



EIROPAS KOMISIJA

Briselē, 8.6.2012.
SWD(2012) 146 draft

KOMISIJAS DIENESTU DARBA DOKUMENTS

Paredzēts, lai sniegtu norādījumus par to, kā piemērot Direktīvas 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū ("pakalpojumu direktīva") 20. panta 2. punktu

Pavaddokuments dokumentam

Komisijas paziņojums Eiropas Parlamentam, Padomei, Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejai un Reģionu komitejai

par pakalpojumu direktīvas īstenošanu. Partnerība jaunai pakalpojumu nozares izaugsmei 2012-2015

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

KOMISIJAS DIENESTU DARBA DOKUMENTS

Paredzēts, lai sniegtu norādījumus par to, kā piemērot Direktīvas 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū ("pakalpojumu direktīva") 20. panta 2. punktu

Pavaddokuments dokumentam

**Komisijas paziņojums Eiropas Parlamentam, Padomei, Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejai un Reģionu komitejai
par pakalpojumu direktīvas īstenošanu. Partnerība jaunai pakalpojumu nozares izaugsmei 2012-2015**

Šis ir Eiropas Komisijas dienestu darba dokuments, kas domāts informācijai. Tas neatspoguļo Komisijas oficiālo nostāju par šo jautājumu, nedz arī izsaka pieņēmumus par tās iespējamo nostāju.

Satura rādītājs

1.	IEKŠĒJAIS TIRGUS PAKALPOJUMU SAŅĒMĒJU LABĀ.....	2
1.1.	Vai "pakalpojumu saņēmēji" var pietiekami izmantot vienotā tirgus priekšrocības?.....	2
1.2.	Sekmēt piekļuvi iekšējam pakalpojumu tirgum.....	3
2.	NEDISKRIMINĒŠANAS PIENĀKUMA ĪSTENOŠANA DALĪBVALSTĪS	4
3.	DOKUMENTA MĒRĶIS	4
4.	PAKALPOJUMU DIREKTĪVAS 20. PANTA 2. PUNKTA SKAIDROJUMS	6
4.1.	Noteikuma piemērošanas joma	7
4.1.1.	Uz kuriem pakalpojumiem pienākums attiecas?	7
4.1.2.	Kam pienākums jāievēro?	7
4.1.3.	Patērētāji kā pakalpojuma saņēmēji	8
4.1.4.	Kas ir "publiskoti vispārīgie nosacījumi"?	8
4.1.5.	Valstspiederība un dzīvesvieta kā diferencējoši faktori	9
4.1.6.	Kas ir atšķirīgi piekļuves nosacījumi?	9
4.2.	Nepieciešamība analizēt katru gadījumu atsevišķi	11
4.2.1.	Diskriminācijas noteikšana	11
5.	DAŽI PIEMĒRI: ATŠĶIRĪGAS ATTIEKSMES GADĪJUMU DZIĻĀKA ANALĪZE.....	15
6.	TURPMĀK VAJADŽĪGIE UZLABOJUMI: LIKVIDĒT ATLIKUŠOS IEKŠĒJĀ TIRGUS TRAUCĒKĻUS.....	20
6.1.	Maksājumi	20
6.2.	Nodokļi	21
6.3.	Atšķirības patērētāju tiesību aizsardzības un līgumtiesību noteikumos.....	21
6.4.	Parādu atgūšana	23
6.5.	Privātās kopēšanas nodevas	24
7.	SECINĀJUMI	25
7.1.	Dalībvalstu iestādes: 20. panta 2. punkta izpilde	25
7.2.	Komisijas loma: informācija un atbalsts dalībvalstīm, uzņēmumiem un patērētājiem	25
7.3.	Taustāmāks vienotais tirgus: pasākumi, ko uzņēmumi var veikt, izmantojot 20. panta 2. punktā paredzētās tiesības.....	26

1. IEKŠĒJĀIS TIRGUS PAKALPOJUMU SAŅĒMĒJU LABĀ

Iekšējais tirgus ir liels ieguvums Eiropas uzņēmumiem. Pakalpojumu direktīvas ieviešana ir ievērojams pavērsiens ceļā uz uzņēmējdarbības šķēršļu nojaukšanu gan valsts ietvaros, gan visā ES. Tomēr ar to vien, ka tiek sekmēta pakalpojumu sniegšana pāri valstu robežām, nepietiek, lai izveidotu patiesi vienotu tirgu. Tikpat svarīgi ir panākt, lai pakalpojumu saņēmēji varētu brīvi izmantot iespējas, ko sniedz vienotais tirgus, kā norādīts Komisijas paziņojumā Eiropas Parlamentam, Padomei, Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejai un Reģionu komitejai par pakalpojumu direktīvas īstenošanu "Partnerība jaunai pakalpojumu nozares izaugsmei 2012–2015", kas sagatavots saskaņā ar pakalpojumu direktīvas 41. pantu, (turpmāk "paziņojums").

Pakalpojumu saņēmēji, jo īpaši patērētāji, uzskata, ka, novēršot regulatīvos šķēršļus pakalpojumu sniegšanai iekšējai tirgū, jāpaplašinās pieejamo pakalpojumu klāstam. Tomēr ir sastopamas situācijas, kad tiek atteikta piegāde vai tiek prasīta augstāka cena, pamatojoties uz dzīvesvietu citā dalībvalstī. Šajā dokumentā aplūkota saņēmēju situācija iekšējā tirgū un sniegtas norādes, kā vēl varētu palielināt pakalpojumu pieejamību Eiropas iedzīvotājiem.

1.1. Vai "pakalpojumu saņēmēji" var pietiekami izmantot vienotā tirgus priekšrocības?

Patērētājiem bieži nākas vilties, pērkot pakalpojumu pāri robežām. Eiropas Komisijā, Eiropas patērētāju centros un citās palīdzības struktūrās saņemtās sūdzības liecina, ka atšķirīga attieksme, vadoties pēc valstspiederības vai dzīvesvietas, iekšējā tirgū rada bažas.

Lai novērtētu faktisko situāciju, 2009. gadā tika pasūtīti un publicēti divi pētījumi par patērētāju ģeogrāfisko diskrimināciju, īpaši apskatot e-komerciju: "Mystery shopping evaluation of cross-border e-commerce in the EU"¹, ko pēc Komisijas pasūtījuma veica "YouGov Psychonomics", un "Matrix Insight: Access to services in the Internal Market: Study on business practices applying different condition of access based on the nationality or the place of residence of service recipients — Implementation of Directive 2006/123/EC on Services in the Internal Market" (turpmāk "Matrix" pētījums)².

Apskatītā uzņēmējdarbības prakse attiecas uz plašu pakalpojumu klāstu, piemēram, elektronisko preču, tekstila izstrādājumu, sporta aprīkojuma, DIY jeb "dari pats" preču pārdošanu, mūzikas lejupielādi, automašīnu nomu un mobilo sakaru līgumiem. Vairumā gadījumu atšķirīga attieksme ir saistīta ar dzīvesvietu, nevis valstspiederību, un ir konstatēta galvenokārt tiešsaistes darījumos. Piemēram, patērētājs, kas vēlas iegādāties grāmatu vai noīrēt automašīnu tiešsaistē vai rezervēt viesnīcu atvaļinājumam citā dalībvalstī, tiek novirzīts uz automašīnu nomas uzņēmuma, vai viesnīcu ķēdes savas dzīvesvietas valsts tīmekļa vietni, kur cenas ir ievērojami augstākas. Darījumu mēdz atteikt arī kredītkartes datu ievadīšanas posmā, atteikumu pamatojot ar pircēja adresi.

Lai gan krietni retāk, attieksmes atšķirības konstatētas arī bezsaistes darījumos, jo īpaši tūrisma nozarē. Piemēram, Komisijai ir zināms, ka daži atrakciju parki un tūrisma objekti

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

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

izmanto atšķirīgus tarifus atkarībā no klienta dzīvesvietas valsts. Komisija ir informēta arī par gadījumiem, kad potenciālie tūristi no pierobežas reģiona vēlas rezervēt kruīzu, izmantojot pārrobežu tūrisma aģentūru, bet aģentūra kruīzu nevar pārdot, jo kruīza piedāvātājs aizliedz pārdot šo pakalpojumu citu dalībvalstu iedzīvotājiem, lai varētu saglabāt diferencētu cenu politiku.

1.2. Sekmēt piekļuvi iekšējam pakalpojumu tirgum

Lai paplašinātu saņēmēju tiesības un palielinātu uzticību iekšējam tirgum, Direktīva 2006/123/EK par pakalpojumiem iekšējā tirgū ("pakalpojumu direktīva") dalībvalstīm uzliek pienākumu novērst šķēršļus, kas pakalpojumu saņēmējiem traucē pirkt citās dalībvalstīs uzņēmējdarbību veicošu pakalpojumu sniedzēju piedāvātus pakalpojumus, piemēram, novērst prasību saņemt īpašu atļauju pakalpojumu iegādei no citas dalībvalsts. Direktīva arī nosaka dalībvalstīm uzdevumu sniegt pakalpojumu saņēmējiem vispārīgu informāciju un palīdzību saistībā ar juridiskajām prasībām, jo īpaši patērētāju tiesību aizsardzības noteikumiem, un citu dalībvalstu pārsūdzības procedūrām. Vēl viens dalībvalstu pienākums ir nodrošināt, lai tiktu likvidētas prasības, kas diskriminē pēc pakalpojumu saņēmēju valstspiederības vai dzīvesvietas.

Attiecībā uz šo pēdējo minēto noteikumu **pakalpojumu direktīvas 20. pants** aizliedz diskrimināciju pret pakalpojumu saņēmējiem, pamatojoties uz viņu valstspiederību vai dzīvesvietas valsti. Šīs tiesību normas mērķis ir palīdzēt pakalpojumu saņēmējiem, jo īpaši patērētājiem, piekļūt piedāvājumiem citu dalībvalstu tirgos un maksimāli izmantot iekšējā tirgus priekšrocības.

Pakalpojumu direktīvas 20. panta 1. punkts liek dalībvalstīm nodrošināt to, ka pakalpojumu saņēmējam nepiemēro diskriminējošas prasības, kuru pamatā ir viņa valstspiederība vai dzīvesvieta. Tāpēc pakalpojumu direktīvas 20. panta 1. punkts attiecas arī uz gadījumiem, kad atšķirīgu attieksmi izmanto **publiskās pārvaldes iestādes**. Komisijai pieejamā informācija liecina, ka ievērojamā daļā gadījumu, kas tiek uzskatīti par skaidru diskrimināciju, ir preferenciāla piekļuve pakalpojumiem, ko reģionālās vai vietējās pašvaldības vai šo pašvaldību pārziņā esošie operatori piedāvā attiecīgās teritorijas iedzīvotājiem. Eiropas Savienības Tiesa ir atzinusi, ka noteiktos apstākļos labvēlīgāki nosacījumi piekļuvei pakalpojumiem, ko sniedz vietējās vai decentralizētas valsts struktūras, par labu attiecīgās teritorijas iedzīvotājiem un neattiecinot šādas priekšrocības uz saņēmējiem ar citas valsts valstspiederību vai citu dzīvesvietu, ir diskriminējoši³.

20. panta 2. punkts konkrētāk attiecas uz gadījumiem, kad atšķirīgu attieksmi izmanto **pakalpojumu sniedzēji**, tas ir, uzņēmumi vai profesionāļi, kas piedāvā pakalpojumus tirgū. Minētais punkts paredz: dalībvalstis nodrošina to, ka tādi vispārīgi nosacījumi piekļuvei pakalpojumam, kurus pakalpojumu sniedzējs ir darījis pieejamus plašai sabiedrībai, neietver diskriminējošus noteikumus, kas saistīti ar pakalpojumu saņēmēja valstspiederību vai dzīvesvietu; tas neizslēdz iespēju paredzēt atšķirības piekļuves nosacījumos, ja šādas atšķirības tieši attaisno objektīvi kritēriji.

³ Sk. Tiesas 2003. gada 16. janvāra spriedumu lietā C-388/01, Komisija pret Itāliju.

2. NEDISKRIMINĒŠANAS PIENĀKUMA ĪSTENOŠANA DALĪBVALSTĪS

Dalībvalstīm bija jāievieš 20. pants savos valsts tiesību aktos. Pakalpojumu direktīvas 20. panta 2. punktu īsteno ar valsts tiesību normām, kuras aizliegumu diskriminēt pēc valstspiederības vai dzīvesvietas padara saistošu pakalpojumu sniedzējiem.

Vairums dalībvalstu horizontālajos tiesību aktos, ar ko transponē pakalpojumu direktīvu, ir iekļāvušas noteikumus, kas pilnībā vai daļēji atspoguļo pakalpojumu direktīvas nediskriminācijas noteikumu. Citas dalībvalstis izmantoja esošās tiesību normas, kas sasniedz to pašu mērķi (sk. **I pielikumu**).

Attiecīgajām valsts kompetentajām iestādēm ir jānodrošina, lai tiktu ievērotas attiecīgās valsts tiesību normas, ar ko pakalpojumu direktīvas 20. panta 2. punktu īsteno valsts tiesībās. Lai veiktu šo novērtējumu, vajadzīga **katra konkrēta gadījuma analīze**.

Dalībvalstis ieceļ struktūras, kas atbild par tiesību normu izpildi attiecīgajā teritorijā. Par uzraudzību atbildīgo kompetento iestāžu saraksts pievienots šī dokumenta **II pielikumā**. Vairums dalībvalstu uzdevumu administratīvi izpildīt valsts noteikumus, ar ko īsteno 20. panta 2. punktu, uzticējušas struktūrām, kas atbild par patērētāju tiesību aizsardzības noteikumu administratīvo izpildi. Dažos gadījumos šī noteikuma izpilde uzticēta konkurences iestādēm. Līdz tiesai nonākušu strīdu gadījumā parasti lēmumu pieņem tiesas, kas atbild par komercjomas vai patērētāju tiesību aizsardzības noteikumiem.

