η υλική παράδοση εμπορευμάτων σε άλλο κράτος μέλος. Ομοίως, οι πάροχοι υπηρεσιών δεν θα πρέπει να βασίζονται απλώς σε γεωγραφικούς παράγοντες για να εφαρμόζουν διαφορετικούς όρους για την πρόσβαση στην υπηρεσία τους, όταν δεν υπάρχουν αντικειμενικά κριτήρια που να δικαιολογούν τις διαφορές αυτές.

Η διαφάνεια επιτρέπει στους αποδέκτες να κατανοούν καλύτερα τις αιτίες πίσω από την άρνηση παροχής ή την υψηλότερη τιμή στις περιπτώσεις στις οποίες οι αιτίες αυτές μπορούν να δικαιολογηθούν. Οι επιχειρήσεις ενθαρρύνονται να δώσουν εξηγήσεις για τη διαφορετική μεταχείριση κατόπιν αιτήσεως των αποδεκτών. Σε αυτές τις περιπτώσεις, στις οποίες οι επιχειρήσεις είχαν ήδη δώσει εκ των προτέρων σαφείς ενδείξεις για τους περιορισμούς παράδοσης που ισχύουν για την προσφορά τους, θα είναι μάλλον πιο εύκολο για αυτές να χορηγήσουν πληροφορίες στους πελάτες τους για τις αιτίες των εν λόγω περιορισμών παράδοσης. Καθορίζοντας εκ των προτέρων τους περιορισμούς παράδοσης που εφαρμόζουν, οι επιχειρήσεις θα έχουν προσδιορίσει τους λόγους στους οποίους στηρίζεται η πολιτική τους.

Ορισμένα εμπόδια εξακολουθούν να δυσχεραίνουν την παροχή διασυνοριακών υπηρεσιών και να παρεμποδίζουν τις επιχειρήσεις να «σκέπτονται ευρωπαϊκά», τόσο επιγραμματικά όσο και κατά τις συμβατικές συναλλαγές. Αυτά τα εμπόδια πρέπει να αντιμετωπιστούν έτσι ώστε οι επιχειρήσεις να είναι σε θέση να αξιοποιήσουν πλήρως τις ευκαιρίες που θέτει στη διάθεσή τους η εσωτερική αγορά. Σε επίπεδο ΕΕ έχουν αναληφθεί πρωτοβουλίες για την εξάλειψη των εναπομενόντων εμποδίων που παρεμποδίζουν τη διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών.

⁴⁵ Άρθρο 8 παράγραφος 3 της οδηγίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών.

ANNEX I

Implementing Provisions

Member State	Implementing Provision in national legal order	Wording of implementing provision (or, where available, English translation)	Date of entry into force
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.	

Member State	Implementing Provision in national legal order	Wording of implementing provision (or, where available, English translation)	Date of entry into force
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	<p>§ 6 Zákaz diskriminace příjemců služeb</p> <p>(1) Poskytovatel služby je povinen zajistit, aby podmínky přístupu k poskytovaným službám nebyly diskriminační, zejména co se týče státní příslušnosti příjemců služeb nebo jejich místa bydliště.</p> <p>(2) Diskriminací není stanovení rozdílných podmínek přístupu ke službám na základě objektivních kritérií, zejména účtování dodatečných nákladů vzniklých v důsledku vzdálenosti nebo v důsledku technické povahy poskytování služby. Jednotná kontaktní místa</p>	Antidiscrimination Act: 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	<p>§ 5. A service provider may not subject a service recipient to discriminatory treatment based on the nationality, place of registered office or place of residence of the service recipient.</p> <p>Para. 2. Para. 1 does not preclude the possibility of providing for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria</p>	28/12/2009

Member State	Implementing Provision in national legal order	Wording of implementing provision (or, where available, English translation)	Date of entry into force
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>		
-----------	---	--	--

Member State	Implementing Provision in national legal order	Wording of implementing provision (or, where available, English translation)	Date of entry into force
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

Member State	Implementing Provision in national legal order	Wording of implementing provision (or, where available, English translation)	Date of entry into force
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

Member State	Implementing Provision in national legal order	Wording of implementing provision (or, where available, English translation)	Date of entry into force
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	<p>Article 1 of the Dutch Constitution; •</p> <p>Article 1, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act(definitions);</p> <p>Article 2, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act;</p> <p>Article 7, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act;</p> <p>Article 9 of the General Equal Treatment Act</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> 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: 	<p>Article 1 of the Dutch Constitution (current wording): 2/03/1983</p> <p>Article 1, paragraph 1, General Equal Treatment Act (current wording): 1st of September 1994 as last modified by Act applicable from 1/04/2004</p> <p>Article 2, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act (current wording): 1/09/1994 as last modified by Act applicable from 1/04/2004</p> <p>Article 7, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act (current</p>

		<p>1. Discrimination is prohibited when offering or providing access to goods or services and when closing, excuting or terminating such a contract, as well as when giving career advice and advice on school choice or choice of a profession, when this occurs:</p> <p>a. in the exercise of a profession or a business, b. by public authorities c. by organisations active in the field of social housing, welfare, health, culture or education, and d. by natural persons which do not act in the exercise of a profession or a business, when offering occurs in public.</p> <p>Note: Paragraphs 2 and 3 of Article 7 of the General Act contain some exceptions in the fields of education by private schools which are based on religious principles and when dealing with purely private relationships where no economic activity is concerned.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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

Member State	Implementing Provision in national legal order	Wording of implementing provision (or, where available, English translation)	Date of entry into force
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

Member State	Implementing Provision in national legal order	Wording of implementing provision (or, where available, English translation)	Date of entry into force
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.	

<p>NO</p>	<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. 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>	<p>28/12/2009</p>
------------------	---	---	-------------------

ANNEX II

Competent Authorities

Member State	Competent authority — Consumer enforcement	Competent authority — Business enforcement
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)

Member State	Competent authority — Consumer enforcement	Competent authority — Business enforcement
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

Member State	Competent authority — Consumer enforcement	Competent authority — Business enforcement
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

Member State	Competent authority — Consumer enforcement	Competent authority — Business enforcement
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

Member State	Competent authority — Consumer enforcement	Competent authority — Business enforcement
UK	Office of Fair Trading, Local Authority Trading Standards Authorities and the Department of Enterprise, Trade and Investment in Northern Ireland	National courts
EEA-EFTA countries		
IS	Consumer Agency	National courts
LI	Office of Trade and Transport	Office of Trade and Transport
NO	Consumer Ombudsman	National courts