



EUROOPAN KOMISSIO

Bryssel 8.6.2012
SWD(2012) 146 final

KOMISSION YKSIKÖIDEN VALMISTELUASIAKIRJA

**ohjeistuksen antamiseksi palveluista sisämarkkinoilla annetun direktiivin 2006/123/EY
(‘palveludirektiivi’) 20 artiklan 2 kohdan soveltamisesta**

Oheisasiakirja

**komission tiedonantoon Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja
sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle**

**Palveludirektiivin täytäntöönpanosta – Kasvua luovia uusia palveluita koskeva
kumppanuus vuosina 2012-2015**

{COM(2012) 261 final}

{SWD(2012) 147 final}

{SWD(2012) 148 final}

KOMISSION YKSIKÖIDEN VALMISTELUASIAKIRJA

ohjeistuksen antamiseksi palveluista sisämarkkinoilla annetun direktiivin 2006/123/EY
(‘palveludirektiivi’) 20 artiklan 2 kohdan soveltamisesta

Oheisasiakirja

komission tiedonantoon Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle ja
alueiden komitealle

Palveludirektiivin täytäntöönpanosta – Kasvua luovia uusia palveluita koskeva kumppanuus vuosina
2012-2015

Tämä asiakirja on tiedoksi tarkoitettu Euroopan komission yksiköiden valmisteluasiakirja. Se ei edusta eikä ennakoiki komission virallista kantaa käsiteltävässä asiassa.

Sisällysluettelo

1.	SISÄMARKKINOIDEN TOTEUTUMINEN PALVELUJEN VASTAANOTTAJIEN KANNALTA.....	2
1.1.	Saavatko palvelujen vastaanottajat riittävästi hyötyä sisämarkkinoista?	2
1.2.	Entistä helpompi pääsy palvelujen sisämarkkinoille	3
2.	SYRJIMÄTTÖMYYSVELVOITTEEN KANSALLINEN TÄYTÄNTÖÖNPANO	4
3.	ASIAKIRJAN TARKOITUS	4
4.	PALVELUDIREKTIIVIN 20 ARTIKLAN 2 KOHDAN SELVENTÄMINEN.....	6
4.1.	Säännöksen soveltamisala	7
4.1.1.	Mihin palveluihin veloitetta sovelletaan?	7
4.1.2.	Keihin veloitetta sovelletaan?	7
4.1.3.	Kuluttajat palvelujen vastaanottajina	8
4.1.4.	Mitä tarkoitetaan 'yleiseen tietoon saatetuilla yleisillä edellytyksillä'?.....	9
4.1.5.	Kansalaisuus ja asuinpaikka eriyttävinä tekijöinä.....	9
4.1.6.	Mitä ovat 'erilaiset käytön edellytykset'?	10
4.2.	Tarve laatia tapauskohtainen analyysi	11
4.2.1.	Syrjinnän tunnistaminen	11
5.	JOITAKIN ESIMERKKEJÄ: PERUSTEELLINEN KATSAUS ERILAISEEN KOHTELUUN.....	15
6.	VIELÄ ON PARANTAMISEN VARAA: SISÄMARKKINOITA YHÄ HAITTAAVIEN ESTEIDEN POISTAMINEN	20
6.1.	Maksut	20
6.2.	Verotus	20
6.3.	Erot kuluttajansuojasäännöissä ja sopimusoikeuden säännöissä	21
6.4.	Velkojen perintä	23
6.5.	Yksityisen kopioinnin maksut	23
7.	PÄÄTELMÄT.....	25
7.1.	Palveludirektiivin 20 artiklan 2 kohdan täytäntöönpanon valvonta jäsenvaltioissa.....	25
7.2.	Komission rooli: tietoa ja tukea jäsenvaltioille, yrityksille ja kuluttajille.....	25
7.3.	Sisämarkkinoista todellisuutta: mitä yritykset voivat tehdä 20 artiklan 2 kohdassa myönnettyjen oikeuksien soveltamiseksi.....	26

1. SISÄMARKKINOIDEN TOTEUTUMINEN PALVELUJEN VASTAANOTTAJIEN KANNALTA

Sisämarkkinat ovat tuoneet huomattavia etuja eurooppalaisille yrityksille. Palveludirektiivin täytäntöönpano on ollut tärkeä virstanpylväs liiketoiminnan esteiden poistamisessa sekä kotimaassa että koko EU:ssa. Kansalliset rajat ylittävän palvelutarjonnan helpottaminen ei kuitenkaan yksin riitä, jotta aidot sisämarkkinat toteutuisivat. Yhtä tärkeää on varmistaa, että palvelujen vastaanottajat voivat helposti nauttia mahdollisuuksista, joita sisämarkkinat heille tarjoavat, kuten todetaan komission tiedonannossa Euroopan parlamentille ja neuvostolle ”Palveludirektiivin täytäntöönpanosta – Kasvua luovia uusia palveluita koskeva kumppanuus vuosina 2012–2015”, jäljempänä ’tiedonanto’.

Palvelujen vastaanottajat, etenkin kuluttajat, odottavat saavansa käyttöönsä lisää palveluja, kun sääntelyesteitä poistetaan palvelujen sisämarkkinoilla. On kuitenkin tilanteita, joissa palveluntarjoajat eivät suostukaan tarjoamaan palvelujaan tai pyytävät korkeampaa hintaa sillä perusteella, että palvelujen vastaanottaja asuu toisessa jäsenvaltiossa. Tässä asiakirjassa tarkastellaan sisämarkkinoiden tilannetta palvelujen vastaanottajien kannalta ja pohditaan, miten palveluja saataisiin paremmin Euroopan kansalaisten käyttöön.

1.1. Saavatko palvelujen vastaanottajat riittävästi hyötyä sisämarkkinoista?

Liian usein kuluttajat pettyvät yrittäessään ostaa palveluja valtioiden rajojen yli. Euroopan komission, Euroopan kuluttajakeskusten ja muiden neuvontajärjestöjen vastaanottamat valitukset osoittavat, että kansalaisuudesta tai asuinpaikasta johtuva erilainen kohtelu on huolenaihe sisämarkkinoilla.

Sen arvioimiseksi, millainen tilanne käytännössä on, vuonna 2009 tilattiin ja julkaistiin kaksi tutkimusta, jotka koskivat kuluttajiin kohdistuvaa maantieteellistä syrjintää. Ensimmäisen tutkimuksen ”Mystery shopping evaluation of cross-border e-commerce in the EU”¹ teki komission puolesta YouGov Psychonomics. Toinen tutkimus oli ”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”, jäljempänä ’Matrix-tutkimus’².

Esille tuodut menettelytavat koskevat laajaa palveluvalikoimaa, kuten elektroniikkalaitteiden, tekstiilien, urheiluvälineiden tai tee-se-itse -tarvikkeiden myyntiä, musiikin lataamista, autonvuokrausta ja matkapuhelinsopimuksia. Useimmiten erilainen kohtelu vaikuttaa johtuvan pikemminkin asuinpaikasta kuin kansalaisuudesta, ja sitä esiintyy lähinnä verkkoasioinnissa. Esimerkiksi kuluttajat, jotka haluavat vuokrata auton verkossa tai varata hotellihuoneen toisesta jäsenvaltiosta, saattavat joutua ohjatuksi asuinmaassaan sijaitsevan autovuokraamon tai hotelliketjun verkkosivustolle, jolla hinnat ovat huomattavasti korkeammat. Liiketapahtuma saattaa myös keskeytyä luottokorttitietoja syötettäessä, kun ostaja ilmoittaa osoitteensa.

Vaikka se ei olekaan yhtä yleistä, kohtelussa voi olla myös eroja muuallakin kuin verkkokaupassa, erityisesti matkailualalla. Komissio on esimerkiksi tietoinen siitä, että eräät

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

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

teemapuistot ja matkailukohteet perivät asiakkailtaan eri hinnan heidän asuinmaastaan riippuen. Komissiolla on myös tiedossaan esimerkkejä, joissa rajaseuduilla asuvat lomamatkojen ostajat haluaisivat varata risteilyn rajan toisella puolella sijaitsevan matkatoimiston kautta, mutta kyseinen matkatoimisto ei pysty myymään heille risteilyä, koska risteilyn järjestäjä kieltää sitä myymästä risteilyä toisen jäsenvaltion asukkaille, jotta se voi harjoittaa erilaista hintapolitiikka.

1.2. Entistä helpompi pääsy palvelujen sisämarkkinoille

Jotta parannettaisiin palvelujen vastaanottajien oikeuksia ja lisättäisiin heidän luottamustaan sisämarkkinoihin, palveluista sisämarkkinoilla annetulla direktiivillä 2006/123/EY, jäljempänä 'palveludirektiivi', velvoitettiin jäsenvaltiot poistamaan esteet, joiden vuoksi palvelujen vastaanottajat eivät pysty halutessaan ostamaan palveluja johonkin toiseen jäsenvaltioon sijoittautuneelta palveluntarjoajalta. Tällaisia esteitä ovat esimerkiksi velvoitteet hankkia erityinen lupa vastaanottaa palveluja toisesta jäsenvaltiosta. Jäsenvaltiot myös velvoitettiin tarjoamaan palvelujen vastaanottajille yleistä tietoa ja neuvontaa oikeudellisista vaatimuksista, erityisesti kuluttajansuojasäännöistä, ja muissa jäsenvaltioissa sovellettavista muutoksenhakumenettelyistä. Lisäksi direktiivissä edellytetään jäsenvaltioiden varmistavan, että syrjivät vaatimukset, jotka perustuvat palvelujen vastaanottajien kansalaisuuteen tai asuinpaikkaan, lopetetaan.

Viimeksi mainitun seikan osalta **palveludirektiivin 20 artiklassa** kielletään palvelujen vastaanottajien syrjintä kansalaisuuden tai asuinpaikan perusteella. Tämän säännöksen tarkoituksena on auttaa palvelujen vastaanottajia, erityisesti kuluttajia, saamaan pääsy muiden jäsenvaltioiden markkinoille ja hyödyntämään sisämarkkinoita parhaalla mahdollisella tavalla.

Palveludirektiivin 20 artiklan 1 kohdassa jäsenvaltiot velvoitetaan varmistamaan, ettei palvelujen vastaanottajalle aseteta syrjiviä vaatimuksia, jotka perustuvat tämän kansalaisuuteen tai asuinpaikkaan. Palveludirektiivin 20 artiklan 1 kohta kattaa tämän vuoksi tapaukset, joissa **viranomaiset** harjoittavat erilaista kohtelua. Komission käytettävissä olevien tietojen mukaan merkittävässä osassa tapauksia, jotka mielletään suorasukaiseksi syrjinnäksi, on kyse tietyn alueen tai kunnan asukkaille myönnetystä etuoikeutetusta pääsystä palveluihin, ja pääsyn myöntäjänä on alueellinen tai paikallinen viranomainen tai tällaisen viranomaisen vastuulla oleva toimija. Euroopan unionin tuomioistuimella on jo tietyin edellytyksin tuominut syrjivänä sen, että paikallistason julkisyhteisöt tai valtion desentralisoidut julkisyhteisöt myöntävät palveluihin edullisen pääsyn ainoastaan maan kansalaisille tai julkisyhteisön alueella asuville henkilöille, eikä näitä etuja myönnetä palvelujen vastaanottajille, jotka ovat muiden jäsenvaltioiden kansalaisia tai eivät asu edellä mainitulla alueella³.

Palveludirektiivin 20 artiklan 2 kohta kattaa erityisesti tapaukset, joissa **palveluntarjoajat** eli palveluja markkinoilla tarjoavat yritykset tai ammattilaiset harjoittavat erilaista kohtelua. Se velvoittaa jäsenvaltiot varmistamaan, että palvelun käytön yleiset edellytykset, jotka palveluntarjoaja saattaa yleiseen tietoon, eivät sisällä vastaanottajan kansalaisuuteen tai asuinpaikkaan perustuvia syrjiviä ehtoja, sanotun kuitenkaan estämättä mahdollisuutta vahvistaa objektiivisin perustein suoraan perusteltavissa olevia erilaisia käytön edellytyksiä.

³ Ks. yhteisöjen tuomioistuimen asiassa C-388/01, komissio v. Italia, 16.1.2003 antama tuomio.

2. SYRJIMÄTTÖMYYSVELVOITTEEN KANSALLINEN TÄYTÄNTÖÖNPANO

Jäsenvaltioilla on velvollisuus saattaa 20 artikla osaksi kansallista lainsäädäntöään. Palveludirektiivin 20 artiklan 2 kohta pannaan täytäntöön sellaisten palveluntarjoajia sitovien kansallisten säännösten avulla, joilla kielletään kansalaisuuteen tai asuinpaikkaan perustuva syrjintä.

Useimmat jäsenvaltiot ovat sisällyttäneet horisontaaliseen lainsäädäntöön, jolla palveludirektiivi saatetaan osaksi kansallista lainsäädäntöä, säännökset, joilla toistetaan osittain tai kokonaan palveludirektiivin säännökset syrjinnän kieltämisestä. Toiset ovat voineet tukeutua jo aiemmin voimassa olleeseen lainsäädäntöön, jolla päästään samaan lopputulokseen (ks. **liite I**).

Asianomaisten kansallisten toimivaltaisten viranomaisten vastuulla on varmistaa, että noudatetaan kyseisiä kansallisia säännöksiä, joilla palveludirektiivin 20 artiklan 2 kohta saatetaan osaksi kansallista lainsäädäntöä. Jotta tämä arviointi voitaisiin suorittaa, on aina tehtävä **tapauskohtainen analyysi**.

Jäsenvaltiot nimeävät viranomaiset, joiden tehtävänä on valvoa kyseisen säännöksen täytäntöönpanoa niiden alueella. Luettelo valvonnasta vastaavista toimivaltaisista viranomaisista on tämän asiakirjan **liitteessä II**. Useimmat jäsenvaltiot ovat antaneet niiden kansallisten säännösten, joilla 20 artiklan 2 kohta saatetaan osaksi kansallista lainsäädäntöä, hallinnollisen valvonnan niiden viranomaisten tehtäväksi, jotka vastaavat kuluttajansuojasääntöjen hallinnollisesta valvonnasta. Joissakin tapauksissa tämän säännöksen täytäntöönpanon valvonta on annettu kilpailuviranomaisten tehtäväksi. Oikeudellisessa riita-asioissa ratkaisijoina ovat yleensä tuomioistuimet, jotka vastaavat kaupallisista säännöksistä tai kuluttajansuojasäännöistä.

Mainitun säännöksen täytäntöönpanoa valvotaan kansallisessa lainsäädännössä säädettyjen valvontavaltuuksien mukaisesti, erityisesti toteuttamalla valvontatoimia palveluntarjoajan sijoittautumispaikassa. Kun on kyse täytäntöönpanon hallinnollisesta valvonnasta, sijoittautumisjäsenvaltio on vastuussa alueelleen sijoittautuneista palveluntarjoajista, myös silloin kun ne tarjoavat palveluja muissa jäsenvaltioissa. Niitä tapauksia varten, joissa palveluntarjoaja toimii yli rajojen, palveludirektiivin VI luvussa säädetään hallinnollisesta yhteistyöstä, jolla jäsenvaltiot veloitetaan antamaan toisilleen keskinäistä apua palveluntarjoajien valvonnassa.

3. ASIAKIRJAN TARKOITUS

Kuluttajia ja palvelujen vastaanottajia avustavat kansalliset viranomaiset ovat saaneet palveludirektiivin voimaantulon jälkeen useita valituksia siitä, että yritykset kohtelevat asiakkaita eri tavalla kansalaisuuden tai asuinpaikan perusteella. Komission saamien tietojen mukaan vaikuttaisi kuitenkin siltä, että tähän mennessä vain hyvin pieni osa näiden tahojen tietoisuuteen tuoduista tapauksista on johtanut hallinnolliseen tai oikeudelliseen valvontatoimeen kansallisella tasolla. Tähän hallinnollisen ja oikeudellisen valvonnan puutteeseen vaikuttaisi olevan useita mahdollisia syitä: useimmissa jäsenvaltioissa säännökset eivät ole olleet pitkään voimassa ja tämäntapaisiin riitoihin tavallisesti liittyvä tavaroiden ja palvelujen vähäinen arvo saattaa selittää palvelujen vastaanottajien haluttomuutta ryhtyä toimiin.