Noteikumu izpildei jābūt saskaņā ar valsts tiesībās paredzētajām uzraudzības pilnvarām, jo īpaši izmantojot uzraudzības pasākumus vietā, kur pakalpojuma sniedzējs veic uzņēmējdarbību. Attiecībā uz administratīvo izpildi uzņēmējdarbības veikšanas dalībvalsts atbild par pakalpojumu sniedzējiem, kas veic uzņēmējdarbību tās teritorijā, arī tad, ja pakalpojumi tiek sniegti citās dalībvalstīs. Gadījumiem, kad pakalpojumu sniedzējs darbojas pāri robežām, pakalpojumu direktīvas VI nodaļā ir noteiktas administratīvās sadarbības prasības, kas dalībvalstīm uzliek pienākumu sniegt savstarpēju palīdzību pakalpojumu sniedzēju uzraudzībā.

3. DOKUMENTA MĒRĶIS

Valsts iestādes, kas palīdz patērētājiem un pakalpojumu saņēmējiem, pēc pakalpojumu direktīvas pieņemšanas ir saņēmušas daudzas sūdzības par gadījumiem, kad uzņēmumi izmanto atšķirīgu attieksmi, pamatojoties uz valstspiederību un dzīvesvietu. Taču Komisijas saņemtā informācija liecina, ka līdz šim tikai dažas lietas, kas iesniegtas šajās iestādēs, ir beigušās ar administratīva lēmuma vai tiesas nolēmuma izpildes darbību valsts līmenī. Tam, ka nav administratīvās izpildes vai tiesas ceļā nodrošinātas izpildes, ir vairāki iespējamie iemesli: attiecīgie noteikumi vairumā dalībvalstu ir spēkā tikai neilgu laiku, un parasti šie strīdi attiecas uz mazas vērtības precēm un pakalpojumiem, tāpēc, iespējams, pakalpojumu saņēmējiem nav vēlmes turpināt procesu.

Kā teikts pakalpojumu direktīvas 95. apsvērumā, var paredzēt atšķirīgus tarifus un nosacījumus pakalpojuma sniegšanai, ja šie tarifi, cenas un nosacījumi tiek pamatoti ar objektīviem iemesliem, kas dažādās valstīs var atšķirties. Apsvērumā sniegti iespējamo objektīvo iemeslu piemēri (piemēram, tirgus apstākļi, regulatīvie šķēršļi vai riski, kas saistīti ar citu dalībvalstu tiesību normu ievērošanu). Ņemot vērā šo situāciju, pilnīgu 20. panta 2. punktā paredzēto tiesību īstenošanu varētu sekmēt lielāka skaidrība par noteiktā pienākuma interpretāciju.

Eiropas institūcijas ir uzsvērušas, cik svarīgi ir tas, lai valsts iestādes pareizi piemērotu valsts tiesību normas, ar ko īsteno pakalpojumu direktīvas 20. panta 2. punktu. Jo īpaši Eiropas Parlaments aicināja efektīvi īstenot pakalpojumu direktīvas 20. panta 2. punktu un rosināja valsts iestādes un tiesas atbilstīgi izpildīt valsts tiesību normas, ar ko šo nediskriminācijas noteikumu īsteno dalībvalstu tiesību sistēmās⁴. Tāpēc, lai nodrošinātu pakalpojumu direktīvas nediskriminācijas klauzulas piemērošanas konsekvenci dalībvalstīs, lietderīgs būtu Komisijas dienestu skaidrojums. Tas ir vēl svarīgāk, ja ņem vērā šī noteikuma "pārrobežu elementu" – tas attiecas konkrēti uz situācijām, kad uzņēmums un patērētājs atrodas dažādās valstīs.

Tāpēc šajā dokumentā aprakstītas tipiskas situācijas, kurās pakalpojumu saņēmējs sastopas ar atšķirīgu attieksmi vai atteikumu sniegt pakalpojumu, un uzņēmumu norādīti apstākļi. Informācija paredzēta, lai palīdzētu valsts līmeņa kompetentajām iestādēm veikt pieprasīto gadījumu analīzi. Šajā pašā nolūkā dokumentā izklāstīts un paskaidrots, kad atšķirīga attieksme vai atteikums sniegt pakalpojumu varētu būt pamatots, bet kad – ne.

Dokumentu sagatavojot, izmantota Komisijas sniegtā palīdzība dalībvalstīm par dažādiem pakalpojumu direktīvas aspektiem kopš tās pieņemšanas, un šis dokuments papildina iepriekšējo palīdzību. Šis ir informatīvs Komisijas dienestu dokuments, to nevar uzskatīt par saistošu Komisijai kā institūcijai, un tas neskar ES tiesību interpretāciju, ko sniedz Eiropas Savienības Tiesa.

⁴ Eiropas Parlamenta 2010. gada 21. septembra rezolūcija par iekšējā tirgus izveidi elektroniskās komercijas jomā (2010/2012(INI)); 31. un 32. punkts; Konkurētspējas Padome par digitālo vienoto tirgu un vienotā tirgus pārvaldību, 2012. gada 30.-31. maija sanāksmes secinājumi, <http://www.consilium.europa.eu/press/council-meetings>.

4. PAKALPOJUMU DIREKTĪVAS 20. PANTA 2. PUNKTA SKAIDROJUMS

Tiesa ir uzsvērusi, ka pakalpojumu saņēmēji jāaizsargā no dalībvalstu noteiktiem ierobežojumiem brīvībai saņemt pakalpojumus no pakalpojumu sniedzēja, kas veic uzņēmējdarbību citā dalībvalstī – šī vajadzība izriet no pakalpojumu sniegšanas brīvības⁵. Tāpat ir uzsvērtā nepieciešamība novērst valsts pasākumus vai uzņēmumu vienošanās, ar ko sadala valstu tirgus pa robežām un apgrūtina iekļūšanu valstu tirgos⁶. Centieni likvidēt nepamatotus regulatīvos šķēršļus vienotajā tirgū nedod labumu pakalpojumu saņēmējiem, ja pati pakalpojumu sniedzēju prakse rada mākslīgas robežas iekšējā tirgū.

Prakse, ko cenšas novērst ar nediskriminācijas pienākumu, attiecas gan uz publiskās pārvaldes struktūrām, gan pakalpojumu sniedzējiem. Ievērojama daļa gadījumu, kas tiek uzskatīti par skaidru diskrimināciju, attiecas uz preferenciālu piekļuvi pakalpojumiem, ko **publiskās pārvaldes struktūras** (visbiežāk reģionālās vai vietējās pašvaldības) vai šo struktūru pārziņā esošie operatori, piemēram, koncesijas turētāji vai reģionālā vai vietējā finansējuma saņēmēji, piedāvā attiecīgās teritorijas iedzīvotājiem. Kā piemēru šādiem pakalpojumiem var minēt piekļuvi peldbaseiniem, muzejiem, parkiem vai vēstures pieminekļiem. Nereti preferenciālas cenas tiek piedāvātas vietējiem iedzīvotājiem, bet ne citiem pakalpojuma lietotājiem, kas objektīvi ir tādā pašā situācijā (līdzīgā vecumā utt.). Piemēram, pie ieejas publiskajos termālajos baseinos citas dalībvalsts pilsoņi uzzina, ka nevar saņemt ieejas maksas atlaidi, kas paredzēta klientiem noteiktā vecumā grupā, savas valstspiederības dēļ, lai gan potenciālie klienti var pierādīt atbilstību vecuma kritērijam.

Attiecībā uz šādiem gadījumiem Tiesas judikatūrā jau atzīts, ka noteiktos apstākļos labvēlīgāki nosacījumi piekļuvei publiskās pārvaldes struktūras pakalpojumiem, tos neattiecinot uz saņēmējiem ar citas valsts valstspiederību vai citu dzīvesvietu, ir diskriminējoši⁷. Vienlaikus nevar izslēgt, ka izņēmuma gadījumos, kad runa ir par publiskās pārvaldes struktūras sniegtiem sociālajiem pabalstiem, kuru rezultātā rodas labvēlīgi piekļuves nosacījumi pakalpojumam, noteiktos apstākļos vietējās vai reģionālās pašvaldības var nošķirt iedzīvotājus, kam ir saistība ar priekšrocību finansējošo sabiedrības daļu, un tos, kam šādas saistības nav⁸.

Taču 20. panta 2. punkts konkrēti attiecas uz **uzņēmumiem, kas sniedz pakalpojumus tirgū**. Lai gan uzņēmumi var brīvi noteikt ģeogrāfisko teritoriju, kurā tie sniedz pakalpojumus, dažu veidu prakse var atjaunot sadalījumu pa valstu tirgiem un apdraudēt LESD mērķi panākt šo integrāciju, izveidojot vienoto tirgu. Šāda prakse var kaitēt saņēmējiem, kas cenšas izmantot tiesības pirkt pakalpojumus Eiropas Savienībā. Lai varētu pilnībā izmantot iekšējā tirgus piedāvātās priekšrocības, saņēmēji jāaizsargā no nepamatotiem pakalpojumu pieejamības ierobežojumiem, ko uzliek pakalpojumu sniedzēji.

Šajā ziņā pakalpojumu direktīvas 20. panta 2. punktā noteiktais nediskriminācijas princips līdzsvaru uzņēmumu intereses, kuri var brīvi izvēlēties, kā tie izmanto iekšējā pakalpojumu tirgus piedāvātās priekšrocības, un saņēmēju intereses, kuriem ir tiesības, cenšoties iegādāties

⁵ Lietas 286/82 un 26/83, *Luisi and Carbone v. Ministero del Tesoro*, (1984) *Recueil* 377.

⁶ Lietas C403/08 un C429/08, *Football Association Premier League*, 2011. gada 4. oktobris.

⁷ Sk. 2003. gada 16. jūlija spriedumu lietā C-388/01, Komisija pret Itāliju.

⁸ Sk. 2009. gada 1. oktobra spriedumu lietā C-103/08 *Arthur Gottwald*. Šo spriedumu Tiesa pieņēma saskaņā ar agrāko EK Līguma 12. pantu [tagad LESD 18. pantu], nevis pakalpojumu saņemšanas brīvības klauzulu.

pakalpojumus vienotajā tirgū, netikt diskriminētiem pēc valstspiederības un dzīvesvietas. Lai panāktu šādu komplicētu līdzsvaru, **jāanalizē katrs gadījums** atsevišķi.

4.1. Noteikuma piemērošanas joma

Pakalpojumu direktīvas 20. panta 2. punktā noteiktā nediskriminācijas pienākuma darbības jomu var atvasināt no šī noteikuma formulējuma un būtības. Tālāk tekstā sniegti paskaidrojumi par šī pienākuma darbības jomu, ņemot vērā pašreizējās ES tiesību normas un judikatūru. Sīkāka informācija atrodama rokasgrāmatā par pakalpojumu direktīvas īstenošanu⁹.

4.1.1. Uz kuriem pakalpojumiem pienākums attiecas?

Pakalpojuma jēdziens ietver pašnodarbinātu saimniecisko darbību, parasti par atlīdzību¹⁰. **Direktīva attiecas uz, piemēram, šādiem pakalpojumiem** (bet ne tikai): preču un pakalpojumu izplatīšana (mazumtirdzniecība), tūrisma pakalpojumu sniegšana (piemēram, ceļojumu aģentūras), brīvā laika pavadīšanas pakalpojumi, piemēram, sporta centri un izklaides parki, nomas pakalpojumi (tostarp automašīnu noma), vairums darbību, ko veic reglamentētās profesijas, amatniecība, pasākumu organizēšana, reklāmas un personāla atlases pakalpojumi.

Pieklūve pakalpojumiem, ko bieži izmanto ES iedzīvotāji ceļojumos, piemēram, ieeja tūrisma objektos, automašīnu noma vai ceļojumu aģentūru pakalpojumi, jāsekmē, pareizi piemērojot pakalpojumu direktīvas 20. panta 2. punktu. Tas pats attiecas uz daudziem uzņēmējdarbības un brīvā laika pakalpojumiem, piemēram, mobilo sakaru abonementiem, tiešsaistes vai bezsaistes preču un pakalpojumu pārdošanu, tostarp elektroniskajām precēm, grāmatām, "dari pats" precēm un mūzikas lejupielādi.

Pakalpojumi, kuri skaidri izslēgti no pakalpojumu direktīvas darbības jomas ir, piemēram, vispārējās nozīmes pakalpojumi, kas nav saimnieciski pakalpojumi, audiovizuālie pakalpojumi un radio apraides pakalpojumi, azartspēļu darbības, privāti drošības pakalpojumi, finanšu pakalpojumi un veselības aprūpes un farmaceitiskie pakalpojumi, ko veselības aprūpes speciālisti sniedz pacientiem, lai novērtētu, saglabātu vai atjaunotu viņu veselības stāvokli, ja šīs darbības ir reglamentēta veselības aprūpes profesija dalībvalstī, kurā sniedz pakalpojumus¹¹.

4.1.2. Kam pienākums jāievēro?

20. panta 2. punkts attiecas uz "pakalpojumu sniedzējiem" pakalpojumu direktīvas 4. panta 2. punkta nozīmē, proti, jebkuru fizisko personu, kas ir kādas dalībvalsts valstspiederīgais, vai jebkuru juridisko personu, kā minēts Līguma 48. pantā un kas veic uzņēmējdarbību kādā dalībvalstī, un kuras piedāvā vai sniedz pakalpojumus.

Kad uzņēmumi sniedz pakalpojumus vairākās Savienības dalībvalstīs, tiem jāsaprot, kuri 20. panta 2. punktu īstenojoši valsts noteikumi jāievēro. Tāpēc ir ļoti svarīgi noteikt **uzņēmējdarbības veikšanas dalībvalsti Eiropas Savienībā**. Tā jānosaka saskaņā ar Tiesas judikatūru. Saskaņā ar judikatūru uzņēmējdarbības veikšanas jēdziens ietver faktisku ekonomisko darbību, ko veic ar pastāvīga uzņēmuma starpniecību uz nenoteiktu laiku.

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

¹⁰ LESD 57. pants.

¹¹ Sk. pakalpojumu direktīvas 2. pantu.

Definīcija paredz, ka faktiski jāveic ekonomiskā darbība pakalpojumu sniedzēja uzņēmējdarbības veikšanas valstī. Uzņēmējdarbības veikšana obligāti nenozīmē meitasuzņēmumu, filiāli vai aģentūru – tas var būt birojs, kuru vada pakalpojumu sniedzēja personāls vai persona, kas ir neatkarīga, bet pilnvarota pastāvīgi rīkoties uzņēmuma vārdā, kā tas būtu aģentūras gadījumā.

