



EURÓPAI BIZOTTSÁG

Brüsszel, 2012.6.8.
SWD(2012) 146 tervezet

BIZOTTSÁGI SZOLGÁLATI MUNKADOKUMENTUM

**A belső piaci szolgáltatásokról szóló 2006/123/EK irányelv („szolgáltatási irányelv”)
20. cikke (2) bekezdésének alkalmazásához készített útmutató**

amely a következő dokumentumot kíséri

**a Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági
és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának**

**a szolgáltatási irányelv végrehajtásáról: Partnerség a szolgáltatások új növekedéséért
2012-2015**

{COM(2012) 261 végleges}

{SWD(2012) 147 végleges}

{SWD(2012) 148 végleges}

BIZOTTSÁGI SZOLGÁLATI MUNKADOKUMENTUM

A belső piaci szolgáltatásokról szóló 2006/123/EK irányelv („szolgáltatási irányelv”) 20. cikke
(2) bekezdésének alkalmazásához készített útmutató

amely a következő dokumentumot kíséri

a Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális
Bizottságnak és a Régiók Bizottságának
a szolgáltatási irányelv végrehajtásáról: Partnerség a szolgáltatások új növekedéséért 2012-2015

Ez a dokumentum az Európai Bizottság tájékoztatási célú szolgálati munkadokumentuma. A dokumentumban foglaltak nem tekinthetők a Bizottság hivatalos álláspontjának, és nem is előlegezik meg azt.

Tartalomjegyzék

1.	BELSŐ PIAC BIZTOSÍTÁSA A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVEVŐI SZÁMÁRA.....	4
1.1.	Kellő mértékben ki tudják-e használni a szolgáltatások igénybevevői az egységes piac nyújtotta előnyöket?	4
1.2.	A szolgáltatások belső piacához való hozzáférés további könnyítése.....	5
2.	A MEGKÜLÖNBÖZTETÉSMENTESÉG KÖTELEZETTSÉGÉNEK NEMZETI ÁTÜLTETÉSE.....	6
3.	A DOKUMENTUM CÉLJA.....	6
4.	A SZOLGÁLTATÁSI IRÁNYELV 20. CIKKE (2) BEKEZDÉSÉNEK MAGYARÁZATA	8
4.1.	A rendelkezés alkalmazási köre	9
4.1.1.	A kötelezettség által érintett szolgáltatások köre.....	9
4.1.2.	A kötelezettség által érintett személyek köre.....	10
4.1.3.	A fogyasztó mint szolgáltatások igénybevevője.....	10
4.1.4.	Melyek a „nyilvánosságra hozott általános feltételek”?	11
4.1.5.	Állampolgárság és lakóhely mint megkülönböztetési szempontok	11
4.1.6.	Mit jelent az „igénybevételi feltételek különbözősége”?.....	12
4.2.	Az eseti elemzések készítésének szükségessége	13
4.2.1.	A megkülönböztetés megállapítása	13
5.	PÉLDÁK: AZ ELTÉRŐ BÁNÁSMÓD NÉHÁNY ESETÉNEK RÉSZLETES VIZSGÁLATA	17
6.	TOVÁBBI FEJLŐDÉSI LEHETŐSÉGEK: A BELSŐ PIAC FENNMARADÓ AKADÁLYAINAK ELHÁRÍTÁSA	23
6.1.	Fizetés	23
6.2.	Adózás.....	24
6.3.	Eltérések a fogyasztóvédelmi és szerződési jogi szabályok terén	24
6.4.	Tartozások beszedése	27
6.5.	Magáncélú másolatok készítésére kivetett díjak	28
7.	KÖVETKEZTETÉS	29
7.1.	A 20. cikk (2) bekezdésének tagállami hatóságok általi végrehajtása.....	29
7.2.	A Bizottság szerepe: A tagállamok, a vállalkozások és a fogyasztók tájékoztatása és támogatása.....	29
7.3.	Az egységes piac kézzelfoghatóbbá tétele: a vállalkozások lehetséges cselekvései a 20. cikk (2) bekezdése által biztosított jogok gyakorlása során	30

1. BELSŐ PIAC BIZTOSÍTÁSA A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVEVŐI SZÁMÁRA

Az egységes piac rendkívüli előnyöket hozott az európai vállalkozások számára. A szolgáltatási irányelv végrehajtása mérföldkövet jelentett az üzleti tevékenységek folytatását mind belföldön, mind uniós szinten gátló akadályok elhárítása szempontjából. Ugyanakkor a valódi egységes piac kiépítéséhez többre van szükség a nemzeti határokon átnyúló szolgáltatásnyújtás elősegítésénél. Éppoly fontos annak biztosítása, hogy a szolgáltatások igénybevevői könnyen kihasználhassák az egységes piac nyújtotta lehetőségeket, miként azok az Európai Parlamentnek és Tanácsnak címzett, a szolgáltatási irányelvnek a szolgáltatási irányelv 41. cikkével összhangban történő végrehajtásáról szóló, „Partnerség a szolgáltatások új növekedéséért 2012-2015” című bizottsági közleményben (a továbbiakban: közlemény) is megjelennek.

A szolgáltatások igénybevevőinek – és különösen a fogyasztóknak – az az elvárásuk, hogy a belső piacon történő szolgáltatásnyújtás előtt álló szabályozási akadályok megszűnésével szolgáltatások szélesebb köréhez férhessenek hozzá. Előfordulnak azonban olyan helyzetek, amelyekben a szolgáltatások igénybevevői másik tagállamban lévő lakóhelyük okán a szolgáltatásnyújtás megtagadásával vagy magasabb árakkal szembesülnek. E dokumentum megvizsgálja a szolgáltatások belső piacának helyzetét a szolgáltatások igénybevevőinek szemszögéből, valamint lehetőségeket fogalmaz meg a szolgáltatások európai polgárok általi elérhetőségének további elősegítése tekintetében.

1.1. Kellő mértékben ki tudják-e használni a szolgáltatások igénybevevői az egységes piac nyújtotta előnyöket?

A szolgáltatások határokon átnyúló igénybevételével próbálkozó fogyasztókat túl sok esetben éri csalódás. Az Európai Bizottsághoz, az Európai Fogyasztói Központokhoz és más segítségnyújtó szervekhez beérkezett panaszok alapján a belső piac vonatkozásában aggodalomra ad okot az állampolgárságon vagy lakóhelyen alapuló eltérő bánásmód.

A tényleges helyzet értékelése érdekében 2009-ben két, a fogyasztók földrajzi alapú megkülönböztetését vizsgáló, az elektronikus kereskedelemre különös hangsúlyt fektető tanulmányt készítettek és tettek közzé: a Bizottság számára a YouGov Psychonomics által készített „Mystery shopping evaluation of cross-border e-commerce in the EU” („Az EU-ban zajló e-kereskedelem értékelése a próbavásárlás módszerének segítségével”)¹ és a Matrix Insight által készített „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” („Szolgáltatásokhoz való hozzáférés a belső piacon: Tanulmány a szolgáltatás igénybevevőjének állampolgársága vagy lakóhelye szerinti megkülönböztetést alkalmazó üzleti gyakorlatokról – a belső piaci szolgáltatásokról szóló 2006/123/EK irányelv végrehajtása”, a továbbiakban: Matrix-tanulmány).²

A vizsgált esetek szolgáltatások széles körét érintik, beleértve az elektronikai cikkek, textilárúk, sportszerek és barkácsárúk értékesítését, a zeneletöltést, a gépjárműkölcsonzést, valamint a mobiltelefon-előfizetési szerződéseket. Úgy tűnik, hogy az eltérő bánásmód legtöbb esete inkább a lakóhellyel, mintsem az állampolgársággal függ össze, és elsősorban az

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

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

internetes ügyletek során fordul elő. Amikor például egy fogyasztó az interneten keresztül próbál egy másik tagállamban gépjárművet kölcsönözni vagy nyaralásához szállodai szobát foglalni, előfordulhat, hogy a weboldal átirányítja a gépjárműkölcsönző vagy szállodalánc saját országában üzemeltetett weboldalára, ahol a szolgáltatást jóval magasabb áron veheti igénybe. Az ügyletek a vásárló lakcíme miatt a hitelkártyaadatok megadásakor is meghiúsulhatnak.

Kevésbé gyakran ugyan, de az offline ügyletek során is előfordul az eltérő bánásmód, különösen az idegenforgalmi ágazatban. A Bizottságnak tudomása van például arról, hogy bizonyos vidámparkokban és turistalátványosságoknál a vendég lakóhelye szerinti országtól függően eltérő díjakat számítanak fel. A Bizottságnak továbbá olyan esetekről is tudomása van, amelyekben határ menti területeken élő nyaralni vágyók szándékoztak tengeri körutat foglalni a határ másik oldalán működő utazási irodánál, az iroda azonban nem tudta számukra értékesíteni az utazást, mivel annak szervezője – differenciált árazási politikájának fenntartása érdekében – megtiltotta számára, hogy más tagállamok polgárainak értékesítse azt.

1.2. A szolgáltatások belső piacához való hozzáférés további könnyítése

A szolgáltatásokat igénybe vevők jogainak megerősítése, valamint a belső piacba vetett bizalmuk megszilárdítása érdekében a belső piaci szolgáltatásokról szóló 2006/123/EK irányelv (a továbbiakban: szolgáltatási irányelv) a más tagállamokban letelepedett szolgáltatók szolgáltatásait igénybe venni kívánók előtt álló akadályok – például a más tagállamban nyújtott szolgáltatások igénybevétele meghatározott engedély megszerzéséhez kötő kötelezettségek – megszüntetését írta elő a tagállamoknak. Kötelezte továbbá a tagállamokat, hogy a szolgáltatások igénybevevői számára tájékoztatást és segítséget nyújtsanak a jogi követelmények, különösen a más tagállamokban alkalmazott fogyasztóvédelmi szabályok és jogorvoslati eljárások vonatkozásában. Végül pedig megállapította a tagállamok azon kötelezettségét, hogy szüntessék meg a szolgáltatás igénybevevőjének állampolgárságán vagy lakóhelyén alapuló, megkülönböztető követelményeket.

Ez utóbbi szempont kapcsán a **szolgáltatási irányelv 20. cikke** megtiltja a szolgáltatás igénybevevőjével szembeni, annak állampolgársága vagy a lakóhelye szerinti ország alapján történő megkülönböztetést. E rendelkezés célja, hogy segítse a szolgáltatások igénybevevőit – különösen a fogyasztókat – a más tagállamok piacán elérhető ajánlatokhoz való hozzáférésben és a belső piac előnyeinek lehető legteljesebb kihasználásában.

A szolgáltatási irányelv 20. cikkének (1) bekezdése szerint a tagállamok kötelesek biztosítani, hogy a szolgáltatás igénybevevőjére állampolgársága vagy lakóhelye alapján ne vonatkozzanak megkülönböztető előírások. Így a szolgáltatási irányelv 20. cikke (1) bekezdésének hatálya alá tartoznak azok az esetek is, amelyekben a megkülönböztető bánásmódot **a hatóságok** alkalmazzák. A Bizottság rendelkezésére álló információk alapján a durva megkülönböztetésként érzékelt esetek jelentős része olyan szolgáltatásokhoz való kedvezményes hozzáféréssel függ össze, amelyeket egy adott régióban vagy településen a regionális vagy helyi hatóságok, vagy az azok védnöksége alatt működő gazdasági szereplők nyújtanak az ott lakók számára. Az Európai Unió Bírósága – bizonyos körülmények között – megkülönböztetőnek minősített olyan, helyi vagy decentralizált állami hatóságok által nyújtott szolgáltatásokhoz kapcsolódó kedvezményes árakat, amelyek kizárólag az adott ország állampolgárai és az adott hatóságok illetékességi területén lakó személyek számára

érhető el, és amelyek alól kizárják más tagállamok állampolgárait, valamint az adott területen lakóhellyel nem rendelkező személyeket.³

A 20. cikk (2) bekezdése az olyan, konkrétabb esetekre terjed ki, amelyekben az eltérő bánásmódot **a szolgáltatók**, azaz az adott piacon szolgáltatásokat nyújtó vállalatok vagy szakemberek alkalmazzák. Annak biztosítására kötelezi a tagállamokat, hogy a szolgáltatások igénybevételének a szolgáltatók által nyilvánosságra hozott általános feltételei ne tartalmazzanak a szolgáltatás igénybevevőjének állampolgársága vagy lakóhelye szerinti megkülönböztető rendelkezéseket, ugyanakkor ne zárják ki eleve az igénybevételi feltételek különbözőségének lehetőségét, amennyiben azt objektív kritériumok közvetlenül indokolják.

2. A MEGKÜLÖNBÖZTETÉSMENTESSÉG KÖTELEZETTSÉGÉNEK NEMZETI ÁTÜLTETÉSE

A tagállamok számára kötelező volt a 20. cikk nemzeti jogukba való átültetése. A szolgáltatási irányelv 20. cikke (2) bekezdésének átültetése olyan nemzeti rendelkezések révén valósul meg, amelyek kötelező jelleggel megtiltják a szolgáltatók számára az állampolgárságon vagy lakóhelyen alapuló megkülönböztetést.

A legtöbb tagállam a szolgáltatási irányelvet átültető horizontális jogszabályok útján vezetett be a szolgáltatási irányelv megkülönböztetésmentességre vonatkozó rendelkezésével részben vagy teljes egészében megegyező rendelkezéseket. Mások meglévő, ugyanezt a célt megvalósító jogszabályokra hagyatkozhattak (lásd **I. melléklet**).

A szolgáltatási irányelv 20. cikkének (2) bekezdését a nemzeti jogba átültető nemzeti rendelkezések betartásának biztosítása az illetékes nemzeti hatóságok feladata. Az ehhez kapcsolódó értékelés minden esetben **eseti alapú elemzést** igényel.

A tagállamok maguk jelölik ki az e követelmény területükön való betartásáért felelős hatóságokat. Az e felügyeletet ellátó illetékes nemzeti hatóságok felsorolását jelen dokumentum **II. melléklete** tartalmazza. A legtöbb tagállam a 20. cikk (2) bekezdését átültető nemzeti rendelkezések közigazgatási végrehajtásával a fogyasztóvédelmi szabályok közigazgatási végrehajtásáért felelős hatóságokat bízta meg. Néhány esetben a versenyhatóságokat bízták meg a rendelkezés végrehajtásával. Bírósági jogviták esetén általában a kereskedelmi vagy fogyasztóvédelmi szabályok tekintetében illetékes bíróságok bírálják el a kérdést.

A rendelkezés végrehajtása a nemzeti jogban előírt felügyeleti jogkörrel összhangban, különösen a szolgáltató letelepedésének helyén végzett felügyeleti intézkedések révén történik. A közigazgatási végrehajtás tekintetében a letelepedés helye szerinti tagállam felelős a területén letelepedett szolgáltatókért, akkor is, ha azok más tagállamokban nyújtanak szolgáltatásokat. Arra az esetre, ha a szolgáltató határokon átnyúló tevékenységet folytat, a szolgáltatási irányelv VI. fejezete igazgatási együttműködésre vonatkozó követelményeket határoz meg, amelyek a tagállamokat kölcsönös segítségnyújtásra kötelezik a szolgáltatók felügyelete során.