Kuten palveludirektiivin johdanto-osan 95 kappaleessa todetaan, palveluntarjontaan voidaan soveltaa vaihtelevia tariffeja ja ehtoja, jos ne perustellaan objektiivisin tekijöin, jotka voivat vaihdella maittain. Esimerkkejä mahdollisista objektiivisista syistä esitetään johdanto-osassa (kuten markkinaolosuhteet, sääntelyesteet tai toisissa jäsenvaltioissa sovellettavan lainsäädännön noudattamiseen liittyvät riskit). Tämän tilanteen valossa vaikuttaisi siltä, että 20 artiklan 2 kohta toteutuisi helpommin täysimääräisesti, jos sen sisältämää velvoitetta tulkittaisiin entistäkin selkeämmin.

Euroopan unionin toimielimet ovat korostaneet, että kansallisten viranomaisten on tärkeää soveltaa palveludirektiivin 20 artiklan 2 kohdan täytäntöönpanevia kansallisia säännöksiä oikein. Erityisesti Euroopan parlamentti on edellyttänyt, että palveludirektiivin 20 artiklan 2 kohta pannaan tehokkaasti täytäntöön ja että kansalliset viranomaiset ja tuomioistuimet valvovat asianmukaisesti niiden kansallisten säännösten täytäntöönpanoa, joilla kyseinen syrjimättömyyssääntö saatetaan osaksi jäsenvaltioiden oikeusjärjestelmiä⁴. Komission yksiköiden esittämät selvennykset vaikuttaisivat tämän vuoksi hyödyllisiltä, jotta varmistettaisiin palveludirektiivissä vahvistetun syrjimättömyyslausekkeen johdonmukainen soveltaminen kaikissa jäsenvaltioissa. Tämä on sitäkin tärkeämpää, kun otetaan huomioon säännöksen erityinen rajat ylittävä luonne, käsitelläänhän säännöksessä nimenomaan yrityksiä ja kuluttajia, jotka sijaitsevat eri maissa.

Tämän vuoksi tässä asiakirjassa pyritään valaisemaan tyypillisiä tilanteita, joissa palvelujen vastaanottajat saavat osakseen erilaisia kohtelua tai heiltä evätään palvelu, sekä olosuhteita, joihin yritykset vetoavat. Kansallisilla toimivaltaisilla viranomaisilla olisi siten paremmat edellytykset tehdä niiltä edellytetyjä tapauskohtaisia analyyseja. Samoin tässä asiakirjassa pyritään kuvaamaan ja selittämään, millaisissa tapauksissa erilainen kohtelu tai palvelun epääminen on tai ei ole perusteltua.

Tämän asiakirjan perustana on se apu, jota komissio on tarjonnut jäsenvaltioille palveludirektiivin eri näkökohdista direktiivin antamisen jälkeen, ja sillä on tarkoitus täydentää aiempaa ohjeistusta. Kyseessä on ohjeellinen komission yksiköiden asiakirja, jonka ei voida katsoa millään tavoin sitovan komissiota toimielimenä, eikä se rajoita EU:n lainsäädännön tulkintaa Euroopan unionin tuomioistuimessa.

⁴ Euroopan parlamentin päätöslauselma, annettu 21 päivänä syyskuuta 2010, sisämarkkinoiden täydentämisestä sähköistä kaupankäyntiä ajatellen (2010/2012(INI)), 31 ja 32 kohta. Kilpailukykyneuvoston päätelmät digitaalisista sisämarkkinoista ja sisämarkkinoiden hallinnosta, annettu 30 ja 31 päivänä toukokuuta 2012, saatavilla osoitteessa <http://www.consilium.europa.eu/press/council-meetings>.

4. PALVELUDIREKTIIVIN 20 ARTIKLAN 2 KOHDAN SELVENTÄMINEN

Unionin tuomioistuin on korostanut tarvetta suojella palvelujen vastaanottajia siltä, että jäsenvaltiot rajoittaisivat vapautta vastaanottaa palveluja toiseen jäsenvaltioon sijoittautuneelta palveluntarjoajalta, koska tämä on tarpeellinen täydennys palvelujen tarjoamisen vapaudelle⁵. Se on myös korostanut tarvetta määrätä seuraamuksia yritysten välisistä kansallisista toimenpiteistä tai sopimuksista, joilla eristetään kansalliset markkinat kansallisten rajojen mukaan ja joilla tehdään vastavuoroinen kansallisille markkinoille pääsy vaikeammaksi⁶. Pyrkimyksistä poistaa sisämarkkinoilta perusteettomia lainsäädännöllisiä rajoituksia ei koidu hyötyä palvelujen vastaanottajille, jos palveluntarjoajien itsensä harjoittamilla käytännöillä luodaan sisämarkkinoille keinotekoisia rajoja.

Niitä käytäntöjä, joita syrjimättömyysvelvoitteella pyritään poistamaan, harjoittavat sekä viranomaiset että palveluntarjoajat. Huomattavassa osassa tapauksia, jotka koetaan suorasukaiseksi syrjinnäksi, on kyse tietyn alueen tai kunnan asukkaille myönnetystä etuoikeutetusta pääsystä palveluihin, ja pääsyn myöntäjänä on (useimmiten alueellinen tai paikallinen) **viranomainen** tai näiden viranomaisten vastuulla oleva toimija, esimerkiksi toimiluvan haltija tai taho, joka on saanut alueellista tai paikallista rahoitusta. Esimerkkinä tällaisista palveluista voidaan mainita vaikkapa pääsy uimahalleihin, museoihin, yleisiin puutarhoihin tai historiallisille muistomerkeille. Ei ole tavatonta, että halvempia hintoja tarjotaan paikallisille asukkaille muttei muille käyttäjille, vaikka he vaikuttaisivat täyttävän samat objektiiviset edellytykset (esimerkiksi ikä). Ostaessaan esimerkiksi lippua yleiseen kylpylään asiakkaat, jotka tulevat jostakin muusta jäsenvaltiosta, saattavat joutua havaitsemaan, etteivät he voi kansalaisuutensa vuoksi ostaa muiden asiakkaiden ikänsä perusteella saamaa halvempaa pääsylippua, vaikka he voivat osoittaa täyttävänsä ikäperusteen.

Näissä tapauksissa unionin tuomioistuimen oikeuskäytännössä on jo tietyin edellytyksin tuomittu syrjivänä viranomaisten myöntämät alennetut sisäänpääsymaksut, joita ei myönnetä muiden jäsenvaltioiden kansalaisille ja muualla asuville henkilöille.⁷ Samaan aikaan ei voida sulkea pois sitä mahdollisuutta, että poikkeuksellisissa tapauksissa, joihin liittyy viranomaisen myöntämiä, palvelun edulliseen käyttöön johtavia sosiaalietuksia, paikalliset tai alueelliset viranomaiset voivat tietyin edellytyksin tehdä eron niiden kansalaisten välillä, joilla on sidon edun rahoittavaan yhteiskuntaan ja joilla tällaista sidosta ei ole⁸.

Palveludirektiivin 20 artiklan 2 kohdassa käsitellään erityisesti **yrityksiä, jotka tarjoavat palveluja markkinoilla**. Vaikka yritykset voivat itse määritellä, millä maantieteellisellä alueella ne tarjoavat palveluja, tietyt käytännöt voivat tuoda kansallisten markkinoiden väliset rajat takaisin. SEUT-sopimuksen tavoitteena on yhdentää kyseisiä markkinoita perustamalla sisämarkkinat, ja tällaiset käytännöt voivat ehkäistä tämän tavoitteen toteutumista. Tällaiset käytännöt voivat haitata palvelujen vastaanottajia, jotka yrittävät käyttää oikeuttaan ostaa palveluja Euroopan unionissa. Jotta palvelujen vastaanottajat voisivat täysin hyödyntää

⁵ Asiat 286/82 ja 26/83, *Luisi ja Carbone v. Ministero del Tesoro*, Kok. 1984, s. 377.

⁶ Asiat C-403/08 ja C-429/08, *Football Association Premier League*, 4.10.2011.

⁷ Ks. asiassa C-388/01, *komissio v. Italia*, 16.1.2003 annettu tuomio.

⁸ Ks. asiassa C-103/08, *Arthur Gottwald*, 1.10.2009 annettu tuomio. Kyseisessä asiassa yhteisöjen tuomioistuin antoi tuomionsa EY:n perustamissopimuksen 12 artiklan nojalla [nykyisin SEUT-sopimuksen 18 artikla] eikä palvelujen vastaanottamisen vapautta koskevan lausekkeen nojalla.

sisämarkkinoiden heille tarjoamia mahdollisuuksia, heitä on suojattava palveluntarjoajien heihin soveltamilta perusteettomilta rajoituksilta saada palveluja.

Tältä osin palveludirektiivin 20 artiklan 2 kohdassa säädetty syrjimättömyysperiaate tasapainottaa yritysten ja palvelujen vastaanottajien etuja: yritykset voivat vapaasti päättää, miten ne käyttävät hyväkseen palvelujen sisämarkkinoiden niille tarjoamia mahdollisuuksia, ja palvelujen vastaanottajilla on oikeus olla tulematta syrjityksi kansalaisuutensa ja asuinpaikkansa vuoksi halutessaan saada palveluja sisämarkkinoilla. Tällainen monimutkainen tasapaino edellyttää aina **tapauskohtaista** analyysiä.

4.1. Säännöksen soveltamisala

Palveludirektiivin 20 artiklan 2 kohdassa säädetyn syrjimättömyysvelvoitteen soveltamisalaa voidaan valaista lisää tarkastelemalla säännöksen sanamuotoa ja perustelua. Jäljempänä esitetyillä selityksillä pyritään tarjoamaan lisäselvennystä velvoitteen soveltamisalasta voimassa olevan EU:n lainsäädännön ja oikeuskäytännön valossa. Lisätietoja löytyy palveludirektiivin täytäntöönpanosta laaditusta käsikirjasta⁹.

4.1.1. Mihin palveluihin velvoitetta sovelletaan?

Palvelulla tarkoitetaan itsenäisen ammatinharjoittajan suorittamaa taloudellista toimintaa, josta saadaan yleensä korvaus¹⁰. **Direktiivin soveltamisalaan kuuluvat esimerkiksi seuraavat palvelut** (luettelo ei ole tyhjentävä): tavaroiden ja palvelujen jakelu (vähittäismyynti), matkailupalvelut, kuten matkatoimistot, vapaa-ajan palvelut (esimerkiksi urheilukeskusten ja huvipuistojen tarjoamat palvelut), vuokraus- ja leasing-palvelut (kuten autonvuokraus), useimpien säänneltyjen ammattien toiminnot, käsityöammatit, tapahtumien järjestäminen, mainonta ja rekrytointipalvelut.

Matkustavien EU-kansalaisten suosimien palvelujen saatavuutta olisi esimerkiksi helpotettava palveludirektiivin 20 artiklan 2 kohdan asianmukaisella soveltamisella. Tällaisia palveluja ovat muun muassa matkailukohteissa käynti, autonvuokraus tai matkatoimistojen palvelut. Sama koskee useita liike- ja vapaa-ajan palveluita, kuten matkapuhelinliittymiä ja vähittäistuotteiden ja -palvelujen (mukaan lukien elektroniikkalaitteet, kirjat, tee-se-itse -tuotteet ja musiikin lataaminen) myyntiä verkossa tai muutoin.

Palveludirektiivin soveltamisalaan eivät nimenomaisesti kuulu esimerkiksi taloudellisiin tarkoituksiin liittymättömät yleishyödylliset palvelut, audiovisuaaliset ja radiolähetyspalvelut, rahapelitoiminta, yksityiset turvallisuuspalvelut, rahoituspalvelut tai terveydenhuolto- ja apteekkipalvelut, joita terveydenhuollon ammattilaiset tarjoavat potilailleen näiden terveydentilan arvioimiseksi, säilyttämiseksi tai palauttamiseksi silloin, kun näiden toimintojen harjoittaminen jäsenvaltiossa, jossa palvelu tarjotaan, on sallittu vain säänneltyinä terveydenhuollon ammattina¹¹.

4.1.2. Keihin velvoitetta sovelletaan?

Palveludirektiivin 20 artiklan 2 kohtaa sovelletaan direktiivin 4 artiklan 2 kohdassa määriteltyihin palveluntarjoajiin eli luonnollisiin henkilöihin, jotka ovat jonkin jäsenvaltion

⁹ Saatavilla osoitteessa http://ec.europa.eu/internal_market/services/services-dir/documents_en.htm.

¹⁰ SEUT-sopimuksen 57 artikla.

¹¹ Ks. palveludirektiivin 2 artikla.

kansalaisia, tai SEUT-sopimuksen 54 artiklassa tarkoitettuja jäsenvaltioon sijoittautuneita oikeushenkilöitä, jotka tarjoavat tai tuottavat palvelun.

Jos yritykset tarjoavat palveluja useissa unionin jäsenvaltioissa, niiden on oltava selvillä, mitä 20 artiklan 2 kohdan osaksi kansallista lainsäädäntöä saattavia kansallisia säännöksiä niihin sovelletaan. Tätä varten on olennaisen tärkeää **määrittää, mikä on sijoittautumisjäsenvaltio Euroopan unionissa**. Tämä määrittäminen on tehtävä unionin tuomioistuimen oikeuskäytännön mukaisesti. Oikeuskäytännön mukaan sijoittautumisen käsitteeseen kuuluu se, että taloudellista toimintaa tosiasiallisesti harjoitetaan kiinteästä toimipaikasta käsin määrittämättömän ajan.

Määritelmän mukaan taloudellista toimintaa on siis tosiasiallisesti harjoitettava palveluntarjoajan sijoittautumispaikassa. Sijoittautumisen ei aina tarvitse toteutua tytäryhtiön, sivuliikkeen tai kauppaedustajan liikkeen muodossa vaan siihen riittää toimipaikka, jota johtaa palvelun tarjoajan oma henkilöstö tai henkilö, joka on riippumaton mutta jolla on lupa toimia pysyvästi yrityksen puolesta, kuten silloin, jos kyseessä olisi kauppaedustajan liike.

Sähköistä kaupankäyntiä harjoittavilla yrityksillä on mahdollisuus tarjota palvelujaan verkossa tai myydä tavaroitaan verkkofoorumeilla, jolloin ne ovat saatavilla kaikissa jäsenvaltioissa. Vaikuttaa tärkeältä muistuttaa, että vaikka jollakin yrityksellä on rekisteröity verkkosivusto tietyssä jäsenvaltiossa tai se käyttää tietyn jäsenvaltion aluetunnuksia, tämä ei aina tarkoita sitä, että kyseinen yritys olisi sijoittautunut kyseiseen jäsenvaltioon. Kun kyseessä on internetsivuston välityksellä palveluja tarjoava yritys, sijoittautumispaikka ei ole siellä, missä sivustoa tukeva teknologia sijaitsee tai missä sivusto on saatavilla, vaan paikka, jossa yritys harjoittaa taloudellista toimintaansa. Elektroniikkalaitteita myyvä pieni yritys voi esimerkiksi päättää hankkia verkkotunnuksen sijoittautumisjäsenvaltionsa naapurijäsenvaltiosta voidakseen markkinoida tuotteitaan paremmin kyseisellä alueella sijaitseville palvelujen vastaanottajille. Palveluntarjonta kuitenkin hoidettaisiin kokonaan sijoittautumisjäsenvaltion kautta.

Tapauksissa, joissa on vaikea määrittää, miltä monista sijoittautumispaikoista palvelu tarjotaan, olisi arvioitava, missä palveluntarjoajalla on tiettyyn palveluun, jonka osalta erilaista kohtelua sovelletaan, liittyvän toimintansa keskus. Esimerkiksi vaatteiden vähittäiskauppiaille voi olla toimipaikkoja kaikissa jäsenvaltioissa. Tällöin kullakin toimipaikalla voi olla maakohtainen verkkosivusto, jolla määritellään, millä ehdoilla sen tuotteita kyseisellä sivustolla myydään ja mihin hintaan. Kutakin tapausta arvioidessaan kansallisten viranomaisten on määriteltävä, mikä toimipaikka vastaa kyseisestä käytännöstä.