E-komercijas uzņēmumiem ir iespēja piedāvāt pakalpojumus tiešsaistē vai pārdot preces tiešsaistes platformā, tādējādi nodrošinot piekļuvi visās dalībvalstīs. Jāatgādina: tas, ka uzņēmums ir reģistrējies tīmekļa vietni kādā dalībvalstī vai izmanto konkrētas dalībvalsts pirmā līmeņa domēna nosaukumu, ne vienmēr nozīmē, ka uzņēmums attiecīgajā dalībvalstī veic uzņēmējdarbību. Uzņēmējdarbības veikšanas vieta uzņēmumam, kas piedāvā pakalpojumus caur interneta tīmekļa vietni, nav tā, kur atrodas tīmekļa vietnes atbalsta tehnoloģija, vai vieta, kur tā tīmekļa vietne ir pieejama, bet gan vieta, kur šis uzņēmums veic savu ekonomisko darbību. Piemēram, neliels uzņēmums, kas pārdod elektroniskās ierīces, var nolemt par labu kaimiņvalsts domēna vārdam, nevis savai uzņēmējdarbības veikšanas valstij, lai sekmētu pārdošanu kaimiņvalsts teritorijā. Taču pakalpojumi tiks sniegti tikai caur savu uzņēmējdarbības veikšanas dalībvalsti.

Gadījumos, kad uzņēmējdarbības veikšanas vietas ir vairākas un ir grūti noteikt, no kuras tiek sniegts attiecīgais pakalpojums, jāvērtē, kur atrodas pakalpojumu sniedzēja darbību centrs saistībā ar konkrēto pakalpojumu, kur izmantota atšķirīga attieksme. Piemēram, apģērbu mazumtirgotājs ir pārstāvēts visās dalībvalstīs. Iespējams, katrai valstī izveidotajai struktūrai ir sava valstij specifiska tīmekļa vietne, un katra struktūra nosaka piekļuves nosacījumus produktu pārdošanai šajās vietnēs, tostarp cenu. Analizējot šādu gadījumu, valsts iestādēm jānosaka, kura no struktūrām atbild par attiecīgo praksi.

4.1.3. Patērētāji kā pakalpojuma saņēmēji

"Pakalpojumu saņēmējs" ir definēts pakalpojumu direktīvas 4. panta 3. punktā kā jebkura fiziskā persona, kas ir kādas dalībvalsts valstspiederīgais vai kas izmanto tai ar ES tiesību aktiem piešķirtās tiesības, vai jebkura juridiskā persona, kā minēts LESD 54. pantā un kas veic uzņēmējdarbību kādā dalībvalstī, un kuras ar profesionālo darbību saistītiem vai nesaistītiem mērķiem izmanto vai vēlas izmantot pakalpojumu.

Lai gan pakalpojumu direktīvas 20. panta 2. punkts attiecas uz pakalpojumu saņēmējiem kopumā, 95. apsvēruma formulējums un atsauce uz publiskotiem vispārīgiem nosacījumiem liek noprast, ka noteikuma mērķis ir aizsargāt tieši patērētājus¹².

4.1.4. Kas ir "publiskoti vispārīgie nosacījumi"?

Pakalpojumu direktīvas 20. panta 2. punkts attiecas tikai uz "plašai sabiedrībai publiskotiem vispārīgiem pakalpojuma piekļuves nosacījumiem", nevis piekļuves nosacījumiem, par kuriem panākta individuāla vienošanās ar pakalpojuma saņēmēju.

"Publiskoti vispārīgi piekļuves nosacījumi" ES līmenī nav definēti. Vispārīgus piekļuves nosacījumus var saprast kā visus noteikumus un nosacījumus un citu informāciju, ko pakalpojumu sniedzējs sniedzis ar dažādiem līdzekļiem, piemēram, reklāmā, tīmekļa vietnē,

¹² Eiropas Parlamenta un Padomes 2011. gada 25. oktobra Direktīva 2011/83/ES (patērētāju tiesību direktīva) definē patērētāju kā fizisku personu, kura darbojas nolūkos, kas nav saistīti ar tās komercdarbību, uzņēmējdarbību, amatniecisko darbību vai profesiju.

(pirms)līguma dokumentācijā, un ko var saprast kā piemērojamus gadījumā, kad tiešā veidā ar pakalpojuma sniedzēju nav panākta cita vienošanās. Vispārīgi piekļuves nosacījumi var būt arī prakse, ko parasti piemēro, bet kas nav noteikta publiskotā informācijā vai pakalpojuma sniedzēja nodrošinātā dokumentācijā, piemēram, informācija, ko sniedz pakalpojuma saņēmējiem izsūtītos e-pastos vai vēstulēs, atbildot uz informācijas pieprasījumiem.

Individuāli sarunāti noteikumi, kas attiecas uz komercattiecībām starp diviem vai vairākiem tirdzniecības partneriem, nepieder "publiskotiem vispārīgiem piekļuves nosacījumiem". Individuāli noteikumi, par kuriem vienojas ar konkrētu pakalpojuma saņēmēju, parasti balstās uz konkrētām attiecīgā saņēmēja īpatnībām, piemēram, attiecību vēsture ar pakalpojumu sniedzēju, maksātspēja, īpašas prasības, un uz šādiem noteikumiem pakalpojumu direktīvas 20. panta 2. punkts neattiecas. Piemēram, atlaides, ko preču vairumtirgotājs piešķir vienam no klientiem, ņemot vērā preču apjomu, ko šis klients pērk no tirgotāja, neuzskata par "publiskotiem vispārīgiem piekļuves nosacījumiem" un tāpēc neuzskata arī par "atšķirīgu attieksmi", kam piemēro pakalpojumu direktīvas 20. panta 2. punktu.

4.1.5. Valstspiederība un dzīvesvieta kā diferencējoši faktori

Diskriminācija pēc valstspiederības ES vienmēr ir bijusi aizliegta ar līgumiem¹³. Turklāt daudzās dalībvalstīs jau sen pastāv noteikumi, ar ko aizliedz diskriminēt pēc valstspiederības (nacionalitātes) un kas izriet no starptautiskā līmeņa saistībām vai konstitucionālajiem principiem. Tiesa bieži ir atzinusi, ka noteiktos apstākļos diskriminācija pēc dzīvesvietas ir netieša diskriminācija pēc valstspiederības¹⁴. Taču pakalpojumu direktīvas 20. panta 2. punkts ievieš skaidru diskriminācijas aizliegumu, pamatojoties uz dzīvesvietu citas dalībvalsts teritorijā¹⁵.

Atšķirīga attieksme bieži vien tiek pamatota nevis tieši ar valstspiederību vai dzīvesvietu, bet gan saistītiem faktoriem, kas var būt līdzvērtīgi valstspiederībai vai dzīvesvietai, piemēram, autovadītāja apliecības izdošanas valsts, kredītkartes izdošanas valsts, piegādes vieta, īpašu IP adrešu izcelsmes valsts, kredītvēstures neesība attiecīgajā dalībvalstī, reģistrācijas neesība iedzīvotāju reģistrā utt.

4.1.6. Kas ir atšķirīgi piekļuves nosacījumi?

Atšķirīgi piekļuves nosacījumi var attiekties uz vairākiem pakalpojuma piedāvājuma vai sniegšanas aspektiem. Paši par sevi tie nav diskriminācija. Pirmā iespējamā atšķirība ir piekļuve pakalpojumam: atteikums sniegt pakalpojumu citā dalībvalstī dzīvojošam patērētājam ir acīmredzami atšķirīga attieksme dzīvesvietas dēļ. Vai šāda atšķirība ir pamatota, izvērtē katrā gadījumā atsevišķi.

Piemēram, daži pakalpojuma sniedzēji, tostarp elektroniskās lejupielādes piedāvātāji, nesniedz pakalpojumu noteiktās teritorijās dažādu iemeslu dēļ, kas var būt pamatoti, bet var būt arī nepamatoti. Patērētāji nereti sastopas ar pakalpojuma noteikumiem, kur teikts, ka attiecīgais pakalpojums ir pieejams tikai konkrētā dalībvalstī. Bieži vien saņēmējiem jāpiekrīt neizmantojot vai necensties izmantot pakalpojumu no citas atrašanās vietas.

¹³ Sk. agrāko EK Līguma 12. pantu un tagadējo LESD 18. pantu.

¹⁴ Tiesas spriedumi lietās C-350/96 *Clean Car* un C-279/93 *Finanzamt Köln-Altstadt v Schumacker* [1995] *Recueil* I-225.

¹⁵ Principā dalībvalstis var paplašināt nediskriminācijas pienākumu, attiecinot to uz nepamatotām atšķirībām, kuru pamatā ir dzīvesvieta vienas dalībvalsts dažādās teritorijās (reģionos, pilsētās).

Otra iespējamā atšķirīgās attieksmes kategorija ir, piemēram, atšķirīga cena par pakalpojumu vai dažādi piedāvātie noteikumi un nosacījumi, piemēram, atšķirīgas piegādes vai samaksas iespējas patērētājiem, kas dzīvo citās dalībvalstīs.

4.2. Nepieciešamība analizēt katru gadījumu atsevišķi

4.2.1. Diskriminācijas noteikšana

Kā minēts, visās situācijās jāanalizē katrs gadījums atsevišķi, lai noteiktu, vai pret pakalpojuma saņēmējiem tiek piemērota atšķirīga attieksme un vai šī attieksme ir pamatota ar objektīviem iemesliem.

Tiesas judikatūra paredz, ka diskriminācija ir tad, ja ir atšķirīga attieksme un ja saņēmēji, pret kuriem šī attieksme ir vērsta, ir salīdzināmā situācijā. Atšķirīga attieksme nav diskriminācija, ja un ciktāl tā atspoguļo atbilstīgas un objektīvas atšķirības saņēmēju situācijā. Ievērojot šo principu, ir vairāki sākotnējie jautājumi, ko var apsvērt, analizējot pakalpojumu saņēmēju situācijas, un kas var palīdzēt kompetentajām iestādēm novērtēt, vai attiecīgajā gadījumā atšķirīgu attieksmi var pamatot ar objektīvu iemeslu.

4.2.1.1. Atšķirīga attieksme valstspiederības dēļ

Ir grūti iedomāties objektīvus iemeslus, kas pamatotu atšķirīgu piekļuvi pakalpojumam Eiropas Savienībā pēc **valstspiederības** kritērija. Teiksim, reklāmas kampaņas, kur labvēlīgāki piekļuves noteikumi pakalpojumiem, piemēram, mobilo sakaru abonementam vai lielveikala lojalitātes programmām, tiek piedāvāti ar nosacījumu, ka klients pierāda savu piederību attiecīgajai dalībvalstij, kur pakalpojums tiek sniegts, saskaņā ar pakalpojumu direktīvas 20. panta 2. punktu nav pieņemamas.

4.2.1.2. Atšķirīga attieksme, pamatojoties uz dzīvesvietu — gadījumi, kad klients ierodas pakalpojuma sniegšanas vietā

Atšķirības, pamatojoties uz **saņēmēja dzīvesvietu**, jāanalizē sīkāk. Atšķirīga attieksme nav diskriminācija, ja un ciktāl tā atspoguļo atbilstīgas un objektīvas atšķirības saņēmēju situācijā.

Ja saņēmējs **ierodas citas dalībvalsts teritorijā** (piemēram, kā tūrists vai students), situācija ir ļoti līdzīga, pat identiska to saņēmēju situācijai, kas dzīvo pakalpojuma sniegšanas dalībvalstī. Ciktāl pakalpojumu sniedz pakalpojuma sniedzēja dalībvalsts teritorijā, visticamāk, nebūs objektīvu iemeslu saistībā ar regulatīvo sistēmu vai tirgus apstākļiem saņēmēja dzīvesvietā, kas pamatotu atšķirīgu attieksmi.

Piemēram, vienas dalībvalsts iedzīvotājs, kas daudz laika pavada citas dalībvalsts teritorijā, grib izmantot izdevīgu mobilo sakaru abonementu, ko piedāvā operators, kas veic uzņēmējdarbību šajā citā dalībvalstī. Dažreiz piedāvātie labvēlīgākie noteikumi ir spēkā tikai tad, ja klients pierāda savu dzīvesvietu dalībvalstī, kurā mobilo sakaru operators veic uzņēmējdarbību. Līdzīgā situācijā ir studenti, kas plāno pārcelties uz citu dalībvalsti un sastopas ar grūtībām, cenšoties izmantot nekustamo īpašumu aģentūras pakalpojumus, lai atrastu piemērotu dzīvokli valstī, kurā mācīsies. Dažos gadījumos šie pakalpojumi tiek sniegti ar nosacījumu, ka saņēmējam jābūt attiecīgās dalībvalsts iedzīvotājam, kur pakalpojums tiek sniegts. Ja potenciālie mobilo sakaru klienti vai studenti var apliecināt pakalpojuma saņemšanai vajadzīgās garantijas, nav pamatota iemesla viņus diskriminēt, balstoties uz pastāvīgo dzīvesvietu citā dalībvalstī. Principā pakalpojumu sniedzēji nedrīkst atteikt piekļuvi šiem saņēmējiem, pamatojoties tikai uz faktu, ka šie patērētāji nav attiecīgās teritorijas pastāvīgie iedzīvotāji. Tomēr nevar izslēgt iespēju, ka dažās situācijās var piemērot atšķirīgus nosacījumus, kas pamatoti ar objektīviem iemesliem, piemēram, prasība uzrādīt garantiju

pakalpojumu apmaksai, ja dzīvesvieta citā dalībvalstī palielina parādu atgūšanas risku vai izmaksas.

4.2.1.3. Atšķirīga attieksme, pamatojoties uz dzīvesvietu — gadījumi, kad pakalpojumu sniedz saņēmēja dzīvesvietā

Ja pakalpojuma sniedzējam jāierodas saņēmēja dzīvesvietas valstī, lai sniegtu pakalpojumu, ir acīmredzams, ka saņēmēja situācija nav salīdzināma ar saņēmējiem, kas atrodas dalībvalstī, kurā pakalpojuma sniedzējs veic uzņēmējdarbību. Iespējams, pastāv objektīvi iemesli saistībā ar regulatīvo sistēmu, kas attiecas uz pakalpojumu sniegšanu citā dalībvalstī, vai dominējošo tirgus situāciju (piemēram, pakalpojuma sniegšanas izmaksas attiecīgajā teritorijā vai augstāks vai zemāks pieprasījums vai konkurentu cenas attiecīgajā tirgū). Piemēram, papildu izmaksas, kas rodas, pakalpojuma sniedzējam ierodoties saņēmēja teritorijā, lai sniegtu pakalpojumu, parasti sedz pats saņēmējs, kas grib saņemt pakalpojumu. Šādas papildu izmaksas var radīt, piemēram, fakts, ka pakalpojuma sniedzēja rīcībā nav izdevīgas uzglabāšanas infrastruktūras, ka pakalpojuma sniedzējam jāievēro procedūras, kas attiecas uz pakalpojumu sniegšanu citā teritorijā (piemēram, darbinieku norīkošana uz citu valsti vai paziņojuma iesniegšanas nepieciešamība), vai negūtīe ieņēmumi pakalpojuma sniedzēja parastajā teritorijā, kas radušies tāpēc, ka pakalpojuma sniedzējs apkalpoja klientu citā valstī.