3. A DOKUMENTUM CÉLJA

A fogyasztók és a szolgáltatások igénybevevői számára történő segítségnyújtással foglalkozó nemzeti hatóságokhoz a szolgáltatási irányelv elfogadása óta számos panasz érkezett a

³ Lásd a Bíróságnak a C-388/01. sz., Bizottság kontra Olaszország ügyben 2003. január 16-án hozott ítéletét.

vállalkozások által állampolgárság és lakóhely alapján alkalmazott eltérő bánásmóddal kapcsolatban. Ugyanakkor a Bizottsággal közölt információk alapján úgy tűnik, hogy az e szervek tudomására hozott esetek közül mindeddig igen keveset követett nemzeti szinten közigazgatási vagy bírósági végrehajtási intézkedés. A közigazgatási és bírósági végrehajtás e hiányának több lehetséges oka van: a legtöbb tagállamban nem sok idő telt el e rendelkezések hatálybalépése óta, a szolgáltatások igénybevevőinek alacsony keresetindítási hajlandósága pedig talán azzal magyarázható, hogy az ilyen jogvitákkal érintett áruk és szolgáltatások rendszerint kis értékűek.

A szolgáltatási irányelv (95) preambulumbekkezdésében foglaltaknak megfelelően egy adott szolgáltatás nyújtására különböző díjszabások és feltételek alkalmazhatók, amennyiben ezeket a díjszabásokat, árakat és feltételeket országonként esetleg változó objektív okok indokolják. A preambulum példaként megemlíti néhány lehetséges objektív okot (piaci feltételek, szabályozási akadályok vagy a más tagállamban alkalmazandó jogszabályoknak való megfeleléshez kapcsolódó kockázatok). E helyzet tükrében úgy tűnik, hogy a 20. cikk (2) bekezdésének teljes körű érvényesülése elősegíthető az ahhoz kapcsolódó kötelezettség értelmezésének egyértelműbbé tételével.

Az európai intézmények hangsúlyozták a szolgáltatási irányelv 20. cikkének (2) bekezdését átültető nemzeti jogszabályok nemzeti hatóságok általi megfelelő alkalmazásának fontosságát. Az Európai Parlament így különösen a szolgáltatási irányelv 20. cikke (2) bekezdésének hatékony végrehajtását, valamint a megkülönböztetésmentességre vonatkozó szabályt a tagállamok nemzeti jogrendszerében végrehajtó nemzeti rendelkezések nemzeti hatóságok és bíróságok általi megfelelő alkalmazását szorgalmazta.⁴ A fentiek tükrében a Bizottság szolgálatai általi pontosítás hasznosnak tűnik a szolgáltatási irányelv megkülönböztetésmentességre vonatkozó rendelkezése egységes tagállami alkalmazásának biztosítása érdekében. Mindez annál is fontosabb, mivel a rendelkezés különös, „határokon átnyúló” tényezőt tartalmaz, amely kifejezetten olyan helyzetekre vonatkozik, amelyekben a vállalkozás és a fogyasztó országa különböző.

Mindezek fényében a jelen dokumentum célja rávilágítani azon jellemző helyzetekre, amelyekben a szolgáltatások igénybevevői eltérő bánásmódban részesülnek vagy a szolgáltatás megtagadásával kell szembesülniük, továbbá a vállalkozások által indoklásként említett körülményekre, és ezáltal segíteni az illetékes nemzeti hatóságokat a számukra előírt eseti elemzés elvégzésében. Ugyanezen célból megpróbálja továbbá bemutatni és megmagyarázni, hogy mely esetekben tekinthető indokoltnak az eltérő bánásmód alkalmazása vagy a szolgáltatás megtagadása.

Ez a dokumentum a Bizottság által a szolgáltatási irányelv elfogadása óta annak különböző szempontjaival kapcsolatban a tagállamok számára nyújtott segítségre épít, és kiegészíti azt. A Bizottság szolgálatainak tájékoztató jellegű dokumentumaként semmilyen módon nem kötelezi a Bizottságot mint intézményt, továbbá nem érinti az uniós jognak az Európai Unió Bírósága általi értelmezését.

⁴ Az Európai Parlament 2010. szeptember 21-i állásfoglalása az e-kereskedelmi belső piac kialakításáról (2010/2012(INI)), 31. és 32. pont; a Versenyképességi Tanács 2012. május 30-31-i következtetései az egységes digitális piacról és az egységes piac irányításáról, <http://www.consilium.europa.eu/press/council-meetings>.

4. A SZOLGÁLTATÁSI IRÁNYELV 20. CIKKE (2) BEKEZDÉSÉNEK MAGYARÁZATA

A Bíróság hangsúlyozta a szolgáltatások igénybevevőinek a szolgáltatások más tagállamban letelepedett szolgáltatóktól való igénybevételének szabadságát érintő, tagállamok által meghatározott korlátozásokkal szembeni védelmét mint a szolgáltatásnyújtás szabadságának szükséges velejáróját.⁵ Kiemelte továbbá az olyan nemzeti intézkedések vagy társaságok közötti megállapodások szankcionálásának szükségességét, amelyek a piacokat nemzeti alapú részekre választják szét és megnehezítik a tagállami piacok összeépülését.⁶ Az egységes piacon fennálló indokolatlan szabályozási korlátozások megszüntetése érdekében tett erőfeszítések mindaddig nem hoznak előnyöket a szolgáltatások igénybevevői számára, amíg a szolgáltatói gyakorlatok a belső piac mesterséges széttagolására irányulnak.

A megkülönböztetésmentesség kötelezettsége a hatósági és a szolgáltatói gyakorlatokra egyaránt vonatkozik. A durva megkülönböztetésként érzékelt esetek jelentős része olyan szolgáltatásokhoz való kedvezményes hozzáféréssel függ össze, amelyeket egy adott régióban vagy településen a **hatóságok** (leggyakrabban a regionális vagy helyi hatóságok), vagy az azok védnöksége alatt működő gazdasági szereplők, például koncessziótulajdonosok, vagy regionális vagy helyi támogatásban részesülő jogalanyok nyújtanak az ott lakók számára. E szolgáltatások közé tartozik például az olyan létesítményekhez való hozzáférés biztosítása, mint az uszodák, a múzeumok, a parkok vagy a történelmi emlékművek. Nem ritka, hogy ezek esetében a helyi lakosoknak kedvezményes árakat kínálnak, amelyekkel a szolgáltatás más igénybevevői még akkor sem élhetnek, ha szemlátomást teljesítik ugyanazon objektív feltételeket (pl. életkor). Egy nyilvános termálfürdő épületébe belépve például a más tagállamból származó polgárok azt tapasztalhatják, hogy állampolgárságuk okán nem vásárolhatnak a fogyasztók számára bizonyos korhatár felett biztosított kedvezményes belépőjegyet, jóllehet bizonyítani tudják, hogy megfelelnek az életkorra vonatkozó feltételnek.

Ilyen esetekben az Európai Unió Bíróságának joggyakorlata – bizonyos körülmények között – megkülönböztetőnek minősített olyan, hatóságok által nyújtott szolgáltatásokhoz kapcsolódó kedvezményes árakat, amelyek igénybevételéből kizárták más tagállamok állampolgárait, valamint az adott területen lakóhellyel nem rendelkező személyeket.⁷ Kivételes esetekben nem zárható ki ugyanakkor az sem, hogy a hatóságok által nyújtott, egy adott szolgáltatáshoz kedvezményes hozzáférési feltételeket biztosító szociális ellátások tekintetében a helyi vagy regionális hatóságoknak bizonyos körülmények között megengedhető, hogy különbséget tegyenek az ellátást finanszírozó közösséghez való kötődéssel rendelkező, illetve nem rendelkező polgárok között.⁸

A 20. cikk (2) bekezdése azonban kifejezetten a **piacon szolgáltatásokat nyújtó vállalkozásokkal** foglalkozik. A vállalkozások ugyan szabadon meghatározhatják azt a földrajzi területet, amelyen szolgáltatásaikat nyújtják, bizonyos gyakorlatok azonban visszaállíthatják a nemzeti piacok közötti megosztottságot, és meghiúsíthatják az EUMSZ azon célját, hogy az egységes piac kiépítésével megvalósítsa e piacok integrációját. Ezek a

⁵ A 286/82. és 26/83. sz., *Luisi és Carbone kontra Ministero del Tesoro* ügyek, EBHT 1984., 377. o.

⁶ A C-403/08. és C-429/08. sz., *Football Association Premier League* ügy, 2011. október 4.

⁷ Lásd a C-388/01. sz., *Bizottság kontra Olaszország* ügyben 2003. január 16-án hozott ítéletet.

⁸ Lásd a C-103/08. sz., *Arthur Gottwald* ügyben 2009. október 1-jén hozott ítéletet. Ebben az ítéletben a Bíróság az EK-Szerződés egykori 12. cikke (az EUMSZ jelenlegi 18. cikke), nem pedig a szolgáltatások igénybevételének szabadságára vonatkozó rendelkezés alapján foglalt állást.

gyakorlatok hátrányosan érinthetik a szolgáltatások Európai Unión belüli igénybevételéhez fűződő jogokat gyakorolni kívánó személyeket. Ahhoz, hogy teljes körűen kiaknázhassák a belső piacon rejlő lehetőségeket, a szolgáltatások igénybevevői számára védelmet kell biztosítani a szolgáltatók által a szolgáltatásaikhoz való hozzáférés tekintetében alkalmazott indokolatlan korlátozásokkal szemben.

Ebben az összefüggésben a megkülönböztetésmentesség szolgáltatási irányelv 20. cikkének (2) bekezdésében meghatározott elve egyensúlyt teremt a szolgáltatások belső piaca által kínált lehetőségek kihasználásának módját szabadon megválasztó vállalkozások, valamint a szolgáltatások belső piacon való igénybevétele során az állampolgárságon és lakóhelyen alapuló megkülönböztetéstől való mentesség jogát élvező szolgáltatás-igénybevevők érdekei között. Ez az összetett egyensúly minden esetben **eseti alapú** elemzést tesz szükségessé.

4.1. A rendelkezés alkalmazási köre

A szolgáltatási irányelv 20. cikkének (2) bekezdésében meghatározott, megkülönböztetésmentességre vonatkozó kötelezettség alkalmazási körével kapcsolatban a rendelkezés szövegezéséből, valamint indokolásából vonhatók le további következtetések. Az alábbi magyarázatok célja, hogy a meglévő uniós jogszabályok és ítélkezési gyakorlatok fényében egyértelműbbé tegyék a kötelezettség alkalmazási körét. További információk a szolgáltatási irányelv átültetéséről szóló kézikönyvben olvashatók.⁹

4.1.1. A kötelezettség által érintett szolgáltatások köre

A szolgáltatás fogalmába bármilyen, rendszerint díjazás ellenében végzett önálló vállalkozói gazdasági tevékenység beletartozik.¹⁰ A teljesség igénye nélkül a következők említhetők meg **az irányelv hatálya alá tartozó szolgáltatások közül**: áruk és szolgáltatások forgalmazása (kiskereskedelem), idegenforgalmi, például utazási irodák által nyújtott szolgáltatások, szabadidős, például sportközpontok és vidámparkok által nyújtott szolgáltatások, bérleti- és lízingszolgáltatások (többek között gépjárműkölcsönzés), a szabályozott szakmák többségéhez és a kézművességhez kapcsolódó szolgáltatások, rendezvényszervezés, hirdetési és munkaerőközvetítési szolgáltatások.

Az utazást kedvelő uniós polgárok körében népszerű szolgáltatásokhoz, így a turistalátványosságokhoz, a gépjármű-kölcsönzéshez és az utazási irodák szolgáltatásaihoz való hozzáférést például a szolgáltatási irányelv 20. cikke (2) bekezdésének megfelelő alkalmazásával kell elősegíteni. Ugyanez vonatkozik számos üzleti és szabadidős szolgáltatásra, például a mobiltelefon-előfizetésekre, vagy a termékek és szolgáltatások – köztük az elektronikai cikkek, a könyvek, a barkácsáruk és a zenei letöltések – online vagy offline kiskereskedelmi forgalmazására.

A szolgáltatási irányelv hatálya alól kifejezetten kizárt szolgáltatások például a következők: általános érdekű nem gazdasági szolgáltatások, audiovizuális szolgáltatások és rádiós műsorszórás, szerencsejátékok, magán biztonsági szolgáltatások, pénzügyi szolgáltatások, valamint azok az egészségügyi szakemberek által a betegek számára nyújtott egészségügyi és gyógyszerészeti szolgáltatások, amelyek a betegek egészségi állapotának értékelésére, fenntartására vagy javítására irányulnak, amennyiben a szolgáltatásnyújtás helye szerinti

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

¹⁰ Az EUMSZ 57. cikke.

tagállamban az említett tevékenységeket a szabályozott egészségügyi foglalkozások számára tartják fenn.¹¹

4.1.2. A kötelezettség által érintett személyek köre

A 20. cikk (2) bekezdése a szolgáltatási irányelv 4. cikkének (2) bekezdése szerinti szolgáltatókra vonatkozik, vagyis bármely természetes személyre, aki valamely tagállam állampolgára, vagy bármely, az EUMSZ 54. cikkében említett jogi személyre, amely valamely tagállamban letelepedett, és amely szolgáltatást kínál vagy nyújt.

Amennyiben egy társaság az Unió több tagállamában is nyújt szolgáltatásokat, tisztában kell lennie azzal, hogy a 20. cikk (2) bekezdését átültető nemzeti rendelkezések közül melyek vonatkoznak rá. E célból elengedhetetlen **az Európai Unió belüli letelepedés szerinti tagállam meghatározása**. Ennek meghatározása során a Bíróság ítélkezési gyakorlata szerint kell eljárni. A kapcsolódó ítélkezési gyakorlat szerint a letelepedés fogalma állandó telephelyen, határozatlan ideig ténylegesen végzett gazdasági tevékenységet foglal magában.

E meghatározás tehát a szolgáltató letelepedésének helyén ténylegesen végzett gazdasági tevékenységet feltételez. A telephelynek nem feltétlenül szükséges leányvállalatnak, fióktelepnek vagy képviselőnek lennie, hanem lehet olyan iroda is, amelyet a szolgáltató saját személyzete vagy olyan személy irányít, aki független, de felhatalmazással rendelkezik arra, hogy a vállalkozás nevében folyamatosan eljárjon, ahogyan az a képviselő esetében is lenne.

Az elektronikus kereskedelemmel foglalkozó vállalkozásoknak lehetőségük van szolgáltatásaik interneten keresztül, illetve termékeik online platformok útján való értékesítésére, így azok minden tagállamban elérhetők. Fontos lehet megjegyezni, hogy azáltal, hogy egy társaság egy adott tagállamban weboldalt regisztrált, vagy a tagállam felső szintű domainnevét használja, még nem feltétlenül számít abban a tagállamban letelepedett társaságnak. Az internetes weboldalakon keresztül igénybe vehető szolgáltatásokat nyújtó társaságok letelepedésének helye nem az a hely, ahol a weboldal fenntartásához használt technológiai eszközök találhatók, sem pedig az a hely, ahonnan a weboldal elérhető, hanem az, ahol a társaság a gazdasági tevékenységét folytatja. Egy elektronikai készülékeket forgalmazó kisméretű társaság például szerezhethet domainnevet a letelepedési helye szerinti tagállammal szomszédos tagállamok valamelyikében azzal a céllal, hogy értékesítési tevékenységét jobban tudja az annak területén élők körében folytatni. A szolgáltatás nyújtása azonban teljes egészében a saját tagállamában lévő telephelyén keresztül történik.

Abban az esetben, ha nehezen állapítható meg, hogy egy több telephellyel rendelkező szolgáltató melyik telephelyéről nyújt egy adott szolgáltatást, azt a helyet kell vizsgálni, ahol a szolgáltató eltérő bánásmóddal érintett szolgáltatással kapcsolatos tevékenységeinek központja található. Egy ruházati cikket forgalmazó kiskereskedő például a tagállamok mindegyikében rendelkezhet telephellyel. Ilyen esetekben könnyen előfordulhat, hogy a telephelyek mindegyike saját, az adott országhoz tartozó weboldalt üzemeltet, továbbá maga határozza meg a termékeihez az adott weboldalon keresztül való hozzáférés feltételeit, beleértve az árakat. Az esetek elemzésekor a nemzeti hatóságoknak meg kell állapítaniuk, hogy melyik telephely felelős a kérdéses gyakorlatért.

