



Brüssel, 8.6.2012
SWD(2012) 146 draft

KOMISJONI TALITUSTE TÖÖDOKUMENT

**mille eesmärk on anda juhiseid direktiivi 2006/123/EÜ (teenuste kohta siseturul)
(„teenuste direktiiv”) artikli 20 lõike 2 kohaldamiseks**

Lisatud dokumendile:

**Komisjoni teatis Euroopa Parlamendile, nõukogule, Euroopa Majandus- ja
Sotsiaalkomiteele ning Regioonide Komiteele:**

**Teenuste direktiivi rakendamise kohta: Teenindussektori majanduskasvu edendamise
partnerlus 2012–2015**

{COM(2012) 261 final}

{SWD(2012) 147 final}

{SWD(2012) 148 final}

KOMISJONI TALITUSTE TÖÖDOKUMENT

mille eesmärk on anda juhiseid direktiivi 2006/123/EÜ (teenuste kohta siseturul) („teenuste direktiiv”) artikli 20 lõike 2 kohaldamiseks

Lisatud dokumendile:

**Komisjoni teatis Euroopa Parlamendile, nõukogule, Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomiteele ning Regioonide Komiteele:
Teenuste direktiivi rakendamise kohta: Teenindussektori majanduskasvu edendamise partnerlus 2012–2015**

Käesolev dokument on Euroopa Komisjoni talituste teabeotstarbeline töödokument. See ei kajasta komisjoni ametlikku ega võimalikku tulevast seisukohta selles küsimuses.

Sisukord

| | | |
|--------|--|----|
| 1. | SISETURG TEENUSE KASUTAJATELE | 2 |
| 1.1. | Kas „teenuste kasutajatel” on ühtsest turust piisavalt kasu? | 2 |
| 1.2. | Teenuste siseturule juurdepääsu täiendav lihtsustamine | 3 |
| 2. | MITTEDISKRIMINEERIMISE KOHUSTUSE TÄITMINE LIIKMESRIIKIDES | 3 |
| 3. | DOKUMENDI EESMÄRK | 4 |
| 4. | TEENUSTE DIREKTIIVI ARTIKLI 20 LÕIKE 2 SELGITUS | 6 |
| 4.1. | Sätte kohaldamise ulatus | 7 |
| 4.1.1. | Milliste teenuste suhtes kõnealust kohustust kohaldatakse? | 7 |
| 4.1.2. | Kelle suhtes kõnealust kohustust kohaldatakse? | 7 |
| 4.1.3. | Tarbijad teenuse kasutajatena | 8 |
| 4.1.4. | Mis on „avalikkusele üldiselt kättesaadavaks tehtud teenusele juurdepääsu üldtingimused”? | 8 |
| 4.1.5. | Kodakondsus ja elukoht kui eristavad tegurid | 9 |
| 4.1.6. | Mis on „erinevused juurdepääsutingimustes”? | 9 |
| 4.2. | Juhtumipõhise analüüsi vajadus | 11 |
| 4.2.1. | Diskrimineerimise kindlakstegemine | 11 |
| 5. | MÕNED NÄITED: ERINEVA KOHTLEMISE JUHTUMITE PÕHJALIK ÜLEVAADE | 15 |
| 6. | TÄIENDAV ARENGURUUM: SISETURU ÜLEJÄÄNUD TAKISTUSTE KÕRVALDAMINE | 21 |
| 6.1. | Maksud | 21 |
| 6.2. | Maksustamine | 22 |
| 6.3. | Lahknevused tarbijakaitse ja lepinguõiguse eeskirjade puhul | 22 |
| 6.4. | Võlgade sissenõudmine | 25 |
| 6.5. | Isiklikuks tarbeks kopeerimise maksud | 25 |
| 7. | JÄRELDUSED | 27 |
| 7.1. | Artikli 20 lõike 2 jõustamine liikmesriigi ametiasutuste poolt | 27 |
| 7.2. | Komisjoni roll: teabe andmine liikmesriikidele, ettevõtjatele ja tarbijatele ning nende toetamine | 27 |
| 7.3. | Ühtse turu tajutavamaks muutmine: meetmed, mida ettevõtjad võiksid võtta artikli 20 lõikega 2 tagatud õiguste kohaldamisel | 28 |

1. SISETURG TEENUSE KASUTAJATELE

Ühtsest turust on olnud Euroopa ettevõtetel suurt kasu. Teenuste direktiivi rakendamine oli äritegevuselt tõkete kõrvaldamisel oluline teetähis nii oma riigis kui ka kogu ELis. Teenuste piiriülese osutamise lihtsustamisest tõelise ühtse turu loomiseks siiski ei piisa. Sama oluline on tagada, et teenuste kasutajad saavad lihtsalt nautida ühtse turu pakutavaid võimalusi. Seda oli rõhutatud juba komisjoni teatises Euroopa Parlamendile ja nõukogule teenuste direktiivi rakendamise kohta vastavalt teenuste direktiivi artiklile 41 „Partnerlus teenuste uueks kasvuks 2012–2015” (edaspidi „teatis”).

Teenuse kasutajad ja eelkõige tarbijad loodavad, et tänu siseturul teenuste osutamisel regulatiivsete tõkete kõrvaldamisele saab neile kättesaadavaks rohkem teenuseid. Siiski esineb olukordi, kus teenuste kasutajatele keeldutakse teenust osutamast või on hind neile kõrgem elukoha tõttu teises liikmesriigis. Käesolevas dokumendis käsitletakse teenuste siseturu olukorda teenuste kasutaja seisukohast ja seda, kuidas saaks muuta teenused Euroopa kodanikele veelgi kergemini kättesaadavaks.

1.1. Kas „teenuste kasutajatel” on ühtsest turust piisavalt kasu?

Liigagi sageli peavad tarbijad pettuma, kui nad üritavad osta teenuseid piiriülevalt. Euroopa Komisjoni, Euroopa tarbijakaitseametite ja teiste abistavate organite saadud kaebused näitavad, et kodakondsuse või elukoha alusel erineva kohtlemise praktikad annavad põhjust muretsemiseks siseturu pärast.

Et hinnata olukorda kohapeal, telliti ja avaldati 2009. aastal kaks uuringut tarbijate geograafilise diskrimineerimise kohta, keskendudes seejuures e-ärile. Nendeks olid „Mystery shopping evaluation of cross-border e-commerce in the EU”,¹ mille viis komisjoni nimel läbi YouGov Psychonomics ja „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” (edaspidi „maatriksuuring”).²

Käsitleti väga erinevaid teenuseid nagu elektroonikakaupade, tekstiilikaupade, spordikaupade müüki, meisterdamiskaupu, allalaaditavat muusikat, autorenti ja mobiiltelefonide lepinguid. Enamik erikohtlemise juhtusid tunduvad olevat seotud pigem elukoha kui kodakondsusega ning need esinesid peamiselt *online*-tehingute puhul. Näiteks tarbijad, kes tahtsid internetis reserveerida rendiauto või hotelli puhkuseks teises liikmesriigis, võivad leida ennast edasisuunatuna autorendifirma või hotelliketi oma elukoha riigis veebisaidile, kus pakutakse märksa kõrgemaid hindu. Tehingud võivad samuti ebaõnnestuda ostja aadressi tõttu etapis, kus tuleb sisestada krediitkaardi andmed.

Kuigi see ei ole nii levinud, võib erikohtlemist kogeda ka mujal kui internetis tehtavate tehingute puhul, seda eriti turismisektoris. Komisjon on näiteks teadlik erinevatest kliendi elukohariigist sõltuvatest tariifidest teatavates teemaparkides ja turistiatraktsioonide puhul. Komisjonil on ka näiteid puhkust kavandada soovivatest inimestest, kes elavad piiri ääres ja

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

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

soovivad reserveerida reisi teiselpool piiri asuvas reisibüroos ning reisibüroo ei saa reisi müüa, kuna reisipakkuja on erineva hinnapoliitika hoidmiseks keelanud reisi müüa teise liikmesriigi elanikele.

1.2. Teenuste siseturule juurdepääsu täiendav lihtsustamine

Et toetada teenuste kasutajate õigusi ja tugevdada nende usaldust siseturu vastu, on direktiiviga 2006/123/EÜ teenuste kohta siseturul („teenuste direktiiv“) kohustatud liikmesriike kõrvaldama tõkked teenuste kasutajate eest, kes soovivad osta teenuseid teises liikmesriigis asutatud teenuseosutajalt, nt kohustus saada eriluba teises liikmesriigis teenuste saamiseks. Samuti kohustati liikmesriike tegema teenuste kasutajatele kättesaadavaks üldteave ja abi seoses juriidiliste nõuetega, eelkõige tarbijakaitse eeskirjad ja teises liikmesriigis rakendatavad õiguskaitse menetlused. Lisaks kehtestati liikmesriikidele kohustus tagada teenuste kasutajate kodakondsusel või elukohal põhinevate diskrimineerivate nõuete likvideerimine.

Selle viimase punktiga seoses keelatakse **teenuste direktiivi artikliga 20** teenuste kasutajate diskrimineerimine nende kodakondsuse või elukohariigi alusel. Nimetatud sätte eesmärk on maksimeerida siseturust saadavat kasu ja muuta teenuste kasutajate ja eriti tarbijate jaoks lihtsamaks juurdepääs teiste liikmesriikide turgudel kättesaadavatele pakumistele.

Teenuste direktiivi artikli 20 lõikega 1 on liikmesriikidele pandud kohustus tagada, et teenuste kasutajatele ei kehtestata kodakondsuse või elukoha tõttu diskrimineerivaid nõudeid. Teenuste direktiivi artikli 20 lõige 1 hõlmab seega juhtusid, kus **ametiasutused** kohaldavad erikohtlemist. Vastavalt komisjonile teada olevale teabele on märkimisväärne arv juhtudest, mida saab käsitada selge diskrimineerimisena, seotud teatava piirkondliku või kohaliku ametiasutuse või nende ametiasutuste heakskiidul tegutsevate ettevõtjate poolt kõnealuse piirkonna elanikele antud eelisjuurdepääsuga. Euroopa Liidu Kohus on juba teinud otsuse, et teatavatel tingimustel kohalike ja detsentraliseeritud ametiasutuste antud teenustele juurdepääsu soodustariifid, millega eelistatakse kõnealuste ametiasutuste territooriumil asuvaid kodanikke või isikuid, ning millega jäetakse kõnealustest eelistest ilma teiste liikmesriikide kodanikest ja mitteelanikest teenuste kasutajad, on diskrimineeriv³.

Artikli 20 lõige 2 hõlmab täpsemalt juhtusid, kus erikohtlemist rakendavad teenuseosutajad, st firmad või professionaalid, kes teenuseid turul pakuvad. Sellega kohustatakse liikmesriike tagama, et teenuseosutaja poolt avalikkusele üldiselt kättesaadavaks tehtud teenusele juurdepääsu üldtingimused ei sisalda diskrimineerivaid sätteid, mis on seotud teenuse kasutaja kodakondsuse või elukohaga, kuid ilma et see välistaks võimaluse näha juurdepääsutingimuste puhul ette erisused, kui need on otseselt õigustatud objektiivsete kriteeriumidega.

2. MITTEDISKRIMINEERIMISE KOHUSTUSE TÄITMINE LIIKMESRIIKIDES

Liikmesriigid olid kohustatud võtma artikli 20 üle oma siseriiklikku õigusesse. Teenuste direktiivi artikli 20 lõiget 2 rakendatakse siseriiklike sätetega, millega keelatakse teenuseosutajatel diskrimineerida kodakondsuse või elukoha alusel.

³ Euroopa Kohtu otsus (16. jaanuar 2003) kohtuasjas C-388/01, komisjon vs. Itaalia.

Enamik liikmesriike on kehtestanud teenuste direktiivi ülevõtivate horisontaalsete õigusaktidega sätteid, mis kas täielikult või osaliselt kordavad teenuste direktiivi mittediskrimineerimist käsitlevat sätet. Mõni riik sai tugineda olemasolevatele õigusaktidele, millega saavutatakse sama eesmärk (vt **I lisa**).

Asjaomased siseriiklikud pädevad asutused peavad tagama, et järgitakse vastavaid siseriiklikke sätteid, millega võetakse riigi õigusesse üle teenuste direktiivi artikli 20 lõige 2. Selle hindamiseks on kõigil juhtudel vaja **juhtumipõhist analüüsi**.

Liikmesriigid määravad asutused, kes vastutavad juriidilise jõustamise eest nende territooriumil. Kõnealuse järelevalve teostamise eest vastutatavate pädevate asutuste loetelu on esitatud käesoleva dokumendi **II lisas**. Enamik liikmesriike on andnud artikli 20 lõike 2 rakendussätete haldusliku jõustamise ülesande ametiasutustele, kes tegelevad tarbijakaitse-eeskirjade haldusliku jõustamisega. Mõnel juhul on kõnealuse sätte jõustamine usaldatud konkurentsivaldkonna eest vastutavatele ametiasutustele. Kohtuvaidluse korral tegelevad selliste küsimustega kohtud, kelle valdkonda kuuluvad kaubandus- või tarbijakaitse-eeskirjad.

Sätet jõustatakse kooskõlas järelevalvevolitustega, mis on kehtestatud siseriikliku õigusega, eelkõige järelevalvemeetmete abil teenuseosutaja asutamise kohas. Haldusliku jõustamise puhul on vastutav see liikmesriik, kus teenuseosutaja on asutatud, isegi kui ta osutab teenuseid teises liikmesriigis. Juhul kui teenuseosutaja tegutseb piiriüleselt, on teenuste direktiivi VI peatükis sätestatud halduskoostööõnõuded, millega kohustatakse liikmesriike andma teenuseosutajate järelevalvel vastastikku abi.

