IL-KUMMISSJONI EWROPEA

Brussell, 8.6.2012
SWD(2012) 146 draft

DOKUMENT TA’ ĦIDMA TAL-PERSUNAL TAL-KUMMISSJONI

Bil-ħsieb li tiġi stabbilita gwida dwar l-applikazzjoni tal-Artikolu 20(2) tad-Direttiva 2006/123/KE dwar is-servizzi fis-suq intern ('id-Direttiva dwar is-Servizzi')

li jakkumpanja d-dokument

Komunikazzjoni mill-Kummissjoni lill-Parlament Ewropew, lill-Kunsill, lill-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew u lill-Kumitat tar-Reġjuni

dwar l-implimentazzjoni tad-Direttiva dwar is-Servizzi: Sħubija għal tkabbir ġdid fis-servizzi 2012-2015

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

DOKUMENT TA' ĦIDMA TAL-PERSUNAL TAL-KUMMISSJONI

Bil-ħsieb li tiġi stabbilita gwida dwar l-applikazzjoni tal-Artikolu 20(2) tad-Direttiva 2006/123/KE dwar is-servizzi fis-suq intern ('id-Direttiva dwar is-Servizzi')

li jakkumpanja d-dokument
Komunikazzjoni mill-Kummissjoni lill-Parlament Ewropew, lill-Kunsill, lill-Kumitat Ekonomiku u Soċjali Ewropew u lill-Kumitat tar-Reġjuni
dwar l-implimentazzjoni tad-Direttiva dwar is-Servizzi: Sħubija għal tkabbir ġdid fis-servizzi 2012-2015

Dan id-dokument huwa dokument ta' ħidma tal-persunal tal-Kummissjoni Ewropea għal finijiet ta' informazzjoni. Ma jippreżentax pożizzjoni uffiċjali tal-Kummissjoni dwar din il-kwistjoni, u lanqas ma jantiċipa tali pożizzjoni.

Werrej

1. ĦOLQIEN TA' SUQ INTERN GĦAR-RIĊEVITURI TAS-SERVIZZ 3

1.1. 'Ir-riċevituri tas-servizz' jistgħu jibbenefikaw biżżejjed mis-suq uniku? 3

1.2. Aktar faċilitazzjoni għall-aċċess għas-suq intern għas-servizzi 3

2. IMPLIMENTAZZJONI NAZZJONALI TAL-OBBLIGU TAN-NONDISKRIMINAZZJONI 4

3. GĦAN TAD-DOKUMENT 5

4. SPJEGA TAL-ARTIKOLU 20(2) TAD-DIRETTIVA DWAR IS-SERVIZZI 6

4.1. Kamp ta' applikazzjoni tad-dispożizzjoni 6

4.1.1. Għal-liema servizzi japplika l-obbligu? 7

4.1.2. Għal min japplika l-obbligu? 7

4.1.3. Konsumaturi bħala riċevituri ta' servizzi 8

4.1.4. X'inhuma "il-kondizzjonijiet ġenerali disponibbli għall-pubbliku inġenerali"? 8

4.1.5. Nazzjonalità u residenza bħala fatturi li jiddifferenzjaw 8

4.1.6. X'inhuma 'id-differenzi fil-kondizzjonijiet tal-aċċess'? 9

4.2. Il-ħtieġa li ssir analiżi każ b'każ 10

4.2.1. Identifikazzjoni ta' diskriminazzjoni 10

5. XI EŻEMPJI: ĦARSA FIL-FOND LEJN KAŻIJIET TA' TRATTAMENT DIFFERENTI 13

6. LOK GĦAL AKTAR TITJIB: JITNEĦĦEW L-OSTAKLI LI FADAL GĦAS-SUQ INTERN 18

6.1. Pagamenti 18

6.2. Tassazzjoni 18

6.3. Diverġenzi fir-regoli tal-protezzjoni tal-konsumaturi u tad-dritt kuntrattwali 19

6.4. Irkupru ta' dejn 21

6.5. Imposti fuq kopji privati 21

7. KONKLUŻJONIJIET 23

7.1. Infurzar tal-Artikolu 20 (2) mill-awtoritajiet tal-Istati Membri 23

7.2. Ir-rwol tal-Kummissjoni: Informazzjoni u appoġġ lill-Istati Membri, in-negozji u l-konsumaturi 23

7.3. Inrendu s-suq uniku iżjed tanġibbli: passi li n-negozji jistgħu jieħdu fl-applikazzjoni tad-drittijiet mogħtija mill-Artikolu 20(2) 24

1. ĦOLQIEN TA' SUQ INTERN GĦAR-RIĊEVITURI TAS-SERVIZZ

Is-Suq Uniku ġab vantaġġi enormi għan-negozji Ewropej. L-implimentazzjoni tad-Direttiva dwar is-Servizzi kienet pass importanti fit-tneħħija tal-ostakli biex iseħħ in-negozju, kemm fil-pajjiż tad-domiċilju kif ukoll madwar l-UE. Madankollu, il-faċilitazzjoni tal-forniment tas-servizzi bejn il-fruntieri nazzjonali mhux biżżejjed għall-ħolqien ta' suq uniku ġenwin. Huwa ugwalment importanti li jiġi żgurat li r-riċevituri tas-servizzi jkunu jistgħu faċilment igawdu l-opportunitajiet li joffrilhom is-suq uniku kif indikat fil-Komunikazzjoni mill-Kummissjoni lill-Parlament Ewropew u lill-Kunsill dwar l-implimentazzjoni tad-Direttiva dwar is-Servizzi skont l-Artikolu 41 tad-Direttiva dwar is-Servizzi – *Sħubija għal Tkabbir Ġdid fis-Servizzi 2012-2015* (minn hawn 'il quddiem "il-Komunikazzjoni").

Ir-riċivituri ta' servizz, b'mod partikolari l-konsumaturi, jistennew li l-eliminazzjoni tal-ostakoli regolatorji għall-forniment tas-servizzi fis-suq intern se tagħmel aktar servizzi disponibbli lilhom. Madankollu, jinħolqu sitwazzjonijiet fejn ir-riċevituri jesperjenzaw ċaħda ta' forniment jew prezz ogħla abbażi tar-residenza tagħhom fi Stat Membru ieħor. Dan id-dokument jagħti ħarsa lejn is-sitwazzjoni tas-suq intern għas-servizzi għar-riċevituri u jagħti indikazzjonijiet possibbli biex tkompli tiġi ffaċilitata d-disponibbiltà tas-servizzi għaċ-ċittadini Ewropej.

1.1. 'Ir-riċevituri tas-servizz' jistgħu jibbenefikaw biżżejjed mis-suq uniku?

Ta' spiss wisq, il-konsumaturi jkunu ddiżappuntati meta jippruvaw jixtru servizz transfruntier. L-ilmenti li jaslu għand il-Kummissjoni Ewropea, miċ-Ċentri Ewropej għall-Konsumaturi u minn korpi oħra ta' assistenza jindikaw li l-prassi ta' trattament differenti fuq bażi tan-nazzjonalità jew ir-residenza huma kawża ta' tħassib fis-suq intern.

Sabiex tkun ivvalutat is-sitwazzjoni fir-realtà, fl-2009 kienu kkummissjonati u ppubblikati żewġ studji dwar id-diskriminazzjoni ġeografika kontra l-konsumaturi, b'enfasi partikolari fuq il-Kummerċ-e: il-'Mystery shopping evaluation of cross-border e-commerce in the EU'[1] imwettaq għall-Kummissjoni mill-YouGov Psychonomics u l-'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 (minn hawn 'il quddiem imsejjaħ l-'Istudju Matrix').[2] Il-prassi rrapportati jirrelataw ma' firxa wiesgħa ta' servizzi, bħall-bejgħ ta' prodotti elettroniċi, tessuti, tagħmir sportiv, Do-It-Yourself ('DIY'), oġġetti, dawnlowds tal-mużika, kiri ta' karozzi u kuntratti tat-telefonija mowbajl. L-aktar każijiet ta' trattament differenti jidhru li huma relatati mar-residenza aktar milli man-nazzjonalità, u l-aktar li jiġru huwa fi tranżazzjonijiet onlajn. Pereżempju, il-konsumaturi li jixtiequ jibbukkjaw karozza tal-kiri onlajn jew jibbukkjaw lukanda għal btala fi Stat Membru ieħor jistgħu jsibu ruħhom iggwidat lura lejn il-websajt tal-kumpanija tal-karozzi tal-kiri jew tal-katina tal-lukandi fil-pajjiż tar-residenza tagħhom fejn jiġu offruti prezzijiet konsiderevolment ogħla. It-tranżazzjonijiet jistgħu wkoll ifallu fl-istadju fejn jiddaħħlu d-dettalji tal-karta tal-kreditu minħabba l-indirizz tax-xerrej.

Għalkemm mhux daqshekk komuni, trattament differenti jseħħ ukoll fi tranżazzjonijiet mhux onlajn, partikolarment fis-settur tat-turiżmu. Pereżempju, il-Kummissjoni hija konxja li ċerti parks b'tema u attrazzjonijiet turistiċi japplikaw tariffi differenti skont il-pajjiż ta' residenza tal-klijent. Il-Kummissjoni hija wkoll konxja minn eżempji ta' persuni li jgħixu f'reġjuni mal-fruntiera u li jkunu jixtiequ jagħmlu btala fuq bastiment tal-kruċieri billi jibbukkjaw min-naħa l-oħra tal-fruntiera u li iżda l-aġent ma jkunx jista' jbigħilhom il-kruċiera għax il-fornitur tal-kruċieri jimpedih milli jbiegħ lil residenti minn Stati Membri oħra biex iżomm il-politiki tiegħu ta' pprezzar differenzjat.

1.2. Aktar faċilitazzjoni għall-aċċess għas-suq intern għas-servizzi

Biex jitjiebu d-drittijiet tar-riċevituri u tissaħħaħ il-fiduċja tagħhom fis-suq intern, id-Direttiva 2006/123/KE dwar is-servizzi fis-suq intern ('id-Direttiva dwar is-Servizzi') obbligat lill-Istati Membri jneħħu l-ostakli għar-

[1] Ara: http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/KE_l-e-kummerċ_final_report_201009_en.pdf.
[2] Ara:http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/studies/20091210_article20_2_en.pdf.

riċevituri tas-servizzi li jkunu jixtiequ jixtru servizzi pprovduti minn fornituri stabbiliti fi Stati Membri oħra, bħall-obbligi li jiksbu awtorizzazzjoni speċifika biex jirċievu servizzi minn Stat Membru ieħor. Obbligat ukoll lill-Istati Membri biex jagħmlu disponibbli għar-riċevituri ta' servizzi informazzjoni u għajnuna ġenerali dwar ir-rekwiżiti legali, partikolarment ir-regoli tal-protezzjoni tal-konsumatur, u l-proċeduri ta' rimedju applikabbli fi Stati Membri oħra. Fl-aħħar nett, stabbilixxiet obbligu fuq l-Istati Membri li jiżguraw li jintemmu rekwiżiti diskriminatorji bbażati fuq in-nazzjonalità jew il-post ta' residenza ta' riċevitur ta' servizz.

Fir-rigward ta' dan l-aħħar punt, l-**Artikolu 20 tad-Direttiva dwar is-Servizzi** jipprojbixxi d-diskriminazzjoni kontra riċevituri abbażi tan-nazzjonalità tagħhom jew il-pajjiż ta' residenza. L-għan ta' din id-dispożizzjoni huwa li tgħin lir-riċevituri ta' servizzi, speċjalment lill-konsumaturi, jaċċessaw offerti disponibbli fis-swieq ta' Stati Membri oħra u jagħmlu l-aħjar użu mis-suq intern.

L-Artikolu 20(1) tad-Direttiva tas-Servizzi jobbliga lill-Istati Membri jiżguraw li riċevitur ma jiġix soġġett għal rekwiżiti diskriminatorji bbażati fuq in-nazzjonalità jew il-post ta' residenza tiegħu. L-Artikolu 20(1) tad-Direttiva tas-Servizzi għalhekk jinkludi każijiet fejn jiġi applikat trattament differenti mill-**awtoritajiet pubbliċi**. Skont l-informazzjoni disponibbli għall-Kummissjoni, għadd sinifikanti ta' każijiet li huma pperċepiti bħala att sfaċċat ta' diskriminazzjoni jinvolvu aċċess preferenzjali għal servizzi mogħtija lil residenti f'reġjun jew muniċipalità partikolari mill-awtoritajiet reġjonali jew lokali rispettivi jew minn operaturi li jaġixxu taħt l-awspiċji ta' dawk l-awtoritajiet. Il-Qorti tal-Ġustizzja tal-Unjoni Ewropea diġà kkundannat bħala diskriminatorji, taħt ċerti kundizzjonijiet, rati vantaġġjużi għall-ammissjoni għal servizzi mogħtija minn awtoritajiet lokali jew deċentralizzati tal-Istat lil persuni tan-nazzjonalità jew residenti fit-territorju ta' dawk l-awtoritajiet biss, u li jeskludu minn tali vantaġġi riċevituri li huma nazzjonali ta' Stati Membri oħra u nonresidenti[3].

L-Artikolu 20(2) ikopri, aktar speċifikament, il-każijiet fejn **fornituri ta' servizzi**, jiġifieri ditti jew professjonisti li joffru servizzi f'suq, japplikaw trattament differenti. Jobbliga lill-Istati Membri jiżguraw li l-kondizzjonijiet ġenerali tal-aċċess għal servizz, li jsiru disponibbli għall-pubbliku inġenerali mill-fornitur, ma jkunx fihom dispożizzjonijiet diskriminatorji relatati man-nazzjonalità jew post tar-residenza tar-riċevitur, imma mingħajr ma jimpedixxu l-possibbiltà li jkun hemm differenzi fil-kondizzjonijiet tal-aċċess fejn dawk id-differenzi huma ġustifikati direttament bi kriterji oġġettivi.

2. IMPLIMENTAZZJONI NAZZJONALI TAL-OBBLIGU TAN-NONDISKRIMINAZZJONI

L-Istati Membri kienu obbligati jimplimentaw l-Artikolu 20 fil-liġijiet nazzjonali tagħhom. L-Artikolu 20(2) tad-Direttiva dwar is-Servizzi huwa implimentat permezz ta' dispożizzjonijiet nazzjonali li jagħmlu l-projbizzjoni ta' diskriminazzjoni fuq il-bażi tan-nazzjonalità jew ir-residenza vinkolanti fuq il-fornituri ta' servizzi.

Bosta Stati Membri introduċew liġijiet orizzontali, li jittrasponu d-dispożizzjonijiet tad-Direttiva dwar is-Servizzi, li jirriproduċu bis-sħiħ jew parzjalment id-dispożizzjoni tad-Direttiva dwar is-Servizzi dwar in-nondiskriminazzjoni. Oħrajn setgħu jiddipendu fuq leġiżlazzjoni preeżistenti bex jilħqu l-istess għan (ara l-**Anness I**).

Huwa kompitu tal-awtoritajiet kompetenti nazzjonali rilevanti li jiżguraw il-konformità mad-dispożizzjonijiet nazzjonali rilevanti li jimplimentaw l-Artikolu 20(2) tad-Direttiva dwar is-Servizzi fil-liġi nazzjonali tagħhom. Sabiex titwettaq din il-valutazzjoni hija meħtieġa **analiżi każ b'każ** fil-każijiet kollha.