Piemēram, ja nelielu galdniecības uzņēmumu aicina sniegt pakalpojumu citas dalībvalsts teritorijā, direktors var ņemt vērā to, ka speciālistu pārvietošanas izmaksas viena pakalpojuma sniegšanai pārsniegs paredzamos ieņēmumus no pakalpojuma sniegšanas un, iespējams, pat nesegs negūtīe ieņēmumus, ko izraisīs nespēja apkalpot regulāros klientus savā teritorijā šajā periodā. Lai gan uzņēmumi tiek aicināti "domāt Eiropas mērogā" un izmantot iekšējā tirgus iespējas, nediskriminācijas noteikums neuzliek uzņēmumiem vispārēju pienākumu sniegt pakalpojumu situācijās, kur jāierodas citās dalībvalstīs, ārpus teritorijas, kur uzņēmums brīvi nolēmis izvērst savu darbību.

4.2.1.4. Atšķirīga attieksme dzīvesvietas dēļ tiešsaistes darījumos

Gadījumos, kad **ne pakalpojuma sniedzējs, ne saņēmējs neierodas citā teritorijā**, analīze ir sarežģītāka. Tas jo īpaši attiecas uz tiešsaisti. Pakalpojuma saņēmēji uzskata, ka tiešsaistes pasaulei jābūt bez ģeogrāfiskām robežām. Pateicoties internetam, pakalpojumu piedāvājumi ir kļuvuši pieejamāki un pārskatāmāki — piedāvājumu salīdzināšanas tīmekļa vietnes, naudas taupīšanas instrumenti un abonementu principa atlaižu vietnes informē patērētājus par dažādām iespējām. Tiešsaistes pasaulē atšķirīga attieksme ir uzkrītošāka, un tā mazina iedzīvotāju uzticību iekšējam tirgum.

Dažreiz patērētāji, iepērkoties internetā, tikai pasūtījuma pēdējā posmā uzzina, ka izvēlēto preci vai pakalpojumu attiecīgajā teritorijā nepiedāvā. Tāpat patērētāji ir novērojuši, ka dažreiz reklamētā cena pēkšņi mainās pēc dzīvesvietas valsts vai pakalpojuma piegādes vietas ievadīšanas. Ja vien piegādes ierobežojumi vai augstāka cena nav pienācīgi pamatojami ar objektīviem iemesliem, patērētājus nedrīkst šādi diskriminēt to dzīvesvietas dēļ.

Tāpat kā bezsaistes pasaulē, nediskriminācijas pienākums neliedz pakalpojumu sniedzējiem aktīvi orientēt reklāmu tikai uz noteiktu teritoriju vai organizēt kampaņas, kas paredzētas konkrētiem saņēmējiem. Uzņēmumiem ir tiesības noteikt ģeogrāfisko apgabalu, kurā tie darbojas Eiropas Savienībā, arī tad, ja pārdošana notiek tiešsaistē. Lai gan vienotā tirgus izveide ir likvidējusi pakalpojumu sniegšanas šķēršļus, jo īpaši pēc pakalpojumu direktīvas

Tīstenošanas, uzņēmumi joprojām var dažādu iemeslu dēļ nolemt attiecināt savu piedāvājumu tikai uz vietējo tirgu vai kaimiņvalstīm¹⁶.

Saņēmēji tiešsaistē sastopas ar dažādām situācijām. Dažos gadījumos saņēmēji nevar saņemt informāciju par piekļuves nosacījumiem, kas tiek piemēroti pakalpojuma saņēmējiem, kuri dzīvo citās dalībvalstīs. Dažos gadījumos patērētājiem ir pieejama informācija par piekļuves nosacījumiem, kas tiek piemēroti pakalpojuma saņēmējiem, kuri dzīvo citās dalībvalstīs, tomēr šos pakalpojumus ar minētajiem nosacījumiem nav iespējams saņemt piegādes ierobežojumu dēļ. Trešā situācija ir tad, ja saņēmēji var iegūt (ja aktīvi cenšas iegūt) informāciju par piekļuves nosacījumiem, kas tiek piemēroti pakalpojuma saņēmējiem, kuri dzīvo citās dalībvalstīs, un izmantot šos nosacījumus.

Analizējot, cik objektīvi ir iemesli, ko pakalpojuma sniedzēji norāda kā atšķirīgas attieksmes pamatojumu, valsts iestādēm jāņem vērā, kā diferencēšana notiek. Metodes, kas pakalpojumu sniedzējiem ļauj noteikt saņēmēja atrašanās vietu un tādējādi novirzīt klientu uz piedāvājumu, kas pielāgots attiecīgajai teritorijai, kur saņēmējs dzīvo, pašas par sevi nav diskriminācijas rādītājs. Taču gadījumi, kad pakalpojumu sniedzēji orientē darbību uz daudzām dalībvalstīm un katrā no šīm valstīm saņēmēji nevar iegūt informāciju par piekļuves nosacījumiem, kas tiek piedāvāti citu dalībvalstu iedzīvotājiem, varētu liecināt par atšķirīgu attieksmi. Tad kompetentajām iestādēm jāizvērtē, vai šāda atšķirīga attieksme ir objektīvi pamatota.

Atšķirīgas attieksmes tehniskie līdzekļi tiešsaistē

Patērētājs var konstatēt atšķirīgu attieksmi tiešsaistes darījumos. Internets ir ietekmīgs instruments, kas ļauj uzņēmumiem uzrunāt vairāk klientu un dažādākus klientus nekā ar tradicionālajām pārdošanas metodēm. Taču pakalpojumu sniedzēji bieži vien izmanto dažādas metodes, dažreiz tās savstarpēji kombinējot, lai norobežotu teritoriju, kurai tie adresē savus interneta piedāvājumus. Kā šādu metožu piemērus var minēt uz teritoriju balstītus reklāmkarogus (banerus) citai personai piederošās tīmekļa vietnēs, maksu meklētājprogrammu optimizētājiem, lai piedāvājums uzrādītos patērētājiem noteiktās teritorijās, vai investēšanu tiešsaistes reklāmās, kas parādās lietotājiem konkrētā teritorijā.

Ja pakalpojumu sniedzēji adresē piedāvājumus vairākām dalībvalstīm, pastāv metodes, kas ļauj pielāgot reklāmu katrai teritorijai atsevišķi. Jāuzsver, ka dažas no šādām metodēm, ko izmanto, lai noteiktu pakalpojuma saņēmēja dzīvesvietu, ne vienmēr ietver diskriminējošus piekļuves nosacījumus pakalpojumam.

Šādu metožu piemērs ir **atrašanās vietas automātiskās noteikšanas instrumenti**, kas ļauj noteikt, kur atrodas patērētāja dators vai ierīce, kas izmantota, lai piekļūtu pakalpojumam tiešsaistē. Tipisks veids, kā tiek noteikta saņēmēja atrašanās vieta, ir IP atrašana whois datubāzē¹⁷. Metodes rezultāti ir dažādi: dažreiz saņēmējiem tiek tehniski liegta piekļuve domēniem, kas adresēti citām dalībvalstīm. Citreiz saņēmējus automātiski novirza uz citu dalībvalstu domēna nosaukumiem, bet no šīs novirzīšanas var manuāli atteikties.

¹⁶ Saskaņā ar Komisijas dienestu darba dokumentu "Bringing e-commerce benefits to consumers" (Kā e-komercijas labumus novadīt līdz patērētājiem), kas publicēts 2012. gada 12. janvārī, gandrīz trīs ceturtdaļas (74 %) ES mazumtirgotāju aktīvi neveicina pārdošanu pāri robežām citās ES valstīs.

¹⁷ WHOIS ir vaicājuma un atbildes protokols, ko plaši izmanto meklēšanai datubāzēs, kur atrodas reģistrētie lietotāji vai tie, kam piešķirts interneta resurss, piemēram, domēna vārds, IP adrese vai bloks vai autonoma sistēma.

Ģeogrāfiskās atrašanās vietas noteikšanu var izmantot arī citā veidā, piemēram, automātiski atlasot dzīvesvietas valsti no nolaižamās izvēlnes saraksta, pamatojoties uz IP adresi.

Cits piemērs ir **konkrētai valstij paredzētas tīmekļa vietnes**, kas pielāgo valodu un dizainu dažādām mērķgrupām. Piedāvājumu noteikumi dažos gadījumos atšķiras, bet dažos – ne. Ja uzņēmumam ir meitasuzņēmumi vai filiāles dažādās dalībvalstīs, mēdz būt tā, ka konkrētai valstij paredzētās tīmekļa vietnes pārvalda attiecīgais meitasuzņēmums vai filiāle, kas arī sniegs pakalpojumu, kas pasūtīts šai valstij paredzētajā tīmekļa vietnē.

Pieklūve valstij paredzētajai tīmekļa vietnei automātiski nenozīmē, ka attiecīgais lietotājs tiek uzskatīts par konkrētās valsts iedzīvotāju un ka šis lietotājs var piekļūt cenām, precēm un pakalpojumiem, kas tīmekļa vietnē tiek piedāvāti. Var gadīties, ka saņēmējs var iegūt informāciju, bet vēlākā posmā, kad tiek izmantota pašidentifikācija (piemēram, ievadot kredītkartes datus vai piegādes adresi), saņem pakalpojumu iegādes atteikumu.

Pašidentifikācija ietver jautājumu klientiem par viņu dzīvesvietu mājaslapas izvēlnē. Pašidentifikācija var būt arī jautājumi, ko uzdod, reģistrējot kontu (prasība vairumā tiešsaistes darījumu) vai pabeidzot pirkumu, un starp kuriem lielākajā daļā gadījumu ir arī jautājums par patērētāja dzīvesvietu.

5. DAŽI PIEMĒRI: ATŠKIRĪGAS ATTIEKSMES GADĪJUMU DZIĻĀKA ANALĪZE

Ja pakalpojuma sniegšanu ar atšķirīgiem nosacījumiem nevar pamatot ar objektīviem kritērijiem, šādas atšķirības nav atļautas. Pakalpojumu direktīvas 95. apsvērumā ir minēti daži objektīvu kritēriju piemēri, ar kuriem pakalpojumu sniedzēji var pamatot atšķirīgu attieksmi. Apsvērumā min papildu izmaksas attāluma dēļ vai pakalpojuma sniegšanas tehnisko īpatnību dēļ, atšķirīgus tirgus apstākļus, piemēram, lielāks vai mazāks pieprasījums atkarībā no sezonas, dažādus atvaļinājuma periodus dalībvalstīs, dažādas konkurentu cenas, papildu riskus, kas saistīti ar noteikumiem, kuri atšķiras no uzņēmējdarbības veikšanas dalībvalsts noteikumiem, un vajadzīgo intelektuālā īpašuma tiesību trūkumu attiecīgajā teritorijā. 2009. gada novembrī publicētajā Matrix pētījumā diferencēšanas faktori tika sadalīti trīs kategorijās: tiesiskie/regulatīvie, tostarp nodokļi un noteikumu ievērošanas izmaksas, informācijas izmaksas un juridiskā nenoteiktība; ar pakalpojuma sniegšanu saistītie, tostarp pārdošanas izmaksas, un uzņēmuma īpatnības, piemēram, korporatīvā struktūra; ar pieprasījumu saistītie faktori, tostarp konkurence, dažādu patērētāju grupu gatavība maksāt un sezonālitate¹⁸.

Kompetento iestāžu uzdevums ir **analizēt katru gadījumu atsevišķi**, lai noteiktu, vai uz konkrēto pakalpojuma sniegšanu, kur piemērota atšķirīga attieksme, attiecas minētie iemesli.

Tālāk tekstā aprakstīti piemēri, lai kompetentajām iestādēm sniegtu dažas vispārīgas norādes par to, kā katrā konkrētā gadījumā var vērtēt, vai šie objektīvie iemesli ir spēkā¹⁹.

1. piemērs: Pakalpojuma sniegšanas atteikums piegādes iespēju dēļ

Salu iedzīvotājiem dažreiz tiek atteikts piegādāt preces, ko tie vēlas nopirkt no citas dalībvalsts pakalpojumu sniedzēja, atteikumu pamatojot ar piegādes grūtībām. Principā šiem patērētājiem jānodrošina piekļuve preču piegādei, ciktāl Eiropas Savienībā pastāv piegādes iespējas. Papildu izmaksas, kas rodas, sniedzot pakalpojumu, uzņēmums var atgūt ar papildu maksu par piegādi un transportēšanu.

Reta būs iespēja pakalpojumu sniedzējiem izmantot piegādes iespēju trūkumu kā iemeslu atteikt piegādi kādā dalībvalstī. Attiecībā uz paku piegādi līdz 20 kg pasta pakalpojumu direktīva paredz pienākumu dalībvalstīm nodrošināt vispārējo pasta pakalpojumu sniegšanu, tostarp pāri robežām²⁰. Šis pienākums nozīmē, ka visās dalībvalstīs ir vismaz viena piegādes iespēja pārrobežu situācijā²¹.

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

¹⁹ Šajā sadaļā sniegtajos piemēros izmantoti reāli gadījumi, par kuriem Komisija ir informēta, bet ne vienmēr tie atspoguļo attiecīgās nozares faktisko praksi.

²⁰ Lai gan dalībvalstīm ir paredzēts šāds skaidrs pienākums, dažos izņēmuma gadījumos vispārējā pakalpojuma sniedzēji īpašos apstākļos (piemēram, *force majeure*) un/vai īpašās ģeogrāfiskajās situācijās (piemēram, izolētas salas) piegādi atsaka. Atteikuma rezultātā pakalpojuma saņēmēji, kas dzīvo attiecīgajās teritorijās, var sastapties ar grūtībām, cenšoties piekļūt dažiem pakalpojumiem.