3. DOKUMENDI EESMÄRK

Riiklikud tarbijaid ja teenuste kasutajaid abistavad ametiasutused on alates teenuste direktiivi vastuvõtmisest saanud palju kaebusi selle kohta, et ettevõtted kohtlevad kliente kodakondsuse ja elukoha tõttu erinevalt. Komisjoni saadud teabe kohaselt tundub siiski, et praeguseks ajaks on ainult väga vähestel juhtudel nendest, mis on pälvinud kõnealuste asutuste tähelepanu, rakendatud riiklikul tasandil halduslikku või kohtulikku jõustamismeedet. Võib olla mitmeid põhjuseid, miks haldus- ja kohtulikku menetlust kasutatakse vähe: teenuste kasutajate tagasihoidlikku soovi algatada meede võib põhjendada see, et kõnealused sätteid ei ole enamikus liikmesriikides olnud jõus pikka aega, ning seda tüüpi vaidlustega seotud kaupade ja teenuste väärtus on tavaliselt madal.

Nagu märgitud teenuste direktiivi põhjenduses 95, võidakse kohaldada eri tasumäärasid ja tingimusi teenuste osutamisel, kui kõnealuste tasumäärade, hindade ja tingimuste õigustuseks on objektiivsed põhjused, mis võivad riigiti erineda. Võimalike objektiivsete põhjuste näited on esitatud põhjenduses (nt turutingimused, regulatiivsed tõkked või riskid, mis on seotud teises liikmesriigis kohaldatava õigusakti järgimisega). Kõnealust olukorda arvesse võttes tundub, et artikli 20 lõikest 2 maksimaalse kasu saamist saaks lihtsustada, selgitades selle sättega kehtestatud kohustuse sisu veelgi enam.

Euroopa institutsioonid on rõhutanud, kui oluline on nõuetekohaselt kohaldada siseriiklikke sätteid, millega siseriiklikud ametiasutused rakendavad teenuste direktiivi artikli 20 lõiget 2. Euroopa Parlament on kutsunud üles tulemuslikult rakendama teenuste direktiivi artikli 20 lõiget 2, samuti siseriiklikke ametiasutusi ja kohtuid nõuetekohaselt jõustama siseriiklikke sätteid, millega rakendatakse liikmesriikide õigussüsteemis kõnealust mittediskrimineerimise

nõuet⁴. Selles kontekstis oleksid komisjoni talituste selgitused kasulikud, et tagada teenuste direktiivi mittediskrimineerimise nõude kohaldamise ühtsus kõigis liikmesriikides. See on veelgi olulisem, kui võtta arvesse kõnealuse sätte piiriülest laadi, kuna see käsitleb eelkõige olukordi, kus ettevõtja ja tarbijad asuvad eri riikides.

Eespool esitatut arvesse võttes püütakse käesolevas dokumendis käsitleda tüüpilisi olukordi, kus teenuse kasutajad kogevad erikohtlemist või keeldutakse neile teenust osutamast, ja ettevõtete tekitatud olukordi, et riikliku tasandi pädevatel asutustel oleks lihtsam teha neilt nõutud juhtumipõhist analüüsi. Samal eesmärgil püütakse käesolevas dokumendis kirjeldada ja selgitada, millal erikohtlemine või teenuste osutamisest keeldumine on või ei ole põhjendatud.

Käesolev dokument tugineb abile, mida komisjon annab liikmesriikidele alates teenuste direktiivi vastuvõtmisest direktiivi eri aspektide küsimuses, ning täiendab nimetatud abi. See on komisjoni talituste soovitusi andev dokument, mida ei saa mingil viisil pidada komisjonile kui institutsioonile siduvaks, ning see ei piira Euroopa Liidu Kohtu poolset ELi õiguse tõlgendamist.

⁴ Euroopa Parlamendi 21. septembri 2010. aasta resolutsioon e-kaubanduse siseturu väljakujundamise kohta (2010/2012(INI)); punktid 31 ja 32; 30.–31. mail 2012 kogunenud konkurentsivõime nõukogu järeldused digitaalse ühtse turu ja ühtse turu juhtimise kohta, kättesaadav aadressil <http://www.consilium.europa.eu/press/council-meetings>.

4. TEENUSTE DIREKTIIVI ARTIKLI 20 LÕIKE 2 SELGITUS

Euroopa Kohus on rõhutanud vajadust kaitsta teenuse kasutajaid liikmesriikide kehtestatud piirangute eest kasutada õigust saada teenuseid teises liikmesriigis asutatud teenuseosutajalt, mis tuleneb teenuste osutamise vabaduse põhimõttest⁵. Samuti on Euroopa Kohus rõhutanud vajadust määrata sanktsioonid riiklike meetmete või ettevõtete kokkulepete suhtes, millega jagatakse riikide turud vastavalt riigipiiridele ja mis raskendavad riikide turgude mõistmist⁶. Siseturul põhjendamatute regulatiivsete piirangute kõrvaldamiseks tehtud pingutused ei too kasu teenuse kasutajatele, kui teenuseosutajate tegutsemispraktika ise loob siseturul kunstlikke piire.

Tavad mida mittediskrimineerimise kohustus puudutab, hõlmab nii ametiasutusi kui ka teenuseosutajaid. Märkimisväärne arv juhtudest, mida saab käsitada selge diskrimineerimisena, on seotud **ametiasutuste** (enamasti vastavad piirkondlikud või kohalikud ametiasutused) või nende ametiasutuste heakskiidul tegutsevate ettevõtjate poolt kõnealuse piirkonna elanikele või omavalitsusele antud juurdepääsuõigusega, nt kontsessiooni valdajad või piirkondliku või kohaliku rahastamise saajad. Selliste teenuste näiteks on juurdepääs rajatistele nagu ujulad, muuseumid, avalikud pargid või ajaloolised mälestusmärgid. Ei ole harvaesinev, kui kohalikele elanikele pakutakse soodushindu, mida teised teenusekasutajad ei saa kasutada, isegi kui nad peaksid vastama samadele objektiivsetele tingimustele (vanus jne). Näiteks soovides külastada avalikke mineraalveeujulaid, ei saa teiste liikmesriikide kodanikud kodakondsuse tõttu osta piletit hinnaga, mis kehtib teatavasse vanusegruppi kuuluvatele tarbijatele, isegi kui nad suudavad tõestada, et nad vastavad vanusetingimusele.

Selliste juhtude puhul on Euroopa Kohtu praktika juba tõestanud, et teatavatel tingimustel on ametiasutuste kehtestatud teenustele juurdepääsu soodushinnad, mida ei saa kasutada teiste liikmesriikide kodanikud või elanikud, diskrimineerivad⁷. Samal ajal ei saa välistada, et erandkorras juhtudel, mis on seotud ametiasutuse osutatud sotsiaalteenustega ning millega kaasnevad teenusele juurepääsemisel soodustingimused, võidakse lubada kohalikel või piirkondlikel ametiasutustel teha teatavatel tingimustel vahet kodanikel, kellel on side soodustust rahastava kogukonnaga ja nendel, kellel see puudub⁸.

Artikli 20 lõige 2 käsitleb eelkõige **turul teenuseid osutavaid ettevõtteid**. Kuigi ettevõtted võivad vabalt määrata teenuste osutamise geograafilise piirkonna, võidakse teatavate tavadega taastada jaotus vastavalt riikide turgudele ning seega kahjustada ELi toimimise lepingu sätestatud eesmärki saavutada ühtse turu loomisega kõnealuste turgude lõimumine. Selline tegutsemine on kahjulik teenuse kasutajatele, kes püüavad kasutada oma õigust osta teenuseid Euroopa Liidus. Et täielikult ära kasutada siseturu pakutavaid võimalusi, tuleb teenuse kasutajaid kaitsta teenuseosutajate kehtestatud põhjendamatute teenustele juurdepääsu piirangute eest.

⁵ Kohtuasjad 286/82 ja 26/83, *Luisi ja Carbone vs. Ministero del Tesoro*, (1984) ECR 377.

⁶ Kohtuasjad C403/08 ja C429/08, *Football Association Premier League*, 4. oktoober 2011.

⁷ Vt Euroopa Kohtu otsus (16. jaanuar 2003) kohtuasjas C-388/01, *komisjon vs. Itaalia*.

⁸ Vt Euroopa Kohtu otsus (1. oktoober 2009), kohtuasi C-103/01, *Arthur Gottwald*. Euroopa Kohtu selle otsuse aluseks on varasem EÜ lepingu artikkel 12 [nüüd ELi toimimise lepingu artikkel 18], mitte aga teenuste kasutamise vabaduse nõue.

Sellega seoses tasakaalustatakse teenuste direktiivi artikli 20 lõikega 2 kehtestatud mittediskrimineerimise põhimõttega ettevõtete huvid, kes võivad vabalt valida viisi, kuidas nad kasutavad teenuste siseturu pakutavaid võimalusi, ja ühtsel turul teenuseid osta soovivate klientide huvid, kellel on õigus mitte saada diskrimineeritud kodakondsuse ja elukoha tõttu. Selline kompleksne tasakaal vajab alati **juhtumipõhist** analüüsi.

4.1. Sätte kohaldamise ulatus

Täiendavat selgust teenuste direktiivi artikli 20 lõikega 2 kehtestatud mittediskrimineerimise kohustuse ulatuse kohta annab sätte sõnastus ja selle põhjendus. Allpool esitatud selgituste eesmärk on tuua rohkem selgust kohustuse kohaldamise ulatusse, võttes arvesse olemasolevaid ELi õigusakte ja kohtupraktikat. Lisateavet saab teenuste direktiivi rakendamise käsiraamatust⁹.

4.1.1. Milliste teenuste suhtes kõnealust kohustust kohaldatakse?

Teenustena mõistetakse mis tahes iseseisvat majandustegevust, mille eest tavaliselt saadakse tasu¹⁰. **Direktiiviga hõlmatud teenused** on näiteks järgmised (ei ole ammendav loetelu): kaupade ja teenuste turustamine (jaemüük), turismivaldkonna teenused nagu reisibürood, vabaajateenused (nt spordikeskuste ja lõbustusparkide teenused), rendi- ja liisinguteenused (sealhulgas autorent), enamike reguleeritud kutsealade tegevus, oskustöölised, ürituste korraldamine, reklaami- ja värbamisteenused.

Näiteks juurdepääsu teenustele, mis on populaarsed ELi liikuvate kodanike hulgas (turismiatraksioonide piletid, autorent või reisibürood), tuleks lihtsustada teenuste direktiivi artikli 20 lõike 2 nõuetekohase kohaldamisega. Sama käib arvukate äri- ja vabaajateenuste kohta, näiteks mobiiltelefoniteenuste abonemendid või kaupade või teenuste (sealhulgas elektroonikakaubad, raamatud, meisterdamistooted, muusika allalaadimine) jaemüük internetis või väljaspool seda.

Teenuste direktiivi kohaldamisalasse selgelt mittekuuluvad teenused on nt mittemajanduslikud üldist huvi pakkuvad teenused, audio-visuaalsed ja raadioringhäälinguteenused, hasartmängutegevus, eraturvateenused, finantsteenused ning tervishoiu- ja farmaatsiateenused, mida tervishoiuspetsialistid osutavad patsientidele, et hinnata, säilitada või taastada nende tervislikku seisundit, kui liikmesriigis, kus teenuseid osutatakse, on asjaomased tegevused reserveeritud reguleeritud kutsealade esindajatele¹¹.

4.1.2. Kelle suhtes kõnealust kohustust kohaldatakse?

Artikli 20 lõiget 2 kohaldatakse teenuseosutajate suhtes, kes on määratletud teenuste direktiivi artikli 4 punktis 2, st mis tahes füüsilise isiku suhtes, kes on liikmesriigi kodanik, või mis tahes juriidilise isiku suhtes, nagu osutatud ELi toimimise lepingu artiklis 54 ning kes on asutatud liikmesriigis ning kes pakub või osutab teenust.

Kui ettevõtted osutavad teenuseid liidu mitmes liikmesriigis, peavad nad aru saama, milliseid artikli 20 lõiget 2 rakendavaid siseriiklikke sätteid kohaldatakse nende suhtes. Seepärast muutub oluliseks **Euroopa Liidus asutamiskoha liikmeriigi kindlaksmääramine**. Selline kindlaksmääramine peab olema vastavuses Euroopa Kohtu praktikaga. Vastavalt

⁹ Kättesaadav aadressil http://ec.europa.eu/internal_market/services/services-dir/documents_en.htm.

¹⁰ ELi toimimise lepingu artikkel 57.

¹¹ Vt teenuste direktiivi artikkel 2.

kohtupraktikale hõlmab asutamiskoha mõiste majandustegevuse tegelikku teostamist püsivalt asutamise kaudu määramata ajavahemikuks.

Selle määratluse kohaselt tuleb majandustegevust tegelikult teostada teenuseosutaja asutamiskohas. Asutamine ei pea alati toimuma tütarettevõtja, filiaali või esinduse vormis, vaid võib seisneda ainult kontoris, mida haldab teenuseosutaja oma personal või sõltumatu, kuid ettevõtja nimel püsivalt tegutsema volitatud isik, nagu see on esinduse puhul.