4.1.3. A fogyasztó mint szolgáltatások igénybevevője

A szolgáltatási irányelv 4. cikke (3) bekezdésének meghatározása szerint a szolgáltatás igénybevevője bármely természetes személy, aki valamely tagállam állampolgára vagy az

¹¹ Lásd a szolgáltatási irányelv 2. cikkét.

uniós jogi aktusok által ráruházott jogokkal rendelkezik, vagy bármely, az EUMSZ 54. cikkében említett jogi személy, amely valamely tagállamban letelepedett, és aki vagy amely szakmai vagy nem szakmai célokra igénybe vesz vagy igénybe kíván venni valamely szolgáltatást.

Annak ellenére, hogy a szolgáltatási irányelv 20. cikkének (2) bekezdése általánosságban a szolgáltatások igénybevevőire vonatkozik, a (95) preambulumbekzdés szövegezése, valamint a nyilvánosságra hozott általános feltételekre való utalás azt sugallja, hogy a rendelkezés célja különösen a fogyasztók védelme.¹²

4.1.4. Melyek a „nyilvánosságra hozott általános feltételek”?

A szolgáltatási irányelv 20. cikkének (2) bekezdése kizárólag a szolgáltatás igénybevételének a szolgáltató által nyilvánosságra hozott általános feltételeire vonatkozik, a szolgáltatás egy adott igénybevevőjével egyéni alapon egyeztetett igénybevételi feltételekre azonban nem.

Az „igénybevétel nyilvánosságra hozott általános feltételei” fogalmának nincs uniós szintű meghatározása. Az igénybevétel általános feltételei így értelmezhetők a szolgáltató által különböző módon közzétett feltételek és egyéb információk – köztük a hirdetések útján, az interneten vagy szerződéses (vagy a szerződés megkötését megelőzően keletkezett) dokumentumokban közölt információk – összességéként, amelyek úgy tekinthetők, hogy közvetlenül a szolgáltatás igénybevevőjével kötött ellenkező megállapodás hiányában alkalmazandók. A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei lehetnek továbbá olyan gyakorlatok, amelyek általánosan érvényesek anélkül, hogy a szolgáltató által közzétett információkban vagy dokumentumokban, szereplnének. Ilyen lehet például a szolgáltatás igénybevevőjének kérésére e-mailben vagy levélben történő információszolgáltatás.

A két vagy több kereskedő közötti kereskedelmi kapcsolatokra irányadó, egyénileg egyeztetett feltételek nem tartoznak az igénybevétel nyilvánosságra hozott általános feltételei közé. A szolgáltatás egy adott igénybevevőjével egyeztetett, személyre szabott feltételek általában az igénybevevő egyedi jellemzőin, például az adott szolgáltatóval kötött korábbi ügyletein, fizetőképességén vagy különleges kérésein alapulnak, és nem tartoznak a szolgáltatási irányelv 20. cikke (2) bekezdésének hatálya alá. Nem tekinthetők például az igénybevétel nyilvánosságra hozott általános feltételeinek a nagykereskedők által egy adott vevő számára az általa megvásárolt árumennyiségre való tekintettel adott árengedmények, és így azok nem minősülnek a szolgáltatási irányelv 20. cikkének (2) bekezdése szerinti eltérő bánásmódnak sem.

4.1.5. Állampolgárság és lakóhely mint megkülönböztetési szempontok

A Szerződések értelmében az állampolgárságon alapuló megkülönböztetés mindig is tilos volt az Unió egész területén.¹³ Ezen túlmenően számos tagállamban hosszú múltra visszatekintő, az adott ország nemzetközi kötelezettségvállalásaiból vagy az alkotmányos rendjét megalapozó elvekből fakadó rendelkezések tiltják az állampolgárság alapján történő megkülönböztetést. A lakóhely szerinti megkülönböztetést a Bíróság bizonyos körülmények között sok esetben tekintette közvetetten állampolgárságon alapuló megkülönböztetésnek.¹⁴ A

¹² A 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (A fogyasztók jogairól szóló irányelv) szerint a fogyasztó fogalom meghatározása azon természetes személyeket foglalja magában, akik saját szakmájuk, üzleti tevékenységük vagy foglalkozásuk körén kívül eső területen járnak el.

¹³ Lásd az EK-Szerződés korábbi 12. és az EUMSZ jelenlegi 18. cikkét.

¹⁴ A Bíróságnak a C-350/96. sz., *Clean Car* ügyben és a C-279/93. sz., *Finanzamt Köln-Altstadt kontra Schumacker* ügyben hozott ítélete, EBHT 1995., I-225. o.

szolgáltatási irányelv 20. cikkének (2) bekezdése ugyanakkor bevezeti a más tagállamban lévő lakóhely alapján történő megkülönböztetés kifejezett tilalmát.¹⁵

Az eltérő bánásmód sok esetben nem közvetlenül az állampolgárság vagy a lakóhely alapján valósul meg, hanem olyan köztes tényezőkön keresztül, amelyek végső soron egyenértékűek lehetnek az állampolgársággal vagy a lakóhellyel, például a vezetői engedély vagy a hitelkártya kiállításának országa, a szállítás helye, a dedikált IP-cím kiosztásának országa, az adott tagállamon belüli hitelfelvevői múlt hiánya, a népesség-nyilvántartásban való regisztráció hiánya stb.

4.1.6. Mit jelent az „igénybevételi feltételek különbözősége”?

Az igénybevételi feltételek különbözősége az ajánlat vagy a szolgáltatásnyújtás számos szempontját érintheti. Önmagában nem jelent megkülönböztetést. A különbözőség első lehetséges formája magához a szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódik: a lakóhelyen alapuló különböző bánásmód leegyezteltőbb esete a szolgáltatás megtagadása egy másik tagállamban lakóhellyel rendelkező fogyasztónak. Azt, hogy ez indokolt-e vagy sem, eseti alapon kell vizsgálni.

Bizonyos szolgáltatók – köztük az elektronikus letöltések szolgáltatói – például különféle okokból nem minden területen teszik elérhetővé szolgáltatásaikat, ami egyes esetekben indokolt lehet, míg máskor nem. A fogyasztók gyakran találnak olyan kikötéseket az igénybe venni kívánt szolgáltatás feltételei között, amelyek alapján az csak egy meghatározott tagállamban vehető igénybe. A szolgáltatások igénybevevőinek sok esetben bele kell egyezniük, hogy e területen kívülről nem veszik igénybe vagy nem próbálják meg igénybe venni a szolgáltatást.

A különböző bánásmód második kategóriába tartozhat például az eltérő szolgáltatási árak meghatározása vagy különböző feltételek megállapítása, például eltérő szállítási vagy fizetési lehetőségek biztosítása a más tagállamban lakóhellyel rendelkező fogyasztók számára.

¹⁵ A tagállamok elviekben szabadon kiterjeszthetik a megkülönböztetésmentesség kötelezettségét az ugyanazon tagállam területének különböző részein (régióiban, településein) lévő lakóhelyen alapuló indokolatlan megkülönböztetésre is.

4.2. Az eseti elemzések készítésének szükségessége

4.2.1. A megkülönböztetés megállapítása

A fent leírtaknak megfelelően minden körülmények között eseti alapú elemzés útján kell megállapítani azt, hogy a szolgáltatás igénybevevőit eltérő bánásmód éri-e, valamint hogy ez a bánásmód objektív okokkal indokolható-e.

A Bíróság ítélkezési gyakorlata szerint a megkülönböztetés a következők fennállása esetén állapítható meg: eltérő bánásmód, valamint az eltérés által érintett igénybevevők összehasonlítható helyzete. Az eltérések nem minősülnek megkülönböztetésnek, amennyiben az igénybevevők helyzete közötti lényeges és objektív különbségeket tükröznek. Ezzel összefüggésben több előzetes megállapítás vonható le a szolgáltatás igénybevevőinek helyzetével kapcsolatban, amelyek alapján az illetékes hatóságok jobban meg tudják ítélni, hogy az adott esetben indokolható-e objektív okokkal az eltérő bánásmód.

4.2.1.1. Állampolgárságon alapuló eltérő bánásmód

Rendkívül nehéznek tűnik objektív indokokkal alátámasztani az Európai Unión belül egy adott szolgáltatás igénybevételi feltételeinek **állampolgárságon alapuló** eltéréseit. A szolgáltatási irányelv 20. cikkének (2) bekezdése alapján nem tűnnek például elfogadhatónak az olyan reklámkampányok, amelyek során mobiltelefonos előfizetések, bevásárlóközponti hűségprogramok vagy más szolgáltatások kedvezményes igénybevételének feltételeként a fogyasztónak bizonyítania kell, hogy a szolgáltatás nyújtása szerinti tagállam állampolgára.

4.2.1.2. Lakóhelyen alapuló eltérő bánásmód, amennyiben a szolgáltatás igénybevevője utazik a szolgáltatás igénybevételének helyére

A szolgáltatás igénybevevőjének lakóhelye szerinti eltérések részletes elemzést érdemelnek. Ezek az eltérések nem minősülnek megkülönböztetésnek, amennyiben az igénybevevők helyzete közötti lényeges és objektív különbségeket tükröznek.

Abban az esetben, ha **a szolgáltatás igénybevevője más tagállam területére utazik** (például turistaként vagy diákként), az igénybevevő a szolgáltatás nyújtásának helye szerinti tagállamban lakóhellyel rendelkező igénybevevőkéhez nagyon hasonló – vagy akár azonos – helyzetbe kerül. Amennyiben a szolgáltató a saját tagállamának területén nyújtja a szolgáltatást, az igénybevevő lakóhelye szerinti ország mindenkor szabályozási rendszerével vagy piaci feltételeivel összefüggő objektív okok nem tűnnek relevánsnak az eltérő bánásmód indoklása szempontjából.

Azoknak a polgároknak például, akik egy adott tagállamban rendelkeznek lakóhellyel, ugyanakkor idejük jelentős részét egy másik tagállam területén töltik, szándékukban állhat kihasználni a másik tagállamban letelepedett szolgáltatók mobiltelefon-előfizetéseinek kedvezményes feltételeit. Úgy tűnik, e kedvezményes feltételek igénybevételéhez egyes esetekben bizonyítékot kell szolgáltatni a mobilszolgáltató letelepedésének helye szerinti tagállamban lévő lakóhely meglétéről. Hasonló helyzetben vannak azok a hallgatók, akik másik tagállamba szándékoznak utazni, és nehézségekkel szembesülnek, amikor ingatlanügynökségek szolgáltatásait próbálják igénybe venni, hogy megfelelő szálláshelyet találjanak a tanulmányaik helye szerinti tagállamban. Úgy tűnik, hogy bizonyos esetekben e szolgáltatások igénybevételének feltétele az azok helye szerinti tagállamban lévő lakóhely megléte. Amennyiben a mobiltelefon-előfizetők vagy hallgatók bizonyítani tudják, hogy rendelkeznek az e szolgáltatások igénybevételéhez szükséges biztosítékokkal, nem szabadna

megkülönböztetést elszenvedniük annak okán, hogy állandó lakóhelyük egy másik tagállamban van. Elviekben a szolgáltatóknak nem szabadna kizárólag annak alapján megtagadniuk ezen igénybevevőknek a szolgáltatáshoz való hozzáférést, hogy nem rendelkeznek állandó lakóhellyel az adott állam területén. Nem zárható ki ugyanakkor bizonyos – objektív szempontok által indokolt – esetekben az olyan eltérő feltételek alkalmazhatósága, mint az annak bizonyítására vonatkozó követelmény előírása, hogy az igénybevevő rendelkezik megfelelő biztosítékkal a szolgáltatás kifizetésére, amennyiben a másik tagállamban lévő lakóhely növelné a tartozások beszedésének kockázatát vagy költségét.

4.2.1.3. Lakóhelyen alapuló eltérő bánásmód, amennyiben a szolgáltató utazik a szolgáltatásnyújtás helyére

Olyan esetekben, amelyekben a szolgáltatónak kell a szolgáltatás igénybevevőjének lakóhelyére utaznia ahhoz, hogy a szolgáltatásnyújtás megvalósulhasson, nyilvánvalóvá válik, hogy az igénybevevő helyzete nem hasonlítható össze a szolgáltató letelepedésének helye szerinti tagállamban lakóhellyel rendelkezőkével. Ekkor lényegessé válnak a szolgáltatásnyújtásra a másik tagállamban alkalmazandó szabályozási rendszerhez vagy az ottani mindenkori piaci körülményekhez (például a szolgáltatás adott területen történő nyújtásának költségeihez, vagy az adott piacon tapasztalható magasabb, illetve alacsonyabb kereslethez vagy a versenytársak árképzéséhez) kapcsolódó objektív okok. A szolgáltató részéről a szolgáltatás igénybevevőjének lakóhelye szerinti területre való utazással összefüggésben felmerülő többletköltségeket így például általában a szolgáltatást igénybe venni szándékozó személy viseli. Ezek a többletköltségek többek között abból adódhatnak, hogy a szolgáltatónak nem áll rendelkezésére kedvezményes feltételek mellett használható raktározási infrastruktúra, hogy a szolgáltatónak be kell tartania a szolgáltatás más területen való nyújtásával összefüggő eljárásokat (például munkavállalók kiküldetése vagy értesítési kötelezettség) vagy abból, hogy a rendes szolgáltatási területén bevételkieséssel kell számolnia, amíg a másik területen teljesíti a szolgáltatás iránti kérést.

Ha például egy kisméretű ácsipari vállalat igazgatójához egy másik tagállamban való szolgáltatásnyújtásra vonatkozó kérés érkezik, figyelembe veheti azt, hogy szakembereinek egyetlen szolgáltatásnyújtás erejéig egy másik tagállamba történő utaztatása nagyobb költségekkel járhat, mint a szolgáltatásból várható bevétel, továbbá előfordulhat, hogy még az a bevételkiesés sem térülne meg, amely az adott időszakban a saját területén lévő állandó ügyfelei kiszolgálásának elmaradásából származna. A vállalkozásokat ugyan európai szemléletre és a belső piac kínálta lehetőségek kiaknázására ösztönzik, a megkülönböztetésmentességre vonatkozó rendelkezés azonban nem kötelezi a vállalatokat általános jelleggel arra, hogy olyan körülmények között is szolgáltatassanak, amelyek között a szabadon választott tevékenységi területükön kívül eső tagállam területére kellene utazniuk.

4.2.1.4. Lakóhelyen alapuló eltérő bánásmód online ügyletek esetén

Az elemzés összetettebbé válik azokban az esetekben, amelyekben **sem a szolgáltató, sem a szolgáltatás igénybevevője nem utazik másik területre**. Ez különösen online környezetben érvényes. A világhálón a szolgáltatások igénybevevői nem számítanak arra, hogy földrajzi határokba ütközzenek. Az internet a szolgáltatási ajánlatokat sokkal szélesebb körben elérhetővé és áttekinthetőbbé tette, mivel a fogyasztók az internetes összehasonlító weboldalak, megtakarítási eszközök és előfizetéses diszkontoldalak révén sokkal tájékozottabbak az elérhető ajánlatokat illetően. Az online világban az eltérő bánásmód sokkal nyilvánvalóbb, és aláássa a polgárok belső piacba vetett bizalmát.