L-Istati Membri jinnominaw l-awtoritajiet responsabbli għal dan l-infurzar fit-territorji tagħhom. Lista tal-awtoritajiet kompetenti responsabbli għal din is-superviżjoni tinstab fl-**Anness II** ta' dan id-dokument. Il-biċċa l-kbira tal-Istati Membri attribwew il-kompitu tal-infurzar amministrattiv tad-dispożizzjonijiet nazzjonali li jimplimentaw l-Artikolu 20(2) lill-awtoritajiet li huma inkarigati mill-infurzar amministrattiv tar-regoli għall-protezzjoni tal-konsumatur. F'xi każijiet, l-awtoritajiet tal-kompetizzjoni ġew fdati wkoll bl-infurzar ta' din id-dispożizzjoni. F'każ ta' tilwim ġudizzjarju, ġeneralment ikunu l-qrati inkarigat mir-regoli kummerċjali jew tal-protezzjoni tal-konsumatur li jiġġudikaw dwar dawn il-kwistjonijiet.

L-infurzar tad-dispożizzjoni għandu jitwettaq f'konformità mas-setgħat tas-superviżjoni previsti fil-liġi nazzjonali, b'mod partikolari permezz ta' miżuri ta' superviżjoni fil-post ta' stabbiliment tal-fornitur. Fir-rigward tal-infurzar amministrattiv, l-Istat Membru tal-istabbiliment huwa responsabbli għall-fornituri ta' servizzi

[3] Ara s-sentenza tal-Qorti tal-Ġustizzja tas-16 ta' Jannar 2003, Kawża C-388/01, il-Kummissjoni v. l-Italja.

stabbiliti fit-territorju tiegħu, ukoll meta jipprovdu servizzi fi Stati Membri oħra. F'każijiet fejn fornitur jaġixxi fuq livell transfruntier, il-Kapitolu VI tad-Direttiva dwar is-Servizzi stabbilixxa rekwiżiti ta' kooperazzjoni amministrattiva li jobbligaw lill-Istati Membri jipprovdu lil xulxin b'assistenza reċiproka fis-superviżjoni tal-forrnituri.

3. GĦAN TAD-DOKUMENT

Minn meta ġiet adottata d-Direttiva dwar is-Servizzi, l-awtoritajiet nazzjonali li jassistu lill-konsumaturi u lir-riċevituri ta' servizzi rċevew ħafna lmenti li jinvolvu trattament differenti mill-operaturi abbażi tan-nazzjonalità u r-residenza. Madankollu, skont l-informazzjoni li waslet għand il-Kummissjoni, jidher li sal-lum, kien biss għadd limitat ħafna mill-każijiet li ġġibu għall-attenzjoni ta' dawn il-korpi li rriżultaw f'infurzar ta' azzjoni amministrattiva jew ġudizzjarja fil-livell nazzjonali. Jidher li hemm għadd ta' raġunijiet possibbli għal dan in-nuqqas ta' infurzar amministrattiv u ġudizzjarju: dawn id-dispożizzjonijiet ma ilhomx wisq fis-seħħ fil-biċċa l-kbira tal-Istati Membri u l-valur baxx ta' oġġetti u servizzi normalment involuti f'dan it-tip ta' tilwim jista' jispjega n-nuqqas ta' rieda min-naħa tar-riċevituri tas-servizzi li jieħdu azzjoni.

Kif rifless fil-Premessa 95 tad-Direttiva dwar is-Servizzi, tariffi u kundizzjonijiet differenti jistgħu japplikaw għall-forniment ta' servizz, fejn dawk it-tariffi, il-prezzijiet u l-kondizzjonijiet ikunu ġġustifikati b'raġunijiet oġġettivi li jistgħu jvarjaw minn pajjiż għall-ieħor. Eżempji ta' raġunijiet oġġettivi possibbli jinsabu fil-premessa (bħal kondizzjonijiet tas-suq, ostakli regolatorji jew riskji relatati mal-konformità mal-leġiżlazzjoni applikabbli fi Stati Membri oħra). Fid-dawl ta' din is-sitwazzjoni, jidher li l-effetti sħaħ tal-Artikolu 20(2) jistgħu jiġu ffaċilitati minn aktar ċarezza dwar l-interpretazzjoni li tingħata għall-obbligu li jinvolvi.

L-importanza ta' applikazzjoni korretta tad-dispożizzjonijiet nazzjonali li jimplimentaw l-Artikolu 20(2) tad-Direttiva dwar is-Servizzi mill-awtoritajiet nazzjonali ġiet enfasizzata mill-istituzzjonijiet Ewropej. Partikolarment, il-Parlament Ewropew għamel sejħa għal implimentazzjoni effettiva tal-Artikolu 20(2) tad-Direttiva dwar is-Servizzi, kif ukoll l-infurzar xieraq mill-awtoritajiet nazzjonali u l-qrati tad-disposizzjonijiet nazzjonali li jimplementaw din ir-regola ta' nondiskriminazzjoni fis-sistemi legali tal-Istati Membri[4]. Fid-dawl ta' dan, jidher li hija utli kjarifika mis-servizzi tal-Kummissjoni biex tiġi żgurata l-konsistenza fl-applikazzjoni tal-klawżola tan-nondiskriminazzjoni tad-Direttiva dwar is-Servizzi fl-Istati Membri. Dan huwa aktar u aktar importanti b'konsiderazzjoni tal-element transfruntier speċifiku ta' din id-dispożizzjoni li tittratta speċifikament sitwazzjonijiet ta' negozju u konsumaturi li jinsabu f'pajjiżi differenti.

Fid-dawl ta' dan, din il-ktiba tipprova titfa' dawl fuq sitwazzjonijiet tipiċi li fihom ir-riċevituri ta' servizz jiffaċċjaw trattament differenti jew ċaħda milli jiġu fornuti b'servizz u dwar iċ-ċirkostanzi invokati min-negozji ħalli l-awtoritajiet kompetenti fil-livell nazzjonali jkunu f'pożizzjoni aħjar biex iwettqu analiżi każ b'każ li jkunu meħtieġa jagħmlu. Bl-istess għan, tipprova wkoll tiddeskrivi u tispjega meta jistgħu jkunu jew ma jkunux iġġustifikati d-differenzi fit-trattament jew iċ-ċaħda milli jiġi fornut servizz.

Dan id-dokument jibni fuq u jikkumplimenta l-assistenza tal-Kummissjoni lill-Istati Membri fuq diversi aspetti tad-Direttiva dwar is-Servizzi sa mill-adozzjoni tagħha. Huwa dokument indikattiv tas-servizzi tal-Kummissjoni, li bl-ebda mod ma jista' jitqies vinkolanti fuq il-Kummissjoni bħala istituzzjoni, u huwa mingħajr ħsara għall-interpretazzjoni tal-liġi tal-UE mill-Qorti tal-Ġustizzja tal-Unjoni Ewropea.

[4] Ir-Riżoluzzjoni tal-Parlament Ewropew tal-21 ta' Settembru 2010 dwar l-Ikkompletar tas-Suq Intern għall-Kummerċ Elettroniku (2010/2012(INI)); punti 31 u 32; Il-Konklużjonijiet tal-Kunsill għall-Kompetittività dwar Suq Diġitali Uniku u l-Governanza tas-Suq Uniku tat-30-31 ta' Mejju 2012, disponibbli fuq http://www.consilium.europa.eu/press/council-meetings.

4. SPJEGA TAL-ARTIKOLU 20(2) TAD-DIRETTIVA DWAR IS-SERVIZZI

Il-Qorti tal-Ġustizzja enfasizzat il-ħtieġa li r-riċevituri ta' servizzi jiġu protetti minn restrizzjonijiet stabbiliti mill-Istati Membri fuq il-libertà li jirċievu servizzi minn fornitur stabbilit fi Stat Membru ieħor bħala l-konsegwenza immedjata meħtieġa tal-libertà li jiġu fornuti servizzi[5]. Hija enfasizzat ukoll il-ħtieġa li jiġu sanzjonati miżuri nazzjonali jew ftehimiet bejn kumpaniji li jiddividu swieq nazzjonali skont il-fruntieri nazzjonali u jrendu l-interpenetrazzjoni tas-swieq nazzjonali aktar diffiċli[6]. L-isforzi biex jitneħħew ir-restrizzjonijiet regolatorji mhux ġustifikati fis-Suq Uniku mhux se jisarrfu f'benefiċċji għar-riċevituri ta' servizz jekk il-prassi mill-fornituri stess isservi biex jinħolqu fruntieri artifiċjali fi ħdan is-suq intern.

Il-prassi indirizzati mill-obbligu tan-nondiskriminazzjoni jinvolvu kemm lill-awtoritajiet pubbliċi kif ukoll lill-fornituri tas-servizzi. Għadd sinifikanti ta' każijiet li huma pperċepiti bħala diskriminazzjoni sfaċċata jinvolvu aċċess preferenzjali għal servizzi mogħtija lil reżidenti f'reġjun jew muniċipalità partikolari minn **awtoritajiet pubbliċi** (l-aktar komunament l-awtoritajiet reġjonali jew lokali rispettivi) jew minn operaturi li jaġixxu taħt l-awspiċji ta' dawk l-awtoritajiet, pereżempju detenturi ta' konċessjoni jew benefiċjarji ta' fondi reġjonali jew lokali. Eżempji ta' dawn is-servizzi huma pereżempju aċċess għal faċilitajiet bħal pixxini, musewijiet, ġonna pubbliċi jew monumenti storiċi. Huwa komuni li jiġu offruti rati preferenzjali lir-residenti lokali u mhux lil utenti oħra tas-servizz għalkemm ikun jidher li dawn jissodisfaw l-istess kundizzjonijiet oġġettivi (ta' età, eċċ.). Pereżempju, meta jippruvaw jidħlu f'banjijiet termali pubbliċi, ċittadini minn Stati Membri oħra, minħabba n-nazzjonalità tagħhom jiġu mċaħħda milli jħallsu t-tariffa tad-dħul mnaqqsa li tiġi offruta lill-konsumaturi ta' aktar minn ċerta età , minkejja l-fatt li dawn ikunu jistgħu juru li huma jissodisfaw il-kriterju tal-età.

F'dawn każijiet, il-ġurisprudenza tal-Qorti tal-Ġustizzja diġà kkundannat, taħt ċerti kundizzjonijiet, bħala diskriminatorji rati vantaġġjużi għall-ammissjoni għal servizzi mogħtija mill-awtoritajiet bl-esklużjoni ta' riċevituri li huma nazzjonali ta' Stati Membri oħra u nonresidenti[7]. Fl-istess ħin, ma jistax jiġi eskluż li, eċċezzjonalment, f'każijiet li jinvolvu benefiċċji soċjali mogħtija minn awtorità pubblika li jirriżultaw f'kondizzjonijiet vantaġġjużi ta' aċċess għal servizz, l-awtoritajiet lokali jew reġjonali jistgħu jitħallew, taħt ċerti kundizzjonijiet, jiddistingwu bejn ċittadini li jkollhom rabta mas-soċjetà li tiffinanzja l-vantaġġ u dawk li ma jkollhomx[8].

L-Artikolu 20(2) madankollu jindirizza speċifikament in-**negozji li jipprovdu s-servizzi fis-suq**. Filwaqt li negozji huma liberi li jiddeterminaw l-ambitu taż-żona ġeografika fejn jipprovdu s-servizzi tagħhom, ċerti prassi jistgħu jirrestawraw id-diviżjonijiet bejn is-swieq nazzjonali u jkunu f'pożizzjoni li jfixklu l-għan tat-TFUE li tinkiseb l-integrazzjoni ta' dawk is-swieq permezz tal-ħolqien ta' suq uniku. Dawn il-prassi jistgħu jkunu ta' detriment għar-riċevituri li jippruvaw jagħmlu użu mid-drittijiet tagħhom li jixtru servizzi fi ħdan l-Unjoni Ewropea. Biex jużaw bis-sħiħ il-potenzjal li s-suq intern joffrilhom, ir-riċevituri għandhom bżonn ikunu protetti minn restrizzjonijiet mhux ġustifikati fuq l-aċċess għal servizzi li jiġu applikati fuqhom mill-fornituri ta' servizzi.

F'dan il-kuntest, il-prinċipju tan-nondiskriminazzjoni stabbilit fl-Artikolu 20(2) tad-Direttiva dwar is-Servizzi jibbilanċja l-interessi tan-negozji, li huma ħielsa jiddeċiedu l-mod kif japprofittaw mill-opportunitajiet offruti lilhom minn suq intern għas-servizzi, u l-interessi tar-riċevituri li għandhom id-dritt li ma jiġux iddiskriminati minħabba n-nazzjonalità u r-residenza tagħhom meta jippruvaw jakkwistaw servizzi fis-suq uniku. Dan il-bilanċ kumpless dejjem jeħtieġ analiżi **każ b'każ**.

4.1. Kamp ta' applikazzjoni tad-dispożizzjoni

Aktar dawl dwar il-kamp ta' applikazzjoni tal-obbligu tan-nondiskriminazzjoni stipulat fl-Artikolu 20(2) tad-Direttiva dwar is-Servizzi jista' jinkiseb minn kif inhi miktuba din id-dispożizzjoni u mill-motiv tagħha. L-ispjegazzjonijiet hawn taħt jimmiraw li jipprovdu aktar ċarezza dwar il-kamp ta' applikazzjoni tal-obbligu fid-

---

5 Kawżi 286/82 u 26/83, *Luisi and Carbone v. Ministero del Tesoro*, (1984) ECR 377.

6 Kawżi C403/08 u C429/08, Football Association Premier League, l-4 ta' Ottubru 2011.

7 Ara s-sentenza tas-16 ta' Jannar 2003, Kawża C-388/01, il-Kummissjoni v. l-Italja.

8 Ara s-sentenza tal-1 ta' Ottubru 2009 fil-Kawża C-103/08, *Arthur Gottwald*. F'dik is-sentenza, il-Qorti tal-Ġustizzja ddeċidiet taħt l-eks Artikolu 12 tat-Trattat tal-KE [issa l-Artikolu 18 tat-TFUE] u mhux taħt il-klawżola tal-libertà li tirċievi servizzi.

dawl tad-dritt eżistenti tal-UE u l-ġurisprudenza. Aktar informazzjoni tista' tinkiseb mill-Manwal dwar l-implimentazzjoni tad-Direttiva dwar is-Servizzi[9].

4.1.1. *Għal-liema servizzi japplika l-obbligu?*

Il-kunċett tas-servizz jinkludi kwalunkwe attività ekonomika ta' ħaddiema għal rashom li normalment tiġi pprovduta għal remunerazzjoni[10]. Mingħajr ma huma eżawrjenti, dawn li ġejjin jistgħu jissemmew bħala **eżempji ta' servizzi koperti mid-Direttiva**: distribuzzjoni ta' oġġetti u servizzi (bejgħ bl-imnut), servizzi fil-qasam tat-turiżmu bħal aġenziji tal-ivvjaġġar, servizzi ta' divertiment bħal servizzi pprovduti minn ċentri sportivi u parkijiet tad-divertiment, servizzi ta' kiri u ta' kuntratti ta' kera (inkluż il-kiri ta' karozzi) l-attivitajiet tal-parti l-kbira tal-professjonijiet regolati, l-artiġjani, l-organizzazzjoni ta' avvenimenti, servizzi ta' pubbliċità u ingaġġ.