4.1.3. Kuluttajat palvelujen vastaanottajina

Palveludirektiivin 4 artiklan 3 kohdassa määritellyllä vastaanottajalla tarkoitetaan luonnollista henkilöä, joka on jonkin jäsenvaltion kansalainen tai jolle on myönnetty oikeuksia EU:n säädöksillä, tai SEUT-sopimuksen 54 artiklassa tarkoitettua jäsenvaltioon sijoittautunutta oikeushenkilöä, joka käyttää tai haluaa käyttää palvelua elinkeinotoiminnassaan tai muusta syystä.

Vaikka palveludirektiivin 20 artiklan 2 kohtaa sovelletaan palvelujen vastaanottajiin yleisellä tasolla, johdanto-osan 95 kappaleen sanamuoto ja viittaus yleisön tietoon saatettuihin yleisiin

ehtoihin vaikuttaisivat osoittavan, että säännöksen tarkoituksena on suojella erityisesti kuluttajia¹².

4.1.4. Mitä tarkoitetaan 'yleiseen tietoon saatetuilla yleisillä edellytyksillä'?

Palveludirektiivin 20 artiklan 2 kohtaa sovelletaan ainoastaan 'palvelun käytön yleisiin edellytyksiin, jotka palveluntarjoaja saattaa yleiseen tietoon', eikä palvelun käytön edellytyksiin, joista neuvotellaan tapauskohtaisesti yhden palvelujen vastaanottajan kanssa.

EU:n tasolla ei ole määritelty, mitä tarkoitetaan 'palvelun käytön yleisillä edellytyksillä, jotka palveluntarjoaja saattaa yleiseen tietoon'. Näin ollen palvelun käytön yleisten edellytysten voidaan katsoa tarkoittavan kaikkia edellytyksiä ja muita tietoja, jotka palveluntarjoaja tarjoaa käyttöön eri tavoin, kuten mainosten sisältämiä tietoja tai verkkosivustoilla tai (esi)sopimusasiakirjoissa esitettyjä tietoja, joita käsityksen mukaan sovelletaan, jos jostain päinvastaisesta ei sovita palvelujen vastaanottajan kanssa suoraan tehtävässä sopimuksessa. Palvelun käytön yleiset edellytykset voivat myös olla yleensä sovellettuja käytäntöjä, joita ei kuitenkaan mainita julkaistuissa tiedoissa tai palveluntarjoajan vastaanottajan käyttöön antamissa asiakirjoissa, esimerkiksi palvelujen vastaanottajille heidän tietopyyntöjensä vuoksi lähetetyissä sähköposteissa tai kirjeissä.

Erikseen neuvotellut ehdot, joilla saatetaan määrittää kahden tai useamman elinkeinonharjoittajan välisiä kaupallisia suhteita, eivät ole osa 'palvelun käytön yleisiä edellytyksiä, jotka palveluntarjoaja saattaa yleiseen tietoon'. Tietyn palvelujen vastaanottajan kanssa erityisesti räätälöidyt ehdot perustuvat yleensä kyseisen palvelujen vastaanottajan erityispiirteisiin, kuten aiempi asiointi palveluntarjoajan kanssa, maksukyky tai erityisostot, eivätkä ne kuulu palveludirektiivin 20 artiklan 2 kohdan soveltamisalaan. Esimerkiksi tukkukauppiaan jollekin asiakkaalleen asiakkaan ostamien määrien vuoksi myöntämiä ostohyvityksiä ei pidetä 'palvelun käytön yleisinä edellytyksiä, jotka palveluntarjoaja saattaa yleiseen tietoon' eikä niitä sen vuoksi katsota palveludirektiivin 20 artiklan 2 kohdassa tarkoitetuksi 'erilaiseksi kohteluksi'.

4.1.5. Kansalaisuus ja asuinpaikka eriyttävinä tekijöinä

Kansalaisuuteen perustuva syrjintä on perussopimusten nojalla aina ollut kiellettyä koko EU:ssa¹³. Monilla jäsenvaltioilla on lisäksi jo pitkään ollut säännöksiä, joilla kielletään kansalaisuuteen perustuva syrjintä ja jotka johtuvat kansainvälisellä tasolla annetuista sitoumuksista tai näiden jäsenvaltioiden perustuslaeista. Unionin tuomioistuin on usein todennut, että asuinpaikkaan perustuvaa syrjintää on tietyin edellytyksin pidettävä kansalaisuuteen perustuvana epäsuorana syrjintänä¹⁴. Palveludirektiivin 20 artiklan 2 kohdassa kuitenkin nimenomaisesti todetaan, että toisessa jäsenvaltiossa olevaan asuinpaikkaan perustuva syrjintä on kiellettyä¹⁵.

¹² Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU, annettu 25 päivänä lokakuuta 2011, ('kuluttajanoikeusdirektiivi') mukaan kuluttajan määritelmä kattaa luonnolliset henkilöt, jotka toimivat muussa kuin heidän elinkeino- tai ammattitoimintaansa liittyvässä tarkoituksessa.

¹³ Ks. entisen EY:n perustamissopimuksen 12 artikla ja nykyisen SEUT-sopimuksen 18 artikla.

¹⁴ Yhteisöjen tuomioistuimen asioissa C-350/96, *Clean Car*, ja C-279/93, *Finanzamt Köln-Altstadt v. Schumacker*, antamat tuomiot, Kok. 1995, I-225.

¹⁵ Jäsenvaltiot voivat periaatteessa laajentaa syrjimättömyysvelvoitteen perusteettomiin eroihin, joissa vedotaan siihen, että asiakas asuu jossakin jäsenvaltion eri osassa (alueet, kaupungit).

Erilaiseen kohteluun ei useinkaan päädytä suoraan kansalaisuuden tai asuinpaikan perusteella vaan pikemminkin sellaisten tekijöiden perusteella, jotka käytännössä ajavat saman asian, kuten ajo- tai luottokortin myöntämismää, toimituspaikka, pysyvän IP-osoitteen myöntämismää, aiempien luottotietojen puuttuminen tietyssä jäsenvaltiossa tai väestökisteröinnin puuttuminen.

4.1.6. Mitä ovat 'erilaiset käytön edellytykset'?

Erilaiset käytön edellytykset voivat koskea useita tarjouksen tai palveluntarjoajan näkökohtia. Ne eivät sinällään merkitse syrjintää. Ensimmäinen mahdollinen ero liittyy itse palvelun saamiseen käyttöön: palvelun epääminen toisessa jäsenvaltiossa asuvalta kuluttajalta olisi selvin esimerkki siitä, että kohtelu on erilaista asuinpaikan perusteella. Kysymystä siitä, onko tämä perusteltua vai ei, olisi arvioitava tapauskohtaisesti.

Tietyt palveluntarjoajat, muun muassa ladattavien sähköisten tiedostojen tarjoajat, eivät esimerkiksi eri syistä – perustellusti tai perusteetta – tarjoa palvelujaan tietyillä alueilla. Kuluttajat törmäävät usein ehtoihin, joiden mukaan heidän haluamansa palvelut ovat saatavilla ainoastaan tietyssä jäsenvaltiossa. Palvelujen vastaanottajilta usein pyydetään lupaus olla käyttämättä tai yrittämättä käyttää palvelua tämän sijaintipaikan ulkopuolella.

Toiseen mahdolliseen erilaisen kohtelun luokkaan voi esimerkiksi sisältyä erilaisen hinnan vaatiminen palvelusta tai erilaisten ehtojen tarjoaminen, kuten eri toimitus- tai maksuvaihtoehtojen tarjoaminen muissa jäsenvaltioissa asuville kuluttajille.

4.2. Tarve laatia tapauskohtainen analyysi

4.2.1. Syrjinnän tunnistaminen

Kuten edellä on todettu, on aina tehtävä tapauskohtainen analyysi sen määrittämiseksi, kohdellaanko palvelujen vastaanottajia eri tavalla ja onko tämä perusteltavissa objektiivisin tekijöin.

Unionin tuomioistuimen oikeuskäytännön mukaan syrjinnän tunnistaminen edellyttää, että kohtelu on erilaista ja että voidaan vertailla niiden vastaanottajien tilannetta, joita kohdellaan eri tavalla. Erot eivät ole syrjintää, jos ja siinä määrin kuin ne kuvastavat merkityksellisiä ja objektiivisiä eroja palvelujen vastaanottajien tilanteessa. Tältä osin palvelujen vastaanottajien erilaisia tilanteita voidaan pohtia alustavasti, jotta toimivaltaisten viranomaisten olisi helpompi arvioida, onko erilaiseen kohteluun objektiivinen syy tietyssä tapauksessa.

4.2.1.1. Kansalaisuuteen perustuva erilainen kohtelu

Vaikuttaisi erittäin vaikealta löytää **kansalaisuuteen perustuvia** objektiivisiä syitä, joilla voitaisiin perustella eroja siinä, miten Euroopan unionissa saa jonkin palvelun käyttöönsä. Esimerkiksi edistämiskampanjat, joissa on todistettava olevansa sen jäsenvaltion kansalainen, jossa palvelua tarjotaan, jotta saa palvelun, esimerkiksi matkapuhelinliittymän tai valintamyymälän kanta-asiakkuuden, edullisesti käyttöönsä, eivät vaikuttaisi hyväksyttäviltä palveludirektiivin 20 artiklan 2 kohdan perusteella.

4.2.1.2. Asuinpaikkaan perustuva erilainen kohtelu, jos palvelujen vastaanottaja siirtyy toiseen paikkaan palvelun hankkiakseen

Palvelujen vastaanottajan asuinpaikkaan perustuvaa erilaista kohtelua on tarkasteltava lähemmin. Erot eivät ole syrjintää, jos ja siinä määrin kuin ne kuvastavat merkityksellisiä ja objektiivisiä eroja palvelujen vastaanottajien tilanteessa.

Jos **palvelujen vastaanottaja siirtyy toisen jäsenvaltion alueelle** (esimerkiksi matkailijana tai opiskelijana), vastaanottaja asettaa itsensä hyvin samanlaiseen tai jopa samaan tilanteeseen kuin vastaanottajat, jotka asuvat siinä jäsenvaltiossa, jossa palvelua tarjotaan. Sikäli kuin palvelua on tarkoitus tarjota palveluntarjoajan jäsenvaltion alueella, sääntelykehukseen tai markkinaolosuhteisiin siinä maassa, jossa palvelujen vastaanottaja asuu, liittyvät objektiiviset syyt eivät vaikuttaisi merkityksellisiltä perusteltaessa erilaista kohtelua.

Esimerkiksi kansalaiset, jotka asuvat yhdessä jäsenvaltiossa mutta käyttävät huomattavan paljon aikaa toisen jäsenvaltion alueella, haluavat ehkä hyötyä kyseiseen toiseen jäsenvaltioon sijoittautuneiden operaattoreiden edullisista matkapuhelinliittymistä. Vaikuttaa siltä, että joskus näiden suotuisten ehtojen saaminen edellyttää todistetta asuinpaikasta siinä jäsenvaltiossa, johon matkapuhelinoperaattori on sijoittautunut. Samoin vaikuttaa siltä, että opiskelijoilla, jotka lähtevät opiskelemaan toiseen jäsenvaltioon, on vaikeuksia saada kiinteistövälittäjän apua löytääkseen kyseisestä jäsenvaltiosta sopivan asunnon. Näyttää siltä, että joissakin tapauksissa näiden palvelujen tarjonnan edellytyksenä on asuinpaikka sen jäsenvaltion alueella, jossa palvelua tarjotaan. Sikäli kuin matkustavat asiakkaat tai opiskelijat pystyvät toimittamaan todisteet kyseisten palvelujen tarjoamisen edellyttämästä vakuudesta, heitä ei saisi syrjiä sen vuoksi, että heidän pysyvä asuinpaikkansa on toisessa jäsenvaltiossa. Palveluntarjoajien ei periaatteessa pitäisi evätä tällaisilta vastaanottajilta palvelun käyttöä

yksinomaan sillä perusteella, etteivät he asu pysyvästi jäsenvaltion alueella. On mahdollista, että tietyissä tapauksissa voitaisiin soveltaa erilaisia ehtoja, jos se on objektiivisesti perusteltua. Esimerkkinä voidaan mainita vaatimus toimittaa todiste vakuudesta turvaamaan palvelun maksaminen, jos asuminen toisessa jäsenvaltiossa kasvattaisi riskiä tai velkojen perinnästä aiheutuvia kustannuksia.

4.2.1.3. Asuinpaikkaan perustuva erilainen kohtelu, jos palveluntarjoaja siirtyy toiseen paikkaan palvelua tarjotakseen

Jos palveluntarjoajan on siirryttävä palvelua tarjotakseen palvelun vastaanottajan asuinpaikalle, on selvää, ettei palvelun vastaanottajan tilanne ole verrattavissa niiden palvelun vastaanottajien tilanteeseen, jotka asuvat palveluntarjoajan sijoittautumisjäsenvaltiossa. Objektiivisista syistä, jotka liittyvät toisessa jäsenvaltiossa palveluntarjontaan sovellettavaan sääntelykehykseen tai siellä vallitseviin markkinaolosuhteisiin (kuten palvelun tarjoamisesta kyseisellä alueella aiheutuvat kustannukset, suurempi tai pienempi kysyntä tai markkinoilla toimivien kilpailijoiden harjoittama hinnoittelu), tulee merkityksellisiä. Näin ollen esimerkiksi lisäkustannukset, jotka aiheutuvat siitä, että palveluntarjoaja siirtyy palvelun vastaanottajan alueelle suorittamaan palvelun, tulevat yleensä palvelun halunneen vastaanottajan maksettavaksi. Näitä lisäkustannuksia voi aiheutua palveluntarjoajalle muun muassa sen vuoksi, ettei sillä ole käytössään edullista varastoinfrastruktuuria, että sen on noudatettava palveluntarjontaan toisella alueella liittyviä menettelyjä (kuten työntekijöiden lähettäminen tai ilmoitusten antaminen) tai että sille aiheutuu tulonmenetyksiä alueella, jolla se tavanomaisesti tarjoaisi palveluja, samaan aikaan, kun se hoitaa jotain pyyntöä toisella alueella.

Jos esimerkiksi pientä puuseppäyritystä pyydetään suorittamaan palvelu toisen jäsenvaltion alueella, yrityksen johtaja voi ottaa huomioon sen seikan, että kustannukset, joita aiheutuu ammattilaisten siirtämisestä toiseen jäsenvaltioon suorittamaan yhtä palvelua, voivat hyvinkin ylittää palveluntarjonnasta odotetun tuoton, eivätkä ne ehkä edes kata tulonmenetyksiä, joita aiheutuu, koska vakituisia asiakkaita ei voida tuolla välin palvella omalla alueella. Vaikka yrityksiä kannustetaan ajattelemaan Euroopan laajuisesti ja hyödyntämään sisämarkkinoiden niille tarjoamia mahdollisuuksia, syrjimättömyyssäännös ei aseta yrityksille yleistä velvoitetta tarjota palvelujaan olosuhteissa, joissa tällainen palveluntarjonta merkitsisi sitä, että niiden on matkustettava sellaisten jäsenvaltioiden alueelle, jotka eivät kuulu alueeseen, jolle ne ovat vapaasti päättäneet kohdentaa toimintaansa.

4.2.1.4. Asuinpaikkaan perustuva erilainen kohtelu verkkoasioinnissa

Jos **palveluntarjoaja tai palvelun vastaanottaja eivät kumpainkaan siirry toiselle alueelle**, arviointi on hankalampaa. Tämä koskee erityisesti verkkoasiointia. Palvelujen vastaanottajat eivät odota, että he joutuisivat kohtaamaan maantieteellisiä rajoja verkkoasioinnissa. Internet on tehnyt palveluntarjonnasta paljon aiempaa saatavampaa ja avoimempaa, sillä verkossa olevien vertailusivustojen, rahansäästövälaineiden ja tilaajamaksun perusteella alennusta tarjoavien verkkosivustojen ansiosta kuluttajat ovat paljon paremmin selvillä eri tarjouksista. Erilainen kohtelu tulee paljon selvemmin esille verkkoasioinnissa ja heikentää kansalaisten luottamusta sisämarkkinoihin.