Online vásárlás esetén a vásárlók gyakran csak a rendelési folyamat végén tudják meg, hogy a kívánt termék kiszállítása vagy szolgáltatás nyújtása nem lehetséges a területükön. A vásárlók emellett néha a meghirdetett ár hirtelen megugrását tapasztalják, amikor megjelölik a lakóhelyük vagy a szolgáltatás nyújtásának helye szerinti országot. Hacsak nem indokolható objektív okokkal a szállítás korlátozása vagy a magasabb ár, a vásárlókkal szemben nem alkalmazható a lakóhelyük alapján ilyenfajta megkülönböztetés.

Akárcsak offline környezetben, a megkülönböztetésmentességre vonatkozó kötelezettség itt sem gátolja meg a szolgáltatókat abban, hogy csak bizonyos területek vonatkozásában végezzenek aktív hirdetési tevékenységeket, vagy hogy igénybevevők meghatározott körére összpontosító kampányokat hajtsanak végre. A vállalkozások az online kereskedelem esetén is szabadon határozhatják meg, hogy az Európai Unión belül mely földrajzi területeket célozzák meg tevékenységeikkel. A szolgáltatások előtt álló akadályoknak az egységes piac – és különösen a szolgáltatási irányelv végrehajtása – által elért felszámolása ellenére a társaságok még ma is több okból dönthetnek úgy, hogy ajánlataikkal csak a helyi vagy a környező piacokat célozzák meg.¹⁶

A szolgáltatások igénybevevői az interneten számos különböző helyzettel szembesülnek. Bizonyos esetekben nem tudnak tájékozódni az adott szolgáltatás más tagállamokban lakóhellyel rendelkezőkre vonatkozó igénybevételi feltételeiről. Más esetekben a fogyasztók találnak ugyan információt a más tagállamokban lakóhellyel rendelkezőket érintő igénybevételi feltételekről, azonban teljesítési korlátozások miatt nem vehetik igénybe azonos feltételek mellett a szolgáltatást. Végül pedig vannak esetek, amelyekben a szolgáltatás igénybevevői – aktív keresés eredményeként – találnak tájékoztatást a más tagállamokban lakóhellyel rendelkezőkre vonatkozó feltételekről, és élhetnek is e feltételekkel.

A nemzeti hatóságoknak a szolgáltató által az eltérő bánásmód indokaként megnevezett okok objektivitásának vizsgálata során figyelembe kell venniük, hogy milyen módon valósul meg a különbségtétel. A szolgáltató számára az igénybevevő tartózkodási helyének meghatározását, és ezzel együtt a fogyasztónak a lakóhelyéhez igazított ajánlatokhoz való átirányítását lehetővé tevő technikák önmagukban nem utalnak megkülönböztetésre. Amikor azonban a szolgáltató tevékenységeivel számos tagállamot megcéloz, és az egyes tagállamokbeli igénybevevők előtt teljesen elzárja a más tagállamokban lakóhellyel rendelkezők számára biztosított feltételeket, az megkülönböztető bánásmód alkalmazására utalhat. Az illetékes hatóságoknak ilyen esetekben mérlegelniük kell, hogy ez az eltérő bánásmód objektív módon indokolt-e vagy sem.

Az interneten alkalmazott eltérő bánásmód technikai eszközei

Az online ügyletek során a fogyasztó számára nyilvánvalóvá válik az eltérő bánásmód. Az internet hatékony eszköz, amely a vállalkozásoknak szélesebb és sokrétűbb vevőkör elérését teszi lehetővé a hagyományos értékesítési módszereknél. Az internetes ajánlataik jobb földrajzi körülhatárolása érdekében azonban a szolgáltatók gyakran különféle technikákat alkalmaznak, és néha kombinálják azokat egymással. Ilyen technikák például a harmadik felek weboldalain elhelyezett, területi alapon megjelenő reklámszalagok, a keresőmotor-optimalizálók megbízása, hogy fizetés ellenében a szolgáltató weboldalát csak bizonyos területeken élő fogyasztók számára tegyék megtalálhatóvá, vagy a csak bizonyos területeken élő felhasználók számára megjelenő online hirdetésekbe való befektetés.

¹⁶ „A fogyasztóknak az elektronikus kereskedelem előnyeiben való részesítése” című, 2012. január 12-én közzétett bizottsági szolgálati munkadokumentum szerint 2010-ben az uniós kiskereskedők csaknem háromnegyede (74%-a) nem folytatott aktívan határokon átnyúló, más uniós tagállamokat megcélzó értékesítési tevékenységeket.

Az ajánlataikkal több tagállamot is megcélzó szolgáltatók számára bizonyos technikák lehetővé teszik, hogy hirdetéseiket az egyes területekhez igazítsák. Fontos hangsúlyozni, hogy a szolgáltatás igénybevevője lakóhelyének meghatározására szolgáló technikák nem minden esetben jelentenek megkülönböztető igénybevételi feltételt.

Ilyenek például az **automatikus földrajzi helymeghatározó eszközök**, amelyek a fogyasztó által a szolgáltatás online elérése során használt számítógép vagy készülék helyét határozzák meg. Az igénybevevő földrajzi helyzete meghatározásának elterjedt eszköze az IP-cím Whois adatbázisban történő megkeresése.¹⁷ E technika alkalmazása különböző eredményekkel járhat: egyes esetekben technikailag megakadályozza, hogy az igénybevevők bizonyos, más tagállamokban regisztrált domainneveket érjenek el. Az igénybevevőket néha automatikusan átirányítják más tagállamok domainneveire, ugyanakkor ez az átirányítás manuálisan megkerülhető.

A földrajzi helymeghatározásnak más felhasználási módjai is vannak, ilyen például a lakóhely szerinti ország legördülő menüből való automatikus kiválasztása az IP-cím alapján.

Másik példaként megemlíthetők az **országspecifikus weboldalak**, amelyek nyelve és megjelenése igazodik a különböző célcsoportokhoz, és amelyek bizonyos esetekben eltérő feltételeket tartalmaznak. A különböző tagállamokban leányvállalattal vagy fiókteleppel rendelkező társaságok esetén előfordulhat, hogy minden egyes országspecifikus weboldalt egy-egy ilyen leányvállalat vagy fióktelep üzemeltet, és e leányvállalat vagy fióktelep nyújtja az azon keresztül feladott megrendelésekben kért szolgáltatásokat.

Az, hogy egy felhasználó hozzáférhet egy országspecifikus weboldalhoz, még nem feltétlenül jelenti azt, hogy az ahhoz tartozó ország lakosának tekintik, és hogy megtekintheti a weboldalon feltüntetett árakat, valamint árukat és szolgáltatásokat. Előfordulhat, hogy az igénybevevő hozzáférhet az információkhoz, később azonban önazonosítási technikák alkalmazása útján – például a hitelkártyaadatok vagy a szállítási cím megadását követően – megtagadják számára a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

Önazonosítás esetén a vásárlónak a honlapon elhelyezett menük segítségével kell megjelölnie a lakóhelyét. Az önazonosítás történhet továbbá a (legtöbb online ügylet lebonyolítása esetén szükséges) fiók regisztrálása során vagy a vásárlás véglegesítésekor feltett kérdések útján, amelyek között többnyire szerepel a vásárló lakóhelyére vonatkozó kérdés is.

¹⁷ A WHOIS egy lekérdezési és válaszprotokoll, amelyet széles körben alkalmaznak internetes erőforrások, például domainnevek, IP-címblökök vagy autonóm rendszerek regisztrált felhasználóit vagy az ezen erőforrásokhoz hozzárendelt személyeket tartalmazó adatbázisok lekérdezésére.

5. PÉLDÁK: AZ ELTÉRŐ BÁNÁSMÓD NÉHÁNY ESETÉNEK RÉSZLETES VIZSGÁLATA

Az eltérő feltételek mellett történő szolgáltatásnyújtás kizárólag az azt közvetlenül indokoló, objektív kritériumok esetén megengedhető. A szolgáltatási irányelv (95) preambulumbekzdése példaként felsorol néhány objektív kritériumot, amelyre hivatkozva a szolgáltatók alkalmazhatnak eltérő bánásmódot. Az említett példák között szerepelnek az adott távolság miatt ténylegesen felmerülő többletköltségek vagy a szolgáltatásnyújtás technikai jellemzői, az eltérő piaci feltételek, mint a szezonális jelleg miatt magasabb vagy alacsonyabb kereslet, a tagállamonként eltérő szabadságolási időszakok, a konkurencia eltérő árképzése, a letelepedés helye szerinti tagállamétól eltérő szabályokhoz kapcsolódó szélsőséges kockázatok, valamint a szükséges szellemi tulajdonjogok hiánya az adott területen. A 2009 novemberében megjelent Matrix-tanulmány három kategóriára bontva határozta meg a különbségtétel indokait: jogi/szabályozási indokok, köztük az adózásból és a megfeleléségből adódó költségek, az információs költségek és a jogbiztonság hiánya, kínálattal kapcsolatos indokok, például az értékesítés költsége, valamint az adott cég olyan jellemzői, mint a vállalati struktúra, továbbá kereslettel kapcsolatos indokok, többek között a verseny jellege, a különböző fogyasztói csoportok fizetési hajlandósága és a szezonális jelleg.¹⁸

Az illetékes hatóságok feladata **eseti alapú elemzést** készíteni annak meghatározása érdekében, hogy a fent idézett indokok bármelyike lényeges-e az eltérő bánásmóddal érintett szolgáltatás szempontjából.

Az alábbi példák célja, hogy általános információval szolgáljanak az illetékes hatóságok számára azzal kapcsolatban, hogy az egyes esetekben hogyan ítélték meg, hogy az említett objektív indokok érvényesülnek-e.¹⁹

1. példa: A szolgáltatásnak a szállítási lehetőségek hiánya miatti megtagadása

A szigeteken lakó, más tagállambeli szolgáltatótól árukat vásárolni kívánó fogyasztók számára szállítási nehézségek miatt néha megtagadják a szolgáltatást. E fogyasztóknak elviekben az Európai Unió belül rendelkezésre álló szállítási lehetőségek keretein belül kell biztosítani az áruk kézbesítését. A további kézbesítési és áruszállítási költségek felszámítása segíthet a vállalkozásoknak fedezni az e szolgáltatások nyújtása során felmerült többletköltségeket.

A szállítási alternatívák hiánya ritkán fogadható el a szolgáltatóktól az adott tagállamba való szállítás megtagadásának indokaként. A 20 kg-nál nem nehezebb küldemények tekintetében a postai irányelv kötelezi a tagállamokat az egyetemes postai szolgáltatás – többek között határokon keresztül is történő – biztosítására.²⁰ Ebből a kötelezettségből az következik, hogy

¹⁸ http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/studies/20091210_article20_2_en.pdf, lásd a 4. szakaszt.

¹⁹ Az e szakaszban ismertetett példákat a Bizottság tudomására hozott tényleges esetek ihlették, azonban azok nem feltétlenül tükrözik az említett ágazatokban jelenleg folytatott gyakorlatokat.

²⁰ Ezen egyértelmű tagállami kötelezettség ellenére úgy tűnik, bizonyos, kivételes esetekben, különleges körülmények között (pl. vis maior), illetve különös földrajzi területek (pl. félreeső szigetek) esetén előfordul a szolgáltatás egyetemes szolgáltatók általi megtagadása. Az ilyen megtagadás következményeként az érintett területeken lakóknak nehézséget okozhat bizonyos szolgáltatások igénybevétele.

legalább egy, határokon keresztüli szállítási lehetőségnek minden tagállamban rendelkezésre kell állnia.²¹

Elérhetőnek kell ugyan lenniük határokon keresztüli kézbesítési szolgáltatásoknak, a más tagállamban történő teljesítéshez alkalmazott kézbesítési szolgáltatás költsége (legyen szó akár csomagkézbesítésről, akár alternatív módszerekről) mégis jelentősen eltérhet a letelepedés helye szerinti tagállamban történő kézbesítés költségénél, ami eltérő igénybevételi feltételek biztosítását eredményezi a más területeken lakó igénybevevők számára.²²

A szállítási költségek vagy a visszavett termékekkel kapcsolatos becslések különbségének a fogyasztóra való áthárítása első pillantásra megkülönböztetésnek tűnhet. A szolgáltatók azonban az ügyleteik során kötelesek a fogyasztó számára megjelölni a további szállítási, kézbesítési vagy postaköltségeket.²³ Ezen áttekinthetőség alapján az igénybevételi feltételek eltéréseinek indokai egyértelműek kell, hogy legyenek a szolgáltatás igénybevevői számára.

2. példa: A szolgáltatás szerződéses kötelezettségek miatti megtagadása

Egy tagállam lakosai arról panaszkodtak, hogy megtagadták számukra egy másik tagállamban működő kizárólagos forgalmazó által gyártott és azon keresztül értékesített, a másik tagállamban jóval alacsonyabb áron beszerezhető babakocsik szállítását. Az érintett tagállamban működő kizárólagos forgalmazó indoklásként arra hivatkozott, hogy a babakocsit megvásárolni szándékozó vásárló lakóhelyének területe egy másik kizárólagos forgalmazó számára van fenntartva, és hogy a forgalmazót szerződéses megállapodás köti, hogy kizárólag a saját területén lakóhellyel rendelkező vásárlóknak értékesítsen babakocsikat. Ez a kikötés ugyanakkor feltehetően sérti a versenyjog szabályait, és ezért valószínűtlen, hogy indokolja a szolgáltatás ilyenfajta korlátozását.

Amikor a vásárlók egy másik tagállamban kívánnak szolgáltatásokat igénybe venni, a forgalmazóktól néha azt a választ kapják, hogy a szolgáltatás számukra nem nyújtható, mivel a forgalmazót rá nézve kötelező szerződéses megállapodások akadályozzák meg abban, hogy a beszállítója által más forgalmazók számára fenntartott területeken szolgáltasson.

A szolgáltatók nem kötelezhetők az érvényesen megkötött szerződések megszegésére. Ugyanakkor ezekre a független vállalkozások közötti szerződéses kötelezettségekre csak abban az esetben lehet hivatkozni, ha azok nem sértik a versenyjog előírásait, továbbá a vállalkozások kötelessége gondoskodni arról, hogy a megállapodásaik és gyakorlataik megfeleljenek az uniós és nemzetközi versenyjogi szabályokban rögzített követelményeknek.

²¹ A szolgáltatók részéről ugyanakkor aggodalmak merülhetnek fel azt illetően, hogy nem lesznek képesek a termékek kézbesítésével kapcsolatban megfelelő szolgáltatási színvonalat biztosítani – például a termék bemutatása vagy a visszaküldött áruk újraértékesítést lehetővé tevő időn belüli visszavétele tekintetében –, vagy hogy vásárlóiknak számottevően nehezebb lesz megfelelni a visszavételi politika feltételeinek.

²² Az eltérés oka lehet a postai szolgáltatók eltérő költségszerkezete, a határokon átnyúló szállítás magasabb költsége (pl. hosszabb logisztikai lánc, további adminisztratív költségek), a piaci szereplők között létrejött szállítási megállapodások típusa, a belföldi és a határokon átnyúló verseny eltérő szintje, vagy a másik tagállamba küldött mennyiség (termékvolumen) túl alacsony mértéke, amely miatt a szolgáltató nem tudná igénybe venni a kézbesítési szolgáltatásokhoz az adott tagállamban elérhető díjkedvezményeket. A más tagállamba történő szállítással összefüggő eljárások belső kezelése szintén költséges lehet a kereskedő számára, különösen, ha kisebb értékű áruk értékesítéséről van szó.

²³ A fogyasztók jogairól szóló irányelv fenti, 12. lábjegyzetben említett 6. cikke.