Pereżempju, l-aċċess għal servizzi li huma popolari maċ-ċittadini mobbli tal-UE bħal dħul għall-attrazzjonijiet turistiċi, il-kiri ta' karozzi jew aġenziji tal-ivvjaġġar għandu jkun iffaċilitat permezz tal-applikazzjoni korretta tal-Artikolu 20(2) tad-Direttiva dwar is-Servizzi. L-istess japplika għal bosta servizzi ta' negozju u divertiment bħas-sottoskrizzjonijiet għat-telefonija mowbajl jew il-bejgħ bl-imnut online jew offline ta' prodotti u s-servizzi inklużi oġġetti elettroniċi, kotba, prodotti DIY u dawnlowds tal-mużika.

Servizzi espliċitament esklużi mid-Direttiva dwar is-Servizzi huma pereżempju servizzi nonekonomiċi ta' interess ġenerali, servizzi tax-xandir tar-radju u awdjoviżivi, attivitajiet ta' logħob tal-azzard, servizzi ta' sigurtà privata, servizzi finanzjarji u servizzi tal-kura tas-saħħa u farmaċewtiċi pprovduti minn professjonisti tas-saħħa lill-pazjenti biex jivvalutaw, iżommu jew jirrestawraw l-istat tas-saħħa fejn dawk l-attivitajiet ikunu rriżervati għal professjoni tas-saħħa regolata fl-Istat Membru fejn jiġu pprovduti s-servizzi[11].

4.1.2. *Għal min japplika l-obbligu?*

L-Artikolu 20(2) japplika għal 'fornituri" skont it-tifsira tal-Artikolu 4(2) tad-Direttiva dwar is-Servizzi, jiġifieri kwalunkwe persuna fiżika li hija ċittadina ta' Stat Membru, jew kwalunkwe persuna ġuridika kif imsemmija fl-Artikolu 54 tat-TFUE u stabbilita fi Stat Membru, li toffri jew tforni servizz.

Meta ditti jipprovdu servizzi f'bosta Stati Membri tal-Unjoni, huma se jeħtiġilhom jifhmu liema dispożizzjonijiet nazzjonali li jimplimentaw l-Artikolu 20(2) japplikaw għalihom. Għal dak il-għan issir essenzjali d-**determinazzjoni tal-Istat Membru tal-istabbiliment fl-Unjoni Ewropea**. Din id-determinazzjoni għandha ssir skont il-ġurisprudenza tal-Qorti tal-Ġustizzja. Skont din il-ġurisprudenza, l-kunċett ta' stabbiliment jinvolvi t-twettiq reali ta' attività ekonomika permezz ta' stabbiliment fiss għal perjodu indefinit.

Din id-definizzjoni għalhekk titlob it-twettiq reali ta' attività ekonomika fil-post tal-istabbiliment tal-fornitur. Stabbiliment ma għandux bżonn jieħu dejjem il-forma ta' sussidjarja, fergħa jew aġenzija, iżda jista' jikkonsisti f'uffiċċju mmaniġġjat minn personal tal-fornitur stess jew minn persuna li hija indipendenti iżda awtorizzata taġixxi fuq bażi permanenti f'isem l-intrapriża, kif ikun il-każ b'aġenzija.

Negozji ta' kummerċ-e għandhom il-possibbiltà joffru s-servizzi tagħhom online jew ibigħu l-prodotti tagħhom permezz ta' pjattaformi online, b'hekk isiru "aċċessibbli" fl-Istati Membri kollha. Jidher importanti li jiġi mfakkar li l-fatt li kumpanija jkollha websajt irreġistrata fi Stat Membru partikolari jew tkun qed tuża ismijiet tad-dominju tal-ogħla livell ta' Stat Membru speċifiku mhux dejjem ifisser li dik il-kumpanija hija stabbilita f'dak l-Istat Membru. Il-post tal-istabbiliment ta' kumpanija li tipprovdi servizzi permezz ta' websajt tal-Internet mhuwiex il-post fejn tkun tinsab it-teknoloġija li ssostni l-websajt tagħha jew il-post minn fejn il-websajt tkun aċċessibli iżda huwa l-post minn fejn twettaq l-attività ekonomika tagħha. Pereżempju, kumpanija żgħira li tbigħ apparat elettroniku tista' tiddeċiedi li takkwista isem ta' dominju fi Stat Membru ġar l-Istat Membri ta' stabbiliment tagħha sabiex tkun tista' tikkummerċjalizza aħjar mar-riċevituri f'dak it-territorju. Madankollu, il-forniment tas-servizz ikun imwettaq totalment mill-Istat Membru tal-istabbiliment tagħha.

F'każijiet fejn hu diffiċli tiddetermina minn liema mid-diversi postijiet ta' stabbiliment huwa fornit servizz partikolari, għandu jiġi vvalutat il-post taċ-ċentru tal-attivitajiet tal-fornitur marbut mas-servizz partikolari li għalih japplika t-trattament differenti. Pereżempju, bejjiegħ bl-imnut ta' ħwejjeġ u lbies jista' jkollu stabbilimenti

[9] Disponibbli fuq http://ec.europa.eu/internal_market/services/services-dir/documents_en.htm.
[10] Artikolu 57 tat-TFUE.
[11] Ara l-Artikolu 2 tad-Direttiva dwar is-Servizzi.

fl-Istati Membri kollha. F'dawn il-każijiet jista' jkun ukoll li kull wieħed minn dawn l-istabbilimenti jkollu websajt speċifika għall-pajjiż tiegħu u kull wieħed minnhom jiddetermina l-kundizzjonijiet tal-aċċess għall-bejgħ tal-prodotti tiegħu f'dak is-sit, inkluż il-prezz. Meta janalizzaw każ, l-awtoritajiet nazzjonali se jkollhom jidentifikaw l-istabbiliment responsabbli għall-prassi inkwistjoni.

4.1.3. Konsumaturi bħala riċevituri ta' servizzi

Id-definizzjoni ta' riċevitur stabbilita fl-Artikolu 4(3) tad-Direttiva tas-Servizzi tirreferi għal kwalunkwe persuna fiżika li hija ċittadina ta' Stat Membru jew li tibbenefika mid-drittijiet ikkonferiti lilha minn atti tal-UE, jew kwalunkwe persuna ġuridika kif imsemmija fl-Artikolu 54 TFUE u stabbilita fi Stat Membru, li, għal skopijiet professjonali jew mhux professjonali, tuża jew tixtieq tuża servizz.

Minkejja l-fatt li l-Artikolu 20(2) tad-Direttiva dwar is-Servizzi japplika għar-riċevituri ta' servizzi inġenerali, il-kliem tal-Premessa 95 u r-referenza għal kondizzjonijiet ġenerali disponibbli għall-pubbliku inġenerali jidhru li jindikaw li l-għan tad-dispożizzjoni huwa l-protezzjoni tal-konsumaturi b'mod partikolari[12].

4.1.4. X'inhuma "il-kondizzjonijiet ġenerali disponibbli għall-pubbliku inġenerali"?

L-Artikolu 20(2) tad-Direttiva dwar is-Servizzi japplika biss għal "kondizzjonijiet ġenerali ta' aċċess għal servizz disponibbli għall-pubbliku inġenerali" u mhux għal kundizzjonijiet ta' aċċess li huma nnegozjati fuq bażi individwali ma' riċevitur wieħed ta' servizz.

Ma hemm l-ebda definizzjoni fil-livell tal-UE tal-"kondizzjonijiet ġenerali ta' aċċess disponibbli għall-pubbliku inġenerali". B'hekk, il-kondizzjonijiet ġenerali ta' aċċess jistgħu jinftiehmu bħala t-termini u l-kondizzjonijiet kollha u kull informazzjoni oħra disponibbli mill-fornitur tas-servizz permezz ta' mezzi varji bħal informazzjoni ppubblikata f'riklami, fuq il-websajts jew f'dokumentazzjoni (pre)kuntrattwali u li huma mifhuma li japplikaw fin-nuqqas ta' ftehim bil-kontra li jkun ġie ffirmat mar-riċevitur ta' servizz. Il-kondizzjonijiet ġenerali ta' aċċess għal servizz jistgħu jkunu wkoll prassi li japplikaw ġeneralment mingħajr ma jkunu stabbiliti f'informazzjoni pubblikata jew fid-dokumentazzjoni disponibbli mill-fornitur, bħal informazzjoni pprovduta permezz ta' imejls jew ittri indirizzati lir-riċevituri ta' servizz bi tweġiba għal talbiet għal informazzjoni.

Termini nnegozjati individwalment li jistgħu jirregolaw relazzjonijiet kummerċjali bejn żewġ kummerċjanti jew aktar mhumiex parti mill-'kondizzjonijiet ġenerali ta' aċċess disponibbli għall-pubbliku inġenerali'. Termini mfassla apposta nnegozjati ma' riċevitur partikolari ta' servizz normalment ikunu bbażati fuq il-karatteristiċi speċifiċi tar-riċevitur inkwistjoni inklużi karatteristiċi bħall-istorja tiegħu bħala konsumatur tal-fornitur tas-servizz, l-abbiltà tiegħu li jħallas, jew it-talbiet speċjali tagħhom, u mhumiex koperti mill-Artikolu 20(2) tad-Direttiva dwar is-Servizzi. Pereżempju, tnaqqisiet favorevoli mogħti mid-distributur bl-ingrossa ta' oġġetti lil xi ħadd mill-konsumaturi tiegħu fid-dawl tal-kwantitajiet mixtrija minn dak il-konsumatur individwali mingħand il-kummerċjant ma jitqiesux bħala 'kondizzjonijiet ġenerali ta' aċċess disponibbli għall-pubbliku inġenerali' u għalhekk lanqas ma jitqiesu 'trattament differenti' kif koperti mill-Artikolu 20(2) tad-Direttiva dwar is-Servizzi.

4.1.5. Nazzjonalità u residenza bħala fatturi li jiddifferenzjaw

Bis-saħħa tat-Trattati, id-diskriminazzjoni abbażi tan-nazzjonalità dejjem kienet ipprojbita fl-UE kollha[13]. Barra minn hekk, ħafna Stati Membri kien ilu li kellhom dispożizzjonijiet li jipprojbixxu d-diskriminazzjoni abbażi tan-nazzjonalità li joħorġu minn obbligi meħuda f'livell internazzjonali jew mill-prinċipji li jsejsu l-ordnijiet tal-kostituzzjoni tagħhom. Diskriminazzjoni bbażata fuq ir-reżidenza ta' spiss tqieset mill-Qorti tal-Ġustizzja, taħt ċerti kondizzjonijiet, bħala diskriminazzjoni indiretta bbażata fuq in-nazzjonalità[14]. L-Artikolu 20(2) tad-

12 Skont id-Direttiva 2011/83/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 ta' Ottubru 2011 ('Direttiva tad-drittijiet tal-konsumatur'), id-definizzjoni ta' konsumatur tkopri persuni fiżiċi li jaġixxu lil hinn mis-sengħa, in-negozju, artiġanat jew professjoni tagħhom.

13 Ara eks-Artikolu 12 tat-Trattat tal-KE u li issa sar l-Artikolu 18 tat-TFUE.

14 Sentenzi tal-Qorti tal-Ġustizzja fil-kawżi C-350/96 _Clean Car,_ u C-279/93 _Finanzamt Köln-Altstadt v Schumacker_ [1995] ECR I-225.

Direttiva dwar is-Servizzi jintroduċi madankollu projbizzjoni espliċita tad-diskriminazzjoni bbażata fuq ir-residenza fit-territorju ta' Stat Membru ieħor[15].

Id-differenzi fit-trattament ta' spiss ma jkunux stabbiliti direttament fuq il-bażi tan-nazzjonalità jew ir-reżidenza iżda pjuttost fuq fatturi sostitwenti li jistgħu jispiċċaw isarrfu fin-nazzjonalità jew ir-reżidenza, bħall-pajjiż tal-liċenzja tas-sewqan, il-pajjiż minn fejn inħarġet il-karta tal-kreditu, il-post tal-konsenja, il-pajjiż tal-oriġini ta' indirizzi IP iddedikati speċifikament, in-nuqqas ta' storja ta' kreditu fi Stat Membru partikolari, in-nuqqas ta' reġistrazzjoni fir-reġistru tal-popolazzjoni, eċċ.

4.1.6. X'inhuma 'id-differenzi fil-kondizzjonijiet tal-aċċess'?

Kundizzjonijiet differenti għall-aċċess jistgħu jikkonċernaw diversi aspetti tal-offerta jew tal-forniment tas-servizz. Dawn, minnhom infushom ma jikkostitwixxux diskriminazzjoni. L-ewwel differenza possibbli tinvolvi l-kisba tal-aċċess għall-istess servizz: ċaħda li konsumatur residenti fi Stat Membru ieħor jiġi fornut, tkun l-aktar każ ċar ta' differenza fit-trattament abbażi tar-reżidenza. Il-kwistjoni ta' jekk din hix iġġustifikata jew le jkollha tiġi vvalutata fuq bażi ta' każ b'każ.

Pereżempju, ċerti fornituri ta' servizzi, inklużi l-fornituri ta' dawnlowds elettroniċi, ma jfornux is-servizzi tagħhom f'ċerti territorji għal raġunijiet varji, li jistgħu jew ma jistgħux ikunu ġustifikati. Il-konsumaturi ta' spiss ikunu kkonfrontati bi klawżoli fit-termini u l-kundizzjonijiet li jindikaw li s-servizz li biħsiebhom jakkwistaw huwa disponibbli biss fi Stat Membru partikolari. Riċevituri sikwit jintalbu jaqblu li ma jużawx jew ma jippruvawx jużaw is-servizz minn barra dan il-post.

It-tieni kategorija ta' trattament differenti possibbli tista' tinvolvi, pereżempju, l-iffissar ta' prezz differenti għas-servizz jew l-offerta ta' termini u kondizzjonijiet differenti bħalma huma opzjonijiet disponibbli differenti ta' konsenja u ħlas lil konsumaturi residenti fi Stati Membri oħra.

[15] L-Istati Membri fil-prinċipju huma ħielsa jestendu l-obbligu tan-nondiskriminazzjoni għal differenzi mhux ġustifikati abbażi tar-residenza f'partijiet differenti tat-territorju ta' Stat Membru wieħed (reġjuni, bliet).

4.2. Il-ħtieġa li ssir analiżi każ b'każ

4.2.1. Identifikazzjoni ta' diskriminazzjoni

Kif indikat hawn fuq, analiżi każ b'każ hija meħtieġa fiċ-ċirkostanzi kollha biex tiddetermina jekk huwiex qed jiġi applikat trattament differenti għal riċevituri u jekk dak it-trattament huwiex iġġustifikat b'raġunijiet oġġettivi jew le.