Verkko-ostoksia tehdessään asiakkaat joutuvat joskus huomamaan vasta tilaustapahtuman lopussa, ettei toivottua tuotetta tai palvelua voida toimittaa heidän alueelleen. Asiakkaat joutuvat myös joskus toteamaan, että mainostettu hinta äkkiä nouseekin siinä vaiheessa, kun he ilmoittavat asuinpaikkansa tai palvelun suorituspaikan. Jollei toimitusrajoituksia tai

korkeampaa hintaa pystytään perustelemaan asianmukaisesti objektiivisilla syillä, asiakkaita ei saisi syrjiä tällä tavoin heidän asuinpaikkansa vuoksi.

Samaan tapaan kuin tavanomaisessa asiointissa, syrjimättömyysvelvoite ei estä palveluntarjoajia aktiivisesti mainostamasta toimintaansa ainoastaan tietyillä alueilla eikä toteuttamasta valikoiduille vastaanottajille suunnattuja kampanjoita. Yritykset voivat vapaasti määrittää maantieteellisen alueen, jolle ne kohdistavat toimintansa Euroopan unionissa, ja tämä koskee myös verkkokauppaa. Vaikka palvelujen tarjoamisen esteitä on saatu poistettua sisämarkkinoiden ja erityisesti palveludirektiivin täytäntöönpanon ansiosta, yritykset voivat vielä useista syistä päättää kohdentaa tarjontansa vain paikallisille markkinoille tai lähimarkkinoille¹⁶.

Palvelujen vastaanottajat kohtaavat useita erilaisia tilanteita verkkoasioinnissa. Palvelujen vastaanottajat eivät joissain tapauksissa saa tietoa niistä edellytyksistä, joilla palvelun saa käyttöönsä, jos asuu toisessa jäsenvaltiossa. Joskus kuluttajat pystyvät saamaan tiedot edellytyksistä, joilla palvelun saa käyttöönsä, jos asuu toisessa jäsenvaltiossa, mutta he eivät voi hankkia näillä edellytyksillä kyseisiä palveluja toimitusrajoitusten vuoksi. Toisinaan palvelujen vastaanottajat pystyvät saamaan – jos he ovat aktiivisia – tietoa muissa jäsenvaltioissa asuviin palvelujen vastaanottajiin sovellettavista edellytyksistä ja hyödyntämään näitä edellytyksiä.

Kansallisten viranomaisten olisi otettava huomioon, miten eriyttäminen on tehty, kun ne arvioivat niiden syiden objektiivisuutta, joilla palveluntarjoajat ovat perustelleet erilaista kohtelua. Sinällään tekniikat, joilla palveluntarjoajat tunnistavat palvelujen vastaanottajan sijaintipaikan ja sen myötä ohjaavat kuluttajan sellaisen tarjouksen pariin, joka on mukautettu hänen asuinalueelleen, eivät ole syrjiviä. Jos palveluntarjoajat kuitenkin kohdistavat toimintaansa useisiin jäsenvaltioihin, eivätkä palvelujen vastaanottajat näissä maissa pysty lainkaan tutustumaan tietoihin, jotka koskevat käytön edellytyksiä muissa jäsenvaltioissa, tämä voi olla osoitus erilaisesta kohtelusta. Toimivaltaisten viranomaisten on arvioitava, onko tällainen erilainen kohtelu objektiivisesti perusteltua.

Tekniset keinot, joiden avulla asiakkaita kohdellaan verkkoasioinnissa eri tavalla

Kuluttaja havaitsee erilaisen kohtelun helposti verkkoasioinnissa. Internet on tehokas väline, jonka avulla yritykset pystyvät saavuttamaan enemmän ja erilaisia asiakkaita kuin perinteisempien myyntimenetelmien avulla. Palveluntarjoajat käyttävät kuitenkin usein erilaisia tekniikoita, joskus toisiinsa yhdistettyinä, rajatakseen paremmin alueen, jolle ne kohdentavat tarjontansa internetissä. Esimerkkejä näistä tekniikoista ovat aluekohtaiset mainospalkit kolmansien verkkosivuilla, hakukoneoptimoijien käyttäminen, jotta eritoten tietyillä alueilla olevat asiakkaat löytävät palveluntarjoajat paremmin, tai panostaminen verkkomainontaan, jota kohdistetaan tietyn alueen käyttäjiin.

Jos palveluntarjoajat kohdentavat tarjontansa useisiin jäsenvaltioihin, ne voivat tiettyjen tekniikoiden avulla mukauttaa mainontansa kunkin alueen mukaan. On tärkeää korostaa, että eräät tekniikoista, joita käytetään palvelujen vastaanottajan asuinpaikan tunnistamiseksi, eivät aina merkitse, että palveluun sovellettaisiin syrjivää käytön edellytystä.

¹⁶ Komission yksiköiden valmisteluasiakirjassa 'Bringing e-commerce benefits to consumers', julkaistu 12 päivänä tammikuuta 2012, todetaan, että vuonna 2010 lähes kolme neljäsosaa (74 %) EU:n vähittäiskauppiasta ei aktiivisesti pyrkinyt myymään tuotteitaan tai palveluitaan yli rajojen muihin EU-maihin.

Esimerkkejä näistä tekniikoista ovat **automaattiset paikannusvälineet**, joilla määritellään verkkopalveluun pääsemiseksi käytetyn asiakkaan tietokoneen tai muun laitteen sijaintipaikka. Yleinen keino paikantaa vastaanottaja on IP-osoitteen selvittäminen Whois-tietokannasta¹⁷. Tämän tekniikan käyttö voi johtaa erilaisiin tuloksiin: Joskus palvelujen vastaanottajia estetään teknisesti saamasta pääsyä muille jäsenvaltioille osoitettuihin verkkotunnuksiin. Joskus palvelujen vastaanottajat ohjataan automaattisesti muiden jäsenvaltioiden verkkotunnuksiin, mutta he voivat kiertää uudelleenohjauksen manuaalisesti.

Paikannus voidaan myös tehdä toisin, esimerkiksi valitsemalla asuinmaa automaattisesti pudotusvalikosta IP-osoitteen avulla.

Toinen esimerkki ovat **maakohtaiset verkkosivustot**, joiden kieli ja ulkomuoto mukautetaan eri kohdeyleisöjen mukaan ja joihin saattaa sisältyä erilaisia ehtoja ja edellytyksiä. Jos yrityksellä on tytäryhtiöitä tai sivuliikkeitä eri jäsenvaltioissa, kyseiset tytäryhtiöt tai sivuliikkeet voivat pitää yllä maakohtaisia verkkosivustoja ja hoitaa sivustojen kautta jätetyt tilaukset.

Kyseiselle maakohtaiselle verkkosivustolle pääsy ei automaattisesti tarkoita, että käyttäjiä pidettäisiin kyseisen maan asukkaina ja että käyttäjien olisi mahdollista ostaa verkkosivustolla tarjottuja tuotteita ja palveluja sivustolla mainituin hinnoin. Palvelujen vastaanottajat saattavat saada tiedot käyttöönsä, mutta heiltä evätään myöhemmin palvelut tunnistautumistekniikoiden avulla, esimerkiksi kun he ilmoittavat luottokorttitietonsa tai toimitusosoitteensa.

Tunnistautumista on myös se, että asiakas ilmoittaa asuinpaikkansa kotisivulla olevien valikkojen kautta. Tunnistautuminen voidaan myös tehdä vastaamalla kysymyksiä, kun tiliä rekisteröidään (yleensä tarpeen verkkoasioinnissa) tai kun ostotapahtuma saatetaan loppuun (yleensä asiakasta pyydetään tarkentamaan asuinpaikka).

¹⁷ WHOIS on laajalti käytetty kysely- ja vastausprotokolla. Sen avulla tehdään kyselyjä tietokantoihin, joihin tallennetaan jonkin internetlähteen rekisteröidyt käyttäjät tai haltijat, kuten verkkotunnus, IP-osoiteryhmä tai autonominen järjestelmä.

5. JOITAKIN ESIMERKKEJÄ: PERUSTEELLINEN KATSAUS ERILASEEN KOHTELUUN

Palveluja ei saa tarjota erilaisin edellytyksin, jos tätä ei voida suoraan perustella objektiivisin perustein. Palveludirektiivin johdanto-osan 95 kappaleessa luetellaan joitakin esimerkkejä objektiivisista perusteista, joihin palveluntarjoajat voivat vedota erilaisen kohtelun perusteena. Siinä viitataan seuraaviin: etäisyydestä johtuvat lisäkustannukset, palvelun tuottamisen tekniset ominaispiirteet, erilaiset markkinaolosuhteet, kuten kysynnän kasvu tai väheneminen, joka johtuu kausivaihteluista, jäsenvaltioiden erilaisista lomakausista ja eri kilpailijoiden hinnoittelusta, sijoittautumisjäsenvaltion määräyksistä poikkeaviin määräyksiin liittyvät lisäriskit ja vaadittavien immateriaalioikeuksien puuttuminen tietyltä alueelta. Marraskuussa 2009 julkaistussa Matrix-tutkimuksessa eriyttämisen perusteet ryhmiteltiin kolmeen ryhmään: oikeudelliset/lainsäädännölliset syyt, mukaan lukien verotus ja sääntöjen noudattamisesta aiheutuvat kustannukset, tiedotuskustannukset ja oikeudellinen epävarmuus; palvelujen toimitukseen liittyvät syyt, mukaan lukien myyntikustannukset, ja yritykseen liittyvät ominaispiirteet, kuten yrityksen rakenne; kysyntään liittyvät syyt, mukaan lukien kilpailun luonne, eri asiakasryhmien maksuhalukkuus ja kausiluonteisuus¹⁸.

Toimivaltaisten viranomaisten tehtävänä on laatia **tapauskohtainen analyysi** määrittääkseen, onko jollakin edellä mainituista syistä merkitystä sen palveluntarjonnan kannalta, jossa erilaista kohtelua sovelletaan.

Jäljempänä esitettyjen esimerkkien tarkoituksena on tarjota toimivaltaisille viranomaisille joitakin yleisiä ohjeita siitä, miten kussakin yksittäisessä tapauksessa voitaisiin arvioida siitä, ovatko nämä objektiiviset syyt sovellettavissa vai eivät¹⁹.

Esimerkki 1: Toimituksen epäminen jakeluvaihtoehtojen puutteen vuoksi

Saarilla asuvilta kuluttajilta evätään joskus toimitus jakeluvaikeuksiin vedoten, jos kuluttajat yrittävät ostaa tavaroita toiseen jäsenvaltioon sijoittautuneelta palveluntarjoajalta. Periaatteessa tavarat tulisi toimittaa tällaisille kuluttajille sikäli kuin Euroopan unionissa on jakeluvaihtoehtoja. Yritykset voivat periä ylimääräisiä jakelu- ja rahtikuluja kattaakseen tällaisesta palveluntarjonnasta aiheutuvat lisäkustannukset.

Palveluntarjoajat voivat harvoin vedota jakeluvaihtoehtojen puutteeseen evätäkseen palvelun toimittamisen tiettyyn jäsenvaltioon. Postipalveludirektiivi velvoittaa jäsenvaltiot varmistamaan yleisten postipalveluiden tarjoamisen, myös rajat ylittävissä tapauksissa, kun paketit painavat enintään 20 kg²⁰. Tämä velvoite tarkoittaa, että kaikissa jäsenvaltioissa on periaatteessa käytettävissä ainakin yksi jakeluvaihtoehto rajat ylittävissä tapauksissa²¹.

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

¹⁹ Tässä jaksossa annetuissa esimerkeissä on otettu mallia todellisista tapauksista, jotka on tuotu komission tietoon mutta jotka eivät välttämättä kuvasta mainittujen alojen nykyisiä käytäntöjä.

²⁰ Vaikka jäsenvaltioille on asetettu tällainen selkeä velvoite, näyttää siltä, että yleispalvelujen tarjoajat epäävät tietyissä poikkeustapauksissa toimituksen vedoten erityisolosuhteisiin (esimerkiksi ylivoimainen este) ja/tai erityisiin maantieteellisiin olosuhteisiin (esimerkiksi kaukainen saari). Tällainen kieltäytyminen

Vaikka jakelupalvelut ovat periaatteessa saatavilla yli rajojen, palvelun toimittamiseksi toiseen jäsenvaltioon valitun jakelupalvelun kulut (onpa kyseessä sitten pakettikuljetuspalvelu tai joku vaihtoehtoinen keino) voivat olla hyvinkin erilaiset kuin kulut, joita aiheutuu, jos jakelu tapahtuu sijoittautumisjäsenvaltiossa. Näin ollen muilla alueilla asuville tarjottavat käytön edellytykset ovat erilaiset²².

Jakelukuluissa tai arvioissa kuluttajien maksettaviksi tulevista tuotteiden palautuskustannuksista olevat erot voivat aluksi vaikuttaa syrjinnältä. Palveluntarjoajien on kuitenkin täsmennettävä ylimääräiset rahti-, jakelu- tai postikulut, kun ne toteuttavat liiketoimia kuluttajien kanssa²³. Tällaisen avoimuuden ansiosta palvelujen vastaanottajat ymmärtävät paremmin, miksi käytön edellytyksissä on eroja.

Esimerkki 2: Toimituksen epäminen sopimusvelvoitteiden vuoksi

Erään jäsenvaltion asukkaat ovat valittaneet, ettei heille toimiteta lastenvaunuja, joita valmistetaan ja myydään yksinoikeudella toisessa jäsenvaltiossa, jossa hinnat ovat huomattavasti alhaisemmat. Kyseiseen jäsenvaltioon sijoittautunut yksinmyyjä esitti syyksi sen, että alue, jolla asiakas halusi ostaa lastenvaunut, oli varattu toiselle yksinmyyjälle ja että myyjä sitoi sopimus myydä ainoastaan oman alueensa asiakkaille. Kyseinen lauseke on kuitenkin todennäköisesti kilpailuoikeuden vastainen, joten on epätodennäköistä, että sillä voidaan perustella tällaista toimitusrajoitusta.

Kun asiakkaat yrittävät ostaa palveluja toisesta jäsenvaltiosta, jakelijat toteavat joskus, ettei palvelua voida toimittaa asiakkaalle, koska jakelijaa sitoo sopimusjärjestely, joka estää sitä toimittamasta alueille, jotka on varattu muille jakelijoille.

Palveluntarjoajia ei voida velvoittaa rikkomaan niitä sitovia sopimuksia. Tällaisiin itsenäisten yritysten välisiin sopimuksiin voidaan kuitenkin vedota ainoastaan siltä osin kuin ne eivät riko kilpailuoikeutta, ja yritykset ovat vastuussa sen varmistamisesta, että niiden sopimukset ja menettelytavat ovat EU:n ja kansallisten kilpailusääntöjen mukaisia.

Tässä yhteydessä tarkasteltujen sopimusten osalta vaikuttavat merkityksellisimmiltä ne kilpailusäännöt, joita sovelletaan vertikaalisiin sopimuksiin²⁴. Vertikaaliset sopimukset ovat

voi johtaa siihen, että kyseisillä alueilla asuvilla palvelujen vastaanottajilla on vaikeuksia saada tiettyjä palveluja.

²¹ Palveluntarjoajat voivat kuitenkin olla huolissaan siitä, etteivät ne saavuta asianmukaista palvelutasoa tuotteidensa toimittamisessa. Tämä voi koskea esimerkiksi tuotteen esittelyä ja tuotepalautusten saamista takaisin riittävän ajoissa, jotta tuotteet voidaan myydä uudelleen, tai sitä, että asiakkaiden on vastaavasti hankalampi palauttaa tuotteita.

²² Ero saattaa johtua seuraavista: postitoiminnan harjoittajien erilaiset kustannusrakenteet, rajat ylittävien toimitusten korkeammat kustannukset (esimerkiksi pidempi logistiikkaketju, hallinnolliset lisäkustannukset ja toimijoiden välisten jakelusopimusten tyyppi), eriasteinen kilpailu kotimaisissa ja rajat ylittävissä toimituksissa tai toisen jäsenvaltion alueelle lähetettyjen tuotteiden vähäinen määrä, minkä vuoksi palveluntarjoaja ei pysty hyödyntämään edullisia hintoja jakelupalveluissa kyseisiin jäsenvaltioihin. Tuotteen myyvän yrityksen sisäiset menettelyt tuotteiden lähettämisessä toiseen jäsenvaltioon voivat lisäksi tulla kalliiksi, erityisesti jos kyseessä ovat vähäarvoiset tuotteet.