E-kaubanduses on võimalik teenuseid pakkuda internetis või müüa oma kaupu veebiplatvormide kaudu, olles nii kättesaadav kõigis liikmesriikides. On vist oluline meenutada, et kui äriühing on registreerinud veebisaidi teatavas liikmesriigis või kui ta kasutab teatava liikmesriigi tippdomeeninime, ei tähenda see alati, et see äriühing on asutatud kõnealusel liikmesriigis. Internetis veebisaidi kaudu teenuseid osutava äriühingu asukoht ei ole seal, kus asub veebisaiti toetav tehnika või seal, kus on juurdepääs sellele võrguleheküljele, vaid see koht, kus ta teostab oma majandustegevust. Näiteks võib väike elektroonikaseadmeid müüv äriühing otsustada taotlema domeeninime asutamiskoha liikmesriigi naaberriigis, et saaks oma kaupa paremini turustada selle territooriumi teenusekasutajatele. Samas toimuks teenuse osutamine täielikult läbi asutamiskoha liikmesriigi.

Juhul kui on raske kindlaks määrata, millises mitmest asutamiskohast kõnealust teenust osutatakse, tuleks hinnata teenuseosutaja tegevuse keskust, mis on seotud konkreetse teenusega ning kus kohaldatakse erikohtlemist. Näiteks võib rõivaste jaemüüjal olla asukoht kõigis liikmesriikides. Sellisel juhul võib igal sellisel asukohal olla oma riigipõhine veebisait, kus on kindlaks määratud toodete müügitingimused, sealhulgas hind. Juhtumit uurides peavad riiklikud ametiasutused tuvastama, milline asukoht vastutab kõnealuse tava eest.

4.1.3. Tarbijad teenuse kasutajatena

Teenuste direktiivi artikli 4 lõikes 3 sätestatud teenuse kasutaja mõiste osutab mis tahes füüsilisele isikule, kes on liikmesriigi kodanik või kellele on ELi õigusaktidega antud teatavad õigused, või ELi toimimise lepingu artiklis 54 osutatud mis tahes juriidilisele isikule, kes on asutatud mõnes liikmesriigis, ning kes kutsealastel või muudel eesmärkidel kasutab või soovib kasutada mõnda teenust.

Kuigi teenuste direktiivi artikli 20 lõiget 2 kohaldatakse teenuse kasutajate suhtes üldiselt, võiks 95. põhjenduse sõnastusest ja viitest avalikkusele üldiselt kättesaadavaks tehtud teenusele juurdepääsu üldtingimustele välja lugeda, et sätte eesmärk on kaitsta eelkõige tarbijaid¹².

4.1.4. Mis on „avalikkusele üldiselt kättesaadavaks tehtud teenusele juurdepääsu üldtingimused”?

Teenuste direktiivi artikli 20 lõiget 2 kohaldatakse üksnes „avalikkusele üldiselt kättesaadavaks tehtud teenusele juurdepääsu üldtingimuste” suhtes, mitte aga juurdepääsutingimuste suhtes, mis lepatakse individuaalselt kokku ühe teenuse kasutajaga.

¹² Vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. oktoobri 2011. aasta direktiivile 2011/83/EL (tarbija õiguste kohta) hõlmab tarbija mõiste füüsilisi isikuid, kes tegutsevad eesmärgil, mis ei ole seotud tema kaubandus-, majandus-, ametialase või kutsetegevusega.

ELi tasandil puudub „avalikkusele üldiselt kättesaadavaks tehtud teenusele juurdepääsu üldtingimuste” määratlus. Põhimõtteliselt võib teenusele juurdepääsu üldtingimustena mõista kõiki tingimusi ja kogu muud teavet, mille on teinud kättesaadavaks teenuseosutaja eri vahendite abil, nt reklaamides avaldatud teave, veebisaitidel või lepingu(eelsetes) dokumentides ning mida kohaldatakse, kui puudub kokkulepe otse teenuse kasutajaga. Teenusele juurdepääsu üldtingimused võivad olla ka tavad, mida kasutatakse üldiselt, olemata kehtestatud teenuseosutaja avaldatud teabes või kättesaadavaks tehtud dokumentatsioonis, näiteks e-postiga edastatud teave või teenuse kasutajatele adresseeritud kirjad vastusena teabetaotlusele.

Individuaalselt kokkulepitud tingimused, mis võivad reguleerida ärisuhteid kahe või enama müüja vahel, ei ole „avalikkusele üldiselt kättesaadavaks tehtud teenusele juurdepääsu üldtingimuste” osa. Konkreetse teenuse kasutajaga kokkulepitud tingimused põhinevad tavaliselt kõnealuse kasutaja eritunnustel, sealhulgas kliendiajalugu teenuseosutaja juures, maksevõime, erisoovid, ning need ei kuulu teenuste direktiivi artikli 20 lõike 2 kohaldamisalasse. Näiteks hulgimüüja tehtud hinnaalandust ühele oma klientidest, võttes aluseks selle kliendi ostukogust, ei käsitata avalikkusele üldiselt kättesaadavaks tehtud teenusele juurdepääsu üldtingimustena ning seega ei käsitata seda teenuste direktiivi artikli 20 lõikes 2 osutatud erikohtlemisena.

4.1.5. Kodakondsus ja elukoht kui eristavad tegurid

Tulenevalt aluslepingutest on diskrimineerimine kodakondsuse alusel olnud alati keelatud¹³. Peale selle on paljudel liikmesriikidel pikka aega jõus sätted, mis keelavad diskrimineerimise kodakondsuse alusel ning mis tulenevad rahvusvahelisel tasandil kokkulepitud kohustustest või põhiseadusliku korra aluseks olevatest põhimõtetest. Elukohast tingitud diskrimineerimist on Euroopa Kohus sageli käsitanud teatavatel tingimustel kaudse diskrimineerimisena kodakondsuse alusel¹⁴. Teenuste direktiivi artikli 20 lõikega 2 on siiski kehtestatud selge keeld diskrimineerida elukoha tõttu teises liikmesriigis¹⁵.

Erinev kohtlemine ei põhine sageli otse kodakondsusel või elukohal, vaid pigem teistel teguritel, mis lõpuks võivad olla samaväärsed kodakondsuse või elukohaga, nt juhiloo väljaandmise riik, krediitkaardi väljaandnud riik, tarneaadress, IP-aadressi riik, teatavas liikmesriigis laenuajaloo puudumine, kande puudumine rahvastikuregistris jne.

4.1.6. Mis on „erinevused juurdepääsutingimustes”?

Teenusele juurdepääsu erinevad tingimused võivad olla seotud pakkumise või teenuse osutamise eri aspektidega. Need iseenesest ei kujuta endast diskrimineerimist. Esimene võimalik erinevus hõlmab teenusele endale juurdepääsu saamist: elukoha põhjal erineva kohtlemise kõige selgemaks näiteks on see, kui teenust keeldutakse osutamist teises liikmesriigis elavale tarbijale. Kas see on põhjendatud või mitte, tuleks hinnata iga juhtumi puhul eraldi.

Näiteks teatavad teenuseosutajad, sealhulgas elektroonilise allalaadimise pakkujad, ei osuta teenuseid teatavatel territooriumidel eri põhjustel, mis võivad, kuid ei pruugi olla

¹³ Vt varasem EÜ lepingu artikkel 12, nüüd ELi toimimise lepingu artikkel 18.

¹⁴ Euroopa Kohtu otsused kohtuasjades C-350/96 *Clean Car*, ja C-279/93 *Finanzamt Köln-Altstadt vs Schumacker* [1995] ECR I-225.

¹⁵ Liikmesriigid võivad põhimõtteliselt laiendada mittediskrimineerimise kohustust põhjendamatuks erinevustele, lähtudes elukohast ühe liikmesriigi territooriumi eri osades (piirkonnad, linnad).

põhjendatud. Tarbijad on sageli silmitsi tingimustega, mille kohaselt teenused, mida nad kavatsesid omandada, on kättesaadavad ainult teatavas liikmesriigis. Sageli peavad teenuse kasutajad kinnitama, et nad ei kasuta teise koha teenuseid ega ürita seda teha.

Võimaliku erineva kohtlemise teine kategooria võib näiteks hõlmata teenusele erineva hinna kehtestamist või erinevate tingimuste pakkumist, näiteks pakkudes teistes liikmesriikides elavatele tarbijatele teistsuguseid tarne- või maksevõimalusi.

4.2. Juhtumipõhise analüüsi vajadus

4.2.1. Diskrimineerimise kindlakstegemine

Nagu eespool märgitud, on juhtumipõhist analüüsi vaja kõikidel juhtudel, et teha kindlaks, kas teenuse kasutajate suhtes on kohaldatud erikohtlemist ning kas kõnealune kohtlemine on objektiivselt põhjendatud või mitte.

Euroopa Kohtu praktika kohaselt peab diskrimineerimise kindlakstegemiseks esinema erinevus kohtlemises ja olemas peavad olema teenuse kasutajate võrreldavad olukorrad, mille suhtes erinevust kohaldatai. Erinevusi ei käsitata diskrimineerimisena, kui ja seni kuni need kajastavad asjaomaseid ja objektiivseid erinevusi teenuse kasutajate olukorras. Sellega seoses võib teha mitmeid esialgseid järeldusi teenuse kasutajate olukordade kohta, mis võib aidata pädevatel asutustel paremini hinnata, kas objektiivne põhjus õigustab konkreetsel juhul erikohtlemist.

4.2.1.1. Erikohtlemine kodakondsuse alusel

Väga raske oleks leida objektiivseid põhjusi, mis õigustavad **kodakondsusest lähtuvat** teenustele erinevat juurdepääsu Euroopa Liidus. Näiteks müügiedenduskampaaniad, mille korral soodusjuurdepääs sellistele teenustele nagu mobiiltelefoniteenused või supermarketi püsikliendipakkumised sõltub tarbija selle liikmesriigi kodakondsuse tõendamisest, kus teenust osutatakse, ei paista olevat kooskõlas teenuste direktiivi artikli 20 lõikega 2.

4.2.1.2. Erikohtlemine elukoha alusel, kui teenuse kasutaja teenuse saamiseks liigub

Teenuse kasutaja elukohal põhinevad erinevused väärivad üksikasjalikku analüüsi. Neid erinevusi ei käsitata diskrimineerimisena, kui ja seni kui need kajastavad asjaomaseid ja objektiivseid erinevusi teenuse kasutajate olukorras.

Kui **teenuse kasutaja liigub teise liikmesriigi territooriumile** (näiteks turisti või üliõpilasena), on ta olukorras, mis on väga sarnane, kui isegi mitte sama nende teenuse kasutajatega, kes elavad teenuse osutamise liikmesriigis. Kui teenust osutatakse teenuseosutaja liikmesriigi territooriumil, ei tundu erikohtlemise õigustamisel olevat asjakohased põhjused, mis on seotud teenuse kasutaja elukoha riigis kehtiva õigusraamistiku või turutingimustega.

Näiteks ühes liikmesriigis elavad kodanikud, kes märkimisväärse osa ajast viibivad teise riigi territooriumil, võivad soovida kasutada mobiiltelefoniteenuseid soodustingimustel, mida pakuvad teises liikmesriigis asutatud mobiilioperaatorid. Mõnel juhul sõltub selliste soodustingimuste kasutamine elukoha tõendamisest selles liikmesriigis, kus mobiilioperaator on asutatud. Samamoodi võib teise liikmesriiki liikuda kavatsevatel üliõpilastel esineda õpingute jätkamise liikmesriigis probleeme kinnisvarafirmadelt sobiva eluaseme leidmisega seotud teenuste ostmisel. Näib, et teataval juhudel on kõnealuste teenuste osutamisel seatud tingimuseks selle liikmesriigi territooriumil elamine, kus teenust osutatakse. Kui liiguvad kliendid või üliõpilased suudavad tõestada nende teenuste osutamiseks vajaliku tagatise olemasolu, ei peaks nad kannatama diskrimineerimise all alalise elukohta tõttu teises liikmesriigis. Põhimõtteliselt ei peaks teenuseosutajad keelama juurdepääsu teenuse kasutajatele üksnes selle alusel, et nad ei ela alaliselt selle riigi territooriumil. Ei saa siiski

väljastada, et teatavatel objektiivsete kriteeriumide alusel põhjendatud juhtudel võib rakendada eri tingimusi, näiteks nõue tõendada tagatise olemasolu, et tagada teenuste eest tasumine, kui teises liikmesriigis elamine suurendaks riski või võlgade sissenõudmise kulukust.

4.2.1.3. Erikohtlemine elukoha alusel, kui teenuseosutaja teenuse osutamiseks liigub

Kui teenuseosutaja peab teenuse osutamiseks liikuma teenuse kasutaja elukohta, on selge, et teenuse kasutaja olukord ei ole võrreldav nende kasutajate omaga, kes elavad teenuseosutaja asutamise liikmesriigis. Sel juhul muutuvad oluliseks objektiivsed põhjused, mis on seotud teises liikmesriigis teenuse osutamise või seal valitsevate turutingimuste suhtes kohaldatava õigusraamistikuga (nt kõnealusel territooriumil teenuse osutamise kulud või kõnealusel turul suurem või väiksem nõudlus või konkurentide erinev hinnapoliitika). Seega peab näiteks lisakulud, mis on tingitud teenuse osutamiseks teenuseosutaja liikumisest teenuse kasutaja riigi territooriumile, kandma teenust saada sooviv teenuse kasutaja. Sellised lisakulud võivad muude põhjuste hulgas olla tingitud ka sellest, et teenuseosutaja ei saa kasutada soodsatel tingimustel laoinfrastruktuuri, et teenuseosutaja peab järgima menetlusi, mis on seotud teenuste osutamisega teisel territooriumil (töötajate komandeeringud või teavitamise vajadus), või teenuste osutamise tavapiirkonnas tekkinud tulu või kulu sel ajal, kui nad osutavad teisel territooriumil soovitud teenust.