Skont il-ġurisprudenza tal-Qorti tal-Ġustizzja, l-identifikazzjoni ta' diskriminazzjoni teħtieġ: differenza fit-trattament u l-preżenza ta' sitwazzjonijiet komparabbli ta' riċevituri li tiġi applikat fuqhom id-differenza. Id-differenzi ma jammontawx għal diskriminazzjoni, jekk u safejn, dawn jirriflettu differenzi oġġettivi u rilevanti fis-sitwazzjoni tar-riċevituri. F'dan il-kuntest, jistgħu isiru għadd ta' riflessjonijiet preliminari dwar is-sitwazzjonijiet ta' riċevituri ta' servizz li jistgħu jgħinu l-awtoritajiet kompetenti jivvalutaw jekk tistax tiġi ġġustifikata raġuni oġġettiva għat-trattament differenti f'każ partikolari.

4.2.1.1. Trattament differenti abbażi tan-nazzjonalità

Jidher estremament diffiċli li jinstabu raġunijiet oġġettivi li jiġġustifikaw differenzi ta' aċċess għal servizz fl-Unjoni Ewropea **abbażi tan-nazzjonalità**. Pereżempju, kampanji promozzjonali fejn aċċess favorevoli għal servizzi bħal sottoskrizzjonijiet għat-telefonija mobbli jew skemi tal-lealtà tas-supermarkets, ikun bil-kondizzjoni li l-konsumatur jipproduċi evidenza tan-nazzjonalità tal-Istat Membru fejn jiġi pprovdut is-servizz, ma jidhrux li huma aċċettabbli skont l-Artikolu 20(2) tad-Direttiva dwar is-Servizzi.

4.2.1.2. Trattament differenti abbażi ta' residenza meta r-riċevitur imur hu stess f'territorju ieħor biex jixtri s-servizz

Differenzi bbażati **fuq tar-residenza tar-riċevitur** jistħoqqilhom analiżi dettaljata. Dawn id-differenzi ma jammontawx għal diskriminazzjoni, jekk u safejn jirriflettu differenzi oġġettivi u rilevanti fis-sitwazzjoni tar-riċevituri.

F'kuntest fejn ir-**riċevitur imur fit-territorju ta' Stat Membru ieħor** (pereżempju, bħala turista jew bħala student), ir-riċevitur ipoġġi lilu nnifisu f'sitwazzjoni simili ħafna, jekk mhux identika għal dik ta' riċevituri residenti fl-Istat Membru fejn jiġi pprovdut is-servizz. Sal-punt li s-servizz se jiġi fornut fit-territorju tal-Istat Membru tal-fornitur, raġunijiet oġġettivi marbuta mal-qafas regolatorju jew mal-kondizzjonijiet tas-suq prevalenti fil-pajjiż fejn ir-riċevitur ikun residenti ma jidhrux relevanti biex jiġġustifikaw trattament differenti.

Pereżempju, iċ-ċittadini li jgħixu fi Stat Membru wieħed imma jgħaddu ammont konsiderevoli ta' ħin fit-territorju ta' Stat Membru ieħor jistgħu jkunu jridu jibbenefikaw minn offerti ta' termini favorevoli għas-sottoskrizzjoni tat-telefonija mobbli offruti minn operaturi stabbiliti fl-Istat Membru l-ieħor. Jidher li kultant dawn it-termini favorevoli jkunu bil-kondizzjoni li tintwera evidenza ta' residenza fl-Istat Membru fejn ikun stabbilit l-operatur tat-telefonija mobbli. Bl-istess mod, jidher li studenti li beħsiebhom imorru fi Stati Membri oħra jesperjenzaw diffikultajiet biex jużaw is-servizzi ta' aġenziji tal-proprjetà immobbli biex isibu akkomodazzjoni adattata fl-Istat Membru fejn ikunu ser ikomplu l-istudji tagħhom. Jidher li f'ċerti każijiet, il-forniment ta' dawn is-servizzi jkun bil-kondizzjoni tar-residenza fit-territorju tal-Istat Membru fejn se jingħata s-servizz. Sal-punt li l-konsumaturi tat-telefonija mobbli jew l-istudenti jkunu jistgħu jipprovdi l-evidenza tas-sigurtà meħtieġa għall-provvediment ta' dawn is-servizzi, huma ma għandhomx isofru diskriminazzjoni minħabba r-residenza permanenti tagħhom fi Stat Membru ieħor. Fil-prinċipju, il-fornituri tas-servizzi ma għandhomx jirrifjutaw l-aċċess għal dawk ir-riċevituri abbażi biss tal-fatt li mhumiex residenti permanenti fit-territorju nazzjonali. Min-naħa l-oħra ma jistax jiġi eskluż li kondizzjonijiet differenti jistgħu jiġu applikati f'ċerti każijiet li jkunu ġġustifikati minn kriterji oġġettivi, bħal pereżempju r-rekwiżit li tingħata prova ta' garanzija biex jiġi żgurat il-ħlas tas-servizzi fejn residenza fi Stat Membru ieħor iżżid ir-riskju jew l-ispiża tal-irkupru tad-djun.

4.2.1.3. Trattament differenti abbażi tar-residenza meta l-fornitur ta' servizz jimxi biex jipprovdi s-servizz

F'kuntest fejn il-fornitur jeħtieġlu jiċċaqlaq għall-post tar-residenza tar-riċevitur sabiex iforni s-servizz, isir evidenti li s-sitwazzjoni tar-riċevitur mhix paragunabbli ma' dik tar-riċevituri li huma residenti fl-Istat Membru

ta’ stabbiliment tal-fornitur. Raġunijiet oġġettivi marbuta mal-qafas regolatorju applikabbli għall-forniment ta' servizzi fi Stat Membru ieħor jew mal-kundizzjonijiet tas-suq li jipprevalu hemm (bħal spejjeż tal-forniment tas-servizz f'dak it-territorju jew domanda ogħla jew anqas jew l-ipprezzar minn kompetituri f'dak is-suq) isiru rilevanti. Għalhekk, pereżempju, l-ispejjeż addizzjonali minħabba l-fatt li l-fornitur imur fit-territorju tar-riċevitur biex iwettaq is-servizzi, normalment jiġġarbu mir-riċevitur li jixtieq jirċievi s-servizz. Dawn l-ispejjeż addizzjonali jistgħu ikunu minħabba, fost l-oħrajn, li l-fornitur ma jkollux infrastrutturi tal-ħżin għad-dispożizzjoni tiegħu b’kondizzjonijiet favorevoli, li l-fornitur ikollu jikkonforma mal-proċeduri marbuta mal-forniment ta' servizz f'territorju ieħor (bħall-istazzjonar ta' ħaddiema jew il-ħtieġa li jagħti notifika) jew għal telf ta' dħul imġarrab f'żona fejn huma normalment jipprovdu servizzi waqt li jkunu qed jistennew talba għal forniment f'territorju ieħor.

Pereżempju, jekk jintalab iforni servizz fit-territorju ta' Stat Membru ieħor, id-direttur ta' ditta żgħira tax-xogħol tal-injam jista' jqis il-fatt li l-ispiża biex jieħu lill-professjonisti tiegħu fi Stat Membru ieħor biex jipprovdu servizz wieħed tista' taqbeż sew il-qligħ mistenni mill-forniment ta' dak is-servizz u forsi lanqas biss ikopri t-telf tad-dħul minħabba li matul dak il-perjodu ma jkunx kapaċi jaqdi lill-klijenti regolari fit-territorju tiegħu. Għalkemm in-negozji huma mħeġġa "jaħsbu b’mod Ewropew ” u biex jieħdu l-opportunitajiet li s-suq intern jista’ joffrilhom, il-forniment mingħajr diskriminazzjoni ma jimponix obbligu ġenerali fuq il-kumpaniji biex ifornu s-servizzi tagħhom f’ċirkostanzi fejn dan il-forniment jinvolvilhom vjaġġar lejn it-territorju ta' Stati Membri li ma jappartjenux għaż-żona li lejha jkunu liberament iddeċiedew li jimmiraw l-attivitajiet tagħhom.

4.2.1.4.Trattament differenti fuq bażi ta' residenza fi tranżazzjonijiet online

F'ċirkustanzi fejn **la l-fornitur u lanqas ir-riċevitur ma jiċċaqalqu lejn territorju ieħor**, l-analiżi ssir aktar kumplessa. Dan huwa partikolarment il-każ fil-kuntest onlajn. Ir-riċevituri ta' servizz ma jistennewx li jiġu kkonfrontati bi fruntieri ġeografiċi fid-dinja onlajn. L-internet għamel l-offerti ta' servizzi ħafna aktar disponibbli u trasparenti, permezz ta’ websajts onlajn li jagħmlu paraguni, għodod għall-iffrankar tal-flus u siti li joffru roħs abbażi tas-sottoskrizzjonijiet li kollha jġibu lill-konsumaturi ferm aktar konxji tad-diversi offerti disponibbli. Trattament differenti isir ferm aktar ovvju fid-dinja onlajn u jdgħajjef il-fiduċja taċ-ċittadini fis-suq intern.

Meta jippruvaw jixtru onlajn, il-konsumaturi xi drabi jsiru jafu li l-prodott jew is-servizz li jixtiequ ma jistax jiġi fornut fit-territorju tagħhom wara li jkun lestew il-proċess tal-ordni. Barra minn hekk, ġieli hekk kif jindikaw il-pajjiż tar-residenza jew il-post tal-forniment tas-servizz il-konsumaturi jinnutaw żieda għall-għarrieda fil-prezzijiet reklamati. Sakemm restrizzjonijiet fuq il-kunsinna jew prezz ogħla ma jistax jiġi ġġustifikat b'raġunijiet oġġettivi, il-konsumaturi ma għandhomx jiġu ddiskriminati b’dan il-mod minħabba l-post tar-residenza tagħhom.

L-istess bħad-dinja offlajn, l-obbligu tan-nondiskriminazzjoni ma jimpedix lill-fornituri tas-servizz milli jimmiraw b'mod attiv ir-reklamar tagħhom lejn ċerti territorji biss jew milli jwettqu kampanji diretti lejn riċevituri magħżula. In-negozji huma liberi li jiddeterminaw l-ambitu ġeografiku li lejh jimmiraw l-attivitajiet tagħhom fi ħdan l-Unjoni Ewropea, anke meta jbigħu onlajn. Minkejja li s-suq uniku wassal għat-tneħħija tal-ostakli għall-forniment tas-servizzi, partikolarment bl-implimentazzjoni tad-Direttiva dwar is-Servizzi, il-kumpaniji xorta jistgħu, minħabba għadd ta’ raġunijiet jiddeċiedu li jimmiraw l-offerti tagħhom lejn is-suq lokali tagħhom biss jew lejn swieq ġirien[16].

Ir-riċevituri jiffaċċjaw varjetà ta' sitwazzjonijiet meta jkunu onlajn. F’ċerti każijiet, ir-riċevituri ma jkunux jistgħu jiksbu informazzjoni dwar il-kundizzjonijiet tal-aċċess applikabbli għal servizz għal riċevituri residenti fi Stati Membri oħra. F'każijiet oħra, il-konsumaturi jkunu jistgħu jaċċessaw informazzjoni bil-kundizzjonijiet għall-aċċess applikabbli għal riċevituri residenti fi Stati Membri oħra imma ma jkunux jistgħu jakkwistaw dawk is-servizzi bl-istess kundizzjonijiet minħabba li jkunu japplikaw restrizzjonijiet fuq il-forniment. Fl-aħħar nett, f'każijiet oħra, ir-riċevituri jistgħu wkoll ikunu jistgħu — jekk ifittxuha b’mod attiv — jaċċessaw l-informazzjoni dwar il-kundizzjonijiet applikabbli għal riċevituri residenti fi Stati Membri oħra u biex japprofittaw ruħhom minn dawk il-kondizzjonijiet.

16 Skont d-Dokument ta’ Ħidma tal-Persunal tal-Kummissjoni ‘Inwasslu l-benefiċċji tal-kummerċ-e lill-konsumaturi' [traduzzjoni mhux uffiċjali] ippubblikat fit-12 ta' Jannar fl-2012, fl-2010 kważi tlieta minn kull erbgħa (74%) tal-bejjiegħa bl-imnut fl-UE ma kkummerċjalizzawx b'mod attiv il-bejgħ tagħhom lil hinn mill-fruntieri f'pajjiżi oħra tal-UE.

L-awtoritajiet nazzjonali għandhom iqisu l-mod li bih tkun implimentata d-differenzazzjoni meta jwettqu l-valutazzjoni tal-oġġettività tar-raġunijiet ippreżentati mill-fornituri tas-servizz biex jiġġustifikaw trattament differenti. Tekniki li jippermettu lill-fornituri tas-servizz jidentifikaw il-post tar-riċevitur u b'hekk jidderiġu lill-konsumatur lejn l-offerta adattata għat-territorju fejn ikun residenti, mhumiex minnhom infushom indikaturi ta' diskriminazzjoni. Madankollu, meta l-fornituri tas-servizz jimmiraw l-attivitajiet tagħhom lejn bosta Stati Membri u r-riċevituri f'kull wieħed minn dawn il-pajjiżi jkunu kompletament imċaħħda milli jaċċessaw informazzjoni dwar il-kundizzjonijiet tal-aċċess offruti lil riċevituri li joqgħodu fi Stati Membri oħra, dan jista' jindika l-fatt li qed jiġi applikat trattament differenti. L-awtoritajiet kompetenti mbagħad iridu jivvalutaw jekk tali trattament differenti huwiex oġġettivament ġustifikat jew le.

Mezzi tekniċi ta' trattament differenti onlajn

Trattament differenti jsir viżibbli għall-konsumatur permezz tat-tranżazzjonijiet onlajn. L-internet hu għodda qawwija li tippermetti lin-negozji jilħqu għadd u varjetà akbar ta' konsumaturi milli jippermettu l-metodi tradizzjonali tal-bejgħ. Il-fornituri tas-servizz madankollu ta' spiss jużaw varjetà ta' tekniki, xi kultant f'taħlita flimkien, biex jiddelimitaw aħjar iż-żona li lejha jimmiraw l-offerti tagħhom fuq l-internet. Eżempji ta' dawn it-tekniki huma strixxuni bbażati fuq it-territorju f'websajts terzi, ħlas għal ottimizzatturi tal-magni tat-tfittix sabiex jinstabu minn konsumaturi f'ċerti territorji speċifiċi jew billi jinvestu f'riklami onlajn li jintwerew lil utenti f'territorju partikolari.

Fejn fornituri ta' servizz jimmiraw l-offerti tagħhom lejn diversi Stati Membri, ċerti tekniki jippermettulhom jaddattaw ir-reklamar għal kull territorju. Huwa importanti li jiġi enfasizzat li xi wħud minn dawn it-tekniki li jintużaw biex jiġi identifikat il-post tar-residenza tar-riċevitur ta' servizz mhux dejjem jikkostitwixxu kundizzjoni diskriminatorja għall-aċċess ta' servizz.