²³ Edellä alaviitteessä 12 mainitun kuluttajanoikeusdirektiivin 6 artikla.

²⁴ Usein riippuu markkinoiden rakenteesta, rajoittaako vertikaalinen sopimus kilpailua, ja jos rajoittaa, ylittävätkö sen edut kilpailunvastaiset vaikutukset. Tätä on periaatteessa arvioitava tapauskohtaisesti. Komissio on kuitenkin antanut ryhmäpoikkeusasetuksen (EU) N:o 330/2010, jolla useimmat vertikaaliset sopimukset vapautetaan kilpailurajoitusten arvioimisesta. Ryhmäpoikkeusasetus (EU) N:o 330/2010

eri tuotanto- tai jakeluportaalla toimivien yritysten välisiä sopimuksia, jotka koskevat tiettyjen tavaroiden tai palveluiden ostoa ja myyntiä, kuten valmistajien ja tukkukauppioiden tai vähittäiskauppioiden väliset jakelusopimukset. Komissio on antanut ohjeistusta siitä, miten vertikaalisten sopimusten kilpailua edistäviä ja kilpailunvastaisia vaikutuksia arvioidaan, kun näihin sopimuksiin ei voida soveltaa ryhmäpoikkeusta. Ohjeistusta annetaan vertikaalisia rajoituksia koskevissa suuntaviivoissa, joita tarkistettiin vuonna 2010²⁵.

Tässä yhteydessä on aluksi tarpeen erottaa toisistaan aktiivinen ja passiivinen myynti. Passiivinen myynti tarkoittaa sitä, ettei myyjä toimi aktiivisesti. Jos myyjällä esimerkiksi on verkkosivusto ja asiakkaat tekevät tilauksia verkkosivustolla käytyään, kyseessä on passiivinen myynti. Aktiivinen myynti on sitä, että jakelija kaupittelee tuotteitaan esimerkiksi markkinoimalla ja tekemällä myyntivierailuja. Tietyille asiakkaille suunnattu verkkomainonta on nimenomaisesti katsottu aktiiviseksi myynniksi.

Jakelusopimukseen sisällytetyt toisen jäsenvaltion alueella tapahtuvan passiivisen myynnin rajoitukset ovat yleensä SEUT-sopimuksen 101 artiklan vastaisia. Näin ollen on epätodennäköistä, että palveluntarjoajat, jotka ovat tehneet toimittajiensa kanssa yksinoikeuteen perustuvia jakelusopimuksia, voivat perustellusti vedota sopimuslausekkeisiin, joilla rajoitetaan passiivista myyntiä rajat ylittävien palvelujen vastaanottajille muissa jäsenvaltioissa, joiden alue on varattu toiselle yksinmyyjälle.

Esimerkki 3: Korkeampien hintojen vaatiminen palvelun vastaanottajan asuinmaan markkinaolosuhteiden vuoksi

Autovuokraamot, jotka vuokraavat moottoriajoneuvoja ja joilla on tytäryrityksiä kaikissa jäsenvaltioissa, perustavat palvelujensa tarjoamiseksi maakohtaisia verkkosivustoja. Nämä sivustot eivät mahdollista automaattisten paikannustekniikoiden kiertämistä, vaan tekniikoiden avulla esitetään eri hinnat sen mukaan, missä jäsenvaltiossa palvelujen vastaanottaja asuu. Eri maakohtaisilla verkkosivustoilla olevat hintaerot ovat huomattavia siitä huolimatta, että kyseessä on saman palveluntarjoajan samassa paikassa tarjoama sama palvelu ja että palvelun tarjoamisen kustannukset eivät näyttäisi vaihtelevan huomattavasti asiakkaan asuinpaikan vuoksi. Tässä tapauksessa kustannuskysymykset eivät yksinään näyttäisi tekevän perustelluksi markkinoiden jakoa kuluttajien vahingoksi.

Markkinaolosuhteita määrittävät useat tekijät, jotka liittyvät sekä tarjontaan että kysyntään markkinoilla. Tarjontapuolella yritysten on otettava huomioon kustannukset, kuten palvelujen tarjonnasta aiheutuvat kustannukset (tarvittavien tilojen vuokraus, jos kyseessä on toimipiste, työvoimakustannukset), jakelukustannukset, maksutavoista aiheutuvat kulut, asiakastuki ja mainoskulut. Kysyntään vaikuttavia tekijöitä ovat markkinapenetraatio, palvelujen vastaanottajien erilaiset mieltymykset tai vaatimukset palvelun tason suhteen, joidenkin palvelujen, kuten matkailun ja autonvuokrauksen, osalta kausiluonteisuus ja erilaiset lomajat, sekä kullakin alueella toimivien kilpailijoiden läsnäolo, vahvuus ja markkinointipolitiikka. Nämä erilaiset markkinaolosuhteet muokkaavat maantieteellistä aluetta ja edellytyksiä, joilla palveluntarjoaja päättää tarjota aktiivisesti palvelujaan eri jäsenvaltioissa.

merkitsee, ettei SEUT-sopimuksen 101 artiklan 1 kohtaa sovelleta vertikaalisiin sopimuksiin, jotka täyttävät tietyt edellytykset.

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

Asiakasryhmien välillä on eroja siinä, miten paljon ryhmällä on kysyntää tietystä palvelusta tietyllä hinnalla ja miten ryhmän kysyntä muuttuu hinnan muuttuessa. Palveludirektiivin 20 artiklan sanamuoto yhdessä johdanto-osan 95 kappaleen kanssa viittaa siihen, että yritykset voisivat perustella maksuhalukkuudella sitä, että palveluntarjoaja harjoittaa erilaista hinta- ja markkinointipolitiikkaa eri jäsenvaltioissa.

Internetin käytön ansiosta kuluttajien on paljon helpompaa vertailla palveluntarjoajia toisiinsa, myös niitä, jotka ovat sijoittautuneet toisiin jäsenvaltioihin. Näin ollen on odotettavissa, että kuluttajista tulee aktiivisempia, kun he etsivät muihin jäsenvaltioihin sijoittautuneiden palveluntarjoajien verkossa tarjoamia edullisia ehtoja. Hintavertailun helpottuminen merkitsee avoimempia markkinoita, mikä lisää kilpailua ja lähentää hintoja lopulta toisiinsa. Tämä on yksi euron käyttöönoton tärkeimpiä etuja. Kansallisten viranomaisten olisi tarkasteltava erityisen tarkasti käytäntöjä, joilla tarkoituksella estetään asiakkaita saamasta tietoja muiden jäsenvaltioiden asukkaisiin sovelletuista käytön edellytyksistä. Myyjän verkkosivustolla olevien hintatietojen olisi lisäksi oltava selkeitä ja ymmärrettäviä, ja tiedot olisi annettava kuluttajalle ennen kokonaishinnan hyväksymistä. Tiedot on annettava myös veroista sekä rahti- tai jakelukuluista²⁶.

Esimerkki 4: Rajatylittävistä maksuista aiheutuvat korkeammat kulut

Jos kuljettajat ajavat säännöllisesti moottoriteillä muissa jäsenvaltioissa, he kenties haluavat ostaa tienkäyttömaksujen maksulaitteen, jonka avulla he voivat maksaa tieverkoston käyttömaksut suoraveloituksella. Jos tämä mahdollisuus tarjotaan tilaajille siinä jäsenvaltiossa, jossa moottoritie sijaitsee, muiden jäsenvaltioiden asukkailta ei periaatteessa saisi periä korkeampaa hintaa yksinomaan sillä perusteella, että tili, jolta maksut suoritetaan, sijaitsee toisessa jäsenvaltiossa.

Rajatylittävistä maksuista yhteisössä annetulla asetuksella (EY) N:o 924/2009 poistetaan kaikissa EU-jäsenvaltioissa erot palvelumaksuissa, jotka veloitetaan rajatylittävistä ja kansallisista euromääräisistä (enintään 50 000 euron suuruista) maksuista.²⁷ Näin ollen maksupalveluntarjoajan (esimerkiksi pankin) on veloitettava maksutapahtumista samansuuruinen maksu riippumatta siitä, ovatko euromääräiset maksut kansallisia vai rajatylittäviä. Asetusta sovelletaan kaikkiin sähköisesti käsiteltäviin maksuihin, mukaan luettuina tilisiirrot, suoraveloitukset sekä pankki- ja luottokorttimaksut.

Esimerkki 5: Toimituksen epäminen immateriaalioikeuksiin liittyvien huolenaiheiden vuoksi

Musiikin latauksia tarjoava taho on hankkinut oikeudet tarjoamaansa musiikkiin kaikissa jäsenvaltioissa. Se myy latauksia maakohtaisilla verkkosivustoilla, joilla tarjonta on hieman erilaista ja erihintaista kussakin jäsenvaltiossa. Kun asiakkaat yrittävät ladata tiettyjä musiikkikappaleita, joita myydään muissa jäsenvaltioissa kuin heidän asuinjäsenvaltiossaan, heiltä evätään pääsy heti tilaustapahtuman alussa.

²⁶ Ks. edellä alaviitteessä 12 mainitun kuluttajanoikeusdirektiivin 8 artikla.

²⁷ IBAN-tilinumero ja joskus BIC saatetaan vaatia.

Jos myyjällä on palvelun tarjoamiseksi muilla alueilla vaaditut tekijänoikeus ja lähioikeudet, edellytettyjen immateriaalioikeuksien eli aineettomien oikeuksien puuttuminen ei yleensä tee perustelluksi toimituksen epäämistä. Toimituksen epääminen muissa jäsenvaltioissa asuvilta asiakkailta on näin ollen perusteltava objektiivisesti muilla syillä.

Tekijänoikeuden ja lähioikeuksien haltijoilla on teoksensa tuoma suoja, joten tekijänoikeus ja lähioikeudet eivät edellytä rekisteröintiä. Tekijänoikeuden ja lähioikeuksien harjoittaminen on luonteeltaan alueellista: oikeudenhaltija harjoittaa oikeuksiaan useiden riippumattomien kansallisten oikeuksien perusteella. Nämä oikeudet on yhdenmukaistettu EU:ssa useilla direktiiveillä, jotka on annettu vuosien 1991 ja 2011 välillä. Tekijöillä ja muilla oikeudenhaltijoilla on verkkopalveluja tarjottaessa yksinoikeus sallia tai kieltää kappaleiden valmistaminen teoksistaan tai muusta suojatusta aineistosta sekä sallia tai kieltää teostensa tai muun suojatun aineiston välittäminen esimerkiksi internetin kautta²⁸. Vaikka tekijänoikeus ja lähioikeudet periaatteessa rajoittuvat sen valtion alueelle, joka on nämä oikeudet myöntänyt, tekijänoikeuden haltijat voivat myös myöntää lisenssejä, jotka kattavat useita alueita tai koko Euroopan. Valinta on oikeudenhaltijalla.

Palveluntarjoajan on usein kenties hankittava lisenssejä useammalta kuin yhdeltä osapuolelta²⁹. Lisenssien hankintakustannuksiin sisältyy sekä ostohinta että liiketoimikustannuksia. Musiikin lisensointi on erityisen monimutkaista, ei vähiten siksi, että oikeudet jakautuvat kappaleiden sisällä. Sikäli kuin kyseessä ovat tekijänoikeudet, niiden lisensointi perustuu suurelta osin yhteisvalvontajärjestöihin, jotka vastaavat tekijänoikeuksien hallinnoinnista ja rojaltien keräämisestä ja joilla on perinteisesti lisenssioikeudet kansalliselta pohjalta.

Kunhan kilpailuoikeutta noudatetaan, oikeudenhaltija voi myöntää tai olla myöntämättä lupia lainkaan tai tietylle alueelle. Se, saadaanko lisenssit tosiasiallisesti hankittua, riippuu näin ollen neuvottelujen onnistumisesta. Se, ettei jollekin alueelle ole saatu vaadittua hyväksyntää, on objektiivinen syy, jolla voidaan perustella palvelun epääminen tällaisella alueella sijaitsevilta kuluttajilta³⁰.

Kun palveluntarjoaja on saanut musiikin latauspalveluja koskevat asianomaiset oikeudet vaikkapa vain kolmessa jäsenvaltiossa, se ei voi tarjota palvelujaan muiden jäsenvaltioiden asukkaille. Tällöin palveluntarjoaja voi sisällyttää tilaustapahtuman alkuun vastuuvapauslausekkeen, jossa todetaan, että musiikkipalvelua voidaan tarjota ainoastaan tietyillä alueilla. Tämä voisi auttaa vähentämään kuluttajien negatiivisia kokemuksia.

Vaikuttaa kuitenkin siltä, että silloinkin, kun palveluntarjoajat ovat saaneet luvan tarjota pääsyn tekijänoikeuksilla suojattuun sisältöön useilla eri alueilla, ne toisinaan päättävät olla tekemättä näin. Viime vuosina jotkin palveluntarjoajat ovat ryhtyneet tarjoamaan palvelujaan kaikissa 27 EU-jäsenvaltiossa mutta silti edelleen rajoittaneet kuluttajien mahdollisuuksia käyttää palveluja muualla kuin asuinjäsenvaltiossaan. Digitaalisen sisällön tarjonnan

²⁸ Tekijänoikeuden ja lähioikeuksien tiettyjen piirteiden yhdenmukaistamisesta tietoyhteiskunnassa 22 päivänä toukokuuta 2001 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2001/29/EY 2 ja 3 artikla.

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

³⁰ Komissio esittää oikeuksien kollektiivista hallinnointia koskevan lainsäädäntöehdotuksen vuonna 2012. Ehdotuksen tarkoituksena on yksinkertaistaa monimutkaista järjestelmää, joka koskee musiikin lisensointia verkossa, ja parantaa yhteisvalvontajärjestöjen hallintotapaa ja avoimuutta.

rajoittaminen tiettyihin jäsenvaltioihin on este muiden jäsenvaltioiden kuluttajille, jotka kenties haluaisivat kyseisen sisällön käyttöönsä. Vaikka myyjillä olisi tekijänoikeus ja lähioikeudet palvelun tarjoamiseksi, ne päättävät joskus rajoittaa palvelua alueellisesti ja ottavat huomioon tekijät, jotka eivät liity tekijänoikeuteen. Kaupallinen päätöksenteko erityisesti edellyttää, että tietyn palvelun tarjonnasta aiheutuvia kustannuksia verrataan palvelusta odotettavissa oleviin tuloihin. Näihin kustannuksiin voivat sisältyä seuraavat: kustannukset, joita aiheutuu, kun tarjotaan pääsy tietotekniikkainfrastruktuuriin ja verkostoon; odotettu vastaanotto ottaen huomioon paikalliset tekijät, kuten nopeiden laajakaistayhteyksien käyttömahdollisuudet, sisällön hinnoittelu, kilpailevat palvelut; eri kieliversioiden tekeminen; sisällön luokittelujärjestelmä, markkinointi ja myynninedistäminen jne. Vaikka vaadittujen lisenssien tosiasiallinen puuttuminen onkin tavallisesti objektiivinen peruste evätä palveluntarjontaa, muut syyt, erityisesti ne, jotka eivät liity tekijänoikeuteen, on perusteltava tapauskohtaisesti. Kuten edellä on todettu, audiovisuaaliset lähetyspalvelut eivät kuulu palveludirektiivin soveltamisalaan.

6. VIELÄ ON PARANTAMISEN VARAA: SISÄMARKKINOITA YHÄ HAITTAAVIEN ESTEIDEN POISTAMINEN

Palvelujen vastaanottajia ei yleisesti ottaen pitäisi kohdella eri tavoin heidän kansalaisuutensa tai asuinpaikkansa perusteella. Palveludirektiivin 20 artikla 2 kohdassa kuitenkin selvennetään, että jos palveluntarjoaja voi esittää erilaiselle kohtelulle objektiiviset perustelut, sitä ei pidettävä syrjintänä. Tässä jaksossa käsitellään lyhyesti joitakin tekijöitä, joihin yritykset usein vetoavat erilaisen kohtelun mahdollisina syinä ja jotka toimivaltaisten viranomaisten on otettava huomioon jonkin käytännön tapauskohtaisessa analyysissä, sillä ne voivat joissakin tapauksissa tehdä erilaisen kohtelun perustelluksi, kun otetaan huomioon sisämarkkinoiden nykyinen toteutumistilanne.