²¹ Taču pakalpojuma sniedzējiem var rasties bažas par nespēju nodrošināt atbilstīgu pakalpojuma līmeni attiecībā uz sava produkta piegādi, piemēram, saistībā ar produkta vizuālo noformējumu vai iespēju laikus saņemt produktus atpakaļsūtīšanas gadījumā, lai tos varētu vēlreiz pārdot, vai grūtāk izmantojamām patērētāju iespējām atdot precī atpakaļ.

Lai gan ir jābūt iespējai piegādāt pāri robežām, izmaksas piegādes pakalpojumam (pakas nosūtīšana vai alternatīvas metodes), kas izvēlēts pakalpojumu sniegšanai citā dalībvalstī, var ievērojami atšķirties no izmaksām, kas rodas, piegādājot uzņēmējdarbības veikšanas dalībvalstī, un tāpēc citu teritoriju iedzīvotājiem tiek piedāvāti atšķirīgi piekļuves nosacījumi²².

Atšķirīgas piegādes izmaksas vai atpakaļ atsūtīto preču izmaksu aprēķini, kas jāsedz patērētājiem, sākotnēji var izskatīties pēc diskriminācijas. Taču pakalpojumu sniedzējiem ir jānorāda papildu transportēšanas, piegādes vai pasta pakalpojumu maksa darījumos ar patērētājiem²³. Šādai pārredzamībai vajadzētu pakalpojumu saņēmējiem nodrošināt skaidrību par piekļuves nosacījumu atšķirības iemesliem.

2. piemērs: Pakalpojuma sniegšanas atteikums līgumisku saistību dēļ

Vienas dalībvalsts iedzīvotāji iesniedza sūdzību par atteikumu piegādāt bērnu ratiņus, ko ražo un pārdod ekskluzīvs izplatītājs citā dalībvalstī, kur ir daudz zemākas cenas. Ekskluzīvais izplatītājs attiecīgajā dalībvalstī paskaidroja, ka teritorija, kurā patērētājs vēlējās iegādāties ratiņus, ir rezervēta citam ekskluzīvam izplatītājam, un pārdevējam ir līgumiska vienošanās pārdot ratiņus tikai savā teritorijā dzīvojošiem patērētājiem. Taču šāda klauzula, visticamāk, ir konkurences tiesību pārkāpums, un diez vai ar to var pamatot piegādes ierobežojumus.

Kad patērētāji cenšas iegādāties pakalpojumus citā dalībvalstī, izplatītāji dažreiz atbild, ka pakalpojumu sniegt nav iespējams, jo izplatītājam ir līgumiskas saistības, kas liedz apkalpot teritorijas, kuras viņu piegādātāji ir rezervējuši citiem izplatītājiem.

Pakalpojumu sniedzējiem nevar likt pārkāpt likumīgi noslēgtus līgumus. Taču šādas līgumiskas saistības starp neatkarīgiem uzņēmumiem var pamatot atteikumu tikai tiktāl, cik tās nepārkāpj konkurences tiesības, un uzņēmumiem ir jānodrošina to vienošanos un prakses atbilstība ES un valsts konkurences noteikumiem.

Šajā kontekstā atbilstīgākie šķiet konkurences noteikumi, ko piemēro vertikāliem līgumiem²⁴. Vertikāli līgumi ir vienošanās par preču vai pakalpojumu pārdošanu un pirkšanu, noslēgtas starp uzņēmumiem, kas darbojas dažādos ražošanas vai izplatīšanas ķēdes līmeņos, piemēram, izplatīšanas līgumi starp ražotājiem un vairumtirgotājiem vai mazumtirgotājiem. Attiecībā uz vertikāliem līgumiem, kas nevar izmantot grupu atbrīvojumu, Komisija ir sniegusi

²² Atšķirība var rasties no dažādām pasta operatoru izmaksu struktūrām, lielākām pārrobežu piegādes izmaksām (piemēram, garāka loģistikas ķēde, papildu administratīvās izmaksas), piegādes līgumi starp operatoriem), atšķirīga konkurences līmeņa iekšzemes un pārrobežu situācijā, vai nepietiekama apjoma (vienību skaits), ko nosūta uz citas dalībvalsts teritoriju, kas savukārt nozīmē, ka pakalpojumu sniedzēji piegādes pakalpojumiem uz šīm dalībvalstīm nevar piedāvāt izdevīgas cenas. Arī iekšējās procedūras, ko izmanto sūtīšanai uz citu dalībvalsti, tirgotājam var dārgi maksāt, jo īpaši, ja pārdodamo preču vērtība ir maza.

²³ 6. pants patērētāju tiesību direktīvā, kuras precīza atsauce atrodas 12. zemsvītras piezīmē.

²⁴ Tas, vai vertikāla vienošanās faktiski ierobežo konkurenci un vai šādā gadījumā ieguvumi kompensē negatīvu ietekmi uz konkurenci, bieži vien būs atkarīgs no tirgus struktūras. Principā katrs gadījums jāvērtē atsevišķi. Taču Komisija ir pieņēmusi Regulu (ES) Nr. 330/2010, grupu atbrīvojuma regulu, kas aizsargā vairumu vertikālo vienošanos. Saskaņā ar Regulu (ES) Nr. 330/2010 grupveida atbrīvojuma veidā LESD 101. panta 1. punktu neattiecinā uz vertikāliem līgumiem, kas atbilst noteiktām prasībām.

norādījumus, kā vērtēt ietekmi uz konkurenci, pamatnostādnēs vertikālo ierobežojumu jomā, kas pārskatītas 2010. gadā²⁵.

Šī dokumenta kontekstā sākumā jānošķir aktīva un pasīva pārdošana. Pasīvu pārdošanu pārdevējs nav aktīvi veicinājis. Piemēram, tīmekļa vietnes uzturēšana un pasūtījumu apstrāde, ko patērētāji iesnieguši pēc tīmekļa vietnes apmeklēšana, ir pasīva pārdošana. Aktīva pārdošana ir tad, ja izplatītājs aktīvi aicina iegādāties, piemēram, ar tirdzniecības veicināšanas pasākumiem, pārdošanas apmeklējumiem utt. Tiešsaistes reklāma, kas adresēta konkrētiem patērētājiem, ir skaidri atzīta kā aktīvās pārdošanas veids.

Pasīvās pārdošanas ierobežojumi citu dalībvalstu teritorijā, kas noteikti izplatīšanas līgumos, parasti pārkāpj LESD 101. pantu. Tāpēc pakalpojuma sniedzēji, kas noslēguši ekskluzīvas izplatīšanas līgumus ar piegādātājiem, nevar kā pamatojumu minēt savu līgumu klauzulas, kas ierobežo pasīvu pārdošanu pārrobežu pakalpojumu saņēmējiem, kuri dzīvo citu dalībvalstu teritorijā, kas ir rezervēta citam ekskluzīvam izplatītājam.

3. piemērs: Augstākas cenas saņēmēja dzīvesvietas valsts tirgus apstākļu dēļ

Automašīnu nomas uzņēmumi ar meitasuzņēmumiem visās dalībvalstīs izveido katrai valstij paredzētas tīmekļa vietnes savu pakalpojumu sniegšanai, un šajās vietnēs nav iespējams apiet automatiskās atrašanās vietas noteikšanas metodes, ko izmanto, lai norādītu atšķirīgas cenas atkarībā no saņēmēja dzīvesvietas dalībvalsts. Cenu atšķirības dažādās valstu tīmekļa vietnēs ir ievērojamas, lai gan šīs atšķirības attiecas uz tā pašu pakalpojuma sniedzēja to pašu pakalpojumu tajā pašā atrašanās vietā, tāpēc pakalpojuma sniegšanas izmaksas nevar ievērojami atšķirties atkarībā no patērētāja dzīvesvietas. Šādā gadījumā izmaksu apsvērumi nepamato tirgus sadalīšanu, kas pasliktina patērētāju situāciju.

Tirgus apstākļus veido vairāki faktori, kas attiecas gan uz piedāvājumu, gan pieprasījumu tirgū. Piedāvājuma pusē uzņēmumiem jāņem vērā izmaksas, piemēram, pakalpojuma sniegšanas izmaksas (vajadzīgo telpu īre, ja uzņēmējdarbība ir fiziska, darbaspēka izmaksas), piegādes izmaksas, maksājuma metožu izmaksas, palīdzība klientiem un reklāmas izmaksas. Pieprasījumu ietekmējošie faktori ir zīmola atpazīstamība, dažādi paradumi vai prasības attiecībā uz saņēmēju apkalpošanas līmeni, dažiem pakalpojumiem, piemēram, tūrisma un automašīnu nomas nozarē, sezonālitate un atvaļinājumu periodu atšķirības, konkurenti, to ietekme un tirdzniecības veicināšanas politika katrā konkrētā teritorijā. Šie dažādie tirgus apstākļi nosaka, kādā ģeogrāfiskajā teritorijā un ar kādiem nosacījumiem pakalpojumu sniedzēji nolems aktīvi piedāvāt savus pakalpojumus dažādās dalībvalstīs.

Patērētāju grupas atšķiras: pakalpojums par noteiktu cenu dažādās grupās rada atšķirīgu pieprasījumu, atšķiras dažādu grupu pieprasījuma reakcija uz cenu izmaiņām. Pakalpojumu direktīvas 20. panta formulējums, lasot saistībā ar tās 95. apsvērumu, norāda, ka atšķirīga gatavība maksāt ir iemesls, ko uzņēmumi var minēt, lai pamatotu atšķirīgas cenu un tirdzniecības veicināšanas politikas, ko pakalpojumu sniedzēji izmanto dažādās dalībvalstīs.

Pateicoties internetam, patērētāji var vienkāršāk salīdzināt pakalpojumu piedāvātājus, arī tos, kas atrodas citās dalībvalstīs. Tāpēc var gaidīt lielāku patērētāju aktivitāti, meklējot izdevīgākus nosacījumus, ko tiešsaistē piedāvā citās dalībvalstīs uzņēmējdarbību veicoši pakalpojumu sniedzēji. Vienkāršāka cenu salīdzināšana nozīmē pārredzamākus tirgus, kas

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

palielina konkurenci un rezultātā izlīdzina cenas. Šis ir viens no novērtētākajiem euro ieviešanas ieguvumiem. Prakse, kas tīši liedz patērētājiem iespēju iegūt informāciju par piekļuves nosacījumiem, kas tiek piedāvāti citās dalībvalstīs dzīvojošiem saņēmējiem, valsts iestādēm jāizskata īpaši rūpīgi. Turklāt informācijai par cenām, ko tīmekļa vietnē sniedz tirgotājs, jābūt skaidrai un saprotamai, un jāļauj patērētājam pirms pirkšanas saprast kopējo cenu, ieskaitot nodokļus, kā arī uzzināt maksu par transportēšanu vai piegādi²⁶.

4. piemērs: Augstāka maksa par pārrobežu maksājumiem

Autovadītāji, kas regulāri izmanto ātrgaitas šosejas citās dalībvalstīs, labprāt izmantotu iespēju iegādāties ceļu lietošanas maksas ierīces, ar kurām autovadītājs var samaksāt vajadzīgo summu tiešā debeta veidā. Ja dalībvalstī, kur atrodas attiecīgā ātrgaitas šoseja, šāda iespēja abonentiem tiek piedāvāta, principā citas dalībvalsts iedzīvotājiem nevar prasīt augstāku maksu tikai tāpēc, ka konts, caur kuru tiek veikts maksājums, atrodas citā dalībvalstī.

Regula (EK) Nr. 924/2009 par pārrobežu maksājumiem Kopienā novērš atšķirības maksā par pārrobežu un iekšzemes maksājumiem euro līdz maksimālajai summai EUR 50000 visās ES dalībvalstīs.²⁷ Tāpēc maksai par maksājuma darījumiem, ko piedāvā maksājuma pakalpojuma sniedzējs (piemēram, banka), jābūt vienādei neatkarīgi no tā, vai euro maksājums tiek veikts valsts ietvaros vai pāri robežām. Regula attiecas uz visiem elektroniski apstrādātiem maksājumiem, tostarp pārskaitījumiem, tiešo debetu un maksājumiem ar debetkarti un kredītkarti.

5. piemērs: Pakalpojuma sniegšanas atteikums intelektuālā īpašuma tiesību apsvērumu dēļ

Mūzikas lejupielādes pakalpojumu sniedzējs ir ieguvis tiesības piedāvāt mūziku visās dalībvalstīs, un pārdošana notiek katrā konkrētā valstij paredzētās tīmekļa vietnēs, kur repertuārs un cenas starp dalībvalstīm nedaudz atšķiras. Ja patērētājs mēģina iegādāties dažus ierakstus, ko pārdod citā, ne viņa dzīvesvietas dalībvalstī, pasūtīšanas procesa sākumā piekļuve tiek liegta.

Ja tirgotājam ir nokārtotas vajadzīgās autortiesības un saistītās tiesības, kas nepieciešamas, lai sniegtu pakalpojumu citās teritorijās, vajadzīgo intelektuālā īpašuma tiesību trūkums parasti nevarēs pamatot piegādes atteikumu. Tāpēc atteikums sniegt pakalpojumu citu dalībvalstu iedzīvotājiem jāpamato ar citiem objektīviem iemesliem.

Autortiesību un saistīto tiesību turētāji ir aizsargāti, pamatojoties uz sava darba esību, tāpēc autortiesībām un saistītajām tiesībām reģistrācija nav vajadzīga. Autortiesību saistīto tiesību izmantošana savā būtībā ir teritoriāla: tiesību turētājs izmanto savas tiesības, pamatojoties uz neatkarīgu nacionālo tiesību kopumu, kas ES ir harmonizēts ar virkni direktīvu, pieņemtu starp 1991. un 2011. gadu. Tiešsaistes pakalpojumu sniegšanas saistībā jo īpaši jāņem vērā tas, ka autoriem un citiem tiesību turētājiem ir ekskluzīvas tiesības atļaut vai aizliegt savu darbu vai citu aizsargāto tiesību objektu reproducēšanu, kā arī atļaut vai aizliegt demonstrēt

²⁶ 8. pants patērētāju tiesību direktīvā, kuras precīza atsauce atrodas 12. zemspītras piezīmē.