Eżempji ta' dawn it-tekniki huma **għodod awtomatiċi tal-ġeolokalizzazzjoni**, li jidentifikaw fejn jinsab il-kompjuter tal-konsumatur jew l-apparat użat għall-aċċess tas-servizz onlajn. Mod komuni ta' ġeolokalizzazzjoni tar-riċevitur huwa billi jitfittex l-IP permezz tal-bażi tad-dejta whois[17]. Ir-riżultat ta' din it-teknika jista' jkun varju: xi kultant ir-riċevituri jiġu teknikament miżmuma milli jaċċessaw dominji indirizzati lil Stati Membri oħra. Xi kultant ir-riċevituri awtomatikament jintbagħtu lejn l-ismijiet tad-dominji ta' Stati Membri oħra iżda jkunu jistgħu jevitaw ir-ridirezzjoni manwalment.

Il-ġeolokalizzazzjoni tista' wkoll tintuża f'modi oħra, pereżempju billi jintgħażel awtomatikament il-pajjiż tar-residenza minn lista f'menu li jaqa', skont l-indirizz tal-IP.

Eżempju ieħor huwa dak ta' **websajts speċifiċi għall-pajjiż** li jadattaw il-lingwi u d-disinn tagħhom għal udjenzi speċifiċi differenti u li jistgħu jew ma jistgħux juru termini u kundizzjonijiet differenti. Meta kumpanija jkollha sussidjarji jew fergħat fi Stati Membri differenti, websajts speċifiċi għall-pajjiż jistgħu jkunu mmaniġġjati individwalment minn kull waħda minn dawk is-sussidjarji jew fergħat, li jfornu s-servizzi għall-ordnijiet li jaslu fil-websajt speċifika għall-pajjiż rispettiv tagħhom.

L-aċċess għal websajt speċifika għall-pajjiż ma jfissirx awtomatikament li utenti jitqiesu li huma residenti ta' dak il-pajjiż u li jistgħu jiksbu aċċess għall-prezzijiet u l-prodotti u s-servizzi offruti fil-websajt. Ir-riċevituri għandhom ikunu jistgħu jaċċessaw informazzjoni imma jiġu mċaħħda aktar tard, permezz tal-użu ta' tekniki tal-awtoidentifikazzjoni, mill-possibbiltà li jixtru servizzi, pereżempju meta jdaħħlu dettalji tal-karta tal-kreditu jew l-indirizz tal-konsenja.

L-awtoidentifikazzjoni tinkludi li l-konsumaturi jintalbu informazzjoni dwar il-post tar-residenza tagħhom minn menus fil-paġna tal-bidu. L-awtoidentifikazzjoni tista' issir ukoll permezz ta' mistoqsijiet li jsiru meta wieħed jirreġistra għal kont (xi ħaġa meħtieġa biex isiru l-biċċa l-kbira tat-tranżazzjonijiet onlajn) jew meta jsir xiri, li f'ħafna każi jinvolvi li l-konsumatur jintalab jispeċifika l-post tar-residenza tiegħu.

[17] WHOIS huwa protokoll ta' tfittxija u tweġiba li jintuża ħafna biex jitfittxu bażijiet tad-dejta li jaħżnu l-utenti rreġistrati jew iċ-ċessjonarji ta' riżorsa tal-internet, bħal ma huma l-isem ta' dominju, blokka ta' indirizzi IP, jew sistema awtonoma.

5. XI EŻEMPJI: ĦARSA FIL-FOND LEJN KAŻIJIET TA' TRATTAMENT DIFFERENTI

L-għoti ta' servizz taħt kondizzjonijiet differenti mhuwiex permess fin-nuqqas ta' ġustifikazzjoni diretta bi kriterji oġġettivi. Il-premessa 95 tad-Direttiva dwar is-Servizzi telenka xi eżempji ta' kriterji oġġettivi li jistgħu jiġu invokati mill-fornituri ta' servizzi għal trattament differenti. Hija tirreferi għal spejjeż addizzjonali mġarrba minħabba d-distanza involuta jew il-karatteristiċi tekniċi tal-forniment tas-servizz, kundizzjonijiet tas-suq differenti, bħal domanda ogħla jew iktar baxxa influwenzata mill-istaġjonalità, perjodi differenti ta' vaganzi fl-Istati Membri u l-ipprezzar minn kompetituri differenti, riskji żejda marbuta ma' regoli differenti minn dawk tal-Istat Membru tal-istabbiliment u n-nuqqas tad-drittijiet tal-proprjetà intellettwali meħtieġa f'territorju partikolari. L-istudju Matrix ippubblikat f'Novembru 2009 identifika fi tliet kategoriji l-motivaturi tad-differenzazzjoni: motivaturi legali/regolatorji, inklużi t-tassazzjoni u l-ispejjeż tal-konformità, spejjeż tal-informazzjoni, u l-inċertezza legali; motivaturi marbuta mal-forniment inkluża l-ispiża tal-bejgħ, u karatteristiċi marbuta mad-ditta, bħall-istruttura korporattiva; u motivaturi marbuta mad-domanda inkluża n-natura tal-kompetizzjoni, kemm il-gruppi diversi ta' konsumaturi lesti li jħallsu, u l-istaġjonalità[18].

Il-kompitu tal-awtoritajiet kompetenti se jkun li jwettqu **analiżi każ b'każ** bil-ħsieb li jiġi ddeterminat jekk kwalunkwe raġuni minn dawk imsemmija hawn fuq hijiex rilevanti għall-forniment tas-servizzi inkwistjoni fejn qed jiġi applikat trattament differenti.

L-eżempji ta' hawn taħt għandhom l-għan li jipprovdu xi indikazzjonijiet ġenerali lill-awtoritajiet kompetenti dwar kif tista' ssir il-valutazzjoni dwar jekk dawn ir-raġunijiet oġġettivi japplikawx f'kull każ individwali jew le[19].

Eżempju 1: Rifjut ta' forniment minħabba nuqqas ta' għażliet ta' konsenja

Konsumaturi reżidenti fi gżejjer xi kultant jiġu rrifjutati forniment meta jippruvaw jixtru oġġetti minn fornitur fi Stat Membru ieħor, minħabba diffikultajiet fil-konsenja. Fil-prinċipju, dawn il-konsumaturi għandhom jingħataw aċċess għal konsenja ta' oġġetti sal-punt li jeżistu għażliet ta' konsenja fl-Unjoni Ewropea. Ħlasijiet addizzjonali għall-konsenja u l-ġarr jistgħu jgħinu lin-negozji jirkupraw l-ispiża addizzjonali mġarrba f'dawn il-fornimenti ta' servizzi.

In-nuqqas ta' alternattivi għall-konsenja rarament jistgħu jiġu invokati minn fornitur ta' servizz biex jirrifjuta li jforni lejn Stat Membru partikolari. Id-Direttiva dwar is-Servizzi Postali timponi obbligu fuq l-Istati Membri biex jiżguraw il-forniment ta' servizzi postali universali, inklużi transfruntieri għal konsenji ta' pakketti sa 20 kg[20]. Dan l-obbligu jfisser li tal-inqas għandha tkun disponibbli għażla waħda f'kuntest transfruntier fl-Istati Membri kollha[21].

Għalkemm is-servizzi tal-konsenja għandhom ikunu disponibbli fuq livell transfruntier, l-ispiża tas-servizz tal-konsenja (kemm jekk ikun is-servizz ta' konsenja ta' pakkett jew metodi alternattivi oħra) magħżul għall-forniment ta' servizzi fi Stat Membru ieħor jistgħu jvarjaw b'mod sinifikanti mill-ispiża applikabbli għal konsenji

[18] Ara t-Taqsima 4 http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/studies/20091210_article20_2_en.pdf,

[19] L-eżempji pprovduti f'din it-taqsima jitnebbħu minn każijiet reali li l-Kummissjoni ġiet mgħarrfa dwarhom iżda mhux neċessarjament jirriflettu prassi eżistenti fis-setturi msemmija.

[20] Minkejja dan l-obbligu ċar fuq l-Istati Membri, jidher li f'ċerti każijiet eċċezzjonali, tiġi rrifjuta konsenja minn fornituri ta' servizz universali f'ċirkostanzi speċifiċi (eż. force majeure) u/jew kondizzjonijiet ġeografiċi speċifiċi (eż. gżejjer iżolati). Dan ir-rifjut jista' jirriżulta f'li riċevituri ta' servizz residenti f'dawk iż-żoni jkollhom diffikultajiet biex jaċċessaw ċerti servizzi.

[21] Il-fornituri ta' servizz jistgħu madankollu jinkwetaw li ma jistgħux jiksbu livell xieraq ta' servizz relatat mal-konsenja tal-prodotti tagħhom; pereżempju fir-rigward tal-wiri ta' prodott jew biex jieħdu lura prodotti rritornati fil-ħin biex jerġgħu jinbiegħu, jew jekk il-politiki tar-ritorn ikunu komparattivament aktar diffiċli biex il-konsumaturi tagħhom jimmaniġġjaw.

fl-Istat Membru tal-istabbiliment u dan iwassal biex jiġu offruti kundizzjonijiet differenti għall-aċċess lil riċevituri residenti f'territorji oħrajn[22].

Id-differenza fl-ispejjeż tal-konsenja jew fl-istimi tal-oġġetti ritornati li għandha tiġġarrab mill-konsumaturi, inizjalment tista' tidher bħala diskriminatorja. Madankollu, il-fornituri ta' servizzi huma obbligati jgħidu lill-konsumaturi dwar il-ħlasijiet addizzjonali għall-ġarr, il-konsenja jew il-ħlasijiet postali involuti fit-tranżazzjonijiet tagħhom.[23] Din it-trasparenza għandha tipprovdi ċarezza lil riċevituri ta' servizzi rigward ir-raġunijiet tad-differenza fil-kondizzjonijiet tal-aċċess.

Eżempju 2: Rifjuti ta' forniment minħabba obbligi kuntrattwali

Residenti fi Stat Membru wieħed ilmentaw dwar li ġew miċħuda l-konsenja ta' prammijiet tat-trabi manifatturati u mibjugħa permezz ta' distributur esklussiv fi Stat Membru ieħor fejn il-prezzijiet huma ħafna orħos. Ir-raġuni invokata mid-distributur esklussiv f'dak l-Istat Membru kien li t-territorju tal-konsumatur li jixtieq jakkwista pram kien riżervat għal distributur esklussiv ieħor u li kienu marbuta minn ftehim kuntrattwali biex ibigħu prammijiet biss lil konsumaturi residenti f'dak it-territorju. Din il-klawżola madankollu x'aktax li tikser il-liġi tal-kompetizzjoni u għalhekk huwa improbabbli li tista' tiġġustifika tali restrizzjoni fuq il-forniment.

Meta l-konsumaturi jippruvaw jixtru servizzi fi Stat Membru ieħor, id-distributuri xi kultant jgħidulhom li s-servizz ma jistax jingħatalhom minħabba li d-distributur huwa marbut b'arranġamenti kuntrattwali li jimpeduh milli jaqdi territorji riżervati mill-fornituri tagħhom għal distributuri oħra.

Il-fornituri ta' servizzi ma jistgħux jiġu obbligati jiksru l-kuntratti li jkunu daħħlu għalihom b'mod validu. Madankollu, dawn l-obbligi kuntrattwali bejn impriżi indipendenti jistgħu jiġu invokati biss sal-limitu li dawn ma jiksrux il-liġi tal-kompetizzjoni, u n-negozji huma responsabbli li jiżguraw li l-ftehimiet u l-prassi tagħhom jissodisfaw ir-rekwiżiti stabbiliti f'regoli tal-kompetizzjoni tal-UE u nazzjonali.

Għal ftehimiet ikkunsidrati f'dan il-kuntest, ir-regoli tal-kompetizzjoni applikabbli għall-ftehimiet vertikali jidhru li huma l-iktar rilevanti[24]. Ftehimiet vertikali huma ftehimiet għall-bejgħ u x-xiri ta' oġġetti jew servizzi li jidħlu għalihom żewġ kumpaniji li joperaw fuq livelli differenti tal-katina tal-produzzjoni jew tad-distribuzzjoni, bħal ftehimiet dwar id-distribuzzjoni bejn il-manifatturi u l-bejjiegħa bl-ingrossa jew l-imnut. Għal ftehimiet vertikali li ma jistgħux jibbenefikaw minn eżenzjoni ta' kategorija, il-Kummissjoni pprovdiet gwida dwar kif għandhom jiġu vvalutati l-effetti prokompetittivi u l-effetti antikompetittivi fil-Linji Gwida tar-Restrizzjonijiet Vertikali tagħha, li ġew riveduti fl-2010.

L-ewwel ħaġa, għal dawn il-finijiet, hemm bżonn li ssir distinzjoni bejn bejgħ attiv u bejgħ passiv. Bejgħ passiv huwa bejgħ fejn il-bejjiegħ ma jfittix il-bejgħ huwa stess. Li wieħed ikollu websajt u li jirċievi u jipproċessa ordnijiet mingħand konsumatur wara li dan ikun żar il-websajt, pereżempju, jikkostitwixxi bejgħ passiv. Bejgħ attiv huma bejgħ li distributur jissolleċita, permezz ta' kummerċjalizzazzjoni, żjarat ta' bejgħ eċċ. Reklam onlajn indirizzat lil konsumaturi speċifiċi huwa espliċitament rikonoxxut bħala forma ta' bejgħ attiv.

Restrizzjonijiet fuq il-bejgħ passiv fit-territorju ta' Stati Membri oħra stabbiliti fi ftehimiet tad-distribuzzjoni ġeneralment ikunu bi ksur tal-Artikolu 101 tat-TFUE. Għalhekk huwa improbabbli li fornituri ta' servizz li daħlu fi ftehimiet ta' distribuzzjoni esklussiva mal-fornituri tagħhom jistgħu jinvokaw b'mod validu klawżoli fil-

---

22 Id-differenza tista' tkun minħabba strutturi differenti tal-ispejjeż tal-operaturi postali, spejjeż ogħla għal konsenja transfruntiera (eż. katina loġistika itwal; spejjeż amministrattivi addizzjonali), tip ta' ftehimiet tal-konsenja magħmula bejn l-operaturi), livelli differenti ta' kompetizzjoni fl-isfondi domestiċi u transfruntieri, jew kwantitajiet insuffiċjenti (volum ta' oġġetti) mibgħuta fit-territorju ta' Stati Membri oħra li jfisser li l-fornituri tas-servizz ma jkunux jistgħu jgawdu minn rati preferenzjali mis-servizzi tal-konsenja f'dawk l-Istati Membri. L-immaniġġar intern tal-proċeduri involuti fit-trasport bil-baħar lejn Stat Membru ieħor ukoll jistgħu jkunu għalja għall-kummerċjant, partikolarment meta jbiegħ oġġetti ta' valur baxx.

23 L-Artikolu 6 tad-Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumaturi msemmija hawn fuq fin-nota tal-qiegħ nru 12.