Näiteks peaks väikese puutöökoja direktor võtma teise liikmesriigi territooriumil teenuste osutamisel arvesse seda, et ühe teenuse osutamiseks oma spetsialistide viimine teise liikmesriiki võib oluliselt ületada selle teenuse osutamisest loodetud tulu, või ei pruugi see isegi katta tulu vähenemist, mis on tingitud võimetusest teenindada sel ajal tavakliente. Kuigi ettevõtetel soovitatakse mõelda Euroopa tasandil ja kasutada siseturu pakutavaid võimalusi, ei kehtestata mittediskrimineerimist käsitleva sättega äriühingutele üldist kohustust osutada teenuseid juhul, kui see hõlmaks reisimist nende liikmesriikide territooriumile, mis ei kuulu piirkonda, millele nad on ise otsustanud tegevuse suunata.

4.2.1.4. Elukohast tingitud erikohtlemine *online*-tehingute puhul

Juhtudel kui **ei teenuseosutaja ega teenuse kasutaja ei liigu teisele territooriumile**, on analüüs veelgi keerulisem. Nii on see eriti internetiga seoses. Teenuse kasutajad ei eelda, et nad peaksid internetimaailmas puutuma kokku geograafiliste piiridega. Internet on teinud teenuste pakkumised palju kättesaadavamaks ja läbipaistvamaks, pakkudes internetis võrdlemisveebisaiete, raha säästmise vahendeid ja registreerimist nõudvaid allahindlusveebisaiete, mis kõik parandavad tarbijate teadlikkust võimalikest eri pakkumistest. Erikohtlemine on internetimaailmas märksa ilmsem ja õhnestab siseturul kodanike usaldust. Internetis osta püüdes saavad kliendid vahel alles tellimisprotsessi lõpus teada, et nende soovitud toodet või teenust ei saa nende territooriumile saata. Vahel kliendid märkavad, et reklaamitud hind suureneb järsku hetkel, kui nad sisestavad elukohariigi või teenuse osutamise koha. Kui piiranguid tarnimisel või kõrgemat hinda ei saa objektiivselt põhjendada, ei tohiks kliente sel viisil nende elukoha tõttu diskrimineerida.

Nagu ka väljaspool võrgukeskkonda, ei keela mittediskrimineerimise kohustus seda, et teenuseosutajad suunavad oma reklaami aktiivselt üksnes teatavatele territooriumidele või et reklaamikampaania tehakse teenuse valitud kasutajatele. Ettevõtted võivad vabalt otsustada, millisesse geograafilisse piirkonda Euroopa Liidus nad oma tegevuse suunavad, isegi kui müük toimub internetis. Hoolimata teenuste osutamiselt tõkete kõrvaldamisest, mis on saavutatud tänu ühtsele turule eelkõige teenuste direktiivi rakendamise teel, võivad ettevõtted

mitmel põhjusel siiski suunata oma pakkumise üksnes nende kohalikule turule või naaberturgudele¹⁶.

Teenuste kasutajad kogevad internetis eri olukordi. Teatavatel juhtudel ei ole teenuste kasutajatel võimalik saada teavet, mis käsitleb teenustele juurdepääsu tingimusi, mida kohaldatakse teises liikmesriigis elavate teenuse kasutajate suhtes. Teistel juhtudel on tarbijatel võimalik saada teavet teises liikmesriigis elavate teenuse kasutajate jaoks kehtivate tingimuste kohta, kuid nad ei saa neid teenuseid omandada samadel tingimustel tarnepiirangute tõttu. Lisaks võib teenuse kasutajatel olla võimalik saada teavet teises liikmesriigis elavate teenuse kasutajate jaoks kehtivate tingimuste kohta, kui nad seda aktiivselt otsivad, ning saada nendest tingimustest kasu.

Riikide ametiasutused peaksid teenuseosutajate esitatud erikohtlemist õigustavate põhjuste objektiivsuse hindamisel võtma arvesse eristamise viisi. Meetodid, mis võimaldavad teenuseosutajatel tuvastada teenuse kasutaja asukoha ja seega suunata tarbija pakkumise juurde, mis on kohandatud tema elukoha territooriumile, ei ole iseenesest diskrimineerimise näitajaks. Kui teenuseosutajad suunavad oma tegevuse siiski mitmele liikmesriigile ja igas sellises riigis teenuste kasutajad on täielikult ära lõigatud teabest teises liikmesriigis elavatele teenuse kasutajatele pakutud juurdepääsu tingimustest, võiks see olla märgiks, et rakendatakse erinevat kohtlemist. Siis peavad pädevad asutused hindama, kas selline erikohtlemine on objektiivselt põhjendatud või mitte.

Internetis erikohtlemise tehnilised vahendid

Tarbijad märkavad erikohtlemist internetitehinguid tehes. Internet on võimas vahend, mis võimaldab ettevõtetel jõuda suurema hulga ja erinevamate tarbijateni, kui oleks võimalik traditsiooniliste müügimeetoditega. Teenuseosutajad kasutavad sageli siiski eri meetodeid, vahel nende kombinatsiooni, et paremini piiritleda piirkonda, kuhu nad internetis suunavad oma pakkumised. Selliste meetodite näiteks on territooriumipõhised ribareklaamid olmanda isiku veebisaidil, otsimootorite optimeerimise eest maksmine, et olla tarbijatele leitav just teatavatel territooriumidel, või investeerimine *online*-reklaamidesse, mida näidatakse konkreetse territooriumi kasutajatele.

Kui teenuseosutajad suunavad oma pakkumised mitmele liikmesriigile, võimaldavad teatavad meetodid kohandada neil reklaami igale üksikule territooriumile. Tuleb rõhutada, et mõni kõnealustest meetoditest, mida kasutatakse teenuse saaja elukoha tuvastamiseks, ei kujuta endast alati teenusele juurdepääsu diskrimineerivat tingimust.

Selliste meetodite näiteks on geograafilise asukoha automaatse kindlaksmääramise süsteemid, mis tuvastavad tarbija arvuti või internetis teenusele juurdepääsemiseks kasutatava seadme asukoha. Teenuse kasutaja geograafilise asukoha tuvastamiseks vaadatakse tavaliselt WHOIS-andmebaasi abil IP-aadressi¹⁷. Selle meetodi tulemus võib olla erinev, näiteks vahel ei pääse teenuse kasutajad tehniliselt juurde teise liikmesriigi domeeniaadressidele. Vahel suunatakse nad automaatselt edasi teise liikmesriigi domeeninimedele, kuid manuaalselt saab sellest mööda hiilida.

¹⁶ Vastavalt komisjoni talituste töödokumendile „Bringing e-commerce benefits to consumers” („E-kaubanduse hüvede toomine tarbijateni”), avaldatud 12. jaanuaril 2012, ei suunanud 2010. aastal peaaegu kolm ELi jaemüüjat neljast (74 %) oma müüki aktiivselt ELi teistesse riikidesse.

¹⁷ WHOIS on päringute ja vastuste protokoll, mida kasutatakse laialdaselt päringute saatmiseks andmebaasidesse, kus salvestatakse internetiallikate (nt domeeninimi, IP-aadressiplokk või autonoomne süsteem) registreeritud kasutajaid või kliente.

Geograafilise asukoha kindlaksmääramist saab kasutada ka teisiti, näiteks valides IP-aadressi põhjal rippmenüüst automaatselt elukohariigi.

Veel üheks näiteks on **riigipõhised veebisaidid**, mis muudavad keelt ja kujundust vastavalt eri sihtgruppidele, ning mis võib, aga ei pea sisaldama eri tingimusi. Kui äriühingul on eri liikmesriikides tütarettevõtteid või filiaale, võivad riigipõhiseid veebilehti hallata tütarettevõtted või filiaalid individuaalselt. Need tütarettevõtted ja filiaalid on siis need, kes täidavad vastava riigi veebisaidil esitatud teenuste tellimused.

Riigipõhise veebisaidi külastamine ei tähenda automaatselt, et kasutajaid loetaks selle riigi elanikeks ning et neile on kättesaadavad veebisaidil pakutud hinnad ning tooted ja teenused. Teenuse kasutajad võivad pääseda juurde teabele, kuid näiteks hiljem krediitkaardiandmete või tarneaadressi sisestamisel võidakse neilt identifitseerimismeetodite kasutamisega võtta võimalus omandada teenuseid.

Enese identifitseerimine hõlmab tarbijatelt kodulehe menüü kaudu elukoha küsimist. Identifitseerimine võib toimuda ka esitades küsimusi konto avamisel (vajalik enamiku *online*-tehingute sooritamiseks) või ostu vormistamisel, kus enamikul juhtudel palutakse kliendil täpsustada elukohta.

5. MÕNED NÄITED: ERINEVA KOHTLEMISE JUHTUMITE PÕHJALIK ÜLEVAADE

Teenust ei ole lubatud osutada eri tingimuste alusel, kui selle otseseks õigustamiseks puuduvad objektiivsed kriteeriumid. Teenuste direktiivi põhjenduses 95 on loetletud mõned objektiivsete kriteeriumide näited, mida saavad teenuseosutajad erineva kohtlemise eesmärgil kasutada. Selles viidatakse täiendavatele kuludele, mis on tingitud kaugest vahemaast või teenuse osutamise tehnilistest iseärasustest, erinevatest turutingimustest nagu hooajalisusest, liikmesriikide erinevatest puhkuseperioodidest ja eri konkurentide hinnakujundusest mõjutatud suurem või väiksem nõudlus, asutamiskoha liikmesriigi reeglite erinevate reeglitega seotud lisariskidele ja vajalike intellektuaalomandiõiguste puudumisele asjaomase territooriumi puhul. 2009. aasta novembris avaldatud maatriksuuringus tehti kindlaks erinevuse põhjustajad kolmes kategoorias: õiguslikud/regulatiivsed tegurid, sealhulgas maksustamine ja nõuete täitmise kulud, teabega seotud kulud ning õiguslik ebakindlus; pakkumisega seotud tegurid, sealhulgas müügikulu ja äriühinguga seotud eripärad, nt äriühingu struktuur ning nõudlusega seotud tegurid, sealhulgas konkurentsi laad, eri tarbijate rühmade maksmisvalmidus ja hooajalisus¹⁸.

Pädevate asutuste ülesanne on teha juhtumipõhine analüüs, et määrata kindlaks, kas mõni eespool nimetatud põhjustest on asjakohane sellise asjaomase teenuse osutamise puhul, mille suhtes kohaldatakse erinevat kohtlemist.

Siin esitatud näidete eesmärk on anda pädevatele asutustele üldiseid suuniseid selle kohta, kuidas võiks igal konkreetsel juhul hinnata, kas kõnealused objektiivsed põhjused on asjakohased või mitte¹⁹.

Näide 1: Teenuse osutamisest keeldumine kättetoimetamisvõimaluste puudumise tõttu

Saartel elavatele tarbijatele keeldutakse mõnikord teenust osutamast, kui nad soovivad osta kaupu teises liikmesriigis asuvalt pakkujalt, kuna kättetoimetamine on keeruline. Nendele tarbijatele tuleks tagada juurdepääs kaupade tarnele ulatuses, mil määral ELis on olemas kättetoimetamisvõimalused. Täiendavad tarne- ja veotasud võivad aidata ettevõtjatel katta nende teenuste osutamisel tekkinud lisakulu.

Kättetoimetamisviiside alternatiivide puudumist saavad teenuseosutajad harva kasutada põhjendusena, et keelduda teenuse osutamisest asjaomases liikmesriigis. Postiteenuste direktiiviga on kehtestatud liikmesriikidele kohustus tagada kuni 20 kg kaaluvate saadetiste puhul universaalse postiteenuse osutamine, sealhulgas piiriülel²⁰. Kohustus tähendab, et kõigis liikmesriikides peaks olema piiriülel kasutatav vähemalt üks kättetoimetamisviis²¹.

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

¹⁹ Selles osas esitatud näited põhinevad osaliselt tegelikel juhtumitel, millest komisjoni on teavitatud, kuid need ei pruugi kajastada praeguseid tavasid osutatud sektorites.

²⁰ Olenemata sellest liikmesriikide selgest kohustusest võib näida, et teatavatel erijuhtudel keelduvad universaalse postiteenuse osutajad teenust osutamast konkreetsetes olukordades (nt vääramatu jõud) ja/või

Kuigi kättetoimetamisteenused peaksid olema kättesaadavad piiriülevalt, võib valitud kättetoimetamisteenuse (olgu see paki kättetoimetamise teenus või muu alternatiivne meetod) osutamise kulu teises liikmesriigis oluliselt erineda saadetise suhtes asukoha liikmesriigis kohaldatavatest kuludest ning seega on teenusele juurdepääsu tingimused erinevad teiste territooriumide elanikest teenusesaajatele²².

Saatmiskulude erinevus või erinevad esemete tagastamise hinnangulised kulud, mida tasuvad tarbijad, võib esialgu näida diskrimineerimisena. Siiski on teenuse osutajal kohustus tarbijatele esitada teave tehinguga seotud täiendavate veo-, tarne- või postikulude kohta²³. See läbipaistvus peaks andma teenuse saajatele rohkem selgust selle kohta, miks juurdepääsu tingimused on erinevad.

Näide 2: Teenuse osutamisest keeldumine lepinguliste kohustuste tõttu

Ühe liikmesriigi tarbijad on kaevanud, et neile keeldutakse tarnimast lapsevankreid, mida toodetakse ja müüakse ainuõigusliku turustaja kaudu teises liikmesriigis, kus hinnad on palju madalamad. Kõnealuses liikmesriigis ainuõigusliku turustaja esitatud põhjendus oli, et selle kliendi territooriumil, kes soovis soetada lapsevankrit, oli ainuõiguslik turustaja teine ettevõtja ning neil oli lepinguline kokkulepe müüa lapsevankreid ainult klientidele, kes elavad nende territooriumil. See klausel tõenäoliselt on siiski konkurentsioiguse rikkumine ning seega on ebatõenäoline, et sellega saab õigustada sellist tarnimise piirangut.