²⁷ Var būt vajadzīgs norādīt IBAN un dažos gadījumos BIC kodu.

savus darbus vai citus aizsargāto tiesību objektus, tostarp internetā²⁸. Lai gan principā autortiesības un saistītās tiesības attiecas tikai uz tās valsts teritoriju, kur šīs tiesības piešķirtas, autortiesību turētāji var izsniegt arī vairāku teritoriju vai visas Eiropas mēroga licences. Tā ir tiesību turētāja brīva izvēle.

Pakalpojuma sniedzējam nereti jāiegūst licences no vairāk nekā viena izdevēja²⁹. Ar licenču iegādi saistītās izmaksas ietver gan pirkuma cenu, gan virkni darījuma maksu. Mūzikas licencēšana ir īpaši sarežģīta, arī tāpēc, ka uz katru ierakstu ir dalītas tiesības. Runājot par autortiesībām, licencēšana lielākoties notiek autortiesību aģentūrās (struktūrās, kas atbild par autortiesību pārvaldīšanu un honorāru iekasēšanu), kam parasti ir licencēšanas tiesības valsts ietvaros.

Konkurences tiesību ietvaros tiesību turētājs var izvēlēties, vai piešķirt atļauju vispār vai konkrētā teritorijā, tāpēc faktiski licenču iegūšana ir atkarīga no sekmīga sarunu iznākuma. Ja vajadzīgās atļaujas konkrētā teritorijā nav, tas ir objektīvs iemesls, kas pamato pakalpojumu atteikumu patērētājiem, kuri dzīvo nenokārtoto tiesību teritorijā³⁰.

Ja pakalpojumu sniedzējs ir ieguvis attiecīgās tiesības, kas vajadzīgas mūzikas lejupielādes pakalpojumiem, teiksim, tikai trīs dalībvalstīs, pakalpojumu sniedzējs nevar piedāvāt savus pakalpojumus citu dalībvalstu iedzīvotājiem. Šajā situācijā pakalpojumu sniedzējs pasūtīšanas procesa sākumā varētu iekļaut atrunu, norādot, ka mūzikas pakalpojumu var sniegt tikai noteiktās teritorijās. Tādējādi patērētājiem būtu mazāk negatīva pieredze.

Taču pat gadījumos, kad pakalpojumu sniedzējs ir ieguvis atļauju sniegt piekļuvi autortiesību saturam vairākās teritorijās, dažreiz tas tomēr šādu piekļuvi nenodrošina. Pēdējos gados daži pakalpojumu sniedzēji ir izvēršusi savu darbību 27 ES dalībvalstīs, bet tomēr saglabājuši ierobežotu patērētāju piekļuvi pakalpojumiem ārpus savas dzīvesvietas valsts. Digitālā satura attiecināšana tikai uz konkrētām dalībvalstīm ir šķērslis citu dalībvalstu patērētājiem, kas vēlas piekļūt attiecīgajam saturam. Tirgotāji pat tad, ja ir nokārtojuši vajadzīgās autortiesības un saistītās tiesības pakalpojuma sniegšanai, nolemj pakalpojumu teritoriāli ierobežot, ņemot vērā faktoros, kas nav saistīti ar autortiesībām. Komerciālā lēmumu pieņemšana jo īpaši nozīmē konkrētā pakalpojuma sniegšanas izmaksu līdzsvarošanu salīdzinājumā ar prognozētajiem ienākumiem no pakalpojumiem. Starp šīm izmaksām ir, piemēram, šādas: piekļuves nodrošināšanas izmaksas IT infrastruktūras un tīkla ziņā; paredzamais izmantojums, ņemot vērā vietējos faktoros, piemēram, ātrdarbības platjoslas pieejamība, satura cena, konkurējošie pakalpojumi; valodas versijas; satura klasificēšana, tirdzniecības veicināšana utt. Pilnīgs vajadzīgo licenču trūkums parasti ir objektīvs iemesls pakalpojuma sniegšanas atteikumam, bet citi iemesli, jo īpaši tādi, kas nav saistīti ar autortiesībām, jāpamato katrā gadījumā atsevišķi. Kā minēts iepriekš, audiovizuālās apraides pakalpojumi neietilpst pakalpojumu direktīvas darbības jomā.

²⁸ 2. un 3. pants Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2001/29/EK (2001. gada 22. maijs) par dažu autortiesību un blakustiesību aspektu saskaņošanu informācijas sabiedrībā.

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

³⁰ Komisija 2012. gadā nāks klajā ar tiesību aktu priekšlikumiem par kolektīvo tiesību pārvaldību, lai vienkāršotu sarežģīto sistēmu, kā licencē mūziku tiešsaistē, un pilnveidotu autortiesību aģentūru pārvaldību un pārredzamību.

6. TURPMĀK VAJADZĪGIE UZLABOJUMI: LIKVIDĒT ATLIKUŠOS IEKŠĒJĀ TIRGUS TRAUCĒKĻUS

Pakalpojumu saņēmējiem principā nevajadzētu saskarties ar atšķirīgu attieksmi valstspiederības vai dzīvesvietas dēļ. Taču pakalpojuma direktīvas 20. panta 2. punktā precizēts, ka gadījumos, kad pakalpojuma sniedzējam ir objektīvi iemesli, kas pamato atšķirīgu attieksmi, to neuzskata par diskrimināciju. Šajā sadaļā īsi apskatīti vairāki faktori, ko uzņēmumi bieži min kā iespējamus iemeslus atšķirīgai attieksmei un kas jāizskata kompetentajai iestādei, veicot konkrēto gadījumu analīzi, jo dažos gadījumos tie var pamatot atšķirīgu attieksmi, ņemot vērā pašreizējo iekšējā tirgus izveides pakāpi.

Komisija pēdējos gados, tostarp paziņojumā par e-tirdzniecību³¹, ir konstatējusi dažus šķēršļus vienotā tirgus pabeigšanā, jo īpaši digitālajā vidē. Attiecīgās jomas ir sadalītas pēc prioritātēm, lai šķēršļus varētu pēc iespējas ātri novērst, vienkāršojot dzīvi gan uzņēmumiem, gan patērētājiem.

Kompetentajām iestādēm, analizējot konkrētus gadījumus, pienācīgi jāņem vērā šajā sadaļā minētie faktori, lai noteiktu, vai attiecīgajā gadījumā šie elementi var pamatot noteiktu praksi. Pakalpojuma sniedzēja lielums ir papildu elements, kas jāņem vērā analīzē. Kompetentās iestādes tiek aicinātas arī pienācīgi ņemt vērā jaunumus normatīvajā vidē un judikatūrā saistībā ar jaunām iespējām, ko iekšējais tirgus piedāvā uzņēmumiem, tostarp šādu pasākumu obligātumu vai brīvprātīgumu un atlikušos šķēršļus.

6.1. Maksājumi

Runājot par **maksājumiem**, ir zināmi gadījumi, kad patērētājs vēlas maksāt par pirkumu ar citā dalībvalstī izdotu kredītkarti, bet darījums tiek bloķēts vai tiek prasīta augstāka maksa. Saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes 2007. gada 13. novembra Direktīvu 2007/64/EK par maksājumu pakalpojumiem iekšējā tirgū dalībvalstis var ļaut noteikt maksu par īpašu maksājuma līdzekļu izmantošanu, piemēram, kredītkartēm vai debetkartēm. Taču, ja dalībvalstis šo iespēju izmanto, tās nedrīkst diskriminēt ārpus dalībvalsts izdotas kartes, paredzot, ka par citās valstīs izdotām kartēm jāmaksā papildus, bet attiecīgajā valstī izdotajām kartēm šādas papildu maksas nav. Šī noteikuma izpildes rezultātā dažās dalībvalstīs ir novērsta diskriminējoša prakse.

Attiecībā uz dažu maksājuma instrumentu veidu izmantošanu Eiropas Parlamenta un Padomes 2011. gada 25. oktobra Direktīva 2011/83/ES par patērētāju tiesībām ("patērētāju tiesību direktīva") pēc tās īstenošanas liegs mazumtirgotājiem iekasēt maksu par atsevišķu maksājuma instrumentu izmantošanu, kura pārsniedz izmaksas, kas mazumtirgotājam rodas, šo instrumentu izmantojot. Papildus, kā norādīts iepriekš, patērētāju tiesību direktīvas 8. panta 3. punkts paredz, ka attiecībā uz līgumiem, kas noslēgti pēc 2014. gada 13. jūnija, mazumtirgotāju tīmekļa vietnēs skaidri un saprotami vēlākais pasūtīšanas sākumā jānorāda, vai ir spēkā jebkādi maksājuma ierobežojumi. Turklāt Komisija, turpinot 2012. gada janvāra zaļajā grāmatā "**Ceļā uz karšu, interneta un mobilo maksājumu integrētu Eiropas tirgu**" iesākto, pievērsīsies konkrētiem šķēršļiem, kas kavē integrētāku maksājumu tirgu attiecībā uz

³¹ Pieejams tīmekļa vietnē http://ec.europa.eu/internal_market/e-commerce/communication_2012_en.htm.

maksājumiem ar karti, internetā un mobilajiem maksājumiem, lai tādējādi nodrošinātu patērētājiem plašāku izvēli un labāku piekļuvi maksājumu līdzekļiem.

6.2. Nodokļi

Attiecībā uz valsts **nodokļiem**, jo īpaši PVN, ja pārdošanai citās dalībvalstīs pakalpojuma sniedzējam jāreģistrējas šajās dalībvalstīs, var palielināties pakalpojuma sniegšanas izmaksas, un šis pieaugums ir proporcionāli lielāks MVU gadījumā. Izmaksas var nodot patērētājam, vai ar tām pamato piegādes atteikumu. Turklāt atšķirīgas PVN likmes, ko piemēro dažādām precēm un pakalpojumiem dažādās dalībvalstīs, var izskaidrot dažas cenu atšķirības, ar ko sastopas patērētājs.

Pie pakalpojumiem, ko bieži pērk pāri robežām, pieder elektroniskie pakalpojumi, piemēram, programmatūra, tālruņa zvanu melodijas vai piekļuve tiešsaistes spēlēm. No 2015. gada 1. janvāra operatori, kas veic uzņēmējdarbību ES un sniedz šos pakalpojumus ES, iekasēs PVN pēc likmes, ko piemēro patērētāja dzīvesvietas dalībvalstī. Jauno noteikumu mērķis ir samazināt vai pat likvidēt konkurences ietekmi starp dalībvalstu PVN likmēm, bet tie var radīt izmaksas lielākas sarežģītības dēļ. No šī paša datuma tiks izveidota vienas pieturas mini aģentūra – uzņēmumi varēs reģistrēt, deklarēt un maksāt citām valstīm pienākošos PVN savā dalībvalstī, un tādējādi samazināsies administratīvais slogs un tiks veicināta telekomunikāciju, apraides un elektronisko pakalpojumu pārrobežu sniegšana.

6.3. Atšķirības patērētāju tiesību aizsardzības un līgumtiesību noteikumos

Viens no iemesliem, ko uzņēmumi bieži min, lai izskaidrotu pārrobežu tirdzniecības grūtības, ir izmaksas, ko rada **attiecīgo valsts patērētāju tiesību aizsardzības un līgumtiesību noteikumu noteikšana un ievērošana**. Apsverot, vai piedāvāt pakalpojumus citā dalībvalstī, pakalpojumu sniedzējiem jāizskata, kas notiks neizdošanās gadījumā, ja patērētājs ierosinās lietu tiesā. Tas tika uzsvērts Matrix pētījumā.

Pateicoties ES noteikumiem, patērētāji visā vienotajā tirgū vienlīdzīgā līmenī ir aizsargāti pret, piemēram, negodīgiem līguma noteikumiem, defektīvām precēm, līgumiem, kas noslēgti tiešsaistē vai ārpus uzņēmuma telpām³². Tomēr lielākoties šis ES *acquis* ļauj dalībvalstīm brīvi pieņemt stingrākus noteikumus, ja tos var pienācīgi pamatot ar patērētāju tiesību aizsardzības apsvērumiem. Rezultātā dalībvalstu patērētāju tiesību aizsardzības un līgumtiesību regulējums atšķiras, tāpēc uzņēmumiem ir ļoti svarīgi noteikt piemērojamos tiesību aktus.

Kompetentās tiesas, piemērojamo tiesību noteikšanu, kā arī spriedumu atzīšanu un izpildi regulē privātās starptautiskās tiesības, kas attiecas uz pārrobežu strīdu izšķiršanu. Šie noteikumi Savienības līmenī lielā mērā ir harmonizēti. Svarīgākais juridiskais instruments, kas nosaka, kuras tiesas kompetencē ir strīda izšķiršana, ir Padomes 2000. gada 22. decembra Regula (EK) Nr. 44/2001 par jurisdikciju un spriedumu atzīšanu un izpildi civillietās un

³² Sk. Padomes Direktīvu 93/13/EEK (1993. gada 5. aprīlis) par negodīgiem noteikumiem patērētāju līgumos (negodīgi līgumu noteikumi), Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 1999/44/EK (1999. gada 25. maijs) par dažiem patēriņa preču pārdošanas aspektiem un saistītajām garantijām (preču pārdošanas direktīva), Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 97/7/EK (1997. gada 20. maijs) par patērētāju aizsardzību saistībā ar distances līgumiem un Padomes Direktīvu (1985. gada 20. decembris) par patērētāja aizsardzību attiecībā uz līgumiem, kas noslēgti ārpus uzņēmuma telpām, kas patlaban paredz minimālu harmonizāciju, aizstās ar iepriekš minēto patērētāju tiesību direktīvu.

komerclietās (Briseles I Regula)³³. Romas I Regula³⁴ (līgumsaistībām) un Romas II Regula³⁵ (nelīgumiskām attiecībām) nosaka piemērojamās tiesības. Patērētāju līgumu gadījumā privātās starptautiskās tiesības nosaka šādi: ja uzņēmums vērš savu darbību uz patērētāja valsti, piemēro patērētāja valsts patērētāju tiesību aizsardzības noteikumus tāpat, kā tie attiecas uz attiecīgās valsts pakalpojumu sniedzējiem, izņemot tādus pakalpojumu gadījumus, kad pakalpojumu sniegšana patērētājam notiek tikai valstī, kas nav patērētāja pastāvīgā dzīvesvieta³⁶. Lai noteiktu, vai darbība ir vērsta uz attiecīgo dalībvalsti, jāanalizē katrs konkrēts gadījums.