Az ebben az összefüggésben figyelembe vett megállapodások tekintetében a vertikális megállapodásokra vonatkozó versenyjogi szabályok tűnnek a leginkább relevánsnak.²⁴ A vertikális megállapodások olyan, áruk vagy szolgáltatások eladására vagy vételére irányuló megállapodások, amelyek a termelési vagy értékesítési lánc különböző szintjein tevékenykedő vállalkozások között jönnek létre; ilyenek például a gyártók és a kis- vagy nagykereskedők közötti forgalmazási megállapodások. Azon vertikális megállapodások tekintetében, amelyek nem részesülhetnek csoportmentességben, a Bizottság a 2010-ben felülvizsgált vertikális korlátozási iránymutatásában útmutatást fogalmazott meg azok versenyt elősegítő, illetve akadályozó hatásainak értékeléséhez.²⁵

A jelen vizsgálat szempontjából először is különbséget kell tenni az aktív és a passzív értékesítés között. A passzív értékesítés az az értékesítés, amely érdekében az eladó nem tett aktív erőfeszítéseket. Egy weboldal fenntartása, valamint a látogatók által azon keresztül leadott megrendelések fogadása és feldolgozása például passzív értékesítésnek minősül. Az aktív értékesítés a forgalmazó által marketingtevékenységek, értékesítési célú látogatások stb. útján elért eladásokat foglalja magában. A meghatározott vásárlói kört megcélzó online hirdetési tevékenység kifejezetten az aktív értékesítés egyik módjának minősül.

A más tagállamok területén folytatott passzív értékesítés forgalmazási megállapodásokban történő korlátozása általában sérti az EUMSZ 101. cikkét. Éppen ezért valószínűtlen, hogy a beszállítókkal kizárólagos forgalmazási megállapodást kötő szolgáltatók érvényesen hivatkozhatnak a szerződésük olyan kikötéseire, amelyek korlátozzák az egy másik kizárólagos forgalmazó számára fenntartott tagállamokban lakóhellyel rendelkező, határokon átnyúló szolgáltatást igénybe venni szándékozó személyek részére történő passzív értékesítést.

3. példa: A szolgáltatás igénybevevőjének lakóhelye szerinti országban fennálló piaci feltételek miatt alkalmazott magasabb árak

A valamennyi tagállamban leányvállalattal rendelkező gépjárműkölcsonzó társaságok a szolgáltatáshoz olyan országspecifikus weboldalakat helyeznek üzembe, amelyek nem teszik lehetővé a szolgáltatás igénybevevőjének lakóhelye szerinti tagállam alapján eltérő árakat megjelenítő, automatikus földrajzi helymeghatározási technikák megkerülését. Az egyes országspecifikus weboldalakon megjelenő árak közötti eltérés jelentős, annak ellenére, hogy ezeket az eltéréseket ugyanazon szolgáltató ugyanazon helyen nyújtott ugyanazon szolgáltatására alkalmazzák, valamint hogy a szolgáltatásnyújtás költségei látszólag nem térnek el jelentősen a vásárló lakóhelyétől függően. Ebben az esetben a költségekkel kapcsolatos megfontolások úgy tűnik, önmagukban nem indokolják a piacnak a fogyasztók hátrányára történő széttagolását.

A piaci feltételeket több különböző, mind a piaci kínálatot, mind a keresletet érintő tényezők határozzák meg. Kínálatoldalon a vállalkozásoknak figyelembe kell venniük olyan kiadásokat, mint a szolgáltatásnyújtás költsége (fizikai telephely esetén a szükséges helyiségek bérleti díja, a munkaerő költségei), a szállítási költségek, a fizetési módokkal,

²⁴ Az, hogy egy vertikális megállapodás ténylegesen korlátozza-e a versenyt, és ha igen, az elért előnyök ellensúlyozzák-e a versenyellenes hatásokat, gyakran a piac szerkezetétől függ. Általában ez egyedi értékelést igényel. A Bizottság azonban elfogadta a 330/2010/EU rendeletet (a továbbiakban: csoportmentességi rendelet), amely a legtöbb vertikális megállapodás számára mentességet biztosít. A 330/2010/EU rendelet csoportmentesség útján bizonyos követelményeknek megfelelő vertikális megállapodásokat mentesít az EUMSZ 101. cikkének (1) bekezdésében megállapított tilalom alól.

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

valamint az ügyfélszolgálati és reklámtevékenységekkel összefüggő költségek. A keresletet érintő tényezők közé tartozik a márkanév ismertsége, az igénybevevők részére történő szolgáltatás szintjével kapcsolatos különböző preferenciák vagy szükségletek, bizonyos – például idegenforgalmi és gépjármű-kölcsönzési – szolgáltatások esetén a szezonális és az eltérő szabadságolási időszakok, továbbá az egyes területeken tevékenykedő versenytársak piaci jelenléte, befolyása és marketingpolitikája. Ezek a különböző piaci feltételek alakítják az azokkal a földrajzi területekkel és feltételekkel kapcsolatos döntéseket, amelyek alapján a szolgáltatók aktívan kínálják szolgáltatásaikat különböző tagállamokban.

A vásárlói csoportok között különbségek figyelhetők meg az adott szolgáltatás iránt egy meghatározott ár mellett jelentkező kereslet mértéke, valamint annak tekintetében, hogy a csoport részéről felmerülő kereslet miként változik az árak változásának függvényében. A szolgáltatási irányelv 20. cikkének megfogalmazása az irányelv (95) preambulumbekzdésével együttesen értelmezve arra enged következtetni, hogy a szolgáltató vállalkozások a különböző tagállamok tekintetében alkalmazott eltérő árképzési és marketingpolitikájuk indokaként hivatkozhatnak a fizetési hajlandóság különbségeire.

Az internethasználat jelentősen megkönnyítette a fogyasztók számára a szolgáltatók összehasonlítását, akár a más tagállamokban működőket is. Éppen ezért várható, hogy a fogyasztók a jövőben aktívabban fogják keresni a más tagállamokban letelepedett szolgáltatók által az interneten kínált kedvezményes feltételeket. Az árösszehasonlítás könnyebbé válása átláthatóbb piacokat eredményez, ami fokozza a versenyt, és végső soron árkonvergenciához vezet. Ez az euró bevezetésével elérni kívánt előnyök egyike. A szolgáltatások más tagállamokban lakóhellyel rendelkező igénybevevőire vonatkozó igénybevételi feltételek fogyasztók általi megismerését szándékosan megakadályozó gyakorlatokat a nemzeti hatóságoknak különös alaposággal kell vizsgálniuk. Ezen túlmenően a kereskedők weboldalán közzétett áraknak egyértelműnek és érthetőnek kell lenniük, és még a vásárlás megtörténte előtt tájékoztatniuk kell a fogyasztót az adókat is tartalmazó végösszegekről, valamint a szállítási vagy kézbesítési díjakról.²⁶

4. példa: Magasabb díjak határokon átnyúló fizetések esetén

A más tagállamok autópályáit rendszeresen használó gépjárművezetők élni kívánhatnak az olyan autópályadíj-fizetési készülékek vásárlásának lehetőségével, amelyekkel a vezető beszéd útján fizetheti meg az úthálózat használatáért felszámított díjakat. Amennyiben ez a lehetőség az autópálya helye szerinti tagállam előfizetői számára elérhető, más tagállamok lakosai számára elviekben nem szabad magasabb díjat felszámítani kizárólag annak okán, hogy a fizetés teljesítéséhez használt számlát másik tagállamban vezetik.

A Közösségben történő határokon átnyúló fizetésekről szóló 924/2009/EK rendelet 50 000 EUR felső értékhatárig valamennyi tagállamban megszünteti az euróban történő határokon átnyúló és belföldi fizetéseket terhelő díjak közötti különbségeket²⁷. Így az adott fizetési szolgáltató (pl. bank) által biztosított fizetési tranzakciók díjainak azonosnak kell lenniük, függetlenül attól, hogy belföldön vagy határokon keresztül történik-e az euróban való fizetés. A rendelet minden elektronikusan feldolgozott fizetésre alkalmazandó, beleértve a banki átutalást, a beszédést, valamint a betéti kártyás és hitelkártyás fizetést is.

²⁶ Lásd a fogyasztók jogairól szóló irányelv fenti, 12. lábjegyzetben említett 8. cikkét.

²⁷ Az IBAN- és – bizonyos esetekben – a BIC-szám megadására lehet szükség.

5. példa: A szolgáltatás szellemi tulajdonjogokkal kapcsolatos aggodalmak miatti megtagadása

Egy zeneletöltéseket biztosító szolgáltató jogokat szerzett az általa minden tagállamban – némileg eltérő kínálattal rendelkező országspecifikus weboldalak útján, tagállamonként eltérő áron – értékesített zene felett. Amikor egy vásárló megpróbál hozzáférni bizonyos, a lakóhelye szerinti tagállamtól eltérő tagállamban értékesített zeneszámokhoz, a szolgáltatást a rendelési folyamat elején megtagadják számára.

Ha a kereskedő rendelkezik a szolgáltatás más területeken történő nyújtásához szükséges szerzői és szomszédos jogokkal, a szükséges szellemi tulajdonjogok hiánya általában nem fogadható el a megtagadás indokaként. A szolgáltatás más tagállamokban lakóhellyel rendelkező vásárlókkal szembeni megtagadását ezért más objektív indokokkal kell alátámasztani.

A szerzői és szomszédos jogok tulajdonosait az alkotásuk megléténél fogva illeti meg védelem, így ezeket a jogokat nem szükséges regisztrálni. A szerzői és szomszédos jogok gyakorlása természeténél fogva területi alapú: a jogosult a jogát önálló, 1991 és 2011 között elfogadott irányelvekkel uniós szinten harmonizált nemzeti jogok összessége alapján gyakorolja. Az online szolgáltatások teljesítése szempontjából megemlítendő különösen, hogy a szerzők és más jogosultak rendelkeznek annak kizárólagos jogával, hogy engedélyezzék vagy megtiltsák a munkájuk vagy más, védelem alatt álló alkotások sokszorosítását, valamint hogy engedélyezzék vagy megtiltsák munkájuk vagy más, védelem alatt álló teljesítmények – többek között az interneten történő – közlését.²⁸ Míg a szerzői és szomszédos jogok elviekben az azokat biztosító állam területére korlátozódnak, a szerzői jogok jogosultjai által kiadott engedélyek több területre vagy Európa egész területére is kiterjedhetnek. A döntés a jogosult kezében van.

A szolgáltatóknak sok esetben több féltől kell engedélyeket beszerezniük²⁹. Az engedélyek megszerzésének költségeibe beletartozik mind a vételár, mind a különböző ügyleti költségek. A zenei engedélyezés különösen összetett kérdés, nem utolsósorban a jogok egyes zeneszámokon belüli megosztottsága miatt. A szerzők jogait illetően elmondható, hogy azok engedélyezése többnyire közös jogkezelő szervezeteken (a szerzői jogok kezeléséért és a jogdíjak beszedéséért felelős szervezeteken) keresztül történik, amelyek hagyományosan nemzeti alapon rendelkeznek az engedélyezési jogokkal.

A versenyjog keretein belül a jogosult dönthet úgy, hogy megadja, illetve egyáltalán nem vagy csak egy bizonyos területre adja meg az engedélyét, így az engedélyek tényleges megszerzése a jogosulttal folytatott tárgyalások sikerességétől függ. Az adott területre vonatkozó szükséges engedély hiánya objektív módon indokolhatja a szolgáltatás fogyasztókkal szembeni megtagadását olyan területeken, amelyek tekintetében a jogokat nem adták meg.³⁰

²⁸ Az információs társadalomban a szerzői és szomszédos jogok egyes vonatkozásainak összehangolásáról szóló, 2001. május 22-i 2001/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 2. és 3. cikke.

²⁹ http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/studies/20091210_article20_2_en.pdf, lásd a 4.3. szakaszt.

³⁰ A zenei tartalmak összetett online engedélyezési rendszerének egyszerűsítése, valamint a közös jogkezelő szervezetek irányításának és átláthatóságának javítása érdekében a Bizottság 2012-ben jogalkotási javaslatot fog előterjeszteni a kollektív jogkezelés vonatkozásában.

Ha egy szolgáltató például mindössze három tagállamban szerezte meg a zenei letöltési szolgáltatásaihoz szükséges jogokat, a szolgáltatásait a többi tagállam lakosai számára nem teheti elérhetővé. Ilyen helyzetekben a szolgáltató a rendelési folyamat elején megjelenített jogi nyilatkozatban jelezheti, hogy a zenei szolgáltatás csak bizonyos területeken vehető igénybe. Ezzel enyhíthető a fogyasztóknak okozott kellemetlen élmény.

Úgy tűnik azonban, hogy a szolgáltatók bizonyos esetekben a szerzői jogi védelem alatt álló tartalom több területen való szolgáltatásának mellőzése mellett döntenek, még akkor is, ha megszerezték az ehhez szükséges engedélyt. Az elmúlt években bizonyos szolgáltatók az EU 27 tagállamának mindegyikére kiterjesztették a szolgáltatási tevékenységüket, mégis fenntartották a szolgáltatásoknak a fogyasztó lakóhelye szerinti tagállamon kívüli igénybevételére vonatkozó korlátozásait. A digitális tartalom szolgáltatásának meghatározott tagállamokra történő korlátozása akadályt jelent az adott tartalomhoz hozzáférni kívánó, más tagállamban lakóhellyel rendelkező fogyasztók számára. A szolgáltatók – még ha meg is szerezték a szolgáltatás nyújtásához szükséges, szerzői és szomszédos jogokkal kapcsolatos engedélyeket – bizonyos esetekben úgy döntenek, hogy területi alapon, a szerzői joghoz nem kapcsolódó tényezőket figyelembe véve korlátozzák a szolgáltatást. Az üzleti döntés mögött az adott szolgáltatás nyújtásának költségei és az abból előreláthatólag elérhető bevétel mérlegelése húzódik meg. E költségek közé tartozhatnak a hozzáférés biztosításának számítástechnikai infrastruktúrával kapcsolatos és hálózati költségei; a szolgáltatás várható kihasználtsága, figyelembe véve olyan helyi tényezőket, mint a nagy sebességű, széles sávú internetcsatlakozás elérhetősége, a tartalom ára, a versenytárs szolgáltatások; a nyelvi verziók kiadása; a tartalommal kapcsolatos értékelési, marketing- és reklámtevékenységek stb. Míg a szükséges engedélyek teljes hiánya általában a szolgáltatás megtagadásának objektív indokát jelenti, más okokat – különösen a szerzői jogokhoz nem kapcsolódókat – eseti alapon kell alátámasztani. A fent említetteknek megfelelően az audiovizuális műsorszórás szolgáltatások nem tartoznak a szolgáltatási irányelv hatálya alá.

6. TOVÁBBI FEJLŐDÉSI LEHETŐSÉGEK: A BELSŐ PIAC FENNMARADÓ AKADÁLYAINAK ELHÁRÍTÁSA

A szolgáltatások igénybevevőinek általánosságban nem szabadna az állampolgárságuk vagy lakóhelyük alapján eltérő bánásmódban részesülniük. Ugyanakkor a szolgáltatási irányelv 20. cikkének (2) bekezdése ezt pontosítja azzal, hogy amennyiben a szolgáltató képes objektív indokokkal alátámasztani az eltérő bánásmódot, akkor az nem minősül megkülönböztetésnek. E szakasz röviden megemlíti több, a vállalkozások által az eltérő bánásmód megvalósításának lehetséges indokaként gyakran megnevezett tényezőt, amelyeket az illetékes hatóságoknak az adott magatartás eseti elemzése során figyelembe kell venniük, mivel azok – tekintettel a belső piacon fennálló verseny jelenlegi mértékére – bizonyos esetekben indokolhatják az eltérő bánásmódot.