Kui kliendid püüavad osta teenuseid teises liikmesriigis, ütlevad turustajad neile vahel, et teenust ei saa neile osutada, sest turustajal on sõlmitud leping, mis takistab tal osutamast teenuseid territooriumidel, mille tarnijad on reserveerinud teiste turustajate jaoks.

Teenuseosutajaid ei saa kohustada rikkuma lepinguid, mille nad on nõuetekohaselt sõlminud. Siiski saab neid sõltumatute ettevõtjate vahelisi lepingulisi kohustusi rakendada ainult sel määral, mil need ei ole vastuolus konkurentsioigusega, ning äriühingud on kohustatud tagama, et nende korrad ja tavad vastavad ELi ja liikmesriikide konkurentsieeskirjades sätestatud nõuetele.

Selliste kokkulepetega seoses näivad kõige asjakohasemad konkurentsieeskirjad, mida kohaldatakse vertikaalsete kokkulepete suhtes²⁴. Vertikaalsed kokkulepped on sellised

konkreetsete geograafiliste tingimuste korral (nt isoleeritud saared). Keeldumise tõttu võib asjaomastes piirkondades elavatel teenuse kasutajatel olla raskusi teatavatele teenustele juurdepääsul.

²¹ Teenuseosutajatel võib siiski olla mure, et nad ei suuda saavutada oma teenuste kättetoimetamisega seotud teenuste asjakohast taset; näiteks seoses teenuse esitlemise või tagastatud toodete tagasivõtmisega õigel ajal, et neid saaks uuesti müüa, või kui tagastamise põhimõtteid on seepärast nende klientidel keerukam järgida.

²² Erinevuse põhjuseks võivad olla postiettevõtjate erinevad kulude struktuurid, piiriülese kättetoimetamise suuremad kulud (nt pikem logistikaahel, täiendavad halduskulud, ettevõtjate vahel sõlmitud kättetoimetamislepingute liik), riigisiselt ja piiriülevalt erinev konkurentsitasu või teiste liikmesriigi territooriumidele saadetav ebapiisav kogus, mis tähendaks, et teenuseosutajad ei saa ära kasutada soodusmäärasid kättetoimetamisteenuste puhul nendes liikmesriikides. Müüja jaoks võib olla kallis ka teise liikmesriiki tarnimisega seotud menetluste sisemine haldamine, eelkõige madala väärtusega kaupade müügi korral.

²³ Joonealuses märkuses nr 12 osutatud tarbijaõiguste direktiivi artikkel 6.

²⁴ Kas vertikaalne kokkulepe tegelikult piirab konkurentsi ja kas sel juhul saadav kasu kaalub üles konkurentsi kahjustava mõju, sõltub sageli turu struktuurist. Üldiselt eeldab see iga üksikjuhtumi eraldi hindamist. Siiski on komisjon võtnud vastu määruse (EL) nr 330/2010 ehk grupierandi määruse, millega nähakse ette enamike vertikaalsete kokkulepete vabastamine konkurentsieeskirjade kohaldamisest. Grupierandi

kokkulepped kaupade või teenuste müümiseks või ostmiseks, mis on sõlmitud äriühingute vahel, kes tegutsevad tootmis- või turustusahela eri tasanditel, näiteks tootjate ja hulgi- või jaemüüjate vahel sõlmitud turustamise kokkulepped. Nende vertikaalsete kokkulepete puhul, mille puhul ei saa kasutada grupierandit, on komisjon andnud suunised (suunised vertikaalsete piirangute kohta, läbi vaadatud 2010. aastal)²⁵ selle kohta, kuidas hinnata selle konkurentsi kahjustavat ja soodustavat mõju.

Esiteks on vaja praegusel juhul teha vahet aktiivsel ja passiivsel müügil. Passiivne müük on see, mille puhul müüja ei ole kliendiga ise aktiivselt kontakti otsinud. Passiivne müük on näiteks veebisaidi omamine ning kliendi tellimuste saamine ja töötlemine pärast seda, kui klient on külastanud veebisaiti. Aktiivne müük on müük, mida turustaja pealekäivalt pakub turunduse, müügikohtumiste jne kaudu. Internetipõhist reklaami, mis on suunatud konkreetsetele klientidele, käsitatakse aktiivse müügi ühe vormina.

Turustamise kokkulepetes sätestatud passiivse müügi piirangud teiste liikmesriikide territooriumidel on üldiselt vastuolus ELi toimimise lepingu artikliga 101. Seega on ebatõenäoline, et teenuseosutajad, kes on sõlminud oma tarnijatega ainuõigusliku turustamise kokkuleppe, saavad seaduslikult kasutada kokkuleppes olevaid klausleid, mis sisaldavad passiivse müügi piirangut piiriülestele teenusesaajatele, kes elavad teises liikmesriigis, mille territoorium on reserveeritud teisele ainuõiguslikule turustajale.

Näide 3: Tulenevalt teenusesaaja elukohariigi turutingimustest on kehtestatud kõrgemad hinnad

Autorendiettevõtted, kes rendivad mootorsõidukeid ning kellel on tüürettevõtjad kõigis liikmesriikides, loovad oma teenuste osutamiseks riigipõhised veebisaidid, mis ei võimalda vältida geograafilise asukoha automaatse kindlaksmääramise tehnikat, mida kasutatakse, et näidata eri hindasid vastavalt teenusesaaja elukohariigile. Hinnaerinevused erinevatel riigipõhistel veebisaitidel on märkimisväärsed, hoolimata asjaolust, et erinevusi kohaldatakse sama teenuse osutamisele, seda teenust osutatakse samas asukohas ja sama teenuseosutaja poolt ning seega teenuse osutamise kulud ei erineks kliendi elukohast sõltuvalt oluliselt. Konkreetsel juhul kuludega seotud kaalutlused üksi ei näi õigustavat turu jagamist klientide kahjuks.

Turutingimused määratakse kindlaks eri tegurite alusel, mis on seotud nii pakkumise kui ka nõudlusega turul. Pakkumise poolel on ettevõtjatel vaja võtta arvesse kulusid, näiteks teenuse osutamise kulu (vajalike ruumide rendikulud, kui on füüsiline asukoht, tööjõukulu), kättetoimetamiskulu, makseviisiga seotud kulu ning klientide ja reklaami kulu. Nõudlust mõjutavate tegurite hulka kuuluvad kaubamärgi tunnus, eelistused või nõuded seoses teenuse kasutajatele pakutavate teenuste tasemega, teatavate teenuste puhul (nt turism ja autorent) hooajalisus ja puhkuseperioodid ning konkurentide olemasolu, tugevus ja turunduspõhimõtted igal eri territooriumil. Need eri turutingimused kujundavad geograafilise ulatuse ja tingimused, mille alusel teenuseosutajad otsustavad aktiivselt pakkuda oma teenuseid eri liikmesriikides.

Kliendirühmade vahel on erinevusi seoses sellega, kui suur on rühma nõudlus teenuse järele teatava hinna eest ning kuidas rühma nõudlus muutub vastavalt hinna muutustele. Teenuste

määrusega (EL) nr 330/2010 nähakse ette, et Euroopa Liidu toimimise lepingu artikli 101 lõiget 1 ei kohaldata vertikaalsete kokkulepete suhtes, mis vastavad teatavatele tingimustele.

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

direktiivi artikli 20 sõnastuses, loetuna koostoimes selle põhjendusega 95, märgitakse, et äriühingud võivad kasutada maksimisvalmiduse erinevust, et õigustada teenuseosutaja erinevat hinnakujundust ja turustamis põhimõtteid eri liikmesriikides.

Interneti kasutamine on lihtsustanud tarbijate jaoks teenuseosutajate võrdlemist, isegi nende teenuseosutajate puhul, kes asuvad teises liikmesriigis. Seepärast on ootuspärane, et tarbijad hakkavad aktiivsemalt otsima selliseid soodsaid tingimusi, mida pakuvad teises liikmesriigis asuvad teenuseosutajad interneti vahendusel. Hindade lihtsam võrdlemine tähendab läbipaistvamaid turge, mis suurendab konkurentsi ja millega lõpuks kaasneb hindade ühtlustumine. See on üks euro kasutuselevõtuga kaasnev soovitud kasu. Tavasid, millega meelega takistatakse klientidel teabe võrdlemist juurdepääsutingimuste kohta, mida kohaldatakse teise liikmesriigi elanikest teenusekasutajate suhtes, tuleks liikmesriigi ametiasutustel põhjalikult analüüsida. Lisaks peaks kaupleja veebisaidil esitatud hinnateave olema selge ja arusaadav, teavitades tarbijat enne mis tahes ostu koguhinnast, sealhulgas maksudest ja veo- või tarnekuludest²⁶.

Näide 4: Kõrgemad tasud piiriüleste maksete korral

Sõidukijuhid, kes kasutavad teise liikmesriigi kiirteid regulaarselt, võivad soovida kasutada võimalust osta teemaksu maksmise seadmed, mille abil sõidukijuht saab maksta maanteevõrgustiku kasutamise eest kohaldatavad tasud otsekorralduse kaudu. Kui seda võimalust pakutakse abonentidele selles liikmesriigis, kus kiirtee asub, ei tuleks teise liikmesriigi elanikelt küsida põhimõtteliselt kõrgemat hinda üksnes selle alusel, et konto, mille abil makse sooritatakse, asub teises liikmesriigis.

Määrusega (EÜ) nr 924/2009 (piiriüleste maksete kohta ühenduses) kõrvaldatakse eurodes sooritataivate piiriüleste ja siseriiklike maksete tasude erinevus kõigis liikmesriikides kuni 50 000 euro suuruste summade puhul²⁷. Seega tasud makseteenuse osutaja (nt pank) pakutavate maksetehingute eest peavad olema samad nii siseriiklike kui ka piiriüleste euromaksete puhul. Määrust kohaldatakse kõigi elektrooniliselt töödeldavate maksete, sealhulgas krediitkorralduste, otsekorralduste ning deebet- ja krediitkaardiga tehtavate maksete suhtes.

Näide 5: Teenuse osutamisest keeldumine intellektuaalomandiõiguste kaalutlustel

Muusika allalaadimise teenuse pakkuja on omandanud õigused muusika puhul, mida ta pakub kõigile liikmesriikidele ja mida ta müüb riigipõhiste veebisaitide kaudu, pakkudes veidi erinevat repertuaari igas liikmesriigis eri hinnaga. Kui kliendid püüavad saada juurdepääsu teatavatele muusikapaladele, mida müüakse muus kui nende elukoha liikmesriigis, on nende juurdepääs keelatud tellimuse esitamise alguses.

Kui kaupleja omab nõutavat autoriõigust ning seotud õigusi, mida on vaja teenuse osutamiseks teistel territooriumidel, ei õigusta tavaliselt nõutavate intellektuaalomandiõiguste puudumine teenuse osutamisest keeldumist. Keeldumine

²⁶ Vt joonealuses märkuses nr 12 osutatud tarbijaõiguste direktiivi artikkel 8.

²⁷ Mõnel juhul võib olla vaja esitada IBAN või BIC-kood.

teiste liikmesriikide elanikest klientide teenindamisest peab seega olema objektiivselt põhjendatud muudel alustel.

Autoriõiguste ja seotud õiguste omanikud on kaitstud nende töö olemasolu kaudu, seega autoriõigused ja seotud õigused ei eelda registreerimist. Autoriõiguste ja seotud õiguste kasutamine on olemuselt territoriaalne: õiguse omanik kasutab oma õiguseid sõltumatute siseriiklike õiguste kogumi alusel, mis on ühtlustatud ELis mitmete ajavahemikul 1991–2011 vastu võetud direktiividega. Eelkõige internetipõhiste teenuste osutamise eesmärgil on autoritel ja muudel õiguste omanikel ainuõigus lubada või keelata oma tööde või muude kaitstud materjalide reprodutseerimine ning lubada või keelata oma tööde või muude kaitstud materjalide edastamine, sealhulgas interneti vahendusel edastamine²⁸. Kuigi autoriõigus ja seotud õigused on üldjuhul piiratud selle riigi territooriumiga, kes sellised õigused annab, võivad autoriõiguse omajad anda ka mitut territooriumi hõlmavaid või üleeuroopalisi litsentse. Valiku teeb õiguste omaja.

Teenuseosutajal võib sageli olla vaja omandada litsentse rohkem kui ühelt isikult²⁹. Litsentside hankimisega seotud kulud hõlmavad nii ostuhinda kui ka mitmeid tehingukulusid. Muusika litsentsimine on eriti keerukas, eeskätt seepärast, et õigused on muusikateoste sees jagunenud. Autorite õiguste puhul põhineb nende litsentsimine peamiselt autoritasu koguvatel ühingutel (organid, kes vastutavad autoriõiguste haldamise ja litsentsitasude kogumise eest), kes tavaliselt omavad litsentse riigipõhiselt.

Konkurentsioõiguse piirides võib õiguste omaja otsustada, kas ta üldse annab loa või ei või annab loa ainult konkreetse territooriumi jaoks, seega litsentside tegelik soetamine sõltub läbirääkimiste edukast lõpetamisest. Nõutava loa puudumine konkreetse territooriumi jaoks on objektiivne põhjus, mis õigustaks teenuse osutamisest keeldumist tarbijatele territooriumil, kus õiguseid ei ole saadud³⁰.