Komissio on viime vuosina yksilöinyt erityisesti digitaalisella tiettyjä sisämarkkinoiden toteutumisen esteitä. Näin se on tehnyt muun muassa sähköistä kaupankäyntiä koskevassa tiedonannossa³¹. Näitä aloja ollaan asettamassa etusijalle, jotta esteet saataisiin poistettua mahdollisimman nopeasti ja helpotettua tällä tavoin yritysten ja kuluttajien elämää.

Toimivaltaisten viranomaisten tehtävänä on ottaa tapauskohtaisessa analyysissään asianmukaisesti huomioon tässä jaksossa mainitut tekijät määrittääkseen, voidaanko tietyt käytännöt kussakin tapauksessa perustella kyseisillä tekijöillä vai ei. Palveluntarjoajan koko on lisätekijä, joka on ehkä otettava huomioon arvioinnissa. Toimivaltaisia viranomaisia kehoitetaan myös ottamaan asianmukaisesti huomioon lainsäädännön mahdollinen kehitys tai oikeuskäytäntö, kun kyseessä ovat sisämarkkinoiden yrityksille tarjoamat uudet mahdollisuudet hyödyntää sisämarkkinoita, mukaan lukien kyseisten toimenpiteiden pakollinen tai vapaaehtoinen luonne sekä mahdolliset jäljellä olevat esteet.

6.1. Maksut

Niissä tilanteissa, joissa asiakas on halunnut hoitaa **maksun** luottokortilla, joka on myönnetty jossakin toisessa jäsenvaltiossa, on raportoitu tapauksista, jossa liiketoimi on estetty tai on veloitettu korkeampia kuluja. Maksupalveluista sisämarkkinoilla 13 päivänä marraskuuta 2007 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2007/64/EY mukaisesti jäsenvaltiot voivat sallia sen, että erityisten maksuvälineiden, kuten luotto- tai pankkikorttien, käytöstä peritään maksu. Jos jäsenvaltiot säätävät tällaisesta mahdollisuudesta, ne eivät kuitenkaan saa syrjiä maksukortteja, jotka on myönnetty kyseisen jäsenvaltion ulkopuolella, siten, että tällaisten ulkomaisten korttien käytöstä perittäisiin lisämaksu, jota ei perittäisi kyseisessä jäsenvaltiossa myönnettyjen korttien käytöstä. Kyseisen säännön täytäntöönpanon valvonnan ansiosta syrjivistä käytännöistä on luovuttu tietyissä jäsenvaltioissa.

Tietyn tyyppisten maksuvälineiden käytöstä perittyjen kustannusten osalta voidaan todeta, että kuluttajien oikeuksista 25 päivänä lokakuuta 2011 annetulla Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivillä 2011/83/EU, jäljempänä 'kuluttajanoikeusdirektiivi', kielletään – sitten kun direktiivi pannaan täytäntöön – vähittäiskauppiaita perimästä yksittäisten maksuvälineiden käytöstä maksuja, jotka ylittävät vähittäiskauppiaille aiheutuneet kustannukset. Lisäksi ja kuten edellä todetaan, kuluttajanoikeusdirektiivin 8 artiklan 3 kohdassa veloitetaan ilmoittamaan vähittäiskauppiaiden verkkosivustoilla 13 päivän

³¹ Saatavilla osoitteessa http://ec.europa.eu/internal_market/e-commerce/communication_2012_en.htm.

kesäkuuta 2014 jälkeen tehtyjen sopimusten osalta selkeästi ja helposti luettavasti viimeistään tilaustapahtuman alussa, sovelletaanko maksurajoituksia. Lisäksi komission jatkotoimissa tammikuussa 2012 annetulle vihreälle kirjalle **'Yhdentyneet eurooppalaiset markkinat kortti-, verkko- ja mobiilimaksuille'** pyritään poistamaan erityisiä esteitä, jotka haittaavat kortti-, verkko- ja mobiilimaksujen markkinoiden entistä tiiviimpää yhdentymistä, minkä ansiosta kuluttajat saavat maksuvälineisiin enemmän valinnanvaraa ja paremmat mahdollisuudet niiden käyttöön.

6.2. Verotus

Kun tarkastellaan kansallista **verotusta**, erityisesti arvonlisäveroa, voidaan todeta, että toisissa jäsenvaltioissa harjoitettu myynti voi aiheuttaa palveluntarjoajalle velvoitteen rekisteröityä kyseisissä jäsenvaltioissa, mikä saattaa lisätä toimituskustannuksia. Pk-yrityksille voi aiheutua suhteessa suurempia kustannuksia. Kustannukset voidaan siirtää asiakkaalle tai niillä voidaan perustella toimituksen epääminen. Eri tuotteisiin ja palveluihin eri jäsenvaltioissa sovellettavissa arvonlisäverokannoissa olevat erot voivat myös selittää hintaeroja, joita kuluttajat näkevät.

Palveluihin, joita usein ostetaan yli rajojen, kuuluvat muun muassa sähköiset palvelut, esimerkiksi ohjelmistojen ja soittoäänien lataaminen tai verkkopelien pelaaminen. EU:hun sijoittautuneet toimijat, jotka tarjoavat näitä palveluja EU:ssa, veloittavat 1 päivästä tammikuuta 2015 alkaen näistä palveluista arvonlisäveroa sen mukaan, missä jäsenvaltiossa asiakas asuu. Vaikka uusilla säännöillä pyritään vähentämään jäsenvaltioiden välisen arvonlisäverokilpailun vaikutukset tai jopa poistamaan ne kokonaan, lisääntyvä monimutkaisuus voi tuoda mukanaan ylimääräisiä kustannuksia. Samasta päivämäärästä alkaen käyttöön otetaan keskitetyt asiointipisteet, joiden välityksellä yritykset voivat rekisteröityä sekä ilmoittaa ja maksaa toiseen jäsenvaltioon maksettavaksi kuuluvan arvonlisäveron omassa jäsenvaltiossaan, mikä vähentää hallinnollista taakkaa ja helpottaa televiestinnän, yleislähetysten ja sähköisten palvelujen tarjontaa yli rajojen.

6.3. Erot kuluttajansuojasäännöissä ja sopimusoikeuden säännöissä

Yksi syistä, joilla yritykset usein selittävät vaikeuksiaan osallistua rajat ylittävään kauppaan, ovat ne kustannukset, joita aiheutuu määrittäessä, mitä **kansallisia kuluttajansuojasääntöjä ja sopimusoikeuden sääntöjä** sovelletaan, ja näiden sääntöjen noudattamisesta. Palveluntarjoajien harkitessa, tarjoavatko ne palveluja muissa jäsenvaltioissa, niiden on mietittävä, mitä tapahtuisi, jos jokin menee vikaan ja asiakas vie ne oikeuteen. Tämä korostui Matrix-tutkimuksessa.

Vahvojen EU-sääntöjen ansiosta kuluttajansuoja on samalla tasolla koko sisämarkkinoilla suojaten kuluttajia esimerkiksi kohtuuttomilta sopimusehdoilta, viallisilta tuotteilta, verkossa tehdyiltä sopimuksilta ja yritysten toimitilojen ulkopuolella tehdyiltä sopimuksilta³². Suurin osa tällaista EU:n säännöstöä antaa jäsenvaltioille kuitenkin vapauden hyväksyä tiukempia

³² Ks. kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista 5 päivänä huhtikuuta 1993 annettu neuvoston direktiivi 93/13/ETY ('kohtuuttomat sopimusehdot') sekä kulutustavaroiden kauppaa ja niihin liittyviä takuita koskevista tietyistä seikoista 25 päivänä toukokuuta 1999 annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 99/44/EY ('kuluttajakauppadirektiivi'). Kuluttajansuojasta etäsopimuksissa 20 päivänä toukokuuta 1997 annetulla Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivillä 97/7/EY ('etämyyntidirektiivi') ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa neuvoteltuja sopimuksia koskevasta kuluttajansuojasta 20 päivänä joulukuuta 1985 annetulla neuvoston direktiivillä 85/577/ETY ('kotimyyntidirektiivi') säädetään nykyisin yhdenmukaistamisen vähimmäistasosta, mutta ne korvataan edellä mainitulla kuluttajanoikeusdirektiivillä.

sääntöjä, jos se on asianmukaisesti perusteltua kuluttajien suojeluun liittyvistä syistä. Tämän seurauksena jäsenvaltioiden oikeudellisissa kehyksissä on eroja kuluttajansuojassa ja sopimusoikeudessa, minkä vuoksi sovellettavan lain määrittäminen on yrityksille hyvin tärkeää.

Toimivaltaisen tuomioistuimen määrittämistä, sovellettavaa lainsäädäntöä sekä tuomioiden tunnustamista ja täytäntöönpanoa säännellään kansainvälisen yksityisoikeuden säännöillä, jotka liittyvät rajat ylittävien riitojen ratkaisuun. Nämä säännöt on suurelta osin yhdenmukaistettu unionin tasolla. Tuomioistuimen toimivallasta sekä tuomioiden tunnustamisesta ja täytäntöönpanosta siviili- ja kauppaoikeuden alalla 22 päivänä joulukuuta 2000 annettu neuvoston asetus (EY) N:o 44/2001 ('Bryssel I -asetus') on tärkein oikeudellinen väline sen määrittämiseksi, mikä tuomioistuin on toimivaltainen ratkaisemaan riita-asian³³. Rooma I -asetuksella³⁴ (sopimusvelvoitteet) ja Rooma II -asetuksella³⁵ (sopimukseen perustumattomat velvoitteet) määritetään, mitä lakia kulloinkin sovelletaan. Kun on kyse kuluttajasopimuksista, kansainvälistä yksityisoikeutta koskevat säännöt määräävät, että kun yritys suuntaa toimintaansa kuluttajan asuinmaahan, kyseisen asuinmaan kuluttajansuojasääntöjä sovelletaan samalla tavoin kuin niitä sovellettaisiin kansallisiin palveluntarjoajiin. Poikkeuksena on palvelujen tapauksessa tilanne, jossa palvelujen suorittaminen tapahtuu yksinomaan jossain muussa maassa kuin kuluttajan asuinmaassa³⁶. On tehtävä tapauskohtainen analyysi sen määrittämiseksi, suunnataanko jotain toimintaa tiettyyn jäsenvaltioon.

Erialaisten kansallisten sääntöjen noudattamisesta aiheutuvat kustannukset voivat johtaa siihen, että yli rajojen tarjottujen palvelujen hinnoissa ja edellytyksissä on eroja. Vastaavasti palveluntarjoajat voivat luopua suuntaamasta toimintaansa muihin jäsenvaltioihin, jottei niiden tarvitsisi muuttaa palveluntarjonnan ehtoja ja edellytyksiä. Palveluntarjoajat voivat toisinaan pitää niitä vaikeuksia, joita aiheutuu, kun ne yrittävät noudattaa useita eri vaatimuksia, kohtuuttomina suhteessa tuloihin, jotka ne toivovat saavansa suuntaamalla aktiivisesti toimintaansa muihin jäsenvaltioihin. Tällaiset sääntely-ympäristöstä johtuvat kustannukset voidaan sitten siirtää asiakkaalle tai niillä voidaan perustella toimituksen epääminen. Tällaisilla huolenaiheilla ei kuitenkaan yleensä ole merkitystä, jos palveluntarjoaja ei suuntaa toimintaansa muissa jäsenvaltioissa asuville kuluttajille, mutta toisessa jäsenvaltiossa asuva kuluttaja lähestyy sitä ostaakseen sen palveluja.

EU on osittain supistanut näitä eroja yhdenmukaistamalla tiettyjä sopimusoikeuden aloja. Kuluttajansuojaa koskevat EU:n nykyiset säännöt sisältävät vähimmäisvaatimukset, jotka koskevat kohtuuttomia sopimusehtoja, myyntiä ja takuita. Euroopan parlamentin ja neuvoston 8 päivänä kesäkuuta 2000 antama direktiivi 2000/31/EY ('direktiivi sähköisestä kaupankäynnistä') sisältää sopimuksentekoa verkossa koskevat perussäännökset. Lisäksi

³³ Bryssel I -asetuksessa säädetään, että kanteet sellaista henkilöä vastaan, jolla on kotipaikka jossakin jäsenvaltiossa, voidaan pääsääntöisesti saattaa kyseisen valtion tuomioistuinten käsiteltäväksi. Siinä myös säädetään, että asioissa, jotka johtuvat sopimussuhteesta, ratkaisijoina voivat olla sopimusvelvoitteen täytäntöönpanopaikan tuomioistuimet. Kuluttajasopimusten osalta kuitenkin sovelletaan kuluttajansuojasääntöjä. Jotta näitä kuluttajansuojasääntöjä voidaan soveltaa, Bryssel I -asetuksessa edellytetään, että toimija suuntaa toimintaansa jäsenvaltioon, jossa kuluttajan kotipaikka sijaitsee. (15 artiklan 1 kohdan c alakohta).

³⁴ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 593/2008, annettu 17 päivänä kesäkuuta 2008, sopimusvelvoitteisiin sovellettavasta laista (Rooma I), EUVL L 177, 4.7.2008, s. 6.

³⁵ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 864/2007, annettu 11 päivänä heinäkuuta 2007, sopimukseen perustumattomiin velvoitteisiin sovellettavasta laista, EUVL L 199, 31.7.2007, s. 40.

³⁶ Ks. Rooma I -asetuksen 6 artiklan 4 kohdan a alakohta.

kuluttajanoikeusdirektiivillä parannetaan kuluttajansuojalainsäädännön yhdenmukaistamisen tasoa koko EU:ssa ja vahvistetaan yhteiset säännöt joillakin merkittävillä aloilla³⁷. Kuluttajanoikeusdirektiivillä vahvistetut uudet säännöt on saatettava osaksi kansallista lainsäädäntöä viimeistään vuoden 2013 lopussa³⁸.

Lisäksi komissio ehdotti 11 päivänä lokakuuta 2011 vapaaehtoista yhteistä eurooppalaista kauppalakia³⁹. Sen tarkoituksena on helpottaa kauppaa tarjoamalla vapaaehtoiset säännöt, joita sovellettaisiin rajat ylittävissä sopimuksissa kaikissa 27 EU-maassa. Osapuolet voisivat sopia, että näitä sääntöjä sovellettaisiin tavaroiden, digitaalisen sisällön ja joidenkin liitännäispalvelujen myyntiä koskevilla rajat ylittävissä sopimuksissa. Tämän myötä ehdotuksella osaltaan poistettaisiin joitakin sisämarkkinoiden esteitä, jotka johtuvat eroista kansallisessa sopimusoikeudessa. Ehdotuksesta neuvotellaan parhaillaan Euroopan parlamentissa ja neuvostossa.

Siitäkin huolimatta, että on hyväksytty kuluttajanoikeusdirektiivi ja hyväksyttäisiin ehdotettu yhteinen eurooppalainen kauppalaki, EU:ssa on yhä eri jäsenmaiden **kansallisesta sopimusoikeudesta** aiheutuvia huomattavia esteitä. Tämä koskee erityisesti sopimuksia, jotka jäävät nykyisten ja ehdotettujen lainsäädäntötoimenpiteiden soveltamisalan ulkopuolelle kokonaan. Esimerkiksi palvelusopimukset jäävät lähes kokonaan yhteisen eurooppalaisen kauppalaain soveltamisalan ulkopuolelle, eikä tiettyjä sopimusoikeuden aloja kateta (esimerkiksi oikeuskelpoisuus tehdä sopimuksia tai oikeudellinen edustaminen). Kun lisäksi otetaan huomioon ehdotetun yhteisen eurooppalaisen kauppalaain vapaaehtoinen luonne ja soveltamisala, hyväksymisen jälkeen ehdotus tarjoaa vapaaehtoisen välineen selvittää sopimusoikeuden sääntöjen eroavuuksista johtuvista esteistä. Koska kyseinen kauppalaki ei yksinään poista kaikkia esteitä, joita aiheutuu sopimusoikeuden sääntöjen eroavuuksista, valvontaviranomaiset haluavat kenties ottaa tämän seikan huomioon tapauskohtaisessa analyysissään.