Az elmúlt években a Bizottság – többek között az elektronikus kereskedelemről szóló közleményében³¹ – meghatározott bizonyos, az egységes piac kiteljesedése előtt álló akadályokat, különösen a digitális kereskedelem területén. E területeket prioritási sorrendbe állítják, hogy az akadályok a vállalkozások és a fogyasztók életének megkönnyítése érdekében a lehető leghamarabb elháríthatók legyenek.

Eseti elemzésük során az illetékes hatóságok feladata lesz megfelelően figyelembe venni az e szakaszban említett tényezőket annak megállapítása érdekében, hogy az érintett esetben ezek a szempontok indokolhatnak-e bizonyos gyakorlatokat, vagy sem. További szempontként a szolgáltató méretét is figyelembe kellhet venni az elemzés során. Az illetékes hatóságok számára emellett javasolt, hogy megfelelően vegyék figyelembe a belső piac által kínált, vállalkozások által igénybe vehető új lehetőségekkel kapcsolatos jogalkotási fejleményeket és joggyakorlatot, beleértve az adott intézkedés kötelező vagy önkéntes jellegét, valamint a fennmaradó akadályokat.

6.1. Fizetés

A **fizetéssel** kapcsolatban bejelentések tettek olyan esetekről, amelyekben a vásárló – amikor egy másik tagállamban kiállított hitelkártyával kívánt fizetni – azt tapasztalta, hogy az ügyletet zárolták, vagy azért magasabb díjat számítottak fel. A tagállamok a belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról szóló, 2007. november 13-i 2007/64/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvvel összhangban engedélyezhetik meghatározott fizetési módokat, például a hitelkártyás vagy betéti kártyás fizetéseket terhelő díjak kiszabását. Amikor azonban egy tagállam biztosítja ezt a lehetőséget, nem alkalmazhat olyan megkülönböztetést a saját területén kívül kibocsátott kártyákkal szemben, amely alapján a külföldön kiállított kártyák után pótdíjat kell fizetni, az adott tagállamban kiállítottak után azonban nem. Bizonyos tagállamokban e szabály végrehajtása a megkülönböztető gyakorlatok felszámolását eredményezte.

A bizonyos fizetési eszközök használatáért felszámított díjak tekintetében a fogyasztók jogairól szóló, 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (a továbbiakban: a fogyasztók jogairól szóló irányelv) végrehajtását követően a kereskedők számára tilos lesz az általuk az egyes fizetési módok igénybevétele után fizetendő díjat meghaladó díjakat terhelni a fogyasztókra. Emellett a fent említetteknek megfelelően a fogyasztók jogairól szóló irányelv 8. cikkének (3) bekezdése a 2014. június 13. után létrejött

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

szerződések tekintetében kötelezővé teszi, hogy az internetes kereskedői oldalakon legkésőbb a rendelési eljárás elején egyértelműen és olvashatóan jelezzék, hogy vannak-e fizetési korlátozások. Ezen túlmenően a Bizottság a 2012 januárjában megjelent „**A kártyás, internetes és mobiltelefonos fizetések integrált európai piacának megteremtése**” című zöld könyv nyomán foglalkozik majd a kártyás, internetes és mobiltelefonos fizetések integráltabb európai piacának megteremtése előtt álló egyes akadályokkal, és ezáltal a fizetési eszközök tekintetében szélesebb választékot és jobb hozzáférést biztosít a fogyasztóknak.

6.2. Adózás

A nemzeti **adózást**, és különösen a héát illetően elmondható, hogy amikor egy adott szolgáltató számára a más tagállamokban való értékesítés azokban regisztrációs kötelezettséget von maga után, a szolgáltatás költsége nőhet, amely növekedés a kis- és középvállalkozások esetén aránylag nagyobb mértékű. A szolgáltatók e költségeket a fogyasztókra háríthatják, vagy a szolgáltatás megtagadásának indokaként hivatkozhatnak azokra. Ezen túlmenően a különböző termékekre és szolgáltatásokra kivetett héa mértékében a tagállamok között megfigyelhető eltérések megmagyarázhatnak bizonyos, a fogyasztók által tapasztalható árbeli különbségeket.

A határokon keresztül gyakran megvásárolt szolgáltatások közé tartoznak például az olyan elektronikus szolgáltatások, mint a szoftver- és csengőhangletöltések vagy az internetes játékokhoz való hozzáférés. 2015. január 1-jétől kezdődően az Európai Unióban letelepedett, e szolgáltatásokat az Európai Unióban nyújtó szolgáltatók a vásárló lakóhelye szerinti tagállamban alkalmazottal megegyező mértékű héát fognak felszámítani. Jóllehet ezen új szabályok célja a héa mértéke tekintetében a tagállamok között fennálló verseny hatásának csökkentése, vagy akár megszüntetése, a további összetettség miatt azonban költségekkel is járhatnak. A fent említett időpontban bevezetik a „mini egyablakos rendszert” is, amely lehetővé teszi a vállalkozásoknak, hogy a más tagállamokban fizetendő héa regisztrációját, bevallását és befizetését a saját tagállamukban végezzék el, és ezáltal csökkenti az adminisztratív terheket, valamint elősegíti a távközlési, műsorszórási és elektronikus szolgáltatások határokon átnyúló biztosítását.

6.3. Eltérések a fogyasztóvédelmi és szerződési jogi szabályok terén

A vállalkozások által a határokon átnyúló kereskedelem nehézségeinek magyarázataként gyakran említett okok közé tartozik az alkalmazandó **nemzeti fogyasztóvédelmi és szerződési jogi szabályok** meghatározásának és betartásának költsége. Annak mérlegelése során, hogy elérhetővé tegyék-e szolgáltatásaikat egy másik tagállamban, a szolgáltatóknak figyelembe kell venniük annak esetleges következményeit, ha probléma esetén a vásárló bírósági eljárást indít ellenük. Ezt a Matrix-tanulmány is kiemelte.

A szilárd alapokon álló uniós szabályoknak köszönhetően a fogyasztók az egységes piac minden területén azonos szintű védelmet élveznek például a tisztességtelen szerződéses feltételekkel, a hibás termékkel, valamint az online módon vagy a vállalat üzlethelyiségein kívül kötött szerződésekkel szemben.³² A legtöbb ilyen uniós vívmány azonban megengedi a

³² Lásd a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló, 1993. április 5-i 93/13/EGK tanácsi irányelvet (a továbbiakban: tisztességtelen szerződéses feltételekről szóló irányelv), valamint a fogyasztási cikkek adásvételének és a kapcsolódó jótállásnak egyes vonatkozásairól szóló, 1999. május 25-i 99/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvet (a továbbiakban: fogyasztási cikkek adásvételéről szóló irányelv). A jelenleg minimális szintű harmonizációt biztosító, a távollevők között kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről szóló, 1997. május 20-i 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (a továbbiakban: távértékesítési irányelv) és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetén a

tagállamoknak, hogy fogyasztóvédelmi szempontból indokolt esetekben szigorúbb szabályokat fogadjanak el. Ennek eredményeként a tagállami jogi keretrendszerek fogyasztóvédelmi és szerződési jogi szempontból különböznek egymástól, amelynek következtében az alkalmazandó jog meghatározása rendkívül fontos a vállalkozások számára.

Az illetékes bíróság meghatározását, az alkalmazandó jogot, valamint az ítéletek elismerését és végrehajtását a határokon átnyúló jogviták rendezésével kapcsolatos nemzetközi magánjogi szabályok szabályozzák. Ezeket a szabályokat uniós szinten jelentős mértékben harmonizálták. Az egyes jogviták tekintetében illetékes bíróság meghatározása szempontjából a legfontosabb jogszabály a polgári és kereskedelmi ügyekben a joghatóságról, valamint a határozatok elismeréséről és végrehajtásáról szóló, 2000. december 22-i 44/2001/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: Brüsszel I. rendelet).³³ Az alkalmazandó jogot szerződéses kötelezettségek esetén a Róma I. rendelet³⁴ szerződésen kívüli kötelezettségek esetén pedig a Róma II. rendelet³⁵ határozza meg. A fogyasztói szerződések tekintetében a nemzetközi magánjog szabályai előírják, hogy amennyiben az adott vállalkozás tevékenységei a fogyasztó lakóhelye szerinti országra irányulnak, a fogyasztó lakóhelye szerinti ország fogyasztóvédelmi szabályait ugyanúgy kell alkalmazni, mint a nemzeti szolgáltatókra, kivéve, ha – szolgáltatások esetén – a szolgáltatást a fogyasztó számára kizárólag a szokásos tartózkodási helye szerinti országtól eltérő országban nyújtják.³⁶ Azt, hogy a tevékenység egy adott tagállamra irányul-e, eseti alapú elemzéssel kell megállapítani.

A különböző nemzeti szabályoknak való megfelelés költségei a határokon keresztül nyújtott szolgáltatások árának és feltételeinek különbözőségét vonhatják maguk után. A szolgáltatókat arra is készíthetik, hogy tartózkodjanak más tagállamok tevékenységeikkel való megcélzásától, hogy ne kelljen módosítaniuk a szolgáltatásaik feltételeit. A szolgáltatók bizonyos esetekben aránytalannak érezhetik a számos különböző követelménynek való megfeleléssel járó nehézségeket a tevékenységeik más tagállamokra való aktív összpontosítása révén elérhető bevételhez képest. A szabályozási környezetből adódó költségeket a szolgáltatók a fogyasztókra háríthatják, vagy azok okán megtagadhatják a szolgáltatásnyújtást. Az ilyen aggodalmak azonban rendszerint nem akkor merülnek fel, amikor a szolgáltató nem célozza meg tevékenységével más tagállamok fogyasztóit, hanem amikor a szolgáltatót egy másik tagállam fogyasztója a szolgáltatásai megvásárlásának szándékával megkeresi.

Az EU a szerződési jog bizonyos területeinek harmonizálásával részben csökkentette ezeket a különbségeket. Az uniós fogyasztóvédelem jelenlegi szabályai minimumkövetelményeket határoznak meg a tisztességtelen szerződéses feltételek, valamint az értékesítés és a jótállás tekintetében. A 2000. június 8-i 2000/31/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv („Elektronikus kereskedelemről szóló irányelv”) az internetes szerződéskötés vonatkozásában

fogyasztók védelméről szóló, 1985. december 20-i 85/577/EGK tanácsi irányelv (a továbbiakban: házaló kereskedésről szóló irányelv) helyébe a fent említett, fogyasztók jogairól szóló irányelv lép majd.

³³ A Brüsszel I. rendelet rendelkezései szerint egy adott tagállamban lakóhellyel rendelkező személy ellen főszabályként a lakóhelye szerinti állam bíróságai előtt indítható kereset. A rendelet rendelkezik továbbá arról is, hogy a szerződéses jogviszonyból eredő eseteket a szerződéses kötelezettség teljesítésének helye szerinti bíróságok bírálhatják el. A fogyasztói szerződések esetén azonban a fogyasztó védelmét szolgáló szabályok alkalmazandók. Ahhoz, hogy ezek a védelmi szabályok alkalmazhatók legyenek, a Brüsszel I. rendelet szerint a kereskedő tevékenységének a fogyasztó lakóhelye szerinti tagállamra kell irányulnia (a 15. cikk (1) bekezdésének c) pontja).

³⁴ A szerződéses kötelezettségekre alkalmazandó jogról szóló, 2008. június 17-i 593/2008/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (Róma I.), HL L 177., 2008.07.04., 6. o.

³⁵ A szerződésen kívüli kötelmi viszonyokra alkalmazandó jogról szóló, 2007. július 11-i 864/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (Róma II.), HL L 199., 2007.07.031., 40. o.

³⁶ Lásd a Róma I. rendelet 6. cikke (4) bekezdésének a) pontját.

határoz meg alapvető rendelkezéseket. Végül pedig a fogyasztók jogairól szóló irányelv javítja a fogyasztóvédelmi jogszabályok Unión belüli harmonizációjának szintjét, továbbá közös szabályokat határoz meg több fontos területet illetően.³⁷ A fogyasztók jogairól szóló irányelvben megfogalmazott új szabályokat 2013 végéig kell a nemzeti jogba átültetni.³⁸

Ezen túlmenően a Bizottság 2011. október 11-én opcionális közös európai adásvételi jogra tett javaslatot.³⁹ Ennek célja a kereskedelem olyan, a 27 uniós tagállam bármelyikét érintő, határokon átnyúló szerződésekre önkéntes alapon alkalmazható szabályok biztosításával történő elősegítése, amelyeket a felek az áruk és a digitális tartalom adásvételére, valamint korlátozott számú kapcsolódó szolgáltatásra vonatkozó, határokon átnyúló szerződésekre alkalmazandó jogként választhatnak. A javaslat ezáltal hozzájárul a belső piac előtt álló, a nemzeti szerződési jogi jogszabályok eltéréseiből eredő akadályok némelyikének felszámolásához. A javaslatnak az Európai Parlamenttel és a Tanáccsal való megvitatása folyamatban van.

Ugyanakkor a fogyasztók jogairól szóló irányelv elfogadásával és a javasolt közös európai adásvételi jog bevezetésével is jelentős akadályok maradnak fenn az Unión belüli **nemzeti szerződési jogi jogszabályokból** adódóan. Ez különösen a teljes egészében a meglévő és javasolt jogszabályi intézkedések hatályán kívül eső szerződések szempontjából lényeges. A közös európai adásvételi jog hatálya például szinte egyáltalán nem terjed ki a szolgáltatási szerződésekre, továbbá nem vonatkozik bizonyos szerződési jogi területekre (például a szerződéskötéshez kapcsolódó jogképességre vagy a jogi képviselőre). Tekintettel továbbá a javasolt közös európai adásvételi jog opcionális jellegére és hatályára, elfogadását követően a javaslat opcionális eszközt biztosít majd az eltérő szerződési jogi szabályozásokból származó akadályok megszüntetéséhez. Mivel önmagában nem fogja megszüntetni a szerződési jogi szabályozások eltéréseire kapcsolódó akadályok mindegyikét, a végrehajtó hatóságoknak érdemes ezt figyelembe venniük az eseti elemzésük során.

A határokon átnyúló szolgáltatásnyújtás összefüggésében is merülhetnek fel jogviták. Előfordulhat például, hogy a fogyasztó keresetet kíván indítani, miután egy másik uniós tagállamból az interneten keresztül rendelt termékét nem kapta meg, miután egy másik

³⁷ A távollevők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetén a kereskedők tájékoztatási kötelezettségeit, a fogyasztók szerződéstől történő elálláshoz való jogát, valamint a kereskedőt és a fogyasztót elállás esetén terhelő kötelezettségeket teljes mértékben harmonizálni fogják. Az elállás jogához kapcsolódó egységes formanyomtatványok mind a fogyasztók, mind a kereskedők számára előnyt jelentenek majd. Az irányelv ezenkívül a kockázatok adásvételi szerződésekben való áthárításával és az áruk kézbesítésére vonatkozó késedelmi határidővel kapcsolatos új, harmonizált szabályokat, továbbá a rejtett díjak, a bizonyos fizetési módok (pl. hitelkártya) kereskedő általi igénybevételeének tényleges költségénél magasabb pótdíjakkal járó, előre kipipált négyzetek, valamint a telefonos forródrótok esetén az általános percdíjknál magasabb hívásdíjak tilalmát vonja maga után. Az új szabályok hatálya kiterjed majd a közművek (víz, gáz, villamos energia) biztosítására vonatkozó szerződésekre, valamint a digitális tartalmakra vonatkozó szerződésekre is, ugyanakkor bizonyos területeket – például egészségügyi szolgáltatások, személyszállítás és szerencsejátékok – nem foglal magában.