24 Jekk ftehim vertikali attwalment jirrestrinġix il-kompetizzjoni u jekk f'dak il-każ il-benefiċċji jegħlbux l-effetti antikompetittivi ta' spiss jiddependi fuq l-istruttura tas-suq. Fil-prinċipju, dan jeħtieġ valutazzjoni individwali. Madankollu, il-Kummissjoni adottat ir-Regolament (UE) Nru 330/2010, ir-Regolament għall-Eżenzjoni ta' Kategorija ("REK"), li jipprovdi deroga għall-biċċa l-kbira tal-ftehimiet vertikali. Ir-Regolament (UE) Nru 330/2010 irendi, permezz tal-eżenzjoni ta' kategorija, il-projbizzjoni tal-Artikolu 101(1) tat-TFUE mhux applikabbli għall-ftehimiet vertikali li jissodisfaw ċerti rekwiżiti.

kuntratti tagħhom li fihom restrizzjonijiet fuq il-bejgħ passiv lil riċevituri transfruntieri ta' servizz residenti fi Stati Membri oħra li t-territorju tagħhom ġie riżervat għal distributur esklussiv ieħor.

Eżempju 3: Prezzijiet ogħla imposti minħabba l-kundizzjonijiet tas-suq fil-pajjiż tar-residenza tar-riċevitur

Kumpaniji tal-karozzi tal-kiri li jikru vetturi bil-mutur b'sussidjarji fl-Istati Membri kollha jistabbilixxu websajts speċifiċi għall-pajjiż biex ifornu s-servizzi tagħhom, li ma jippermettux lil dak li jkun jaħrab mit-tekniki tal-ġeolokalizzazzjoni awtomatika użati biex juru prezzijiet differenti skont l-Istat Membru tar-residenza tar-riċevitur. Id-differenzi fil-prezz fid-diversi websajts speċifiċi skont il-pajjiż huma sinifikanti, minkejja l-fatt li d-differenzi huma applikati għall-istess forniment ta' servizz li jseħħ fl-istess post u mill-istess fornitur u li għalhekk l-ispejjeż għall-forniment tas-servizz ma jidhirx li huma wisq differenti abbażi tal-post tar-residenza tal-konsumatur. F'dan il-każ, ma jidhirx li l-kunsiderazzjonijiet tal-ispejjeż biss jiġġustifikaw it-tqassim tas-suq għad-detriment tal-konsumaturi.

Il-kundizzjonijiet tas-suq huma ddeterminati minn varjetà ta'fatturi li jirrigwardjaw kemm il-provvista kif ukoll id-domanda fis-suq. Fuq in-naħa tal-provvista, in-negozji jridu jqisu l-ispejjeż bħall-ispiża għall-forniment tas-servizz (il-kiri tal-bini neċessarju meta jkunu hemm stabbiliment fiżiku, l-ispiża tal-ħaddiema), l-ispejjeż tal-konsenja, l-ispiża tal-metodi tal-ħlas u l-appoġġ għall-konsumaturi u l-ispejjeż tar-reklamar. Fatturi li jaffettwaw id-domanda jinkludu l-penetrazzjoni tal-marka kummerċjali, il-preferenzi jew ir-rekwiżiti differenti fir-rigward tal-livell tas-servizz lir-riċevituri, għal ċerti servizzi bħat-turiżmu u l-kiri tal-karozzi l-istaġonalità u l-perjodi differenti tal-vaganzi u l-preżenza u s-saħħa u l-politika tal-kummerċjalizzazzjoni tal-kompetituri f'kull territorju differenti. Dawn il-kundizzjonijiet differenti tas-suq isawru l-ambitu ġeografiku u l-kundizzjonijiet skont liema, il-fornituri tas-servizzi jiddeċiedu li attivament joffru s-servizzi tagħhom fl-Istati Membri varji.

Hemm differenzi bejn gruppi ta' konsumaturi f'termini ta' kemm grupp għandu domanda għal servizz bi prezz partikolari u l-mod li bih id-domanda tal-grupp tinbidel b'reazzjoni għal bidliet fil-prezz. Il-kliem tal-Artikolu 20 tad-Direttiva dwar is-Servizzi, flimkien mal-Premessa 95, jindikaw li differenza f'kemm wieħed huwa lest li jħallas tista' tiġi invokata min-negozji biex jiġġustifikaw l-eżistenza ta' pprezzar u politiki tal-kummerċjalizzazzjoni differenti minn fornitur ta' servizz għal Stati Membri differenti.

L-użu tal-internet għamilha ferm aktar faċli għall-konsumaturi biex jagħmlu paraguni bejn fornituri ta' servizz, anke dawk li jinsabu fi Stati Membri oħra. Għalhekk wieħed jista' jistenna li l-konsumaturi se jibdew ifittxu b'mod aktar attiv tali kundizzjonijiet favorevoli offruti onlajn minn fornituri ta' servizzi stabbiliti fi Stati Membri oħra. L-iffaċilitar tal-ipparagunar tal-prezzijiet ifisser aktar trasparenza tas-swieq li żżid il-kompetizzjoni u fl-aħħar mill-aħħar twassal għall-konverġenza tal-prezzijiet. Dan huwa wieħed mill-benefiċċji mixtieqa tal-introduzzjoni tal-euro. Prassi li deliberatament jipprevjenu lill-konsumaturi milli jaċċessaw informazzjoni dwar il-kundizzjonijiet tal-aċċess applikabbli għal riċevituri residenti fi Stati Membri oħra għandhom ikunu soġġetti għal skrutinju partikolari mill-awtoritajiet nazzjonali. Barra minn hekk, l-informazzjoni tal-prezz mogħtija fuq il-websajt tan-negozjant għandha tkun ċara u komprensibbli, tinforma lill-konsumatur dwar il-prezz totali qabel kwalunkwe xiri, inklużi t-taxxi u wkoll informazzjoni dwar il-ġarr jew il-konsenja[25].

Eżempju 4: Imposti ogħla fuq ħlasijiet transfruntieri

Sewwieqa li jużaw awtostradi fi Stati Membri oħra fuq bażi regolari jistgħu jkollhom ix-xewqa li jibbenefikaw mill-possibilità li jixtru apparat tal-ħlas tal-pedaġġ li bih is-sewwieq ikun jista' jħallas l-imposti applikabbli għall-użu tan-netwerk tat-toroq permezz ta' debitu dirett. Fejn din il-possibiltà hija offruta lill-abbonati fl-Istat Membru fejn tinsab l-awtostrada, ir-residenti ta' Stati Membri oħra ma għandhomx jintalbu, fil-prinċipju, prezz ogħla sempliċiment għax il-kont li jħallsu minnu jinsab fi Stat Membru ieħor.

Ir-Regolament (KE) Nru 924/2009 dwar il-ħlas transfruntier fil-Komunità jelimina d-differenzi fl-imposti fuq pagamenti transfruntieri u nazzjonali bl-euro, sa valur massimu ta' EUR 50 000, fl-Istati Membri kollha tal-UE.

[25] Ara l-Artikolu 8 tad-Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumaturi msemmija aktar 'il fuq fin-nota tal-qiegħ nru 12.

[26] Għalhekk, imposti għal tranżazzjonijiet ta' ħlas offruti minn fornitur ta' servizzi tal-pagamenti (eż. il-bank) iridu jkunu l-istess kemm jekk il-ħlas bl-euro ikun nazzjonali kif ukoll jekk ikun transfruntier. Ir-Regolament japplika għal kull pagament ipproċessat elettronikament, inklużi trasferimenti ta' kreditu, debiti diretti u pagamenti permezz ta' karti tad-debitu u tal-kreditu.

Eżempju 5: Rifjut ta' forniment minħabba kwistjonijiet ta' drittijiet tal-proprjetà intellettwali

Fornitur tat-tniżżil tal-mużika akkwista drittijiet fuq il-mużika li joffri fl-Istati Membri kollha u li jbiegħ permezz ta' websajts speċifiċi għall-pajjiż fejn joffri repertorju kemmxejn differenti f'kull Stat Membru bi prezzijiet differenti. Meta l-konsumaturi jippruvaw jiksbu aċċess għal ċerti diski mibjugħa fi Stati Membri oħra li mhumiex l-Istat Membru tar-residenza tagħhom huma jiġu mċaħħda l-aċċess fil-bidu tal-proċess tal-ordni.

Meta l-kummerċjant ikollu d-drittijiet tal-awtur u d-drittijiet relatati meħtieġa biex iforni s-servizz f'territorji oħra, in-nuqqas tad-drittijiet tal-proprjetà intellettwali meħtieġa normalment ma jiġġustifikax rifjut ta' forniment. Ir-rifjut li jforni konsumaturi residenti fi Stati Membri oħra għalhekk ikollu bżonn jiġi ġġustifikat b'mod oġġettiv b'raġunijiet oħra.

Id-detenturi tad-drittijiet tal-awtur u d-drittijiet relatati għandhom protezzjoni mill-istess eżistenza ta' xogħlhom, għalhekk id-drittijiet tal-awtur u drittijiet relatati ma jeħtiġux reġistrazzjoni. L-eżerċitar tad-drittijiet tal-awtur u d-drittijiet relatati huwa ta' natura territorjali: detentur ta' dritt jeżerċita d-drittijiet tiegħu/tagħha fuq il-bażi ta' ġabra ta' drittijiet indipendenti nazzjonali li ġew armonizzati fl-UE b'sensiela ta' direttivi adottati bejn l-1991 u l-2011. Notevolment, u għal finijiet tal-forniment ta' servizzi onlajn, l-awturi u detenturi oħra tad-drittijiet ikollhom id-dritt esklussiv li jawtorizzaw jew jipprojbixxu r-riproduzzjoni ta' xogħlijiethom jew materjal ieħor protett; u biex jawtorizzaw jew jipprojbixxu l-komunikazzjoni tax-xogħlijiethom jew materjal ieħor protett, inkluż permezz tal-internet[27]. Filwaqt li d-drittijiet tal-awtur u drittijiet relatati huma fil-prinċipju limitati għat-territorju tal-istat li jagħti dawn id-drittijiet, id-detenturi tad-drittijiet tal-awtur jistgħu wkoll jagħtu liċenzji multiterritorjali jew pan-Ewropej. L-għażla tinsab f'idejn id-detentur tad-drittijiet.

Fornitur ta' servizz ta' spiss jista' ikun meħtieġ jikseb liċenzji minn aktar minn parti waħda[28]. L-ispejjeż assoċjati mal-akkwist tal-liċenzji jinkludu kemm il-prezz tax-xiri kif ukoll sensiela ta' spejjeż ta' tranżazzjonijiet. Il-liċenzjar tal-mużika huwa partikolarment kumpless, anki minħabba l-qasma tad-drittijiet fi kwalunkwe diska partikolari. Safejn huma konċernati d-drittijiet tal-awturi, il-liċenzjar tagħhom huwa fil-biċċa l-kbira bbażat fuq soċjetajiet ta' ġbir (il-korpi responsabbli għall-immaniġġjar tad-drittijiet tal-awtur u l-ġbir tad-drittijiet dovuti għall-użu ta' propjetà) li tradizzjonalment ikollhom drittijiet ta' liċenzja fuq bażi nazzjonali.

Fil-limiti tal-liġi tal-kompetizzjoni, detentur tad-drittijiet jista' jagħżel jekk jagħtix jew le awtorizzazzjoni, jew għal territorju partikolari, għalhekk l-akkwist reali tal-liċenzji jiddependi fuq il-konklużjoni b'suċċess ta' negozjati. Nuqqas ta' awtorizzazzjoni meħtieġa għal territorju partikolari huwa raġuni oġġettiva li tiġġustifika r-rifjut ta' servizz lil konsumaturi fit-territorju fejn id-drittijiet ma ġewx approvati[29].

Meta fornitur ta' servizz ikun akkwista d-drittijiet rilevanti għal servizzi ta' tniżżil ta' mużika, ngħidu aħna, fi tliet Stati Membri biss, il-fornitur tas-servizz ma jkunx jista' jpoġġi s-servizzi tiegħu għad-dispożizzjoni tar-residenti fl-Istati Membri l-oħra. F'din is-sitwazzjoni, il-fornitur jista' jinkludi dikjarazzjoni ta' ċaħda ta' responsabbiltà fil-bidu tal-proċess tal-ordnar li tindika li s-servizz tal-mużika jista' jiġi fornut biss f'ċerti territorji. Dan jista' jgħin biex jittaffew l-esperjenzi negattivi tal-konsumaturi.

Madankollu, jidher li anki fejn il-fornituri tas-servizz jkunu akkwistaw awtorizzazzjoni biex jipprovdu aċċess għal kontenut bid-drittijiet tal-awtur f'diversi territorji, xi drabi jagħżlu li ma jagħmlux hekk. Tabilħaqq, fl-aħħar snin xi fornituri ta' servizzi estendew is-servizzi tagħhom għas-27 Stat Membru kollha tal-UE iżda baqgħu jimponu restrizzjonijiet fuq l-aċċess tal-konsumaturi għal servizzi barra mill-Istat Membru tar-residenza

[26] Jista' jkun meħtieġ li jiġu fornuti l-IBAN u f'xi każijiet il-BIC.

[27] L-Artikoli 2 u 3 tad-Direttiva 2001/29/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-22 ta' Mejju 2001 dwar l-armonizzazzjoni ta' ċerti aspetti ta' drittijiet tal-awtur u drittijiet relatati fis-soċjetà tal-informazzjoni.

[28] Ara t-Taqsima 4.3 http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/studies/20091210_article20_2_en.pdf,

[29] Fl-2012 il-Kummissjoni se tippreżenta proposti leġiżlattivi dwar l-Immaniġġjar tad-Drittijiet Kollettivi bil-għan li tgħin biex tiġi ssimplifikata s-sistema kumplessa tal-liċenzjar tal-mużika onlajn u biex itejjeb il-governanza u t-trasparenza tas-soċjetajiet tal-ġbir.

tagħhom. Il-limitazzjoni ta' offerti ta' kontenut diġitali għal Stati Membri speċifiċi jirrappreżenta ostaklu għall-konsumaturi fi Stati Membri oħra li jistgħu jkunu jixtiequ jaċċessaw dak il-kontenut. Il-kummerċjanti, anki meta jkunu kisbu approvazzjoni tad-drittijiet tal-awtur u drittijiet relatati meħtieġa biex ifornu servizz, xi kultant jagħżlu li jirrestrinġu s-servizz skont it-territorju, filwaqt li jqisu fatturi li mhumiex relatati mad-drittijiet tal-awtur. Partikolarment, it-teħid ta' deċiżjonijiet kummerċjali jimplika l-ibbilanċjar tal-ispejjeż għall-forniment ta' servizz partikolari mad-dħul ipproġettat li dak is-servizzi jista' jrendi. Dawn l-ispejjeż jistgħu jinkludu: spejjeż għall-provvediment tal-aċċess f'termini ta' infrastruttura u netwerk tal-IT; il-qbid mistenni meta jitqiesu fatturi lokali bħad-disponibbilità ta' broadband b'veloċità għolja, l-ipprezzar tal-kontenut, is-servizzi konkorrenti; il-verżjonijiet b'lingwi differenti; il-klassifikazzjoni tal-kontenut, il-kummerċjalizzazzjoni u l-promozzjoni eċċ. Filwaqt li nuqqas assolut tal-liċenzji meħtieġa normalment jikkostitwixxi rifjut oġġettiv għall-forniment ta' servizz, raġunijiet oħra, partikolarment dawk mhux relatati mad-drittijiet tal-awtur, ikollhom jiġu ġġustifikati fuq bażi ta' każ b' każ. Kif indikat hawn fuq, servizzi ta' xandir awdjoviżiv ma jaqgħux fil-kamp ta' applikazzjoni tad-Direttiva dwar is-Servizzi.