Kun palveluntarjonta ulottuu yli rajojen, voi syntyä kiistoja. Kuluttaja voi esimerkiksi haluta ryhtyä oikeustoimiin, jos hän on ostanut tuotteen internetissä toisesta EU-jäsenvaltiosta mutta

³⁷ Kun kyseessä ovat etäsopimukset ja muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehdyt sopimukset, elinkeinonharjoittajia koskevista tietovaatimuksista, kuluttajan oikeudesta peruuttaa sopimus sekä elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien velvoitteista, jos sopimus peruutetaan, tulee täysin yhdenmukaistettuja. Sekä kuluttajat että elinkeinonharjoittajat saavat käyttöönsä vakiolomakkeet peruutusosoikeuksia varten. Lisäksi direktiiviin on sisällytetty uudet yhdenmukaistetut säännöt riskien siirtymisestä myyntisopimuksissa ja tavaroiden toimituksen määräajoista. Samoin direktiivillä kielletään piilokulut, valmiiksi täytetyt valintaruudut, joiden turvin tietyistä maksutavoista (esimerkiksi luottokortin käytöstä) veloitetaan enemmän kuin mitä elinkeinonharjoittajalle aiheutuu tosiasiallisia kuluja, sekä se, että palvelunumerosta veloitettaisiin enemmän kuin tavallisista puheluista. Uusien sääntöjen soveltamisalaan kuuluvat myös hyötypalvelujen tarjonta (vesi, kaasu, sähkö) ja digitaalista sisältöä koskevat sopimukset. Sääntöjen soveltamisalaan ei kuitenkaan sisällytetä tiettyjä aloja, kuten terveystalot, matkustajaliikenne ja uhkapelit.

³⁸ Olisi pantava merkille, että kuluttajanoikeusdirektiiviä sovelletaan digitaaliseen sisältöön (tiedot, joita on tuotettu ja toimitettu digitaalisessa muodossa, kuten tietokoneohjelmat, sovellukset, pelit tai musiikki). Digitaalisen sisällön toimittamista koskevat sopimukset kuuluvat direktiivin soveltamisalaan, mutta peruuttamisoikeus on rajoitettu tilanteisiin, joissa sopimuksen täyttäminen ei ole vielä alkanut tai on alkanut ilman kuluttajan ennakkosuostumusta, tai, jos digitaalinen sisältö toimitetaan aineellisella välineellä, kuten CD:llä, kuluttaja ei ole vielä avannut sinettiä. Kuluttajanoikeusdirektiivillä parannetaan ja selkeytetään kuluttajien tieto-oikeuksia kuluttajien osatessa digitaalista sisältöä. Erityisesti elinkeinonharjoittajien on ilmoitettava digitaalisen sisällön ostaville kuluttajille sisällön yhteensopivuudesta laitteistojen ja ohjelmistojen kanssa ja tämän lisäksi teknisistä suojaustoimenpiteistä tai digitaalisten oikeuksien hallinnasta, esimerkiksi siitä, että kuluttajan oikeutta kopioida sisältöä on rajoitettu.

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

se ei saavu koskaan perille, jos tietokone, jonka hän on ostanut vieraillessaan toisessa EU-maassa, ei toimikaan kotona kunnolla tai jos rakennusyritys, joka remontoii hänen loma-asuntoaan toisessa EU-maassa, ei hoidakaan töitään kunnolla. Palveluja myydessään elinkeinonharjoittajat voivat pelätä tällaista oikeudenkäyntimenettelyä, jos syntyy riita palvelun ostaneen kuluttajan kanssa.

Palveluntarjoajat eivät kenties tiedä, että rajat ylittävät riita-asiat voidaan ratkaista yksinkertaisesti, tehokkaasti ja edullisesti hyödyntämällä **vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä**. Riitojen ratkaisu tuomioistuinten ulkopuolella vaihtoehtoisen riitojenratkaisun avulla on nopeampaa, halvempaa ja helpompaa kuin oikeudenkäynti. Unionissa on ehdotettu toimia helpottamaan laadukkaiden vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyjen saattamista kaikkien ulottuville EU:ssa. Tällaisista toimista on yrityksille apua niiden tarjotessa palvelujaan muissa jäsenvaltioissa, sillä ne voivat hoitaa asiakassuhteitaan paremmin ja myös säästää mahdollisten tuomioistuinkäsittelyjen kustannuksissa.⁴⁰ Näin niillä poistetaan tekijöitä, jotka eivät kannusta palveluntarjoajia tarjoamaan palvelujaan muiden jäsenvaltioiden alueella. Tässä on apua EU:n laajuisesta verkkofoorumista (ODR-foorumi), joka tarjoaa kuluttajille ja yrityksille keskitetyn asiointipisteen muista EU-maista tehtyjä verkko-ostoksia koskevien riitojen ratkaisemiseksi verkossa.

6.4. Velkojen perintä

Jos palveluntarjoajat eivät voi tukeutua ennakkomaksuihin, **velkojen perinnän** kustannukset silloin, kun asiakas ei maksakaan laskujaan, voivat estää niitä tarjoamasta palvelujaan tai myymästä tuotteitaan muihin maihin. Noin 2,7 prosenttia kaikista liiketoimista Euroopassa kirjattiin luottotappioksi vuonna 2010⁴¹, vaikkakin useimmiten kansallisella tasolla. Siviili- ja kauppaoikeudellisia riita-asioita käsittelevää EU:n lainsäädäntöä voidaan hyödyntää saatavien perinnässä toisesta valtiosta. Esimerkiksi eurooppalainen maksamismääräys tarjoaa yksinkertaistetun menettelyn sellaisia rajatylittäviä rahamääräisiä vaatimuksia varten, joita vastaaja ei ole riitauttanut. Eurooppalainen vähäisiin vaatimuksiin sovellettava menettely on yksinkertaistettu menettely, joka nopeuttaa enintään 2 000 euron suuruisia rajatylittäviä vähäisiä vaatimuksia. Komissio on julkaissut käytännön oppaita näiden menettelyjen käytöstä⁴². Näistä molemmista aloitteista on merkittävää apua palveluntarjoajille, jotka vaativat maksua palveluista, joita on tarjottu toisessa jäsenvaltiossa olevalle asiakkaalle, sillä tuloksena oleva tuomio on täytäntöönpanokelpoinen EU:n alueella. Tunnustamista ja täytäntöönpanoa koskevia välivaiheen menettelyjä ei tarvita, mutta tuomio on kuitenkin pantava täytäntöön kansallisten sääntöjen ja menettelyjen mukaisesti siinä jäsenvaltiossa, jossa täytäntöönpanoa haetaan.

Tältä osin komissio toteuttaa parhaillaan pilottihanketta, jolla pyritään auttamaan pk-yrityksiä rajat ylittävissä velkojen perinnässä. Hankkeen keskeisenä tavoitteena on parantaa tietoisuutta ja tietämystä niistä oikeudellisista välineistä, joita voidaan käyttää saatavien hoidossa, ja lisätä näiden välineiden käyttöä. Hankkeessa myönnetään rahoitustukea EU-jäsenvaltioissa pidettäviin seminaareihin ja koulutustilaisuuksiin, joiden tavoitteena on informoida pk-yrityksiä velan takaisinperinnän hallinnasta ja tällä alalla käytettävissä olevista oikeudellisista välineistä.

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

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

⁴² Saatavilla osoitteessa http://ec.europa.eu/civiljustice/publications/publications_en.htm.

6.5. Yksityisen kopioinnin maksut

Oikeudenhaltijalla on yksinomainen oikeus sallia tai kieltää kappaleiden valmistaminen teoksistaan (esimerkiksi kirjoista, musiikkikappaleista tai elokuvista) tai muusta suojatusta aineistosta (esimerkiksi äänitteistä tai yleislähetyksistä). Tekijänoikeuden ja lähioikeuksien tiettyjen piirteiden yhdenmukaistamisesta tietoyhteiskunnassa 22 päivänä toukokuuta 2001 annetulla Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivillä 2001/29/EY annetaan jäsenvaltioille mahdollisuus säätää poikkeuksista tähän oikeuteen. Jos suojattua aineistoa kopioidaan **'yksityistä ja reprograafista kopiointia koskevien poikkeusten'** nojalla,⁴³ oikeudenhaltijoille on maksettava sopiva hyvitys. Jäsenvaltiot usein säätävät sopivasta hyvityksestä määräämällä **maksuja tavaroille, joita tavallisesti käytetään tuottamaan kopioita** (kuten tyhjat CD:t, äänityslaitteet, MP3-soittimet, tietokoneet, tulostimet ja skannerit). Jäsenvaltioiden maksujärjestelmien välillä on kuitenkin huomattavia eroja sen suhteen, mistä laitteista peritään maksu, tai millä menetelmällä tariffit vahvistetaan. Erot vaikuttavat sisämarkkinoiden sujuvaan toimintaan.

Komissio on käynnistänyt sovitteluprosessin, jossa keskeiset sidosryhmät saatetaan yhteen, jotta voitaisiin kartoittaa keskeiset tekijät, joissa voitaisiin päästä toimivaan sopimukseen.⁴⁴ Sovittelussa käsitellään erityisesti sellaisia kysymyksiä kuin laitteet, joista maksu peritään, tariffien vahvistamisessa käytettävä menettely ja myynti yli rajojen. Samaan aikaan arvioidaan yksityistä ja reprograafista kopiointia ottaen huomioon, että tekijänoikeudella suojatun sisällön jakamiseksi on käytettävissä uusia digitaalisia keinoja, ja se, miten tämä vaikuttaa maksujärjestelmiin.

Tämän sovittelumenettelyn perusteella sovittelija antaa suosituksia, joita voitaisiin käyttää mahdollisten säädösaloitteiden perustana.

⁴³ Tekijänoikeuden ja lähioikeuksien tiettyjen piirteiden yhdenmukaistamisesta tietoyhteiskunnassa 22 päivänä toukokuuta 2001 annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2001/29/EY 5 artiklan 2 kohdan a ja b alakohta.

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

7. PÄATELMÄT

Palveludirektiivin 20 artiklassa kielletään palvelujen vastaanottajien syrjintä kansalaisuuden tai asuinpaikan perusteella. Tämä koskee toimituksen epäämistä, tarjonnan saatavuuden rajoittamista ja ehdoiltaan huonompia tarjouksia. Aivan liian usein kuluttajat kuitenkin joutuvat pettymään. On tapauksia, joissa on kieltäydytty tarjoamasta palvelua tai tarjottu eriarvoisia edellytyksiä toisessa jäsenvaltiossa oleville kuluttajille. Syrjivien käytäntöjen pitäisi loppua palveludirektiivin 20 artiklan 2 kohdan täysimääräisen täytäntöönpanon ansiosta sikäli kuin käytännöt eivät ole objektiivisesti perusteltuja. Tämä päämäärä on tarkoitus saavuttaa seuraavien toimien ansiosta.

7.1. Palveludirektiivin 20 artiklan 2 kohdan täytäntöönpanon valvonta jäsenvaltioissa

Valitukset erilaisesta kohtelusta ovat tähän mennessä hyvin harvoin johtaneet kansallisten toimivaltaisten viranomaisten tekemiin valvontapäätöksiin. Tämä näyttää eritoten johtuvan siitä, että monissa tapauksissa ongelma on ratkaistu sovinnollisesti valvontaviranomaisten tai kuluttajansuojaelinten puututtua asiaan. Viranomaisten olisi varmistettava tällaisten tapausten perusteellinen seuranta tarvittaessa. Jos palvelujen vastaanottajien oikeuksista on syntynyt kiistaa eivätkä kuluttajat ja palveluntarjoajat ole päässeet sovintoratkaisuun siinäkin tapauksessa, että neuvontajärjestöt ovat antaneet apuaan, jäsenvaltion viranomaisten olisi sovellettavien kansallisten menettelyjen mukaisesti huolehdittava siitä, että tosiasiallisesti sovelletaan palveludirektiivin mukaiset palvelujen vastaanottajien oikeudet vahvistavia kansallisia säännöksiä.

Kun jäsenvaltioiden viranomaiset arvioivat, onko objektiivisesti perusteltua syytä kieltäytyä palvelun tarjoamisesta tai tarjota palvelua erilaisin edellytyksin, niitä kannustetaan ottamaan huomioon, miten sisämarkkinoiden loppuunsaattamisessa ja jäljellä olevien esteiden poistamisessa on edistytty. Kun EU:n tason toimien ansiosta yritykset pystyvätkin selviytymään tietyistä palvelujen tarjoamista yli rajojen nykyhetkellä haittaavista sääntelyesteistä, yritysten päätökselle olla hyödyntämättä näitä mahdollisuuksia (mikä johtaa toimituksen epäämiseen tai erilaiseen kohteluun) ei tavallisesti ole muita objektiivisia perusteita. Esimerkkejä tällaisista toimista voisivat olla yhtenäisen euromaksualueen loppuun saattaminen tai lainsäädännön kehittyminen tekijänoikeuden alalla.

Komissio koordinoi tietojen ja parhaiden käytänteiden vaihtoa viranomaisten kesken viranomaisten toteuttamien valvontatoimien osalta.

7.2. Komission rooli: tietoa ja tukea jäsenvaltioille, yrityksille ja kuluttajille

Komission yksiköt seuraavat tiiviisti, miten syrjimättömyyssäännöstä valvotaan jäsenvaltioissa, ja koordinoi tietojen ja hyvien käytäntöjen jäsentyntä vaihtoa viranomaisten kesken viranomaisten toteuttamien valvontatoimien osalta. Komission yksiköt myös esittävät uutta erityistä ohjeistusta sen kokemuksen pohjalta, jota saadaan kyseisen säännöksen kansallisesta täytäntöönpanosta, ja jotta voidaan ottaa huomioon sääntelyn alalla tapahtuva kehitys, jolla poistetaan rajat ylittävän kaupan jäljellä olevia esteitä.

Komission yksiköt jatkavat yhteistyötä yritysmaailman – myös yrityksiä edustavien järjestöjen, kauppakamareiden ja muiden tahojen – kanssa palveludirektiivin 20 artiklan 2 kohdan mukaisia oikeuksia ja velvollisuuksia koskevan valistuksen jakamiseksi. Tältä osin komissio työskentelee yhdessä jäsenvaltioiden kanssa kannustaakseen tiettyjen alojen palveluntarjoajia ryhtymään toimiin palveluntarjontansa laadun varmistamiseksi laatusopimusten turvin kyseisen säännöksen soveltamiseksi.

Komissio tekee myös yhteistyötä yritysten kanssa parantaakseen avoimuutta ja tukeakseen yrityksiä niiden pyrkiessä varmistamaan, että niiden asiakkaat voivat tehdä ostoksia yli rajojen sisämarkkinoilla.

7.3. Sisämarkkinoista todellisuutta: mitä yritykset voivat tehdä 20 artiklan 2 kohdassa myönnettyjen oikeuksien soveltamiseksi

Komissio pyrkii varmistamaan, että yritykset voivat hyödyntää internetin mukanaan tuomia mahdollisuuksia. Yritykset voivat päättää keskittyä rakentamaan asiakaskuntaa paikallisille tai kansallisille markkinoilleen. Ne voivat myös toteuttaa markkinointikampanjoita valitsemisissaan jäsenvaltioissa. Jotta kuitenkin estettäisiin luomasta keinotekoisia rajoja EU:n sisämarkkinoille, olisi pyrittävä siihen, että kuluttajat muissa jäsenvaltioissa pääsevät hyödyntämään kyseisissä kohdemaissa ja erityisesti verkossa tarjottuja palveluja.

Jotta palveludirektiivin 20 artiklan 2 kohta toteutuisi kokonaisuudessaan, palveluntarjoajia kehoitetaan helpottamaan sisämarkkinoista hyötymään pyrkivien palvelujen vastaanottajien mahdollisuuksia käyttää palveluja. Kansalaisuuteen suoraan perustuvaa syrjintää ei pääsääntöisesti pitäisi enää sallia. Kun palvelujen vastaanottajat siirtyvät muille alueille ja yrittävät hankkia siellä palveluja, heidän asuinpaikkaansa perustuvaa syrjivää kohtelua ei periaatteessa myöskään pitäisi sallia, sillä heidän tilanteessa on yleensä verrattavissa siinä jäsenvaltiossa, jossa palvelua tarjotaan, asuvien asiakkaiden tilanteeseen.