Kui teenuseosutaja on omandanud asjaomased õigused muusika allalaadimise teenuste jaoks näiteks ainult kolmes liikmesriigis, siis teenuseosutaja ei saa anda oma teenustele juurdepääsu teiste liikmesriikide elanikele. Sellises olukorras saaks teenuseosutaja lisada tellimuse esitamise protsessi algusesse märkuse, milles märgitakse, et muusika teenust saab pakkuda ainult teatavatel territooriumidel. See võiks vähendada tarbijate negatiivset kogemust.

Siiski näib, et isegi kui teenuseosutajad on saanud loa pakkuda juurdepääsu autoriõigusega kaitstud sisule mitmel eri territooriumil, eelistavad nad mõnikord seda mitte teha. Viimastel aastatel on mõni teenuseosutaja hakanud oma teenuseid pakkuma kõigis 27 ELi liikmesriigis, kuid siiski säilitanud piirangud teenustele juurdepääsule tarbijate jaoks väljaspool nende elukoha liikmesriiki. Digitaalse sisu pakkumise piiramine konkreetsete liikmesriikidega on takistuseks teiste liikmesriikide tarbijatele, kes võivad soovida kõnealusele sisule juurdepääsu. Müüjad otsustavad mõnikord isegi pärast teenuse osutamiseks vajalike autoriõiguste ja seotud õiguste saamist piirata teenuse osutamist kindla territooriumiga, võttes arvesse autoriõigusega mitteseotud tegureid. Eelkõige tähendab ärialaste otsuste tegemine asjaomase teenuse

²⁸ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 22. mai 2001. aasta direktiivi 2001/29/EÜ (autoriõiguse ja sellega kaasnevate õiguste teatavate aspektide ühtlustamise kohta infoühiskonnas) artiklid 2 ja 3.

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

³⁰ Komisjon esitab 2012. aastal seadusandlikud ettepanekud õiguste kollektiivse haldamise kohta eesmärgiga aidata lihtsustada muusika internetipõhise litsentsimise keerukat süsteemi ning parandada autoritasu koguvate ühingute juhtimist ja läbipaistvust.

osutamise kulude võrdlemist teenustest saadava prognoositava tuluga. Sellised kulud võivad hõlmata järgmist: juurdepääsu võimaldamisega seotud kulud seoses infotehnoloogia infrastruktuuri ja võrguga; eeldatav kasutuselevõtt, võttes arvesse kohalikke tegureid, nagu kiire lairibaühendus, sisu hinnastamine, konkureerivad teenused; eri keeleversioonide tegemine; sisu liigitamine, turundus ja müügiesitamine jne. Kui nõutavate litsentside täielik puudumine on tavaliselt objektiivne põhjus teenuse pakkumisest keeldumiseks, siis muid põhjusi, eelkõige autoriõigustega mitteseotud põhjused, tuleb põhjendada üksikjuhtumi põhiselt. Nagu eespool osutatud, audio-visuaalsed ülekandeteenused ei kuulu teenuste direktiivi reguleerimisalasse.

6. TÄIENDAV ARENGURUUM: SISETURU ÜLEJÄÄNUD TAKISTUSTE KÕRVALDAMINE

Teenusesaajaid ei peaks üldiselt kohtlema erinevalt nende kodakondsuse või elukoha tõttu. Teenuste direktiivi artikli 20 lõikes 2 siiski täpsustatakse, et juhul kui teenuseosutaja suudab esitada erineva kohtlemise kohta objektiivselt põhjendatud põhjendused, ei käsitata seda diskrimineerimisena. Käesolevas osas käsitletakse lühidalt mitut tegurit, mida ettevõtjad sageli kasutavad võimalike põhjustena erineva kohtlemise kehtestamiseks ning mida tuleb pädevatel asutustel arvesse võtta asjaomase tava juhtumipõhises analüüsis, kuna nad võivad mõnel juhul põhjendada erinevat kohtlemist, võttes arvesse seda, kui kaugele on siseturu loomisel jõutud.

Komisjon on viimastel aastatel kindlaks teinud teatavad takistused ühtse turu saavutamiseks (eelkõige digitaalses valdkonnas), sealhulgas e-kaubanduse teatistes³¹. Need valdkonnad on seatud tähtsuse järjekorda, et takistused saaks kõrvaldada võimalikult kiiresti ning seeläbi lihtsustada ettevõtjate ja tarbijate elu.

Pädevatel asutustel tuleb oma juhtumipõhises analüüsis võtta nõuetekohaselt arvesse käesolevas osas osutatud tegureid, et määrata kindlaks, kas asjaomasel juhul võiksid kõnealused elemendid õigustada teatavaid tavasid või mitte. Teenuseosutaja suurus on täiendav element, mida võiks olla vaja analüüsis arvesse võtta. Pädevatel asutustel soovitatakse nõuetekohaselt arvesse võtta ka mis tahes õigusaktide arenguid või kohtupraktikat uute võimaluste kohta, mida siseturg pakub ettevõtetele siseturu edendamiseks, sealhulgas nende meetmete kohustuslikkus või vabatahtlikkus ning mis tahes ülejäänud takistused.

6.1. Maksed

Seoses **maksetega**, mille puhul klient soovib tasuda oma ostu eest teises liikmesriigis väljaantud krediitkaarti kasutades, on antud teada juhtumitest, mil tehing on blokeeritud või on kohaldatud kõrgemat tasu. Liikmesriigid võivad kooskõlas Euroopa Parlamendi ja nõukogu 13. novembri 2007. aasta direktiiviga 2007/64/EÜ (makseteenuste kohta siseturul) lubada kehtestada tasusid teatavate maksevahendite, näiteks krediit- või deebetkaardid, kasutamise eest. Kui liikmesriigid siiski kehtestavad sellise võimaluse, ei või nad diskrimineerida väljaspool asjaomast liikmesriiki välja antud kaartide põhjal nii, et selliste välisriigi kaartide kasutamisele lisatakse lisamaks, kuid asjaomases liikmesriigis väljaantud kaartidele seda ei lisataks. Selle eeskirja jõustamise tulemusena on teatavates liikmesriikides diskrimineerimine lõpetatud.

Teatavat liiki maksevahendite kasutamise tasude puhul keelatakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. oktoobri 2011. aasta direktiiviga 2011/83/EL (tarbija õiguste kohta (edaspidi „tarbijaõiguste direktiiv”)) selle rakendamisel jaemüüjatel sellise tasu võtmine individuaalsete maksevahendite kasutamise eest, mis ületab jaemüüjale nende maksevahendite kasutamisega tekkivad kulud. Lisaks ja nagu eespool osutatud nõutakse tarbijaõiguste direktiivi artikli 8 lõikega 3 pärast 13. juunit 2014 sõlmitud lepingute puhul, et jaemüüja veebisaidil märgitakse selgelt ja loetavalt hiljemalt tellimise protsessi alguses, kas kohaldatakse mis tahes maksepiiranguid. Ka komisjoni järelemeetmed 2012. aasta jaanuari rohelisele raamatule

³¹ Kättesaadav veebiaadressil: http://ec.europa.eu/internal_market/e-commerce/communication_2012_en.htm.

„Euroopa integreerituma kaardi-, interneti- ja mobiilimaksete turu saavutamine” käsitlevad konkreetseid tõkkeid sellise kaardi-, interneti- ja mobiilimaksete integreerituma turu saavutamisel, millega kaasneb tarbijatele suurem valik ja parem juurdepääs maksevahenditele.

6.2. Maksustamine

Seoses siseriikliku **maksustamisega**, eelkõige käibemaksuga, võib tõdeda, et kui teistes liikmesriikides müügi tõttu tekib teenuseosutajale neis teistes liikmesriikides registreerimise kohustus, võivad teenuse pakkumisega seotud kulud suurendada ning olla väikeste ja keskmise suurusega ettevõtjate jaoks proportsionaalselt kõrgemad. Need kulud võidakse sisse nõuda kliendilt või põhjendada teenuse osutamisest keeldumist. Lisaks võib eri liikmesriikides eri toodetele ja teenustele kohaldatavate käibemaksumäärade erinevus selgitada teatavaid tarbijale nähtavaid hinnaerinevusi.

Mõni teenus, mida sageli ostetakse piiriülel, sisaldab elektroonilisi teenuseid, näiteks tarkvara ja mobiilihelinate allalaadimine või veebimängude mängimine. Alates 1. jaanuarist 2015 kohaldavad neid teenuseid osutavad ELis asuvad ettevõtjad käibemaksumäära, mis on kohaldatav liikmesriigis, kus on kliendi elukoht. Kuigi nende uute eeskirjade eesmärk on vähendada või isegi kõrvaldada liikmesriikide käibemaksumäärade konkureeriv mõju, võib nendega kaasneva kulusid nende täiendava keerukuse tõttu. Samal kuupäeval jõustub nn väikese ühe akna süsteem, mis võimaldab ettevõtjatel registreerida, deklareerida ja tasuda teistes liikmesriikides tasumisele kuuluv käibemaks nende enda liikmesriigis, vähendades seega halduskoormust ning hõlbustades telekommunikatsiooni-, ringhäälingu- ja elektrooniliste teenuste piiriülel osutamist.

6.3. Lahknevused tarbijakaitse ja lepinguõiguse eeskirjade puhul

Üks põhjus, mida ettevõtjad üldiselt nimetavad piiriülese kaubandustegevuse keerukuse puhul, on kulud, mis seostuvad kohaldatavate siseriiklike tarbijakaitse ja lepinguõiguse eeskirjade kindlaksmääramise ja järgimisega. Selle otsustamisel, kas pakkuda oma teenuseid teises liikmesriigis, peavad teenuseosutajad kaaluma, mis juhtuks, kui midagi läheb valesti ning klient esitab kohtule kaebuse. Sellele pöörati tähelepanu maatriksuuringus.

Tänu usaldusväärsele ELi eeskirjade kogumile on tarbijad kogu ühtsel turul sarnaselt kaitstud näiteks ebaõiglaste lepingutingimuste, vigaste kaupade ning veebipõhiselt või väljaspool ettevõtja ärruume sõlmitud lepingute eest³². Enamik sellisest ELi *acquis*'st jätab liikmesriikidele õiguse võtta vastu rangemaid eeskirju, juhul kui see on nõuetekohaselt põhjendatud tarbijakaitsealaste põhjustega. Sellest tulenevalt on liikmesriikide õigusraamistikud tarbijakaitse ja lepinguõiguse valdkonnas erinevad, mistõttu on kohaldatava õiguse kindlaksmääramine ettevõtjate jaoks väga oluline.

³² Vt nõukogu 5. aprilli 1993. aasta direktiiv 93/13/EMÜ ebaõiglaste tingimuste kohta tarbijalepingutes („ebaõiglaste lepingutingimused”), Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. mai 1999. aasta direktiiv 99/44/EÜ tarbekaupade müügi ja nendega seotud garantiide teatavate aspektide kohta („tarbekaupade müügi direktiiv”). Euroopa Parlamendi ja nõukogu 20. mai 1997. aasta direktiiv 97/7/EÜ tarbijate kaitse kohta sidevahendi abil sõlmitud lepingute korral („kaugmüügi direktiiv”) ja nõukogu 20. detsembri 1985. aasta direktiiv 85/577/EMÜ tarbija kaitsmise kohta väljaspool ärruume sõlmitud lepingute korral („lävemüügi direktiiv”), millega praegu nähakse ette minimaalne ühtlustamine, asendatakse eespool nimetatud tarbijaõiguste direktiiviga.

Pädeva kohtu ja kohaldatava õiguse kindlaksmääramine ning kohtuotsuste tunnustamine ja jõustamine on reguleeritud rahvusvahelise eraõiguse eeskirjadega, mis käsitlevad piiriülest vaidluste lahendamist. Neid eeskirju on ulatuslikult ühtlustatud ELi tasandil. Euroopa Parlamendi ja nõukogu 22. detsembri 2000. aasta määrus (EÜ) nr 44/2001 kohtualluvuse ja kohtuotsuste täitmise kohta tsiviil- ja kaubandusajades (Brüsseli I määrus) on kõige tähtsam õigusakt selle kindlaksmääramisel, milline kohus on pädev vaidlust lahendada³³. Rooma I määrusega³⁴ (lepinguliste võlasuhete kohta) ja Rooma II määrusega³⁵ (lepinguväliste võlasuhete kohta) määratakse kindlaks kohaldatav õigus. Tarbijalepingute puhul määratakse rahvusvahelise eraõiguse eeskirjadega kindlaks, et kui ettevõtja suunab oma tegevuse tarbija elukohariiki, siis kohaldatakse tarbija elukohariigi tarbijakaitse eeskirju samal viisil, nagu neid kohaldatakse riigisiseste teenuseosutajate suhtes, välja arvatud juhul, kui teenuste puhul toimub teenuse osutamine tarbijale üksnes riigis, mis ei ole tarbija peamine elukoht³⁶. Juhtumipõhine analüüs on nõutud, et määrata kindlaks, kas tegevus on suunatud asjaomasele liikmesriigile.

Erinevate siseriiklike eeskirjade järgimisega seotud kulud võivad põhjustada piiriüleltselt osutavate teenuste hindade ja tingimuste erinevusi. Sarnaselt võib see heidutada teenuseosutajaid suunama oma tegevusi teistesse liikmesriikidesse, et vältida teenuste osutamise tingimuste muutmist. Teenuseosutajatel võib vahel olla raskusi suure arvu eri nõuete järgimisega, mis ei vasta tulule, mida nad võiksid loota teenida, suunates aktiivselt oma tegevusi teistesse liikmesriikidesse. Sellised õiguskeskkonnast tulenevad kulud võidakse sisse nõuda kliendilt või põhjendada teenuse osutamisest keeldumist. Sellised kaalutlused ei ole siiski olulised, kui teenuseosutaja ei suuna oma tegevust teistes liikmesriikides asuvatele tarbijatele, vaid tema poole pöördub teise liikmesriigi tarbija, kes soovib osta tema teenuseid.