³⁸ Megjegyzendő, hogy a fogyasztók jogairól szóló irányelv a digitális tartalomra (digitális formában előállított és szolgáltatott adatokra, például számítógépes programokra, alkalmazásokra, játékokra vagy zenére) is alkalmazandó. Az irányelv hatálya kiterjed ugyan a digitális tartalom szolgáltatására, az elállás joga azonban olyan helyzetekre korlátozódik, amelyekben a szerződés teljesítése még nem vagy a fogyasztó előzetes hozzájárulása nélkül kezdődött meg, vagy – amennyiben a digitális tartalmat fizikai adathordozón, például CD-n szolgáltatják – a fogyasztó még nem bontotta ki a csomagolást. A fogyasztók jogairól szóló irányelv bővíti és egyértelműbbé teszi a fogyasztókat a digitális tartalom vásárlásakor megillető, tájékoztatáshoz való jogokat. A kereskedőknek a digitális tartalmat vásárló fogyasztókat így különösen tájékoztatniuk kell a tartalom hardverekkel és szoftverekkel való kompatibilitásáról, továbbá bármilyen technikai védelmi intézkedések vagy digitális jogkezelési módszerek alkalmazásáról, például a fogyasztó másolatok készítéséhez való jogának korlátozásáról.

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

tagállamba tett látogatása során vásárolt számítógépe a hazaszállítást követően hibásan működött, vagy miután egy másik tagállamban lévő nyaralója felújítását végző építőipari vállalkozás nem megfelelően végezte el a munkát. Szolgáltatásaik értékesítésekor a kereskedők tarthatnak az ilyen, a szolgáltatásaikat megvásárló fogyasztókkal kialakult jogviták nyomán indított bírósági eljárásoktól.

A szolgáltatók nem minden esetben ismerik a határokon átnyúló jogviták **alternatív vitarendezési eljárások** útján történő egyszerű, hatékony és költségtakarékos rendezésének módját. A jogviták peren kívüli, alternatív vitarendezési eljárások útján történő rendezése gyorsabb, olcsóbb és egyszerűbb a bírósági eljárásoknál. A hatékony alternatív vitarendezési eljárások általános, az EU egész területére kiterjedő elérhetőségének javítására irányulóan javasolt intézkedések segíteni fogják a más tagállamokban szolgáltatást nyújtó vállalkozásokat az ügyfélkapcsolataik hatékonyabb intézésében, valamint megkímélhetik azokat az esetleges bírósági eljárások bizonyos költségeitől.⁴⁰ Így megszüntetik a szolgáltatókat a más tagállamok területén történő szolgáltatásnyújtástól való tartózkodásra ösztönző hatásokat. Ezt a célt hivatott szolgálni a fogyasztók és a vállalkozások számára a más tagállamban online módon történt vásárlásokkal kapcsolatos jogviták interneten keresztüli rendezéséhez egységes belépési pontot biztosító, uniós szintű online platform (a továbbiakban: „OVR-platform”) létrehozása is.

6.4. Tartozások beszedése

Azon szolgáltatókat, amelyek nem írhatnak elő előlegfizetést, a más országokban élő fogyasztók számára történő szolgáltatásnyújtástól vagy áruértékesítéstől való tartózkodásra készítheti a **tartozások beszedésének** a fizetés elmulasztása esetén felmerülő költsége. 2010-ben az Európában történt összes üzleti tranzakció mintegy 2,7%-át írták le behajthatatlan követelések miatt,⁴¹ jöllehet többnyire nemzeti szinten. A polgári és kereskedelmi perekre vonatkozó uniós jogszabályok alkalmazhatók olyan esetekben, amelyekben tartozások határokon keresztül beszedéséről van szó. Az európai fizetési meghagyás például egyszerűsített eljárást tesz lehetővé az alperes által nem vitatott, határokon átnyúló pénzkövetelések esetén. A kis értékű követelések európai eljárása egyszerűsített eljárás, amely felgyorsítja a 2000 EUR összeghatárt meg nem haladó, határokon átnyúló követelések feldolgozását. A Bizottság gyakorlati útmutatókat tett közzé ezen eljárások alkalmazásával kapcsolatban.⁴² Mindkét kezdeményezés jelentős segítséget nyújt ugyan a más tagállamban élő ügyfeleknek nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos fizetéseket beszedni szándékozó szolgáltatóknak, és az így született ítéletek elismerésre és végrehajtásra irányuló köztes eljárások nélkül is Uniószerre ismertté válnak, az ítéletet mégis azon tagállam szabályai és eljárásai szerint kell végrehajtani, amelyben a végrehajtást érvényesíteni kívánják.

Ebben az összefüggésben a Bizottság jelenleg a határokon átnyúló tartozások kis- és középvállalkozások általi beszedését segítő kísérleti projektet folytat. A projekt elsődleges célja a követelések kezeléséhez rendelkezésre álló jogi eszközökkel kapcsolatos tudatosság növelése, valamint azok jobb megértésének és szélesebb körű alkalmazásának biztosítása egy, az uniós tagállamokban rendezett szeminárium- és képzéssorozat pénzügyi támogatása útján, amely tájékoztatást nyújt a kis- és középvállalkozások számára a követelések beszedésének kezelésével és az e területen elérhető jogi eszközökkel kapcsolatban.

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

⁴¹ Forrás: Intrum Justitia 2011 European Payment Index (Európai fizetési index), lásd: <http://www.intrum.com/About-Us/European-Payment-Index/>.

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

6.5. Magáncélú másolatok készítésére kivetett díjak

A jogtulajdonosoknak kizárólagos joguk van engedélyezni vagy megtiltani az alkotásaik (például könyvek, zene vagy filmek) és más, védelem alatt álló teljesítmények (pl. hangfelvételek, műsoradások) sokszorosítását. Az információs társadalomban a szerzői és szomszédos jogok egyes vonatkozásainak összehangolásáról szóló, 2001. május 22-i 2001/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv lehetővé teszi a tagállamoknak, hogy kivételeket biztosítsanak e jog alól. Amennyiben a védett tartalomról **magáncélú másolási és reprográfiai kivételek**⁴³ alapján készítenek másolatot, a jogosultak kárát méltányos díjazással kell megtéríteni. A tagállamok a méltányos díjazást sok esetben **a másolatok készítésére jellemzően használt árukra** (például üres CD-kre, felvevőkészülékekre, MP3-lejátszókra, számítógépekre, nyomtatókra, lapolvasókra stb.) **kivetett díjak** útján biztosítják. Fontos különbségek vannak azonban a tagállami díjrendszerek között a díjjal terhelt berendezések köre vagy a díjak megállapításának módszertana tekintetében. Ezek a különbségek hatással vannak az egységes piac zavartalan működésére.

A Bizottság közvetítési eljárást indított, amelynek célja, hogy a főbb érdekelttek közösen meghatározzák a megvalósítható megállapodás kialakítását lehetővé tevő kulcsfontosságú tényezőket⁴⁴. A közvetítési eljárás különösen olyan kérdésekkel foglalkozik, mint a díjjal terhelt berendezések köre, a díjak megállapításának módszertana, valamint a határokon átnyúló adásvétel. A magáncélú másolást és reprográfiát egyúttal a szerzői jogi védelem alatt álló tartalom új digitális forgalmazási módjainak és azok díjrendszerekkel kapcsolatos vonatkozásainak összefüggésében is elemzik.

E közvetítési eljárás alapján a közvetítő ajánlásokat fog megfogalmazni, amelyek lehetséges jogalkotási intézkedések keretében szolgálhatnak.

⁴³ Az információs társadalomban a szerzői és szomszédos jogok egyes vonatkozásainak összehangolásáról szóló, 2001. május 22-i 2001/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 5. cikke (2) bekezdésének a) pontja és 5. cikke (2) bekezdésének b) pontja.

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

7. KÖVETKEZTETÉS

A szolgáltatási irányelv 20. cikke megtiltja a szolgáltatás igénybevevőjével szembeni, állampolgársága vagy a lakóhelye szerinti ország alapján történő megkülönböztetést. E tilalom kiterjed a szolgáltatás megtagadására, az ajánlatok elérhetőségének korlátozására vagy kedvezőtlenebb feltételek melletti biztosítására. A fogyasztókat mégis túl sok esetben éri csalódás. A más tagállamban élő fogyasztók esetén több esetben előfordul a szolgáltatás megtagadása vagy egyenlőtlen feltételek alkalmazása. A 20. cikk (2) bekezdésének teljes körű tagállami átültetése véget kell, hogy vessen a megkülönböztető gyakorlatoknak, feltéve, hogy azokat nem támasztják alá objektív indokok. Az alábbi intézkedések e cél elérését a hivatottak elősegíteni.

7.1. A 20. cikk (2) bekezdésének tagállami hatóságok általi végrehajtása

Az eltérő bánásmóddal kapcsolatban bejelentett panaszok nyomán mindeddig nagyon kevés esetben születtek a tagállamok illetékes hatóságai által hozott végrehajtási határozatok, nem utolsósorban azért, mert sok esetben úgy tűnik, a problémát a végrehajtó hatóságok vagy a fogyasztóvédelmi szervek közreműködését követően békés úton rendezték. E hatóságoknak szükség szerint gondoskodniuk kell az ilyen esetek alapos nyomon követéséről. Azon jogviták esetében, amelyek a szolgáltatás igénybevevőinek jogaival kapcsolatosak, és amelyekben a fogyasztó és a szolgáltató az illetékes segítségnyújtó szervek beavatkozásával sem tudott békés úton egyezsége jutni, a tagállami hatóságoknak a szolgáltatások igénybevevőinek szolgáltatási irányelv szerinti jogait megállapító nemzeti rendelkezéseket kell végrehajtaniuk az alkalmazandó nemzeti eljárásoknak megfelelően.

Annak értékelése során, hogy a szolgáltatás megtagadása vagy eltérő feltételek mellett történő nyújtása objektív indokkal alátámasztható-e, a tagállami hatóságoknak javasolt figyelembe venniük a belső piac kiteljesítése terén elért előrehaladást és az akadályok további felszámolását. Amennyiben az uniós szintű intézkedés lehetővé teszi a vállalkozásoknak bizonyos, a határokon átnyúló szolgáltatásnyújtás előtt jelenleg álló szabályozási akadályok áthidalását, a vállalkozások e lehetőségek kihasználásának mellőzésére irányuló (a szolgáltatás megtagadását vagy eltérő bánásmódot eredményező) döntéseit általában más objektív indokokkal kell alátámasztani. Ilyen intézkedés lehet például a egységes eurófizetési térség kiteljesítése vagy a szerzői jog területén történt jogalkotási fejlemények.

A Bizottság koordinálni fogja az információk és bevált gyakorlatok hatóságok közötti, végrehajtási intézkedések tekintetében folytatott cseréjét.

7.2. A Bizottság szerepe: A tagállamok, a vállalkozások és a fogyasztók tájékoztatása és támogatása

A Bizottság szolgálatai szorosan nyomon követik majd a megkülönböztetésmentességre vonatkozó rendelkezés tagállami végrehajtásának módját, és koordinálni fogják az információk és bevált gyakorlatok hatóságok közötti, végrehajtási intézkedések tekintetében folytatott strukturált cseréjét. A Bizottság szolgálatai ezenkívül további konkrét útmutatásokat fognak előterjeszteni az említett rendelkezés nemzeti végrehajtásával kapcsolatban szerzett

tapasztalatok alapján, valamint annak érdekében, hogy figyelembe vegyék a határokon átnyúló kereskedelem fennmaradó akadályait megszüntető szabályozási fejleményeket.

A Bizottság szolgálatai – többek között vállalati képviselői szervezeteken, kereskedelmi kamarákon és más szerveken keresztül – továbbra is tartani fogják a kapcsolatot az üzleti szféra szereplőivel annak érdekében, hogy tájékoztassák azokat a szolgáltatási irányelv 20. cikkének (2) bekezdése szerinti jogaikról és kötelezettségeikről. E tekintetben a Bizottság együtt fog működni a tagállamokkal a meghatározott ágazatokban tevékenykedő szolgáltatók arra történő ösztönzése érdekében, hogy az említett rendelkezés alkalmazására vonatkozó minőségbiztosítási charták útján intézkedjenek szolgáltatásuk minőségének biztosítása érdekében.

Együtt fog működni továbbá a vállalkozásokkal az átláthatóság növelése, valamint a vállalkozások arra irányuló erőfeszítéseinek támogatása érdekében, hogy az ügyfelek számára biztosítsák az egységes piacon a határokon keresztüli vásárlás lehetőségét.

7.3. Az egységes piac kézzelfoghatóbbá tétele: a vállalkozások lehetséges cselekvései a 20. cikk (2) bekezdése által biztosított jogok gyakorlása során

A Bizottság annak biztosításán munkálkodik, hogy a vállalkozások kihasználhassák az internet kínálta lehetőségeket. A vállalkozások dönthetnek úgy, hogy a helyi vagy nemzeti piacon összpontosítanak ügyfélbázisukat kiépítésére. Ugyanakkor folytathatnak marketingkampányokat más, általuk választott tagállamokban is. Az EU egységes piacán belüli mesterséges akadályok kialakulásának elkerülése érdekében azonban erőfeszítéseket kell tenni annak lehetővé tételére, hogy a más tagállamban élő fogyasztók igénybe vehessék e célszágokban meghirdetett szolgáltatásokat, különösen ha azokat az interneten kínálják.

A 20. cikk (2) bekezdésének teljes érvényre juttatása érdekében a szolgáltató vállalatokat arra hívják fel, hogy könnyítsék meg a belső piac előnyeit kihasználni kívánók számára a szolgáltatások igénybe vételét. A közvetlenül az állampolgárságon alapuló megkülönböztetésnek főszabályként immár egyáltalán nem szabadna előfordulnia. Ezenkívül a más területekre utazó, és ott szolgáltatásokat igénybe venni kívánó személyeknek elviekben nem szabadna lakóhelyük alapján megkülönböztető bánásmódban részesülniük, mivel a helyzetük általában hasonló a szolgáltatásnyújtás helye szerinti tagállamban lakóhellyel rendelkező igénybevevőkével.

Az internetes értékesítést végző vállalkozásokat arra kell ösztönözni, hogy a weboldalukon jól látható helyen előre jelezzenek a szolgáltatásukat érintő bármilyen lehetséges szállítási korlátozást. Ez a gyakorlat a nemrégiben elfogadott, fogyasztók jogairól szóló irányelv végrehajtása révén kötelezővé fog válni.⁴⁵

Amikor a szolgáltatásaikat az interneten értékesítő vállalatokat azokon a tagállamokon kívül lakó vásárlók keresik meg, amelyeket e vállalkozások online ajánlataikkal (akár kifejezetten, akár hallgatólagosan) közvetlenül megcéloznak, a szolgáltatás más területeken lakó fogyasztók számára történő megtagadása vagy az e fogyasztókkal való eltérő bánásmód kizárólag akkor megengedett, ha objektív indokai vannak. Ezen indokok eseti alapú értékelése során az illetékes hatóságoknak bizonyos esetekben megfelelően figyelembe kell venniük a szolgáltatást nyújtó társaság méretét.

⁴⁵ A fogyasztók jogairól szóló irányelv 8. cikkének (3) bekezdése.