Izmaksas, ko rada dažādu valstu noteikumu ievērošana, var būt par iemeslu cenu un nosacījumu atšķirībām pāri robežām sniegtos pakalpojumos. Tāpat pakalpojuma sniedzējiem var būt izdevīgāk nevērst darbību uz citām dalībvalstīm, lai nevajadzētu mainīt sniegto pakalpojumu noteikumus un nosacījumus. Dažreiz pakalpojumu sniedzējiem virknes dažādu prasību ievērošana šķiet nesamērīga ar ienākumiem, ko tie varētu iegūt, aktīvi vēršot savu darbību uz citām dalībvalstīm. Šādas ar regulatīvo vidi saistītas izmaksas var nodot patērētājam vai izmantot kā iemeslu piegādes atteikumam. Taču šādas bažas parasti ir aktuālas nevis tad, ja pakalpojuma sniedzējs nevērš savu darbību uz patērētājiem citās dalībvalstīs, bet gan gadījumos, kad pie pakalpojuma sniedzēja vēršas citā dalībvalstī dzīvojošs patērētājs, lai nopirktu piedāvātos pakalpojumus.

Es daļēji ir novērsusi atšķirības, harmonizējot dažus līgumtiesību aspektus. Pašreizējos ES noteikumos par patērētāju tiesību aizsardzību paredzētas minimālās prasības attiecībā uz negodīgiem līguma noteikumiem, pārdošanu un garantijām. Eiropas Parlamenta un Padomes 2000. gada 8. jūnija Direktīva 2000/31/EK (Direktīva par elektronisko tirdzniecību jeb e-komercijas direktīva) paredz pamatnoteikumus līgumu slēgšanai tiešsaistē. Arī patērētāju tiesību aizsardzības direktīva paaugstina patērētāju tiesību aizsardzības regulējuma harmonizācijas pakāpi ES un nosaka kopīgus noteikumus dažās svarīgās jomās³⁷. Jaunie patērētāju tiesību aizsardzības direktīvas noteikumi jātransponē valstu tiesību aktos līdz 2013. gada beigām³⁸.

³³ Briseles I Regula paredz vispārēju principu: lietas pret personu, kas dzīvo dalībvalstī, izskata minētās valsts tiesā. Tāpat tajā noteikts, ka lietas, kas izriet no līgumiskām attiecībām, var izlemt tās teritorijas tiesās, kur izpilda līgumsaistības. Taču patērētāju līgumu gadījumā piemēro patērētāja tiesību aizsardzības noteikumus. Lai varētu piemērot šos aizsardzības noteikumus, Briseles I Regulā paredzēts, ka tirgotājs "vērš darbību" uz dalībvalsti, kur dzīvo patērētājs (15. panta 1. punkta c) apakšpunkts).

³⁴ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 593/2008 (2008. gada 17. jūnijs), par tiesību aktiem, kas piemērojami līgumsaistībām (Roma I), OV L177/6, 4.7.2008.

³⁵ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 864/2007 (2007. gada 11. jūlijs) par tiesību aktiem, kas piemērojami ārpuslīgumiskām saistībām, OV L 199/40, 31.7.2007.

³⁶ Sk. Romas I Regulas 6. panta 4. punkta a) apakšpunktu.

³⁷ Attiecībā uz distances līgumiem un līgumiem, kas noslēgti ārpus uzņēmuma telpām, informācijas prasības tirgotājiem, patērētāju tiesības atteikties no līguma un tirgotāju un patērētāju pienākumi līguma atsaukšanas gadījumā būs pilnībā harmonizēti. Gan patērētāji, gan tirgotāji būs ieguvēji no standarta veidnēm atsaukšanas tiesību izmantošanai. Turklāt direktīva paredz jaunus harmonizētus noteikumus par riska nodošanu pārdošanas līgumos un noklusējuma termiņu preču piegādei, kā arī slēptu maksu aizliegumu, par iepriekš atzīmētām ailēm, kas uzliek augstāku papildmaksu nekā tirgotāja faktiskās izmaksas par dažu maksājuma līdzekļu (piemēram, kredītkaršu) izmantošanu, un par maksu par informācijas tālruņa numuru (hotline) izmantošanu, kas pārsniedz tālruņa zvanu parasto tarifu. Runājot par darbības jomu, jaunie noteikumi attieksies arī uz līgumiem par komunālo pakalpojumu sniegšanu (ūdensapgādi, gāzapgādi, elektroapgādi) un līgumiem par digitālo saturu, bet neattieksies uz tādām jomām kā veselības aprūpes pakalpojumi, pasažieru transports un azartspēles.

³⁸ Attiecībā uz patērētāju tiesību direktīvas piemērošanu digitālajam saturam (datiem, kas radīti vai piedāvāti digitālā formā, piemēram, datorprogrammas, lietojumprogrammas, spēles, mūzika) jāpiezīmē, ka līgumi par

Turklāt 2011. gada 11. oktobrī Komisija ierosināja fakultatīvus Vienotos Eiropas tirdzniecības noteikumus³⁹. Noteikumu mērķis ir sekmēt tirdzniecību, piedāvājot brīvprātīgu noteikumu kopumu pārrobežu līgumiem visās 27 valstīs, un darījuma puses tos var izvēlēties kā piemērojamo regulējumu pārrobežu līgumiem par preču un digitālā satura pārdošanu un dažiem saistītiem pakalpojumiem. Tādējādi priekšlikums palīdzēs novērst dažus iekšējā tirgus šķēršļus, ko rada atšķirības valstu līgumtiesībās. Priekšlikumu pašlaik apspriež Eiropas Parlaments un Padome.

Tomēr arī pēc patērētāju tiesību direktīvas un ierosināto Vienoto Eiropas tirdzniecības noteikumu pieņemšanas ES joprojām saglabāsies ievērojami šķēršļi, kuru cēlonis ir **valstu līgumtiesības**. Tas jo īpaši attiecas uz līgumiem, kas neietilpst pašreizējo un ierosināto normatīvo aktu darbības jomā. Piemēram, no Vienoto Eiropas tirdzniecības noteikumu jomas ir gandrīz pilnīgi izslēgti pakalpojumu līgumi, kā arī nav ietvertas dažas līgumtiesību jomas (piemēram, tiesībspēja slēgt līgumu vai tiesiskā pārstāvība). Turklāt, tā kā Vienotie Eiropas tirdzniecības noteikumi ir fakultatīvi un ņemot vērā to darbības jomu, priekšlikums pēc pieņemšanas kalpos par brīvprātīgu instrumentu, ar ko novērš dažādu līgumtiesību radītos šķēršļus. Pats priekšlikums nenovērš visus šķēršļus, ko rada atšķirīgas līgumtiesības, tāpēc izpildes iestādēm vajadzētu to ņemt vērā, analizējot konkrētus gadījumus.

Sniedzot pakalpojumus pāri robežām, var rasties strīdi. Piemēram, patērētājs var nolemt celt prasību, ja no citas ES dalībvalsts internetā ir nopircis preci, bet tā nav piegādāta, ja citā ES valstī iegādātais dators mājās nedarbojas, vai ja būvniecības uzņēmums, kas remontēja brīvdienu māju citā ES valstī, pieļāvis paviršības. Pārdodot pakalpojumus, tirgotāji mēdz bažīties par šāda veida lietu nonākšanu tiesā, ja rodas strīds ar pakalpojumu nopirkušo patērētāju.

Pakalpojumu sniedzēji ne vienmēr zina, kā vienkārši, efektīvi un ar mazām izmaksām izšķirt pārrobežu strīdus, izmantojot **alternatīvas strīdu izšķiršanas procedūras**. Izšķirt strīdus ārpus tiesas kārtībā, izmantojot alternatīvu strīdu izšķiršanu (*ADR*), ir ātrāk, lētāk un vienkāršāk nekā tiesā. Pasākumi, kas ierosināti, lai paplašinātu universālu piekļuvi *ADR* visā ES, palīdzēs uzņēmumiem sniegt pakalpojumus citās dalībvalstīs, organizēt attiecības ar patērētājiem un var ietaupīt daļu iespējamo tiesas prasību izmaksu.⁴⁰ Tādējādi tie novērsīs iemeslus, kas pakalpojumu saņēmējiem liek izvēlēties nesniegt pakalpojumus citās dalībvalstīs. Savu artavu sniegs Eiropas mēroga tiešsaistes platformas (“*ODR platforma*”) izveidošana. Tā kalpos kā vienots piekļuves punkts patērētājiem un uzņēmumiem līgumisko strīdu izšķiršanai saistībā ar pirkumiem, kuri veikti tiešsaistē citā ES dalībvalstī.

6.4. Parādu atgūšana

Ja pakalpojuma saņēmējs nevar izmantot priekšapmaksu, **parādu atgūšanas** izmaksas nesamaksāšanas gadījumā var kalpot par iemeslu nesniegt pakalpojumus vai nepārdot preces patērētājiem citās valstīs. 2010. gadā apmēram 2,7 % no visiem biznesa darījumiem Eiropā

digitālā satura piegādi ietilpst direktīvas darbības jomā, bet atsaukšanas tiesības piemēro tikai situācijās, kad līguma izpilde vēl nav sākusies vai ir sākusies bez patērētāja iepriekšējas piekrišanas, vai – ja digitālo saturu piedāvā uz taustāmiem medijiem, piemēram, CD – kad patērētājs to vēl nav atvēris. Patērētāju tiesību aizsardzības direktīva pilnveido un precizē patērētāju tiesības uz informāciju, pērkot digitālo saturu. Jo īpaši jāmin tas, ka tirgotājiem jāinformē digitālā satura pircēji (patērētāji) ne vien par savietojamību ar iekārtām un programmatūru, bet arī par tehniskās aizsardzības pasākumu izmantošanu vai digitālo tiesību pārvaldību, piemēram, jāinformē, ja patērētāju tiesības kopēt saturu ir ierobežotas.

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

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

tika norakstīti slikto parādu dēļ⁴¹, no tiem vairums gan vienas valsts ietvaros. Lai atgūtu parādu pārrobežu situācijā, var izmantot ES tiesības, kas attiecas uz tiesvedību civillietās un komercietās. Piemēram, Eiropas maksājuma rīkojums piedāvā vienkāršotu procedūru pārrobežu naudas prasījumiem, ko parādnieks neapstrīd. Eiropas procedūra maza apmēra prasībām ir vienkāršota procedūra, kas paātrina lietu pārrobežu prasījumos, kuri nepārsniedz EUR 2000. Komisija ir publicējusi praktiskas norādes šo procedūru izmantošanai⁴². Lai gan abas šīs iniciatīvas piedāvā ievērojamu palīdzību pakalpojumu sniedzējiem, kas vēlas pieprasīt nesaņemtu maksājumu par pakalpojumiem, kuri sniegti patērētājam citā dalībvalstī, un procedūru rezultātā pieņemtais spriedums būs derīgs visā ES bez papildu atzīšanas un izpildes procedūrām, tas tik un tā jāizpilda saskaņā ar tās dalībvalsts noteikumiem un procedūrām, kurā izpilde notiks.

Ņemot vērā šo situāciju, Komisija pašreiz īsteno pilotprojektu, lai palīdzētu MVU veicināt pārrobežu parādu atgūšanu. Projekta galvenais mērķis ir, sniedzot finansiālu atbalstu virknei semināru un mācību ES dalībvalstīs, kuros MVU informēs par parādu atgūšanas pārvaldību un šajā jomā esošajiem tiesiskajiem instrumentiem, palielināt informētības līmeni, izpratni un parādu pārvaldības tiesisko instrumentu izmantošanu.

6.5. Privātās kopēšanas nodevas

Tiesību turētājiem ir ekskluzīvas tiesības atļaut vai aizliegt savu darbu (piemēram, grāmatu, mūzikas, filmu) un citu aizsargātu tiesību objektu (piemēram, fonogrammu, pārraižu) reproducēšanu. Eiropas Parlamenta un Padomes 2001. gada 22. maija Direktīva 2001/29/EK par dažu autortiesību un blakustiesību aspektu saskaņošanu informācijas sabiedrībā paredz dalībvalstīm tiesības noteikt izņēmumus šīm tiesībām. Ja aizsargāto saturu kopē, izmantojot **privātās kopēšanas un reprogrāfiskās reproducēšanas izņēmumus**⁴³, tiesību turētājiem nodarītais kaitējums jākompensē ar taisnīgu atlīdzību. Dalībvalstis bieži vien paredz taisnīgu atlīdzību, nosakot nodevas par precēm, ko parasti izmanto kopēšanai (piemēram, tukšiem kompaktdiskiem, ierakstīšanas iekārtām, MP3 atskaņotājiem, datoriem, printeriem, skaneriem). Taču iekārtas, par kurām šāda nodeva jāmaksā, un tarifu metodika dalībvalstu nodevu sistēmās ievērojami atšķiras. Atšķirības ietekmē vienotā tirgus darbību.

Komisija ir uzsākusi starpniecības procesu, kurā svarīgākās ieinteresētās personas kopā noteiks galvenos elementus, kuros var panākt darbotiespējīgu vienošanos.⁴⁴ Starpniecība jo īpaši attieksies uz tādiem jautājumiem kā ierīces, par kurām iekasē nodevas, tarifu noteikšanas metodika un pārrobežu tirdzniecība. Vienlaikus privātā kopēšana un reprogrāfiskā reproducēšana tiek analizēta saistībā ar jauniem veidiem, kā tiek izplatīts ar autortiesībām aizsargāts saturs, un šo jauno veidu ietekmi uz nodevu sistēmām.

Starpniecības procesa rezultātā starpnieks sniegs ieteikumus, kas varētu kalpot par pamatu tālākai iniciatīvai tiesību aktu jomā.

⁴¹ Avots: Intrum Justitia 2011 Eiropas maksājumu indekss, sk. <http://www.intrum.com/About-Us/European-Payment-Index/>.

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

⁴³ 5. panta 2. punkta a) un b) apakšpunkts Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2001/29/EK (2001. gada 22. maijs) par dažu autortiesību un blakustiesību aspektu saskaņošanu informācijas sabiedrībā.