Verkkomyyntiä harjoittavia yrityksiä olisi kannustettava kertomaan etukäteen näkyvällä paikalla verkkosivustollaan palvelujaan koskevista mahdollisista toimitusrajoituksista. Tämä käytäntö muuttuu veloitteeksi, kun hiljattain hyväksytty kuluttajanoikeusdirektiivi pannaan täytäntöön⁴⁵.

Kun palvelujaan verkossa myyviin yrityksiin ottavat yhteyttä sellaiset asiakkaat, jotka eivät asu jäsenvaltioissa, joihin yritykset suoraan tai epäsuorasti kohdentavat verkkotarjontaansa, toimituksen epäämisen muilla alueilla asuvilta asiakkailta tai heidän erilaisen kohtelunsa pitäisi olla mahdollista ainoastaan, jos se on perusteltua objektiivisista syistä. Kun toimivaltaiset viranomaiset arvioivat tapauskohtaisesti näitä syitä, niiden on ehkä otettava asianmukaisesti huomioon palveluja tarjoavan yrityksen koko.

Syrjimättömyyslauseke edellyttää tapauskohtaista arviointia. Erityistä huomiota olisi kuitenkin kiinnitettävä tapauksiin, joissa kuluttajilta veloitetaan suurempia maksuja kuin veloitettaisiin kotimaisesta maksutapahtumasta, kun he haluavat suorittaa maksun toisessa jäsenvaltiossa tarjotusta palvelusta euromääräisenä tilisiirtona tai suoraveloituksena. Kuluttajilta ei pitäisi periaatteessa enää evätä toimituksia sillä perusteella, että tavaroiden fyysinen jakelu toisessa jäsenvaltiossa olisi mahdotonta. Palveluntarjoajien ei myöskään tulisi vedota pelkästään maantieteellisiin seikkoihin halutessaan soveltaa palvelujensa käyttöön erilaisia edellytyksiä, jos tällaisia eroja ei voida perusteella objektiivisin syin.

⁴⁵ Kuluttajanoikeusdirektiivin 8 artiklan 3 kohta.

Avoimuuden ansiosta palvelujen vastaanottajat pystyvät paremmin ymmärtämään syyt, joiden vuoksi toimitus mahdollisesti evätään tai hinta on korkeampi, tapauksissa, joissa tämä on perusteltua. Yrityksiä kannustetaan kertomaan erilaisen kohtelun syyt, jos palvelujen vastaanottaja tätä pyytää. Jos yritys on selkeästi etukäteen kertonut tarjontaansa sovellettavista toimitusrajoituksista, sen on todennäköisesti helpompaa esittää asiakkailleen tiedot näiden toimitusrajoitusten syistä. Kun yritykset etukäteen määrittävät soveltamansa toimitusrajoitukset, niiden täytyy yksilöidä politiikkansa perusteena olevat syyt.

On kuitenkin edelleen useita esteitä, joiden vuoksi palvelujen tarjonta yli rajojen on hankalaa ja jotka estävät yrityksiä ajattelemasta Euroopan laajuisesti. Tämä koskee sekä verkkokauppaa että tavanomaista kauppaa. Nämä esteet on poistettava, jotta yritykset voivat täysimittaisesti hyödyntää sisämarkkinoiden niille tarjoamia mahdollisuuksia. EU:n tasolla on käynnissä aloitteita, joilla pyritään poistamaan palvelujen tarjontaa yli rajojen yhä haittaavat esteet.

LIITE I

Täytäntöönpanosäännökset

Jäsen- valtio	Täytäntöönpanosäännös kansallisessa oikeusjärjestyksessä	Täytäntöönpanosäännöksen sanamuoto (tai mahdollisuuksien mukaan englanninkielinen käännös)	Voimaantulo
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.	

Jäsen- valtio	Täytäntöönpanosäännös kansallisessa oikeusjärjestyksessä	Täytäntöönpanosäännöksen sanamuoto (tai mahdollisuuksien mukaan englanninkielinen käännös)	Voimaantulo
CY	Section 20(2) of the Freedom of Establishment of Service Providers and the Freedom of Movement of Services Law of 2010, Law 76(I)/2010.	Providers shall ensure that the general conditions of access to a service made available to the public do not contain discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of the recipient, but without precluding the possibility of providing for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria.	16.7.2010
CZ	Pre-existing provision: Antidiscrimination Act No 198/2009 Coll., § 1/1 j), § 2 Consumer Protection Act No 634/1992 Coll. ,§ 6	§ 6 Zákaz diskriminace příjemců služeb (1) Poskytovatel služby je povinen zajistit, aby podmínky přístupu k poskytovaným službám nebyly diskriminační, zejména co se týče státní příslušnosti příjemců služeb nebo jejich místa bydliště. (2) Diskriminací není stanovení rozdílných podmínek přístupu ke službám na základě objektivních kritérií, zejména účtování dodatečných nákladů vzniklých v důsledku vzdálenosti nebo v důsledku technické povahy poskytování služby. Jednotná kontaktní místa	Antidiscrimination Act: 1.12.2009 Consumer Protection Act 12.2.2008
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.	17.3.2010
DK	Kap 4, §5' Lov om tjenesteydelser i det indre marked nr. 384 of 25 May 2009	§ 5. A service provider may not subject a service recipient to discriminatory treatment based on the nationality, place of registered office or place of residence of the service recipient. Para. 2. Para. 1 does not preclude the possibility of providing for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria	28.12.2009

Jäsen- valtio	Täytäntöönpanosäännös kansallisessa oikeusjärjestyksessä	Täytäntöönpanosäännöksen sanamuoto (tai mahdollisuuksien mukaan englanninkielinen käännös)	Voimaantulo
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.	3.5.2010
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>		
-----------	---	--	--

Jäsen- valtio	Täytäntöönpanosäännös kansallisessa oikeusjärjestyksessä	Täytäntöönpanosäännöksen sanamuoto (tai mahdollisuuksien mukaan englanninkielinen käännös)	Voimaantulo
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	<p>Act LXXVI of 2009 on the general rules regarding access to and exercise of service activities, Article 11(1) and (2)</p>	<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>	1.10.2009
IE	<p>Regulation 10 of the European Union (Provision of Services) regulations 2010 (S.I. No. 533 of 2010)</p>	<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

Jäsen- valtio	Täytäntöpanosäännös kansallisessa oikeusjärjestyksessä	Täytäntöpanosäännöksen sanamuoto (tai mahdollisuuksien mukaan englanninkielinen käännös)	Voimaantulo
IT	Article 29(1) del Decreto Legislativo n. 59/2010, 'Attuazione della direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno' (horizontal law implementing the Services Directive)	Art. 29 (Divieto di discriminazioni) 1. Al destinatario non possono essere imposti requisiti discriminatori fondati sulla sua nazionalità o sul suo luogo di residenza. 2. E' fatto divieto ai prestatori di prevedere condizioni generali di accesso al servizio offerto che contengano condizioni discriminatorie basate sulla nazionalità o sul luogo di residenza del destinatario, ferma restando la possibilità di prevedere condizioni d'accesso differenti allorché queste sono direttamente giustificate da criteri oggettivi. 3. A decorrere dalla data di entrata in vigore del presente decreto sono abrogate le disposizioni legislative e regolamentari statali incompatibili con le disposizioni di cui al comma 1	26.3.2010
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.	4.5.2010

Jäsen- valtio	Täytäntöönpanosäännös kansallisessa oikeusjärjestyksessä	Täytäntöönpanosäännöksen sanamuoto (tai mahdollisuuksien mukaan englanninkielinen käännös)	Voimaantulo
LU	Article 11 of Loi 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur (Horizontal law implementing the Services Directive)	Les exigences discriminatoires fondées sur la nationalité ou le lieu de résidence des destinataires sont interdites, y compris dans les conditions générales mises à disposition par les prestataires. Toutefois, les prestataires ont la possibilité de prévoir des différences dans les conditions d'accès lorsqu'elles sont directement justifiées par des critères objectifs.	24.5.2011
MT	Article 9 of ACT No. XXIII of 2009 to establish general provisions facilitating the exercise of freedom of establishment for service providers and the free movement of services in the internal market	9. Recipients and potential recipients of a service shall not be subjected to discriminatory requirements, including:(a) limitations to access to services in Malta through a provider's general conditions that contain discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of the recipient, provided that this does not preclude the possibility for a provider to provide for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria.	
NL	Article 1 of the Dutch Constitution; • Article 1, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act(definitions); Article 2, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act; Article 7, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act; Article 9 of the General Equal Treatment Act	<ul style="list-style-type: none"> • Article 1 of the Dutch Constitution: All which are present in The Netherlands, shall be treated equally in equal cases. Discrimination due to religion, affiliation, political opinion, race, sex or on any ground whatsoever, is prohibited. • Article 1, paragraph 1, (definitions) of the General Equal Treatment Act: 1. In this Act and the articles based thereupon the following applies: <ul style="list-style-type: none"> a. discrimination (in Dutch: onderscheid): direct and indirect discrimination as well as an order to that end; b. direct discrimination: discrimination between persons on the basis of religion, philosophy of life, political persuasion, race, sex, nationality, hetero- or homosexual inclination or civil state; c. indirect discrimination: discrimination based on other qualities or behaviour as referred to under b, which have a direct discriminatory effect.' • Article 2, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act: '1. The prohibition of discrimination as provided for in this Act does not apply with regard to indirect discrimination if that discrimination can be objectively justified by a legitimate goal and the means to attain that goal are proportionate and necessary.' • Article 7, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act: 	Article 1 of the Dutch Constitution (current wording): 2/03/1983 Article 1, paragraph 1, General Equal Treatment Act (current wording): 1st of September 1994 as last modified by Act applicable from 1/04/2004 Article 2, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act (current wording): 1/09/1994 as last modified by Act applicable from 1/04/2004 Article 7, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act (current

		<p>1. Discrimination is prohibited when offering or providing access to goods or services and when closing, excuting or terminating such a contract, as well as when giving career advice and advice on school choice or choice of a profession, when this occurs:</p> <p>a. in the exercise of a profession or a business, b. by public authorities c. by organisations active in the field of social housing, welfare, health, culture or education, and d. by natural persons which do not act in the exercise of a profession or a business, when offering occurs in public.</p> <p>Note: Paragraphs 2 and 3 of Article 7 of the General Act contain some exceptions in the fields of education by private schools which are based on religious principles and when dealing with purely private relationships where no economic activity is concerned.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Article 9 of the General Equal Treatment Act: ‘Contractual provisions in breach of this Act are null and void.’ 	<p>wording): 1/09/1994 as last modified by Act applicable from 1/04/2004 Article 9 of the General Equal Treatment Act (current wording): 1/09/1994</p>
PL	Article 9 of the Act on providing services on the territory of the Republic of Poland	A provider shall ensure that general conditions of access to a service do not discriminate a recipient on the grounds of citizenship or place of residence.	10.4.2010
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>	1.10.2010

Jäsen- valtio	Täytäntöönpanosäännös kansallisessa oikeusjärjestyksessä	Täytäntöönpanosäännöksen sanamuoto (tai mahdollisuuksien mukaan englanninkielinen käännös)	Voimaantulo
RO	Government Emergency Ordinance no. 49/2009, Art. 20(2) (Section IV — Rights of the services' beneficiaries, Chapter IV — Freedom to provide services)	(1) The providers may not include discriminatory requirements based on his citizenship or nationality, or the place of residence or the registered office of the recipient under the general conditions of access to a service, which are made available to the public. (2) Providers may provide for different conditions of access where they are justified by objective criteria. (3) The clauses or declarations containing discriminatory conditions are automatically void.	5.6.2009
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.	30.3.2010
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.	1.6.2010

Jäsen- valtio	Täytäntöönpanosäännös kansallisessa oikeusjärjestyksessä	Täytäntöönpanosäännöksen sanamuoto (tai mahdollisuuksien mukaan englanninkielinen käännös)	Voimaantulo
UK	Regulations 30(2) and 30 (3) of the Provision of Services Regulations 2009	(1) A competent authority may not subject recipients of a service who are individuals to discriminatory requirements based on their nationality or place of residence. (2) The provider of a service may not, in the general conditions of access to a service which the provider makes available to the public at large, include discriminatory provisions relating to the place of residence of recipients who are individuals. (3) Paragraph (2) does not apply to differences in conditions of access which are directly justified by objective criteria	28.12.2009
ETA-/EFTA-maat			
IS	Art 15, Act 76/2011 on services in the internal market of the European Economic Area	The recipients of services shall not be made subject to discriminatory requirements based on their nationality or place of residence, and providers are prohibited from including in their terms of service discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of recipients. In exceptional circumstances, different conditions of access to a service may be established, provided that the differences are justified by objective criteria.	29.6.2011
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	§ 19 (2), second and third sentence of Lov 2009-06-19 nr. 103 om tjenestevirksomhet (Norwegian Services Act)	Service recipients cannot be subject to requirements that limit their right to receive services from a provider established in another EEA State. Service recipients from other EEA States cannot be subject to discriminatory requirements on grounds of their nationality, residence or establishment state. Similar discrimination must not occur in a service providers' general conditions of access to a service. The first and second sentences do not prevent the application of special conditions for the receipt of the service when they are justified by objective factors.	28.12.2009
----	--	--	------------

LIITE II

Toimivaltaiset viranomaiset

Jäsenvaltio	Toimivaltainen viranomainen – kuluttajalainsäädännön valvonta	Toimivaltainen viranomainen – yritystoimintaan liittyvän lainsäädännön valvonta
AT	Bezirksverwaltungsbehörde	Bezirksverwaltungsbehörde
BE	SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie — Direction générale du Contrôle et de la Médiation	SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie — Direction générale du Contrôle et de la Médiation
BG	Commission on Consumer Protection	Commission on Consumer Protection
CY	Consumer and Competition Protection Service (CCP)	National courts
CZ	Courts, Ombudsman, Czech Trades Inspectorate, ECC	National courts
DE	7 000 trade and business authorities, chambers of auditors, lawyers and tax consultants	
DK	Forbrugerombudsmanden (Danish Consumer Ombudsman)	Forbrugerombudsmanden (Danish Consumer Ombudsman)

Jäsenvaltio	Toimivaltainen viranomainen – kuluttajalainsäädännön valvonta	Toimivaltainen viranomainen – yritystoimintaan liittyvän lainsäädännön valvonta
EE	Estonian Consumer Protection Board (although no specific tasks under Art 20 have been delegated to it by law)	National courts
EL	Consumers Ombudsman	Enterprise Europe Network in Greece
ES	Consumer protection regional authorities to be found at http://aplicaciones.consumo-inc.es/cidoc/Consultas/dirMapas.aspx?tabla=dirconsum	Sectoral competent authorities responsible at national or regional level
FI	Civil or criminal courts depending on the nature of the case. In some circumstances the Chancellor of Justice, Parliamentary Ombudsman, Ombudsman for equality or Ombudsman for minorities may also be competent.	Civil or criminal courts depending on the nature of the case. In some circumstances the Chancellor of Justice, Parliamentary Ombudsman, Ombudsman for equality or Ombudsman for minorities may also be competent.

FR	Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie	National courts
Jäsenvaltio	Toimivaltainen viranomaisen – kuluttajalainsäädännön valvonta	Toimivaltainen viranomaisen – yritystoimintaan liittyvän lainsäädännön valvonta
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
Jäsenvaltio	Toimivaltainen viranomaisen – kuluttajalainsäädännön valvonta	Toimivaltainen viranomaisen – yritystoimintaan liittyvän lainsäädännön valvonta
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
Jäsenvaltio	Toimivaltainen viranomainen – kuluttajalainsäädännön valvonta	Toimivaltainen viranomainen – yritystoimintaan liittyvän lainsäädännön valvonta
UK	Office of Fair Trading, Local Authority Trading Standards Authorities and the Department of Enterprise, Trade and Investment in Northern Ireland	National courts
ETA-/EFTA-maat		
IS	Consumer Agency	National courts
LI	Office of Trade and Transport	Office of Trade and Transport
NO	Consumer Ombudsman	National courts