A megkülönböztetésmentességre vonatkozó rendelkezés eseti alapú értékelést igényel. Különös figyelmet kell azonban fordítani azokra az esetekre, amelyekben a másik tagállamban nyújtott szolgáltatásért euróban denominált átutalással vagy beszédési megbízással fizetni kívánó fogyasztókkal szemben a belföldi ügyleteket terhelőknél magasabb díjakat alkalmaznak. A fogyasztóktól elvben már nem tagadható meg azzal az indokkal a szállítás, hogy az árut fizikailag lehetetlen leszállítani a másik tagállamban. Ehhez hasonlóan a szolgáltatók sem hivatkozhatnak pusztán földrajzi szempontokra akkor, amikor a szolgáltatásuk igénybevétele tekintetében eltérő feltételeket alkalmaznak, jóllehet azok nem indokolhatók objektív kritériumokkal.

Az átláthatóság segít a szolgáltatásokat igénybevevőknek jobban megérteni a szolgáltatás lehetséges megtagadásának vagy a magasabb árak alkalmazásának okait azokban az esetekben, amikor azok indokoltak lehetnek. A vállalatokat arra ösztönzi, hogy a szolgáltatások igénybevevőinek kérésére indokolják meg az eltérő bánásmódot. Azokban az esetekben, amelyekben a vállalkozás már előre egyértelműen jelezte az ajánlatára vonatkozó szállítási korlátozásokat, valószínűleg könnyebben tudja tájékoztatni a vásárlókat azok indokairól. Az alkalmazott szállítási korlátozások előzetes megállapítása során ugyanis a vállalat ez esetben már meghatározta a szabályait alátámasztó indokokat.

Több akadály továbbra is nehezíti a határokon átnyúló szolgáltatásnyújtást, és mind online, mind offline környezetben gátolja a vállalkozásokat az Európai szemlélet kialakításában. Ezeket az akadályokat el kell hárítani annak érdekében, hogy a vállalkozások teljes körűen kihasználhassák a belső piac kínálta lehetőségeket. A határokon átnyúló szolgáltatásnyújtás fennmaradó akadályainak megszüntetése érdekében uniós szintű kezdeményezések vannak folyamatban.

ANNEX I

Implementing Provisions

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

Member State	Implementing Provision in national legal order	Wording of implementing provision (or, where available, English translation)	Date of entry into force
CY	Section 20(2) of the Freedom of Establishment of Service Providers and the Freedom of Movement of Services Law of 2010, Law 76(I)/2010.	Providers shall ensure that the general conditions of access to a service made available to the public do not contain discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of the recipient, but without precluding the possibility of providing for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria.	16/07/2010
CZ	Pre-existing provision: Antidiscrimination Act No 198/2009 Coll., § 1/1 j), § 2 Consumer Protection Act No 634/1992 Coll., § 6	<p>§ 6 Zákaz diskriminace příjemců služeb</p> <p>(1) Poskytovatel služby je povinen zajistit, aby podmínky přístupu k poskytovaným službám nebyly diskriminační, zejména co se týče státní příslušnosti příjemců služeb nebo jejich místa bydliště.</p> <p>(2) Diskriminací není stanovení rozdílných podmínek přístupu ke službám na základě objektivních kritérií, zejména účtování dodatečných nákladů vzniklých v důsledku vzdálenosti nebo v důsledku technické povahy poskytování služby. Jednotná kontaktní místa</p>	Antidiscrimination Act: 01/12/2009 Consumer Protection Act/ 12/02/2008
DE	§ 5 <i>DL-InfoV</i> (Service Information Requirements Regulation)	The service provider shall not make public any conditions of access to a service that contain discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of the recipient. This shall not apply to differences in the conditions of access where those difference are directly justified by objective criteria.	17/03/2010
DK	Kap 4, §5 Lov om tjenesteydelser i det indre marked nr. 384 of 25 May 2009	<p>§ 5. A service provider may not subject a service recipient to discriminatory treatment based on the nationality, place of registered office or place of residence of the service recipient.</p> <p>Para. 2. Para. 1 does not preclude the possibility of providing for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria</p>	28/12/2009

Member State	Implementing Provision in national legal order	Wording of implementing provision (or, where available, English translation)	Date of entry into force
EE	§ 15(2) of the European Union Services Directive Implementation Act	§15. Prohibition on discrimination of recipients (2) Also, the conditions of access to a service, which are made available to the public by the provider, shall not be discriminating on grounds of the nationality or place of residence of the recipient unless they are directly justified by objective criteria	28/12/2009
EL	Art. 21 of Law 3844/2010	2. The general conditions of access to a service made available to the public at large by a provider shall not contain discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of the recipient, but without precluding the possibility of providing for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria.	03/05/2010
ES	Article 16 (3) of Law 17/2009, of 23 November, governing the free access to and exercise of service activities (horizontal law implementing Services Directive),and Article 4, paragraph 2, of Law 25/2009, of 22 December, that modifies 48 laws for its adaptation to Law 17/2009	Los prestadores de servicios no podrán imponer a los destinatarios requisitos ni condiciones generales de acceso a los servicios que sean discriminatorios por razón de su nacionalidad o lugar de residencia, sin que ello menoscabe la posibilidad de establecer diferencias en las condiciones de acceso directamente justificadas por criterios objetivos.	24/12/2009

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

Member State	Implementing Provision in national legal order	Wording of implementing provision (or, where available, English translation)	Date of entry into force
FR	<p>Article L. 420-1 Code de commerce prohibant les ententes anticoncurrentielles</p> <p>Article L. 420-2 Code de commerce relatif aux abus de position dominante</p> <p>Article L. 442-6 Code de commerce sur les pratiques restrictives de concurrence. For consumer transactions Article L. 122-1 Code consommation, Article R. 121-13 Code de consommation (sanctions).</p>		<p>10/12/1986 for provisions on competition law</p> <p>1/12/1986 for provisions on Code de la Consommation.</p>
HU	<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>	<p>01/10/2009</p>
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>	<p>16/11/2010</p>

Member State	Implementing Provision in national legal order	Wording of implementing provision (or, where available, English translation)	Date of entry into force
IT	Article 29(1) del Decreto Legislativo n. 59/2010, 'Attuazione della direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno' (horizontal law implementing the Services Directive)	Art. 29 (Divieto di discriminazioni) 1. Al destinatario non possono essere imposti requisiti discriminatori fondati sulla sua nazionalità o sul suo luogo di residenza. 2. E' fatto divieto ai prestatori di prevedere condizioni generali di accesso al servizio offerto che contengano condizioni discriminatorie basate sulla nazionalità o sul luogo di residenza del destinatario, ferma restando la possibilità di prevedere condizioni d'accesso differenti allorché queste sono direttamente giustificate da criteri oggettivi. 3. A decorrere dalla data di entrata in vigore del presente decreto sono abrogate le disposizioni legislative e regolamentari statali incompatibili con le disposizioni di cui al comma 1	26/03/2010
LT	Article 11(3) of the Law on Services of the Republic of Lithuania	When establishing the general conditions for receiving services that are made available to the public, it shall be prohibited to impose requirements discriminating the recipients on grounds of nationality, permanent residence or Member State of the establishment, except when such requirements can be objectively justified	28/12/2009
LV	Law on the Free Provision of Services, Section 10	Section 10. Rights of the service recipient (1) The service recipient's rights to receive a service shall not be restricted: 1) by obliging him to obtain a permit in order to receive or use a particular service; 2) by imposing a prohibition or restriction on him regarding the receipt of financial aid, if this right or scope of aid is dependent on the status of the service recipient concerned in Latvia or in those locations where the service is provided. (2) A service recipient has the right to receive a service which is not discriminative regarding his/her citizenship (nationality) or residence, except the cases, when the application of such conditions is clearly and distinctly formulated, objectively justified, is fair and honest.	04/05/2010

Member State	Implementing Provision in national legal order	Wording of implementing provision (or, where available, English translation)	Date of entry into force
LU	Article 11 of Loi 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur (Horizontal law implementing the Services Directive)	Les exigences discriminatoires fondées sur la nationalité ou le lieu de résidence des destinataires sont interdites, y compris dans les conditions générales mises à disposition par les prestataires. Toutefois, les prestataires ont la possibilité de prévoir des différences dans les conditions d'accès lorsqu'elles sont directement justifiées par des critères objectifs.	24/05/2011
MT	Article 9 of ACT No. XXIII of 2009 to establish general provisions facilitating the exercise of freedom of establishment for service providers and the free movement of services in the internal market	9. Recipients and potential recipients of a service shall not be subjected to discriminatory requirements, including:(a) limitations to access to services in Malta through a provider's general conditions that contain discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of the recipient, provided that this does not preclude the possibility for a provider to provide for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria.	
NL	<p>Article 1 of the Dutch Constitution; •</p> <p>Article 1, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act(definitions);</p> <p>Article 2, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act;</p> <p>Article 7, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act;</p> <p>Article 9 of the General Equal Treatment Act</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Article 1 of the Dutch Constitution: All which are present in The Netherlands, shall be treated equally in equal cases. Discrimination due to religion, affiliation, political opinion, race, sex or on any ground whatsoever, is prohibited. • Article 1, paragraph 1, (definitions) of the General Equal Treatment Act: 1. In this Act and the articles based thereupon the following applies: <ul style="list-style-type: none"> a. discrimination (in Dutch: onderscheid): direct and indirect discrimination as well as an order to that end; b. direct discrimination: discrimination between persons on the basis of religion, philosophy of life, political persuasion, race, sex, nationality, hetero- or homosexual inclination or civil state; c. indirect discrimination: discrimination based on other qualities or behaviour as referred to under b, which have a direct discriminatory effect.' • Article 2, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act: '1. The prohibition of discrimination as provided for in this Act does not apply with regard to indirect discrimination if that discrimination can be objectively justified by a legitimate goal and the means to attain that goal are proportionate and necessary.' • Article 7, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act: 	<p>Article 1 of the Dutch Constitution (current wording): 2/03/1983</p> <p>Article 1, paragraph 1, General Equal Treatment Act (current wording): 1st of September 1994 as last modified by Act applicable from 1/04/2004</p> <p>Article 2, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act (current wording): 1/09/1994 as last modified by Act applicable from 1/04/2004</p> <p>Article 7, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act (current</p>

		<p>1. Discrimination is prohibited when offering or providing access to goods or services and when closing, excuting or terminating such a contract, as well as when giving career advice and advice on school choice or choice of a profession, when this occurs:</p> <p>a. in the exercise of a profession or a business, b. by public authorities c. by organisations active in the field of social housing, welfare, health, culture or education, and d. by natural persons which do not act in the exercise of a profession or a business, when offering occurs in public.</p> <p>Note: Paragraphs 2 and 3 of Article 7 of the General Act contain some exceptions in the fields of education by private schools which are based on religious principles and when dealing with purely private relationships where no economic activity is concerned.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Article 9 of the General Equal Treatment Act: ‘Contractual provisions in breach of this Act are null and void.’ 	<p>wording): 1/09/1994 as last modified by Act applicable from 1/04/2004 Article 9 of the General Equal Treatment Act (current wording): 1/09/1994</p>
PL	Article 9 of the Act on providing services on the territory of the Republic of Poland	A provider shall ensure that general conditions of access to a service do not discriminate a recipient on the grounds of citizenship or place of residence.	10/04/2010
PT	Article 19 of Decree-Law 92/2010, of 26 July 2010 (horizontal law implementing Services Directive)	<p>Article 19 Non-discrimination of recipients</p> <p>1 — Service recipients shall not be made subject to discriminatory requirements based on their nationality, place of residence or location of the registered office.</p> <p>2 — The general conditions of service provision defined by the service provider shall not contain discriminatory provisions relating to the nationality, place of residence or location of the registered office of the service recipient, except where those differences are directly justified by objective criteria.</p> <p>3 — The law shall not make recipients subject to any conditions, limitations, prohibitions or other requirements which restrict the use of a service supplied by a provider established in another Member State.</p> <p>4 — “Recipient” shall be deemed to mean any natural person who is a national of a Member State or who benefits from rights conferred upon him by Community acts, or any legal person established in a Member State, who, for professional or non-professional purposes, uses, or wishes to use, a service.</p>	01/10/2010

Member State	Implementing Provision in national legal order	Wording of implementing provision (or, where available, English translation)	Date of entry into force
RO	Government Emergency Ordinance no. 49/2009, Art. 20(2) (Section IV — Rights of the services' beneficiaries, Chapter IV — Freedom to provide services)	(1) The providers may not include discriminatory requirements based on his citizenship or nationality, or the place of residence or the registered office of the recipient under the general conditions of access to a service, which are made available to the public. (2) Providers may provide for different conditions of access where they are justified by objective criteria. (3) The clauses or declarations containing discriminatory conditions are automatically void.	05/06/2009
SE	Article 20, Act (2009:1079) on services in the Internal Market	En tjänsteleverantör får inte för tillhandahållandet av tjänster ställa upp allmänna villkor som diskriminerar tjänstemottagare på grund av nationalitet eller bosättningsort, om detta inte kan motiveras på objektiva grunder.	27/12/2009
SI	Article 17 of Decree Promulgating the Services in the Internal Market Act (ZSNT)	Contractual and general conditions for access to services which are made available to the public at large by a service provider may not contain discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of the service recipient.	30/03/2010
SK	Act No 136/2010 Coll. on services in the internal market and amending and supplementing certain acts — Art. 1 Section 10	A service provider shall be obliged to ensure that the same conditions of access to services provided apply to all recipients of services regardless of the nationality, place of permanent residence or registered office of the recipient of the service.	01/06/2010

Member State	Implementing Provision in national legal order	Wording of implementing provision (or, where available, English translation)	Date of entry into force
UK	Regulations 30(2) and 30 (3) of the Provision of Services Regulations 2009	(1) A competent authority may not subject recipients of a service who are individuals to discriminatory requirements based on their nationality or place of residence. (2) The provider of a service may not, in the general conditions of access to a service which the provider makes available to the public at large, include discriminatory provisions relating to the place of residence of recipients who are individuals. (3) Paragraph (2) does not apply to differences in conditions of access which are directly justified by objective criteria	28/12/2009
EEA-EFTA countries			
IS	Art 15, Act 76/2011 on services in the internal market of the European Economic Area	The recipients of services shall not be made subject to discriminatory requirements based on their nationality or place of residence, and providers are prohibited from including in their terms of service discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of recipients. In exceptional circumstances, different conditions of access to a service may be established, provided that the differences are justified by objective criteria.	29/06/2011
LI	Article 21 of the Services Act (Bericht und Antrag der Regierung betreffend die Schaffung eines Gesetzes über die Erbringung von Dienstleistungen (Dienstleistungsgesetz))	Der Dienstleistungserbringer darf den Zugang zu einer Dienstleistung nicht in diskriminierender Weise von der Staatsangehörigkeit oder dem Wohnsitz des Dienstleistungsempfängers abhängig machen. Unterschiede bei den Zugangsbedingungen sind nicht diskriminierend, wenn sie durch objektive Kriterien gerechtfertigt sind.	

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

ANNEX II

Competent Authorities

Member State	Competent authority — Consumer enforcement	Competent authority — Business enforcement
AT	Bezirksverwaltungsbehörde	Bezirksverwaltungsbehörde
BE	SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie — Direction générale du Contrôle et de la Médiation	SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie — Direction générale du Contrôle et de la Médiation
BG	Commission on Consumer Protection	Commission on Consumer Protection
CY	Consumer and Competition Protection Service (CCP)	National courts
CZ	Courts, Ombudsman, Czech Trades Inspectorate, ECC	National courts
DE	7 000 trade and business authorities, chambers of auditors, lawyers and tax consultants	
DK	Forbrugerombudsmanden (Danish Consumer Ombudsman)	Forbrugerombudsmanden (Danish Consumer Ombudsman)

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

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

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

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