6. LOK GĦAL AKTAR TITJIB: JITNEĦĦEW L-OSTAKLI LI FADAL GĦAS-SUQ INTERN

Ir-riċevituri ta' servizzi ġeneralment ma għandhomx jiġu kkonfrontati b'differenzi fit-trattament minħabba n-nazzjonalità jew ir-residenza tagħhom. Madankollu, l-Artikolu 20(2) tad-Direttiva dwar is-Servizzi jikkjarifika li jekk il-fornitur tas-servizz jista' jipprovdi raġunijiet ġustifikati oġġettivament għal trattament differenti, dan ma jitqiesx bħala diskriminazzjoni. Din it-Taqsima tirreferi fil-qosor għal għadd ta' fatturi li ta' spiss jiġu invokati min-negozji bħala raġunijiet possibbli biex jistabbilixxu trattament differenti u għandhom jitqiesu mill-awtoritajiet kompetenti fl-analiżi każ b'każ tagħhom ta' kondotta partikolari, peress li jistgħu, f'xi każijiet jiġġustifikaw trattament differenti minħabba l-livell attwali tas-sħuħija tas-suq intern.

Ċerti ostakli biex jitlesta s-suq uniku, partikolarment fil-qasam diġitali, ġew identifikati mill-Kummissjoni fis-snin riċenti, inkluż fil-Komunikazzjoni dwar il-Kummerċ-e[30]. Dawn l-oqsma qed jiġu prijoritizzati ħalli l-ostakli jiġu eliminati malajr kemm jista' jkun, ħalli jagħmlu l-ħajja tan-negozji u l-konsumaturi eħfef.

Huma l-awtoritajiet kompetenti, fl-analiżi każ b'każ tagħhom, li jridu jqisu l-fatturi msemmija f'din it-Taqsima biex jiddeterminaw jekk fil-każ inkwistjoni dawn l-elementi jistgħux jiġġustifikaw ċerti prassi jew le. Id-daqs tal-fornitur huwa element addizzjonali li jista' jkollu bżonn jitqies fl-analiżi. L-awtoritajiet kompetenti huma mħeġġa wkoll iqisu kif dovut kwalunkwe żvilupp leġiżlattiv jew ġurisprudenza dwar il-possibbiltajiet ġodda offruti mis-suq intern biex in-negozji japprofittaw mis-suq intern inkluża n-natura volontarja jew mandatorja ta' dawk il-miżuri u kwalunkwe ostaklu li jibqa'.

6.1. Pagamenti

Fir-rigward tal-**pagamenti**, meta konsumatur ikun jixtieq iħallas ix-xiri tiegħu bl-użu ta' karta tal-kreditu maħruġa fi Stat Membru ieħor, ġew irrappurtati waqtiet fejn it-tranżazzjoni ġiet ibblukkata jew ġew applikati imposti ogħla. L-Istati Membri, skont id-Direttiva 2007/64/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-13 ta' Novembru 2007 dwar is-servizzi ta' ħlas fis-suq intern, jistgħu jippermettu l-impożizzjoni ta' imposti għall-użu ta' mezz ta' ħlas speċifiku bħal karti tal-kreditu jew tad-debitu. Madankollu, meta l-Istati Membri jipprevedu din il-possibbiltà, huma ma jistgħux jiddiskriminaw kontra karti li ma jkunux ħarġu minn dak l-Istat Membru b'mod li tali karti barranin jiġbdu lejhom imposti filwaqt li karti maħruġa fl-Istat Membru inkwistjoni ma jiġbdux. L-infurzar ta' din ir-regola rriżulta biex f'xi Stati Membri ntemmu prassi diskriminatorji.

Fir-rigward ta' imposti għall-użu ta' ċerti tipi ta' strumenti tal-ħlas, id-Direttiva 2011/83/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 ta' Ottubru 2011 dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur ("Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur"), meta implimentata, se tipprojbixxi lill-bejjiegħa bl-imnut milli jiddebitaw tariffi għall-użu ta' strumenti tal-ħlas individwali li jeċċedu l-ispiża mħallsa mill-bejjiegħ bl-imnut għall-użu tagħhom. Barra minn hekk u kif indikat hawn fuq fl-Artikolu 8,(3), id-Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur tobbliga, għal kuntratti konklużi wara t-13 ta' Ġunju 2014, li l-websajts tal-bejgħ bl-imnut jindikaw b'mod ċar u leġibbli tal-inqas fil-bidu tal-proċess tal-ordnar jekk tapplikax kwalunkwe restrizzjoni fuq il-ħlas. Barra minn hekk, fis-segwitu tagħha tal-Green Paper ta' Jannar 2012 "**Lejn suq Ewropew integrat għal pagamenti bil-kard, bl-internet u bil-mowbajl**" il-Kummissjoni se tindirizza ostakli speċifiċi għal suq tal-pagamenti aktar integrat għall-pagamenti bil-karti, l-internet u l-mowbajl, u b'hekk twassal għal għażla usa' u aċċess aħjar għal mezzi ta' pagament mill-konsumaturi.

6.2. Tassazzjoni

Fir-rigward tat-**tassazzjoni** nazzjonali, partikolarment il-VAT, meta l-bejgħ fi Stati Membri oħra jissoġġettaw fornitur ta' servizz għal obbligu ta' reġistrazzjoni f'dawk l-Istati Membri, l-ispejjeż tal-forniment jistgħu jogħlew u jkunu proporzjonalment ogħla għall-SMEs. Dawn imbagħad jistgħu jiġu mgħoddija lill-konsumaturi jew jiġġustifikaw ċaħda ta' forniment. Barra minn hekk, differenzi fir-rati tal-VAT applikati għal prodotti u servizzi differenti fl-Istati Membri differenti jistgħu jispjegaw ċerti differenzi fil-prezzijiet viżibbli għall-konsumatur.

Xi servizzi li jinxtraw komunament b'mod transfruntier jinkludu servizzi elettroniċi, pereżempju softwer u dawnlowds tar-ringtones jew aċċess għal logħob onlajn. Mill-1 ta' Jannar 2015, operaturi stabbiliti fl-UE li

[30] Disponibbli fuq: http://ec.europa.eu/internal_market/e-commerce/communication_2012_en.htm.

jipprovdu dawn is-servizzi fl-UE se jibdew iżommu l-VAT bir-rata applikabbli fl-Istat Membru fejn jgħix il-konsumatur. Filwaqt li dawn ir-regoli ġodda għandhom l-għan li jnaqqsu, forsi anke jeliminaw l-effett tal-kompetizzjoni bejn ir-rati tal-VAT tal-Istati Membri, jistgħu jiġġeneraw spejjeż minħabba l-kumplessità addizzjonali. Se jiġi introdott 'Punt ta' Kuntatt Waħdieni żgħir' mill-istess data li jippermetti lin-negozji jirreġistraw, jiddikjaraw u jħallsu l-VAT dovuta fi Stati Membri oħra fl-Istat Membru tagħhom stess, u b'hekk jintaqqas il-piż amministrattiv u jiġi ffaċilitat il-forniment transfruntier ta' telekommunikazzjoni, xandir u servizzi elettroniċi.

6.3. Diverġenzi fir-regoli tal-protezzjoni tal-konsumaturi u tad-dritt kuntrattwali

Waħda mir-raġunijiet li n-negozji komunament jagħtu biex jispjegaw id-diffikultajiet biex jagħmlu negozju transfruntier hija l-**ispiża biex jiddeterminaw u jikkonformaw mar-regoli nazzjonali tal-protezzjoni tal-konsumaturi u tad-dritt kuntrattwali**. Meta jqisu jekk joffrux is-servizzi tagħhom fi Stat Membru ieħor, il-fornituri ta' servizz iridu jikkunsidraw x'jiġri jekk xi ħaġa tmur ħażin u jekk ikollhom jittieħdu l-qorti minn xi konsumatur. Dan ġie enfasizzat fl-istudju Matrix.

Bis-saħħa ta' sett robust ta' regoli tal-UE, il-konsumaturi jgawdu minn livell komuni ta' protezzjoni madwar is-suq uniku kontra, pereżempju termini kuntrattwali inġusti, oġġetti difettużi, kuntratti konklużi onlajn jew lil hinn mill-bini tan-negozju[31]. Madankollu, il-biċċa l-kbira ta' dan l-*acquis* tal-UE iħalli lill-Istati Membri ħielsa jadottaw regoli aktar iebsa, jekk ġustifikati minn raġunijiet ta' protezzjoni tal-konsumatur. Bħala riżultat, l-oqfsa legali tal-Istati Membri jvarjaw fir-rigward tal-protezzjoni tal-konsumatur u d-dritt kuntrattwali, ħaġa li trendi d-determinazzjoni tal-liġi applikabbli importanti ħafna għan-negozji.

Id-determinazzjoni tal-qorti kompetenti, il-liġi applikabbli kif ukoll ir-rikonoxximent u l-infurzar tas-sentenzi huma rregolati skont regoli internazzjonali tad-dritt privat marbuta mas-soluzzjoni ta' tilwim transfruntier. Fil-biċċa l-kbira tagħhom dawn ir-regoli ġew armonizzati fil-livell tal-Unjoni. Ir-Regolament tal-Kunsill (KE) Nru 44/2001 tat-22 ta' Diċembru 2000 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill dwar ġurisdizzjoni u rikonoxximent u eżekuzzjoni ta' sentenzi f'materji ċivili u kummerċjali ("Regolament Brussell I") huwa l-istrument legali l-aktar importanti biex jiġi ddeterminat liema qorti hija kompetenti biex titratta tilwima[32]. Ir-Regolament Ruma I[33] (għall-obbligi kuntrattwali) u r-Regolament Ruma II[34] (għal relazzjonijiet mhux kuntrattwali) jiddeterminaw il-liġi applikabbli. Fil-każ ta' kuntratti tal-konsumatur, ir-regoli internazzjonali tad-dritt privat jgħidu li meta n-negozju jieħu l-attivitajiet tiegħu lejn il-pajjiż tal-konsumatur, allura r-regoli tal-protezzjoni tal-konsumatur fil-pajjiż tal-konsumatur japplikaw bl-istess mod kif japplikaw għal fornituri nazzjonali ta' servizzi sakemm, fil-każ ta' servizzi, il-forniment tas-servizzi lill-konsumatur ma jseħħx esklussivament f'pajjiż barra minn dak li fih il-konsumatur ikollu r-residenza abitwali tiegħu[35]. Hija meħtieġa analiżi każ b'każ biex jiġi ddeterminat jekk attività hijiex qed tittieħed lejn Stat Membru partikolari.

---

31 Ara d-Direttiva tal-Kunsill 93/13/KEE tal-5 ta' April 1993 dwar klawżoli inġusti f'kuntratti mal-konsumatur ("Termini Kuntrattwali Inġusti"), id-Direttiva 99/44/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-25 ta' Mejju 1999 dwar ċerti aspetti tal-bejgħ ta' oġġetti tal-konsum u garanziji assoċjati magħhom ("Direttiva dwar Bejgħ lill-Konsumaturi'). Id-Direttiva 97/7/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-20 ta' Mejju 1997 dwar il-protezzjoni tal-konsumaturi in rigward ta' kuntratti li jsiru mill-bogħod ("Direttiva dwar Bejgħ mill-Bogħod") u d-Direttiva tal-Kunsill 85/577/KEE tal-20 ta' Diċembru 1985 biex tħares lill-konsumatur rigward kuntratti nnegozjati barra mil-lok tan-negozju ("Direttiva dwar Bejgħ Bieb Bieb'), li attwalment jipprovdu għal armonizzazzjoni minima, se jiġu ssostitwiti mid-Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur imsemmija hawn fuq.

32 Ir-Regolament Brussell I jipprovdi li l-azzjonijiet kontra persuna li tgħix fi Stat Membru tista', bħala regola ġenerali, jittieħdu fi qrati ta' dak l-Istat. Jipprovdi wkoll li każijiet li jirriżultaw minn relazzjoni kuntrattwali jistgħu jiġu deċiżi mill-qrati tal-post tat-twettiq tal-obbligu kuntrattwali. Fil-każ ta' kuntratti tal-konsumatur, madankollu, japplikaw ir-regoli li jipproteġu lill-konsumatur. Sabiex japplikaw dawn ir-regoli protettivi, ir-Regolament Brussell I jeħtieġ li l-kummerċjant "jieħu l-attivitajiet tiegħu fl-Istat Membru li fih ikun jgħix il-konsumatur. (Artikolu 15(1)(c)).

33 Ir-Regolament (KE) Nru 593/2008 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tas-17 ta' Ġunju 2008 dwar il-liġi applikabbli għall-obbligazzjonijiet kuntrattwali (Ruma I), *ĠU L 177/6, 04.07.2008*.

34 Ir-Regolament (KE) Nru 864/2007 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-11 ta' Lulju 2007 dwar il-liġi applikabbli għall-obbligazzjonijiet mhux kuntrattwali, ĠU L 199/40, 31.07.2007.

35 Ara r- Regolament Ruma I, Artikolu 6(4)(a).

L-ispejjeż tal-konformità ma’ regoli nazzjonali differenti jistgħu jwasslu għal differenzi fil-prezzijiet u l-kundizzjonijiet tas-servizzi forniti b'mod transfruntier. Bl-istess mod, il-fornituri ta' servizzi jistgħu jkunu skoraġġuti milli jieħdu l-attivitajiet tagħhom lejn Stati Membri oħra biex jevitaw li jibdlu t-termini u l-kundizzjonijiet li bihom jiġu pprovduti s-servizzi. Xi kultant il-fornituri ta' servizzi jistgħu jipperċepixxu d-diffikultajiet biex jikkonformaw ma' firxa ta’ rekwiżiti differenti bħala sproporzjonati mal-introjtu li huma jittamaw li jdaħħlu jekk fil-fatt jieħdu l-attività tagħhom fi Stati Membri oħra. Dawn l-ispejjeż dovuti minħabba l-ambjent regolatorju jistgħu mbagħad jiġu mgħoddija fuq il-konsumatur jew jiġġustifikaw ċaħda ta' forniment. Madankollu, dan it-tħassib ġeneralment ma jqumx meta l-fornitur ma jkunx qed jimmira l-attività tiegħu lejn konsumaturi fi Stati Membri oħra iżda jkun avviċinat minn konsumatur fi Stat Membru ieħor li jkun jixtieq jixtri s-servizzi tiegħu.

L-UE naqqset parti minn dawn id-differenzi billi armonizzat ċerti oqsma tad-dritt kuntrattwali. Ir-regoli attwali tal-protezzjoni tal-konsumatur fl-UE fihom rekwiżiti minimi fir-rigward tat-termini kuntrattwali u tal-bejgħ u l-garanziji inġusti. Id-Direttiva 2000/31/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-8 ta' Ġunju 2000 (“Direttiva dwar il-Kummerċ-e”) tinkludi dispożizzjonijiet bażiċi dwar il-kuntratti onlajn. Fl-aħħar nett, id-Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur ittejjeb il-livell ta’ armonizzazzjoni tal-leġiżlazzjoni tal-protezzjoni tal-konsumatur madwar l-UE u twassal għal regoli komuni f'xi oqsma importanti[36]. Ir-regoli l-ġodda stabbiliti fid-Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur se jkollhom jiġu trasposti fil-liġijiet nazzjonali sa tmiem l-2013[37].