EL on neid erinevusi osaliselt vähendanud, ühtlustades teatavad lepinguõiguse valdkonnad. ELi tarbijakaitse praegused eeskirjad sisaldavad minimaalseid tingimusi ebaõiglaste lepingutingimuste ning müügi ja garantiide kohta. Euroopa Parlamendi ja nõukogu 8. juuni 2000. aasta direktiiv 2000/31/EÜ („e-kaubanduse direktiiv”) sisaldab põhisätteid veebipõhiselt sõlmitud lepingute kohta. Tarbijaõiguste direktiiviga parandatakse ka tarbijakaitset käsitlevate õigusaktide ühtlustamise taset kogu ELis ning luuakse ühtsed eeskirjad mõnes olulises valdkonnas³⁷. Tarbijaõiguste direktiivis sätestatud uued eeskirjad tuleb siseriiklikusse õigusse üle võtta 2013. aasta lõpuks³⁸.

³³ Brüsseli I määrusega kehtestatakse, et liikmesriigis elukohta omava isiku suhtes saab üldiselt kaebuse esitada kõnealuse liikmesriigi kohtusse. Sellega nähakse ka ette, et kaasused, mis tulenevad lepingulisest suhtest, võivad lahendada lepingulise kohustuse täitmise koha kohtud. Tarbijalepingute puhul kohaldatakse siiski tarbijat kaitsvaid eeskirju. Selleks et neid kaitsvad eeskirju kohaldataks, nõutakse Brüsseli I määrusega, et müüja suunab juhtumi tarbija elukoha liikmesriiki. (Artikli 15 lõike 1 punkt c).

³⁴ Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EÜ) nr 593/2008, 17. juuni 2008, lepinguliste võlasuhete suhtes kohaldatava õiguse kohta („Rooma I”), ELT L177, 4.7.2008, lk 6.

³⁵ Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EÜ) nr 864/2007, 11. juuli 2007, lepinguväliste võlasuhete suhtes kohaldatava õiguse kohta, ELT L 199, 31.7.2007, lk 40.

³⁶ Vt Rooma I määrus, artikli 6 lõike 4 punkt a.

³⁷ Kauglepingute ja väljaspool äriruume sõlmitavate lepingute puhul ühtlustatakse täielikult müüjatele esitatavad teabenõuded, tarbija õigus lepingust taganemiseks ning müüjate ja tarbijate kohustused lepingust taganemise korral. Nii tarbijad kui ka müüjad saavad kasu taganemisõiguste standardvormidest. Lisaks sisaldab direktiiv uusi ühtlustatud eeskirju riski edasiandmise kohta müügilepingutes ja vaikimisi tähtaega kaupade tarneks ning varjatud tasude keeldu, keeldu kasutada eelnevalt märgistatud kastikesi, millega kehtestatakse lisamaksud, mis on suuremad kui kaupleja tegelikud kulud teatavate maksevahendite kasutamise eest (nt krediitkaardid), ning keeldu võtta spetsiaalsele telefoninumbrile helistamise eest tasu, mis on telefonikõne standardmäärast kõrgem. Seoses reguleerimisalaga on uute eeskirjadega kaetud

Lisaks esitas komisjon 11. oktoobril 2011 vabatahtliku ühise Euroopa müügiõiguse ettepaneku³⁹. Selle eesmärk on hõlbustada kauplemist, pakkudes vabatahtlike eeskirjade kogumit piiriüleste lepingute jaoks kõigis 27 ELi riigis. Lepingu pooled saavad otsustada, et kaupade müügi, digitaalse sisu ja teatava arvu seotud teenuste piiriüleste lepingute puhul on kohaldatavaks õiguseks kõnealune eeskirjade kogum. Seepärast aitab ettepanek kõrvaldada mõne siseturu tõkke, mis tuleneb siseriikliku lepinguõiguse lahknevustest. See ettepanek on praegu Euroopa Parlamendis ja nõukogus arutamisel.

Siiski jäävad isegi pärast tarbijaõiguste direktiivi ja kavandatud ühise Euroopa müügiõiguse vastuvõtmist püsima märkimisväärsed tõkked, mis tulenevad siseriiklikest lepinguõigustest ELis. See on eriti asjakohane lepingute puhul, mis jäävad täielikult väljapoole olemasolevaid ja kavandatud õigusakte. Näiteks on teenuslepingud peaaegu täielikult välja jäetud ühise Euroopa müügiõiguse reguleerimisalast ning mõni lepinguõiguse valdkond ei ole kaetud (nt õigus- ja teovõime sõlmida lepinguid või seaduslik esindamine). Lisaks võttes arvesse kavandatud ühise Euroopa müügiõiguse vabatahtlikku olemust ning reguleerimisala, pakub ettepanek pärast selle vastuvõtmist vabatahtlikku vahendit, millega ületada eri lepinguõigustega loodud takistused. Kuna see iseenesest ei kõrvalda kõiki lahknevate lepinguõigustega seotud takistusi, võivad täitevasutused tahta võtta seda arvesse oma juhtumipõhises analüüsis.

Piiriülese teenuseosutamise raames võivad tekkida vaidlused. Näiteks võib tarbija soovida algatada kohtumenetluse, kui ta oli ostnud interneti kaudu teisest ELi liikmesriigist toote, kuid see ei saanud kunagi; kui teist ELi riiki külastades ostetud arvuti, pärast selle kojutoomist ei töötanud nõuetekohaselt, või kui ehitusettevõtja, kes renoveerib tema puhkemaja teises ELi riigis, ei teinud oma tööd korralikult. Teenuste müümisel võivad müüjad karta, et nende suhtes algatatakse selline kohtumenetlus juhul, kui nende teenuseid ostval tarbijal tekib nendega vaidlus.

Teenuseosutajad ei pruugi olla teadlikud, kuidas lahendada piiriüleseid vaidlusi lihtsalt, tõhusalt ja väheste kuludega **vaidluste kohtuvälise lahendamise** menetluse kaudu. Vaidluste lahendamine väljaspool kohut vaidluste kohtuvälise lahendamise kaudu on kiirem, odavam ja lihtsam kui kohtumenetlused. Meetmed, mis on kavandatud üldise juurdepääsu parandamiseks kvaliteetsele vaidluste kohtuvälisele lahendamisele kogu ELis, aitavad ettevõtjatel, kes pakuvad oma teenuseid teistes liikmesriikides, paremini juhtida oma kliendisuhteid ning see hoiab kokku ka kulused, mis muidu tekiksid võimalike kohtuasjadega⁴⁰. Seega kõrvaldab see teenuseosutajaid heidutavad tegurid, et pakkuda teenuseid teiste liikmesriikide territooriumidel. Seda eesmärki peaks täitma ELi veebipõhise vaidluste lahendamise

kommunaalteenuste (vesi, gaas, elekter) osutamine ning digitaalset sisu käsitlevad lepingud, kuid kaetud ei ole teatavad valdkonnad, näiteks tervishoiuteenused, reisijate transport ja hasartmängud.

³⁸ Tuleks märkida, et tarbijaõiguste direktiivi kohaldatakse digitaalsele sisule (digitaalsel kujul toodetud ja esitatud andmed, näiteks arvutiprogrammid, -rakendused, -mängud või muusika). Direktiivi rakendusallas kuuluvad digitaalse sisu pakkumise lepingud, kuid taganemisõigus piirdub olukordadega, kus lepingu täitmine ei ole veel alanud või algas ilma tarbija eelneva nõusolekuta või kui digitaalne sisu esitatakse kättesaadaval väljundmeedial (nt CD) ja tarbija ei ole pakendit veel avanud. Tarbijaõiguste direktiiviga parandatakse ja selgitatakse tarbijate õigusi seoses teabe saamisega digitaalse sisu ostmisel. Eelkõige tuleb müüjal teavitada digitaalset sisu ostvat tarbijat mitte ainult selle ühilduvusest riist- ja tarkvaraga, vaid ka mis tahes tehniliste kaitsemeetmete kohaldamisest või digitaalsete õiguste haldamisest, näiteks tarbijate piiratud õigusest teha sisust koopiaid.

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

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

internetiplatvormi loomine, mis annab tarbijatele ja ettevõtetele ühtse koha, kus veebipõhiselt lahendada teises liikmesriigis veebipõhiselt tehtud ostudega seotud probleemid.

6.4. Võlgade sissenõudmine

Teenuseosutajate jaoks, kes ei saa tugineda ettemaksule, võib võlgade sissenõudmise kulu juhul, kui klient ei tasu arvet, olla põhjuseks, miks mitte osutada teenuseid või müüa oma kaupu teistes riikides asuvatele klientidele. 2010. aastal kanti umbes 2,7 % kõigist äritehingutest Euroopas maha ebatõenäoliselt laekuvate nõuete tõttu,⁴¹ seda küll peamiselt riigisisest. Piiriülestel juhtumitel saab võlgnetava raha sissenõudmiseks kasutada tsiviil- ja kaubandusvaidlusi reguleerivat ELi õigust. Näiteks Euroopa maksekäsk võimaldab lihtsustatud menetlust selliste piiriüleste rahaliste nõuete menetlemiseks, mida kostja ei ole vaidlustanud. Euroopa väiksemate kohtuvaidluste menetlus on lihtsustatud menetlus, mis kiirendab kuni 2000 euro suuruste piiriüleste nõuete käitlemist. Komisjon on avaldanud nende menetluste kasutamise kohta praktilised juhendid⁴². Kuigi need mõlemad algatused on oluliselt abiks teenuseosutajatele, kes soovivad nõuda tasumist teenuste eest, mida nad on kliendile osutanud teistes liikmesriikides ning tulenev otsus ringleb ELis ilma mis tahes tunnustamise ja jõustamise vahemenetlusteta, tuleb otsust siiski jõustada vastavalt selle liikmesriigi siseriiklikele eeskirjadele ja menetlustele, kus jõustamist taotletakse.

Seda arvestades teostab komisjon praegu katseprojekti, et toetada väikeseid ja keskmise suurusega ettevõtjaid piiriülese võlgade sissenõudmise hõlbustamisega. Selle peamine eesmärk on suurendada teadlikkust ja arusaama neist õiguslikest vahenditest, mis on kättesaadavad nõuete haldamiseks, ning suurendada nende vahendite kasutamist. Projekti raames antakse rahalist toetust ELi liikmesriikides korraldatavate erinevate seminaride ja koolituste jaoks, et teavitada väikeseid ja keskmise suurusega ettevõtjaid võlgade sissenõudmise haldamisest ja selles valdkonnas kasutada olevatest õiguslikest vahenditest.

6.5. Isiklikuks tarbeks kopeerimise maksud

Õiguste omajal on ainuõigus lubada või keelata oma tööde (nt raamatud, muusika, filmid) ja muu kaitstud materjali (nt fonogrammid, ringhäälingusaated) reprodutseerimist. Euroopa Parlamendi ja nõukogu 22. mai 2001. aasta direktiiviga 2001/29/EÜ (autoriõiguse ja sellega kaasnevate õiguste teatavate aspektide ühtlustamise kohta infoühiskonnas) anti liikmesriikidele võimalus näha selle õiguse puhul ette erandeid. Kui kaitstud sisu kopeeritakse nn **isiklikuks otstarbeks kopeerimist ja reprograafiat käsitlevate erandite** alusel,⁴³ tuleb õiguste omajate kahju hüvitada õiglase hüvitise maksmisega. Liikmesriigid näevad sageli ette õiglase hüvitise, kehtestades **makse toodetele, mida tavaliselt kasutatakse koopiategemiseks** (nt CD toorikud, salvestusseadmed, MP3-mängijad, arvutid, printerid, skannerid jne). Liikmesriikide maksusüsteemid on siiski oluliselt erinevad selles osas, millistele seadmetele on maks kehtestatud või meetodika, mille alusel tariifid on määratud. Need erinevused mõjutavad ühtse turu sujuvat toimimist.

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

⁴² Kättesaadav veebiaadressil http://ec.europa.eu/civiljustice/publications/publications_en.htm.

⁴³ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 22. mai 2001. aasta direktiivi 2001/29/EÜ (autoriõiguse ja sellega kaasnevate õiguste teatavate aspektide ühtlustamise kohta infoühiskonnas) artikli 5 lõike 2 punktid a ja b.

Komisjon on algatanud vahendusmenetluse, mis koondab kokku peamised sidusrühmad, et teha kindlaks peamised elemendid, mille puhul võiks jõuda toimivale kokkuleppele⁴⁴. Vahendamine käsitleb eelkõige selliseid küsimusi nagu seadmed, mille suhtes maksu kohaldatakse, tariifi määramise metoodika ja piiriülene müük. Samal ajal analüüsitakse isiklikuks otstarbeks kopeerimist ja reprograafiat, võttes arvesse autoriõigusega kaitstud sisu uusi digitaalseid levitamise viise ja selle mõju maksusüsteemidele.

Kõnealuse vahendusmenetluse alusel sõnastab vahendaja soovitusel, mis võiksid olla raamistikuks võimalikele seadusandlikele meetmetele.

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

7. JÄRELDUSED

Teenuste direktiivi artikliga 20 keelatakse teenuste kasutajate diskrimineerimine nende kodakondsuse või elukohariigi alusel. Seda kohaldatakse teenuse osutamisest keeldumise, pakkumistele juurdepääsu piiramise või pakkumiste suhtes, millel on halvemad tingimused. Siiski on tarbijad liiga sageli pettunud. On juhtumeid, kus teisest liikmesriigist pärit tarbijatele keeldutakse teenust osutamast või neile pakutakse ebavõrdseid tingimusi. Artikli 20 lõike 2 täielik rakendamine liikmesriikides peaks tegema lõpu diskrimineerivale tavale, kui see ei ole objektiivselt põhjendatud. Järgnevad meetmed peaksid aitama tagada selle eesmärgi saavutamise.