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

7. SECINĀJUMI

Pakalpojumu direktīvas 20. pants aizliedz diskrimināciju pret pakalpojumu saņēmējiem, pamatojoties uz viņu valstspiederību vai dzīvesvietas valsti. Tas attiecas uz piegādes atteikumu, ierobežotu piekļuvi piedāvājumiem vai piedāvājumiem ar mazāk izdevīgiem nosacījumiem. Tomēr patērētāji ar šādām situācijām joprojām sastopas. Patērētājiem no citas dalībvalsts mēdz atteikt pakalpojumu vai tiek piedāvāti nelīdzvērtīgi nosacījumi. Ja 20. panta 2. punkts dalībvalstīs tiktu pilnībā īstenots, tiktu novērsta diskriminējoša prakse, kurai nav objektīva pamatojuma. Mērķa sasniegšanu var veicināt ar šādām darbībām.

7.1. Dalībvalstu iestādes: 20. panta 2. punkta izpilde

Sūdzības par atšķirīgu attieksmi līdz šim ir ļoti reti beigušās ar dalībvalstu kompetento iestāžu izpildes lēmumiem, un viens no iemesliem ir tas, ka ievērojamā skaitā gadījumu problēma pēc izpildes iestāžu vai patērētāju tiesību aizsardzības iestāžu iejaukšanās atrisināta izlīguma veidā. Šādos gadījumos iestādēm, ja vajadzīgs, jānodrošina pienācīgi pēcpasākumi. Ja strīds attiecas uz pakalpojuma saņēmēja tiesībām un patērētāji nav spējuši panākt izlīgumu ar pakalpojumu sniedzējiem, tostarp pēc attiecīgo palīdzības iestāžu iesaistīšanās, dalībvalstu iestādēm jāpanāk, ka tiek izpildīti valsts noteikumi, ar kuriem nosaka pakalpojumu saņēmēju tiesības saskaņā ar pakalpojumu direktīvu, ievērojot attiecīgās valsts procedūras.

Dalībvalstu iestādes tiek aicinātas, novērtējot, vai atteikumam sniegt pakalpojumu vai pakalpojuma sniegšanai ar atšķirīgiem nosacījumiem pastāv objektīvi pamatots iemesls, ņemt vērā iekšējā tirgus pabeigtības pakāpi un turpmāku šķēršļu novēršanu. Ja rīcība ES līmenī ļauj uzņēmumiem pārvarēt pašreizējos regulatīvos šķēršļus, kas kavē pakalpojumu sniegšanu pāri robežām, uzņēmuma lēmums šīs iespējas neizmanto (un šī lēmuma rezultātā atteiktā pakalpojuma piegāde vai izmantotā atšķirīga attieksme) parasti jāpaskaidro ar citu objektīvu pamatojumu. Šādas rīcības piemērs ir vienotās euro maksājumu telpas izveide vai jaunumi autortiesību regulējumā.

Komisija koordinēs informācijas un paraugprakses apmaiņu starp iestādēm attiecībā uz izpildes pasākumiem.

7.2. Komisijas loma: informācija un atbalsts dalībvalstīm, uzņēmumiem un patērētājiem

Komisijas dienesti novēros, kā nediskriminācijas noteikums tiek izpildīts dalībvalstīs, un koordinēs strukturētu informācijas un paraugprakses apmaiņu starp iestādēm attiecībā uz izpildes pasākumiem. Komisijas dienesti izstrādās arī turpmākus konkrētus norādījumus, pamatojoties uz šī noteikuma īstenošanā gūto pieredzi un lai ņemtu vērā izmaiņas regulatīvajā vidē, kas novērsīs atliktos šķēršļus pārrobežu tirdzniecībā.

Komisijas dienesti turpinās sadarboties ar uzņēmumiem, tostarp izmantojot uzņēmumu pārstāvības organizācijas, tirdzniecības palātas un citas struktūras, lai informētu par tiesībām un pienākumiem, ko paredz pakalpojumu direktīvas 20. panta 2. punkts. Komisija strādās ar

dalībvalstīm, lai aicinātu atsevišķu nozaru pakalpojumu sniedzējus nodrošināt pakalpojumu sniegšanas kvalitāti, izmantojot kvalitātes hartas par šī noteikuma piemērošanu.

Kopā ar uzņēmumiem Komisija centīsies palielināt pārredzamību un atbalstīt uzņēmumu centienus piedāvāt patērētājiem iespējas iepirkties pāri robežām vienotajā tirgū.

7.3. Taustāmāks vienotais tirgus: pasākumi, ko uzņēmumi var veikt, izmantojot 20. panta 2. punktā paredzētās tiesības

Komisija cenšas panākt, lai uzņēmumi varētu izmantot interneta piedāvātās iespējas. Uzņēmumi var izvēlēties orientēties uz vietējā vai valsts tirgus klientiem. Tie var organizēt tirdzniecības veicināšanas kampaņas dalībvalstīs pēc savas izvēles. Taču, lai ES vienotajā tirgū netiktu radītas mākslīgas robežas, jācenšas piedāvāt citu dalībvalstu patērētājiem iespēju piekļūt šajās mērķgrupas valstīs piedāvājumiem pakalpojumiem, it sevišķi tad, ja pakalpojumi tiek piedāvāti tiešsaistē.

Lai 20. panta 2. punkts darbotos, uzņēmumi, kas sniedz pakalpojumus, tiek aicināti sekmēt pakalpojumu pieejamību saņēmējiem, kas vēlas izmantot iekšējā tirgus priekšrocības. Principā diskriminācija, tieši pamatojoties uz valstspiederību, vairs nav pieļaujama. Turklāt saņēmēji, kas dodas uz citas valsts teritoriju un cenšas tur iegādāties pakalpojumus, vairs nedrīkstētu saskarties ar diskriminējošu attieksmi dzīvesvietas dēļ, jo šo patērētāju situācija ir salīdzināma ar saņēmējiem, kas dzīvo pakalpojuma sniegšanas dalībvalstī.

Uzņēmumi, kas pārdod tiešsaistē, jānodrošina jau laikus labi pamanāmā savas tīmekļa vietnes vietā norādīt savu pakalpojumu piegādes ierobežojumus. Pēc neseno pieņemtās patērētāju tiesību direktīvas īstenošanas šī prakse kļūs par obligātu prasību⁴⁵.

Ja uzņēmumi, kas pārdod pakalpojumus tiešsaistē, saņem pasūtījumu no patērētājiem, kas dzīvo citā dalībvalstī, nevis tajā, uz kuru šie uzņēmumi tieši (kā atklāti norādīts vai nojaušams) vērš savus tiešsaistes piedāvājumus, atteikt piegādi vai piemērot atšķirīgu attieksmi šajās teritorijās dzīvojošiem patērētājiem var tikai tad, ja tas ir pamatots ar objektīviem iemesliem. Analizējot šos iemeslus konkrētu gadījumu izskatīšanā, kompetentajām iestādēm būtu pienācīgi jāņem vērā pakalpojumu sniedzēja uzņēmuma lielums.

Piemērojot nediskriminēšanas klauzulu, katrs gadījums jāizskata atsevišķi. Taču īpaša uzmanība jāpievērš gadījumiem, kad patērētājiem, kas vēlas par citā dalībvalstī sniegtu pakalpojumu norēķināties ar pārskaitījumu vai tiešo debetu euro, tiek prasīta lielāka maksa nekā tad, ja darījums notiktu valsts robežās. Principā vairs nedrīkst atteikt patērētājiem piegādes ar pamatojumu, ka fiziski piegādāt preces citā dalībvalstī ir neiespējami. Tāpat pakalpojumu sniedzēji nevar balstīties tikai uz ģeogrāfisko faktoru, piemērojot atšķirīgus piekļuves nosacījumus pakalpojumiem, ja nepastāv objektīvi kritēriji, kas pamato šādas atšķirības.

Pārredzamība palīdz pakalpojumu saņēmējiem labāk saprast iemeslus, kāpēc piegāde tiek atteikta vai kāpēc jāmaksā augstāka cena, ja šīs atšķirības ir pamatotas. Uzņēmumi tiek aicināti pēc saņēmēju pieprasījuma norādīt atšķirīgas attieksmes iemeslus. Ja uzņēmumi skaidri un laikus norāda piegādes ierobežojumus, kas attiecas uz piedāvājumu, vienkāršāk būs arī patērētājiem sniegt informāciju par iemesliem, kas likuši noteikt šādus ierobežojumus.

⁴⁵ Patērētāju tiesību direktīvas 8. panta 3. punkts.

Laikus nosakot piemērojamos piegādes ierobežojumus, uzņēmumi jau būs formulējuši iemeslus, kas kalpo par pamatu šādai politikai.

Joprojām pastāv vairāki šķēršļi, kas apgrūtina pakalpojumu sniegšanu pāri robežām un uzņēmumu "domāšanu Eiropas mērogā", gan tiešsaistē, gan bezsaistē. Atlikušie šķēršļi ir jānovērš, lai uzņēmumi varētu pilnībā izmantot iespējas, ko piedāvā vienotais tirgus. ES līmenī pašlaik tiek virzītas iniciatīvas, kuru mērķis ir novērst atlikušos traucējumus pārrobežu pakalpojumu sniegšanā.

I PIELIKUMS

Īstenošanas noteikumi

Dalībvalstis	Īstenošanas tiesību norma valsts tiesību sistēmā	Īstenošanas tiesību normas formulējums (vai tulkojums angļu valodā, ja tas ir pieejams)	Spēkā stāšanās datums
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.	

Dalībvalstis	Īstenošanas tiesību norma valsts tiesību sistēmā	Īstenošanas tiesību normas formulējums (vai tulkojums angļu valodā, ja tas ir pieejams)	Spēkā stāšanās datums
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

Dalībvalstis	Īstenošanas tiesību norma valsts tiesību sistēmā	Īstenošanas tiesību normas formulējums (vai tulkojums angļu valodā, ja tas ir pieejams)	Spēkā stāšanās datums
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>		
-----------	---	--	--

Dalībvalstis	Īstenošanas tiesību norma valsts tiesību sistēmā	Īstenošanas tiesību normas formulējums (vai tulkojums angļu valodā, ja tas ir pieejams)	Spēkā stāšanās datums
FR	<p>Article L. 420-1 Code de commerce prohibant les ententes anticoncurrentielles</p> <p>Article L. 420-2 Code de commerce relatif aux abus de position dominante</p> <p>Article L. 442-6 Code de commerce sur les pratiques restrictives de concurrence. For consumer transactions Article L. 122-1 Code consommation, Article R. 121-13 Code de consommation (sanctions).</p>		<p>10/12/1986 for provisions on competition law</p> <p>1/12/1986 for provisions on Code de la Consommation.</p>
HU	Act LXXVI of 2009 on the general rules regarding access to and exercise of service activities, Article 11(1) and (2)	<p>(1) In respect of the use of services provided in the framework of service activities, all kinds of discrimination based on the nationality, place of residence or registered office shall be prohibited, unless there are other, reasonably justified conditions based on objective consideration related to the nature of the service.</p> <p>(2) The general terms of contracts applied by the service provider for the use of the service constituting discrimination provided for under paragraph (1) shall be null and void.</p>	01/10/2009
IE	Regulation 10 of the European Union (Provision of Services) regulations 2010 (S.I. No. 533 of 2010)	<p>10. (1) A competent authority in the State shall not impose on a recipient a discriminatory requirement that is based on the recipient's nationality or place of residence.</p> <p>(2) Subject to paragraph (3), a provider who provides a service to the general public shall not discriminate in the conditions on which the service is provided to a recipient on the basis of the recipient's nationality or place of residence.</p> <p>(3) A provider may provide for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria.</p> <p>(4) A requirement or condition imposed in contravention of this Regulation has no effect.</p>	16/11/2010

Dalībvalstis	Īstenošanas tiesību norma valsts tiesību sistēmā	Īstenošanas tiesību normas formulējums (vai tulkojums angļu valodā, ja tas ir pieejams)	Spēkā stāšanās datums
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

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

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

Dalībvalstis	Īstenošanas tiesību norma valsts tiesību sistēmā	Īstenošanas tiesību normas formulējums (vai tulkojums angļu valodā, ja tas ir pieejams)	Spēkā stāšanās datums
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

Dalībvalstis	Īstenošanas tiesību norma valsts tiesību sistēmā	Īstenošanas tiesību normas formulējums (vai tulkojums angļu valodā, ja tas ir pieejams)	Spēkā stāšanās datums
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
EEZ un EBTA valstis			
IS	Art 15, Act 76/2011 on services in the internal market of the European Economic Area	The recipients of services shall not be made subject to discriminatory requirements based on their nationality or place of residence, and providers are prohibited from including in their terms of service discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of recipients. In exceptional circumstances, different conditions of access to a service may be established, provided that the differences are justified by objective criteria.	29/06/2011
LI	Article 21 of the Services Act (Bericht und Antrag der Regierung betreffend die Schaffung eines Gesetzes über die Erbringung von Dienstleistungen (Dienstleistungsgesetz))	Der Dienstleistungserbringer darf den Zugang zu einer Dienstleistung nicht in diskriminierender Weise von der Staatsangehörigkeit oder dem Wohnsitz des Dienstleistungsempfängers abhängig machen. Unterschiede bei den Zugangsbedingungen sind nicht diskriminierend, wenn sie durch objektive Kriterien gerechtfertigt sind.	

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

II PIELIKUMS

Kompetentās iestādes

Dalībvalsts	Kompetentā iestāde – izpilde attiecībā uz patērētājiem	Kompetentā iestāde – izpilde attiecībā uz uzņēmumiem
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)

Dalībvalsts	Kompetentā iestāde – izpilde attiecībā uz patērētājiem	Kompetentā iestāde – izpilde attiecībā uz uzņēmumiem
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

Dalībvalsts	Kompetentā iestāde – izpilde attiecībā uz patērētājiem	Kompetentā iestāde – izpilde attiecībā uz uzņēmumiem
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

Dalībvalsts	Kompetentā iestāde – izpilde attiecībā uz patērētājiem	Kompetentā iestāde – izpilde attiecībā uz uzņēmumiem
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

Dalībvalsts	Kompetentā iestāde – izpilde attiecībā uz patērētājiem	Kompetentā iestāde – izpilde attiecībā uz uzņēmumiem
UK	Office of Fair Trading, Local Authority Trading Standards Authorities and the Department of Enterprise, Trade and Investment in Northern Ireland	National courts
EEZ un EBTA valstis		
IS	Consumer Agency	National courts
LI	Office of Trade and Transport	Office of Trade and Transport
NO	Consumer Ombudsman	National courts