7.1. Artikli 20 lõike 2 jõustamine liikmesriigi ametiasutuste poolt

Esitatud kaebustele erineva kohtlemise kohta on väga harva järgnenud jõustamisotsused liikmesriikide pädevate asutuste poolt, seda eelkõige seepärast, et näib, et paljudel juhtudel lahendati probleem rahumeelselt pärast järelevalveasutuste või tarbijakaitseorganite sekkumist. Need ametiasutused peaksid selliste juhtumite järel vajaduse korral tagama meetmete võtmise. Vaidluste puhul seoses teenusesaaja õigustega ning juhul kui tarbijad ja teenuseosutajad ei ole suutnud leida sõbralikku lahendust, sealhulgas asjaomaste abistavate organite sekkumise kaudu, peaksid liikmesriigi ametiasutused jõustama siseriiklikud sätted, millega sätestatakse teenuste direktiivi kohased teenusesaajate õigused vastavalt kohaldatavatele siseriiklikele menetlustele.

Selle hindamisel, kas teenuste osutamisest keeldumiseks või teenuse osutamiseks erinevate tingimuste alusel on objektiivselt põhjendatud põhjus, soovitatakse liikmesriikide ametiasutustel võtta arvesse edusamme, mida on tehtud siseturu saavutamisel ja tõkete jätkuval kõrvaldamisel. Kuna ELi tasandi meede võimaldab ettevõtete jaoks kõrvaldada teatavad praegused regulatiivsed takistused teenuste piiriülesele osutamisele, peaksid ettevõtjate otsused mitte kasutada neid võimalusi (mille tulemuseks on teenuse osutamise keeldumine või erinev kohtlemine) tavaliselt olema põhjendatud muude objektiivsete põhjendustega. Sellised meetmed võiksid olla näiteks ühtse euromaksete piirkonna saavutamine või regulatiivsed arengud autoriõiguste valdkonnas.

Komisjon koordineerib teabe ja heade tavade vahetamist ametiasutuste vahel seoses nende jõustamismeetmetega.

7.2. Komisjoni roll: teabe andmine liikmesriikidele, ettevõtjatele ja tarbijatele ning nende toetamine

Komisjoni talitused jälgivad hoolikalt, kuidas liikmesriikides jõustatakse diskrimineerimisvastast sätet, ning koordineerivad teabe ja heade tavade struktureeritud vahetamist ametiasutuste vahel seoses nende jõustamismeetmetega. Komisjoni talitused esitavad ka täiendavad konkreetsed suunised, mis põhinevad kõnealuse sätte rakendamisel liikmesriigi tasandil saadud kogemusel, ning selleks et võtta arvesse regulatiivset arengut, millega kõrvaldatakse piiriülese kaubanduse puhul ülejäänud tõkked.

Komisjoni talitused jätkavad suhtlemist äriühingukonnaga, sealhulgas ettevõtjate organisatsioonide, kaubanduskodade ja muude organite kaudu, et suurendada nende teadlikkust nende teenuste direktiivi artikli 20 lõike 2 kohaste õiguste ja kohustuste kohta. Selleks teeb komisjon koostööd liikmesriikidega, et julgustada teatavate sektorite teenuseosutajaid võtma meetmeid, et tagada oma teenuse osutamise kvaliteet kõnealuse sätte kohaldamise kvaliteedipõhimõtete kaudu.

Samuti teeb komisjon koostööd ettevõtjatega, et parandada läbipaistvust ja toetada ettevõtjate püüdlusi selle tagamisel, et nende kliendid saavad teha ühtsel turul oste piiriülevalt.

7.3. Ühtse turu tajutavamaks muutmine: meetmed, mida ettevõtjad võiksid võtta artikli 20 lõikega 2 tagatud õiguste kohaldamisel

Komisjon töötab tagamaks, et ettevõtjad saavad kasutada ära võimalusi, mida pakub interneti kasutamine. Ettevõtjad võivad otsustada keskenduda kliendibaasi loomisele nende kohalikul või riigisisel turul. Samuti võivad nad korraldada turunduskampaaniaid enda valitud liikmesriikides. Siiski selleks, et vältida kunstlike piiride teket ELi ühtsel turul, tuleks püüda võimaldada teistes liikmesriikides asuvatel tarbijatel saada juurdepääs teenustele, mida pakutakse kõnealustes sihtriikides, eelkõige veebipõhiselt pakutavatele teenustele.

Artikli 20 lõike 2 täielikuks jõustamiseks kutsutakse teenuseosutajaid üles hõlbustama nende teenusesaajate juurdepääsu teenustele, kes tahavad saada kasu siseturust. Reeglina ei tohiks enam esineda otse kodakondsusel põhinevat diskrimineerimist. Lisaks teenusesaajad, kes liiguvad muudele territooriumidele ja püüavad saada teenuseid seal, ei peaks põhimõtteliselt kogema diskrimineerivat kohtlemist nende elukoha alusel, sest nende olukord on üldiselt võrreldav nende teenusesaajate omadega, kelle elukoht on liikmesriigis, kus teenust osutatakse.

Ettevõtjaid, kes müüvad veebipõhiselt, tuleks julgustada märkima eelnevalt oma veebisaitidel hästi nähtaval kohal mis tahes tarnepiirangud, mida nende teenustele kohaldatakse. See tava muutub kohustuseks hiljuti vastu võetud tarbijaõiguste direktiivi edasisel rakendamisel⁴⁵.

Kui veebipõhiselt teenuseid müüvate ettevõtjate poole pöörduvad kliendid, kes ei ole selle liikmesriigi elanikud, millele kõnealused ettevõtjad oma veebipõhised pakkumised on otse (kaudselt kui ka otseselt) suunanud, võiks teiste territooriumide elanikele teenuse osutamisest keelduda või kohelda neid erinevalt ainult siis, kui see on põhjendatud objektiivsete põhjustega. Nende põhjuste juhtumipõhisel hindamisel võib pädevatel asutustel olla vaja võtta nõuetekohaselt arvesse teenust osutava äriühingu suurust.

Diskrimineerimisvastane klausel eeldab juhtumipõhist hindamist. Siiski tuleks tähelepanu pöörata eriti juhtumitele, kus klientidelt küsitakse riigisisese tehingu eest küsitavast kõrgemat tasu olukorras, kui nad soovivad teises liikmesriigis osutatud teenuse eest tasuda eurodes krediitkorralduse või otsekorraldusega. Tarbijatele ei tohiks põhimõtteliselt enam keelduda teenust osutamast selle alusel, et kaupu ei ole füüsiliselt võimalik tarnida teise liikmesriiki. Sarnaselt ei tohiks teenuseosutajad tugineda üksnes geograafilistele teguritele, et kohaldada erinevaid tingimusi oma teenusele juurdepääsuks juhul, kui sellise erinevuse põhjendamiseks puuduvad objektiivsed kriteeriumid.

⁴⁵ Tarbijaõiguste direktiivi artikli 8 lõige 3.

Läbipaistvus aitab teenuse kasutajatel mõista paremini teenuse osutamisest võimaliku keeldumise või kõrgema hinna põhjuseid juhtudel, kui need võivad olla põhjendatud. Ettevõtjatel soovitatakse teenusesaaja taotluse korral esitada erineva kohtlemise põhjused. Neil juhtudel, kus ettevõtja oli eelnevalt andnud selget teavet tema pakkumise suhtes kohaldatavate tarnepiirangute kohta, on tal tõenäoliselt lihtsam anda klientidele teavet nende tarnepiirangute põhjuste kohta. Kui ettevõtjad määravad enda kohaldatavad tarnepiirangud eelnevalt kindlaks, on nad teinud kindlaks nende põhimõtete aluseks olevad põhjused.

Mitme takistuse tõttu on piiriüleste teenuste osutamine ikka veel keeruline ning ettevõtjatel on raske mõelda üleeuroopaliselt, seda nii veebipõhiselt osutatavate kui ka tavapäraste teenuste osutamise puhul. Nende takistustega tuleb tegeleda, et ettevõtjad saaksid täielikult kasutada ära võimalusi, mida siseturg neile pakub. ELi tasandil on käimas algatused, et kõrvaldada ülejäänud takistused teenuste piiriüleselt osutamisel.

I LISA

Rakendussätted

| Liikmesriik | Rakendussäte siseriiklikus õiguskorras | Rakendussätte sõnastus (või võimaluse korral ingliskeelne tõlge) | Jõustumise kuupäev |
|-------------|---|---|--------------------|
| 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. | |

| Liikmesriik | Rakendussäte siseriiklikus õiguskorras | Rakendussätte sõnastus (või võimaluse korral ingliskeelne tõlge) | Jõustumise kuupäev |
|-------------|---|--|--|
| 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 |

| Liikmesriik | Rakendussäte siseriiklikus õiguskorras | Rakendussätte sõnastus (või võimaluse korral ingliskeelne tõlge) | Jõustumise kuupäev |
|-------------|--|--|--------------------|
| 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> | | |
|-----------|---|--|--|

| Liikmesriik | Rakendussäte siseriiklikus õiguskorras | Rakendussätte sõnastus (või võimaluse korral ingliskeelne tõlge) | Jõustumise kuupäev |
|-------------|--|--|---|
| 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 |

| Liikmesriik | Rakendussäte siseriiklikus õiguskorras | Rakendussätte sõnastus (või võimaluse korral ingliskeelne tõlge) | Jõustumise kuupäev |
|-------------|---|---|--------------------|
| 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 |

| Liikmesriik | Rakendussäte siseriiklikus õiguskorras | Rakendussätte sõnastus (või võimaluse korral ingliskeelne tõlge) | Jõustumise kuupäev |
|-------------|---|---|---|
| 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: 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 |

| Liikmesriik | Rakendussäte siseriiklikus õiguskorras | Rakendussätte sõnastus (või võimaluse korral ingliskeelne tõlge) | Jõustumise kuupäev |
|-------------|---|---|--------------------|
| 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 |

| Liikmesriik | Rakendussäte siseriiklikus õiguskorras | Rakendussätte sõnastus (või võimaluse korral ingliskeelne tõlge) | Jõustumise kuupäev |
|---------------------------|--|---|--------------------|
| UK | Regulations 30(2) and 30 (3) of the Provision of Services Regulations 2009 | <p>(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.</p> <p>(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.</p> <p>(3) Paragraph (2) does not apply to differences in conditions of access which are directly justified by objective criteria</p> | 28/12/2009 |
| EMP ja EFTA riigid | | | |
| IS | Art 15, Act 76/2011 on services in the internal market of the European Economic Area | The recipients of services shall not be made subject to discriminatory requirements based on their nationality or place of residence, and providers are prohibited from including in their terms of service discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of recipients. In exceptional circumstances, different conditions of access to a service may be established, provided that the differences are justified by objective criteria. | 29/06/2011 |
| LI | Article 21 of the Services Act (Bericht und Antrag der Regierung betreffend die Schaffung eines Gesetzes über die Erbringung von Dienstleistungen (Dienstleistungsgesetz)) | Der Dienstleistungserbringer darf den Zugang zu einer Dienstleistung nicht in diskriminierender Weise von der Staatsangehörigkeit oder dem Wohnsitz des Dienstleistungsempfängers abhängig machen. Unterschiede bei den Zugangsbedingungen sind nicht diskriminierend, wenn sie durch objektive Kriterien gerechtfertigt sind. | |

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

II LISA

Pädevad asutused

| Liikmesriik | Pädev asutus – tarbijakaitsealaste õigusaktide jõustamine | Pädev asutus – äritegevusega seotud õigusaktide jõustamine |
|--------------------|---|---|
| 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 | 7000 trade and business authorities, chambers of auditors, lawyers and tax consultants | |
| DK | Forbrugerombudsmanden (Danish Consumer Ombudsman) | Forbrugerombudsmanden (Danish Consumer Ombudsman) |

| Liikmesriik | Pädev asutus – tarbijakaitsealaste õigusaktide jõustamine | Pädev asutus – äritegevusega seotud õigusaktide jõustamine |
|--------------------|--|---|
| EE | Estonian Consumer Protection Board (although no specific tasks under Art 20 have been delegated it 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 |
| Liikmesriik | Pädev asutus – tarbijakaitsealaste õigusaktide jõustamine | Pädev asutus – äritegevusega seotud õigusaktide jõustamine |
| 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 |
| Liikmesriik | Pädev asutus – tarbijakaitsealaste õigusaktide jõustamine | Pädev asutus – äritegevusega seotud õigusaktide jõustamine |
| 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 | ASAE — Autoridade para a Segurança Alimentar e Económica IRAE — Inspeções Regionais de Actividades Económicas for the Azores and Madeira Regions. For professional services under a public professional association, the relevant public professional association | ASAE — Autoridade para a Segurança Alimentar e Económica, IRAE Inspeções Regionais de Actividades Económicas for the Azores and Madeira Regions For professional services under a public professional association, the relevant public professional association. |
| 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 |
| Liikmesriik | Pädev asutus – tarbijakaitsealaste õigusaktide jõustamine | Pädev asutus – äritegevusega seotud õigusaktide jõustamine |
| UK | Office of Fair Trading, Local Authority Trading Standards Authorities and the Department of Enterprise, Trade and Investment in Northern Ireland | National courts |
| EMP ja EFTA riigid | | |

| | | |
|-----------|-------------------------------|-------------------------------|
| IS | Consumer Agency | National courts |
| LI | Office of Trade and Transport | Office of Trade and Transport |
| NO | Consumer Ombudsman | National courts |