Barra minn hekk, fil-11 ta' Ottubru 2011 il-Kummissjoni pproponiet Liġi Komuni Ewropea dwar il-Bejgħ fakultattiva[38]. Din timmira li tiffaċilita l-kummerċ billi toffri sett ta’ regoli volontarji għal kuntratti transfruntieri fis-27 pajjiż tal-UE kollha li l-partijiet jistgħu jagħżlu bħala l-liġi applikabbli għall-kuntratti transfruntieri għall-bejgħ ta' oġġetti, kontenut diġitali u għadd limitat ta' servizzi relatati. B’hekk il-proposta tikkontribwixxi għall-eliminazzjoni ta' xi ostakli għas-suq intern li joriġinaw mid-drittijiet kuntrattwali nazzjonali diverġenti. Din il-proposta bħalissa qed tiġi diskussa fil-Parlament Ewropew u fil-Kunsill.

Madankollu anke bl-adozzjoni tad-Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur u l-Liġi Komuni Ewropea dwar il-Bejgħ proposta, xorta waħda jibqgħu ostakli konsiderevoli fl-UE li joriġinaw mid-drittijiet kuntrattwali nazzjonali. Dan huwa partikolarment rilevanti għall-kuntratti li jaqgħu kompletament barra l-miżuri leġiżlattivi eżistenti u proposti. Pereżempju, kuntratti ta' servizzi huma kważi kompletament esklużi mill-kamp ta' applikazzjoni tal-Liġi Komuni Ewropea dwar il-Bejgħ u xi oqsma tad-dritt kuntrattwli mhumiex koperti (eż. il-kapaċità legali li tidħol f'kuntratt jew ta' rappreżentanza legali). Barra minn hekk, meta jitqies il-karattru fakultattiv tal-Liġi Komuni Ewropea dwar il-Bejgħ proposta u l-kamp ta' applikazzjoni tagħha, ladarba tiġi adottata, il-proposta se tipprovdi għodda fakultattiva biex jingħelbu l-ostakli maħluqa mid-drittijiet kuntrattwali

36 Għal kuntratti mill-bogħod u 'l barra mill-bini tal-fornitur, ir-rekwiżiti tal-informazzjoni għan-negozjanti, id-dritt tal-konsumatur li jirtira mill-kuntratt u l-obbligi tan-negozjanti u l-konsumaturi f'każ ta' rtirar, se jiġu armonizzati bis-sħiħ. Kemm il-konsumaturi kif ukoll in-negozjanti se jibbenefikaw minn formoli standard tad-drittijiet tal-irtirar. Barra minn hekk, id-Direttiva tinvolvi regoli armonizzati ġodda dwar it-trasferiment tar-riskju fil-kuntratti tal-bejgħ u n-nuqqas tal-konsenja tal-oġġetti fi żmien stipulat kif ukoll projbizzjoni fuq ħlasijiet moħbija, fuq kaxxi mmarkati minn qabel li jimponu żieda fil-prezz ogħla mill-ispejjeż reali tan-negozjant għall-użu ta' ċerti mezzi ta' pagament (eż. karti ta’ kreditu) u dwar ħlasijiet għal hotlines tat-telefown ogħla mir-rata standard tas-sejħiet tat-telefon. Fir-rigward tal-kamp ta' applikazzjoni, kuntratti dwar il-forniment ta’ utilitajiet (ilma, gass, elettriku) u kuntratti li jikkonċernaw kontenut diġitali se jkunu koperti wkoll mir-regoli l-ġodda, iżda ċerti oqsma bħal servizzi tal-kura tas-saħħa, it-trasport tal-passiġġieri u l-logħob tal-azzard se jiġu esklużi.

37 Għandu jiġi nnutat li l-applikazzjoni tad-Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur għal kontenut diġitali (dejta prodotta u fornuta f’forma diġitali bħal programmi tal-kompjuter, applikazzjonijiet, logħob jew mużika). Kuntratti għall-forniment ta' kontenut diġitali huma fl-ambitu tad-Direttiva, iżda d-dritt tal-irtirar huwa limitat għal sitwazzjonijiet fejn l-eżekuzzjoni tal-kuntratt tkun għadha ma bdietx u tkun bdiet mingħajr il-kunsens minn qabel tal-konsumatur jew, jekk il-kontenut diġitali jiġi pprovdut f'mezz tanġibbli bħal CD, meta l-konsumatur ikun għadu ma fetaħhiex. Id-Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur ittejjeb u tiċċara d-drittijiet tal-informazzjoni meta konsumaturi jixtru kontenut diġitali. Partikolarment, in-negozjanti ser ikollhom jinfurmaw lix-xerrejja (konsumaturi) ta’ kontenut diġitali mhux biss dwar il-kompatibbiltà tiegħu ma' ħardwer u softwer, iżda wkoll dwar l-applikazzjoni ta' kwalunkwe teknika ta' miżuri ta' protezzjoni jew ta' ġestjoni tad-drittijiet diġitali, pereżempju dwar limitazzjoni fuq id-dritt tal-konsumaturi li jagħmlu kopji tal-kontenut.

38 Ara http://ec.europa.eu/justice/newsroom/news/20111011_en.htm.

differenti. Peress li minnha nfisha mhux se telimina l-ostakli kollha relatati mad-drittijiet kuntrattwali diverġenti, l-awtoritajiet tal-infurzar jistgħu jkunu jixtiequ jqisu dan il-fatt fl-analiżi każ b'każ tagħhom.

Huwa possibbli li jinqala' tilwim fil-kuntest ta' forniment transfruntier ta' servizz. Pereżempju, konsumatur jista' jkun jixtieq jieħu azzjoni legali jekk jkun xtara prodott minn fuq l-internet minn Stat Membru ieħor tal-UE iżda qatt ma jirċivih; jekk kompjuter li jkun xtara waqt li kien qed jżur pajjiż ieħor tal-UE ma ħadimx kif suppost meta ħadu d-dar, jew jekk kumpanija tal-kostruzzjoni li kienet qed taħdimlu fid-dar tal-villeġġjatura tiegħu f'pajjiż ieħor tal-UE ma tkunx għamelt xogħlha sew. Meta jbigħu servizz, in-negozjanti jistgħu jibżgħu li jiġu soġġetti għal tali proċedimenti fil-qorti jekk tinqala' tilwima ma' konsumatur li jkun xtara s-servizzi tagħhom.

Il-fornituri tas-servizzi jistgħu ma jkunux konxji ta' kif isolvu tilwimiet transfruntieri b'mod sempliċi, effiċjenti u rħis permezz ta' proċeduri ta' **Soluzzjoni Alternattiva tat-Tilwim.** Is-soluzzjoni lil hinn mill-qorti ta' tilwim permezz ta' soluzzjoni alternattiva tat-tilwim (alternative dispute resolution - ADR) tgħaġġel aktar, hija orħos u eħfef minn proċedimenti fil-qorti. L-azzjonijiet proposti biex jitjieb l-aċċess universali għal ADR ta' kwalità madwar l-UE se jgħin lin-negozji li jfornu servizzi fi Stati Membri oħra jimmaniġġjaw aħjar ir-relazzjonijiet tagħhom mal-konsumaturi u jistgħu wkoll jiffrankwalhom ftit mill-ispejjeż ta' każijiet potenzjali fil-Qorti. [39] Għalhekk ser ineħħu d-diżinċentivi għall-fornituri milli jfornu fit-territorju ta' Stati Membri oħra. Il-ħolqien ta' pjattaforma onlajn ("pjattaforma ODR") madwar l-UE kollha li tipprovdi lill-konsumaturi u lin-negozji b'punt ta' dħul uniku biex isolvu onlajn tilwim li jikkonċerna xiri li jkun sar onlajn f'pajjiż ieħor tal-UE għandu jservi għal dak il-għan.

6.4. Irkupru ta' dejn

Għall-fornituri ta' servizz li ma jistgħux jiddependu fuq ħlas bil-quddiem, l-ispiża tal-**irkupru tad-dejn** fil-każ ta' nuqqas ta' ħlas tista' tiskoraġġihom milli jipprovdu servizzi jew jbigħu l-oġġetti tagħhom lill-konsumaturi f'pajjiżi oħra. Fl-2010, madwar 2.7% tat-transazzjonijiet kummerċjali kollha fl-Ewropa ġew ikkanċellati minħabba djun mitlufa[40], għalkemm il-biċċa l-kbira kienu fil-livell nazzjonali. Tista' tintuża l-liġi tal-UE dwar il-litigazzjoni ċivili u kummerċjali f'każijiet li għandhom element transfruntier fil-pretensjoni tal-flus dovuti. Pereżempju, l-Ordni ta' Ħlas Ewropea toffri proċedura simplifikata għal pretensjonijiet monetarji transfruntieri li humiex kontestati mill-konvenut. Il-Proċedura Ewropea għal Pretensjonijiet Żgħar hija proċedura simplifikata li tħaffef l-ipproċessar ta' pretensjonijiet transfruntieri li ma jaqbżux l-EUR 2000. Il-Kummissjoni ppubblikat gwidi prattiċi dwar l-użu ta' dawn il-proċeduri[41]. Filwaqt li dawn iż-żewġ inizjattivi joffru għajnuna sostanzjali lill-fornituri li jixtiequ jippretendu ħlas għas-servizzi mogħtija lil klijent fi Stat Membru ieħor u s-sentenza li tirriżulta tiċċirkola fl-UE mingħajr il-ħtieġa ta' proċedimenti intermedjarji għar-rikonoxximent u l-infurzar, is-sentenza, xorta waħda jkollha bżonn tiġi infurzata skont ir-regoli u l-proċeduri nazzjonali tal-Istat Membru fejn ikun intalab l-infurzar.

F'dan il-kuntest, il-Kummissjoni qiegħda attwalment twettaq proġett pilota biex tappoġġja lill-SMEs billi tiffaċilita l-irkupru transfruntier tad-dejn. L-għan ewlieni tal-proġett huwa li jżid is-sensibilizzazzjoni, il-fehim u l-użu tal-istrumenti ġuridiċi disponibbli għall-immaniġġjar tal-pretensjonijiet, permezz ta' appoġġ finanzjarju għal serje ta' seminars u sessjonijiet ta' taħriġ fl-Istati Membri tal-UE biex jinfurmaw lill-SMEs dwar l-immaniġġjar tal-irkupru tad-dejn u l-istrumenti ġuridiċi disponibbli f'dan il-qasam.

6.5. Imposti fuq kopji privati

Id-detenturi tad-drittijiet għandhom dritt esklussiv li jawtorizza jew jipprojbixxi riproduzzjoni ta' xogħlijiethom (eż. kotba, mużika, films) u materjal protett ieħor (eż. fonogrammi, xandiriet). Id-Direttiva 2001/29/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-22 ta' Mejju 2001 dwar l-armonizzazzjoni ta' ċerti aspetti ta' drittijiet tal-awtur u drittijiet relatati fis-soċjetà tal-informazzjoni tagħti lill-Istati Membri l-possibbiltà jipprevedu l-eċċezzjonijiet għal dan id-dritt. Meta kontenut protett jiġi kkupjata bis-saħħa ta' "**eċċezzjonijiet għal kopji**

39 Ara http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm.
40 Sors: Intrum Justitia 2011 European Payment Index, ara http://www.intrum.com/About-Us/European-Payment-Index/.
41 Disponibbli fuq: http://ec.europa.eu/civiljustice/publications/publications_en.htm.

privati u reprografija"[42], il-ħsara lid-detenturi tad-drittijiet trid tiġi kkumpensata permezz ta' kumpens ġust. L-Istati Membri ta' spiss jipprevedu kumpens ġust billi jimponu **imposti fuq l-oġġetti li tipikament jintużaw biex jiġu prodotti kopji** (bħal CDs vojta, tagħmir tar-reġistrazzjoni, mp3 players, kompjuters, printers, skenners, eċċ.) Madankollu jeżistu differenzi importanti bejn is-sistemi tal-imposti tal-Istati Membri fir-rigward tal-apparat li fuqu hemm imposta jew il-metodoloġija skont liema jiġu stabbiliti t-tariffi. Dawn id-differenzi jolqtu t-tħaddim bla xkiel tas-Suq Uniku.

Il-Kummissjoni nediet proċess ta' medjazzjoni li jlaqqa' flimkien partijiet interessati ewlenin sabiex tidentifika l-elementi ewlenin li fuqhom jista' jintlaħaq ftehim li jaħdem[43]. Il-medjazzjoni tolqot b'mod partikulari kwistjonijiet bħalma huma l-apparati soġġetti għal imposta, il-metodoloġija għall-iffissar tat-tariffi u l-bejgħ transfruntier. Fl-istess ħin, il-kopji privati u r-reprografija qed jiġu analizzati fil-kuntest ta' forom diġitali ġodda ta' distribuzzjoni ta' kontenut protett bid-dritt tal-awtur u l-implikazzjonijiet tagħhom fuq is-sistemi tal-imposti.

Abbażi ta' dan il-proċess ta' medjazzjoni, il-medjatur se jifformula rakkomandazzjonijiet li jistgħu jservu bħala qafas għal azzjoni leġiżlattiva possibbli.

---

42 L-Artikolu 5(2)(a) u l-Artikolu 5(2)(b) tad-Direttiva 2001/29/KE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-22 ta' Mejju 2001 dwar l-armonizzazzjoni ta' ċerti aspetti ta' drittijiet tal-awtur u drittijiet relatati fis-soċjetà tal-informazzjoni.

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

7. KONKLUŻJONIJIET

L-Artikolu 20 tad-Direttiva dwar is-Servizzi jipprojbixxi diskriminazzjoni kontra r-riċevituri abbażi tan-nazzjonalità jew il-pajjiż tar-residenza tagħhom. Dan japplika għal rifjuti ta' forniment, għal limitazzjonijiet tal-aċċess għall-offerti, jew għal offerti li huma soġġetti għal kundizzjonijiet inferjuri. Madankollu, wisq ta' sikwit il-konsumaturi jiġu diżappuntati. Hemm każijiet ta' rifjut ta' forniment ta' servizz jew ta' kundizzjonijiet inekwi disponibbli għall-konsumaturi minn Stat Membru ieħor. L-implimentazzjoni sħiħa tal-Artikolu 20(2) fl-Istati Membri għandha ttemm il-prassi diskriminatorji sakemm dawn ma jkunux iġġustifikati oġġettivament. L-azzjonijiet li ġejjin għandhom jgħinu biex jiżguraw li dan l-iskop jintlaħaq.

7.1. Infurzar tal-Artikolu 20 (2) mill-awtoritajiet tal-Istati Membri

S'issa l-ilmenti rappurtati ta' trattament differenti larament issarfu f'deċiżjonijiet ta' infurzar mill-awtoritajiet kompetenti fl-Istati Membri, parzjalment minħabba li jidher li f'għadd ġmielu ta' każijiet il-problema ġiet solvuta amikevolment wara l-involviment tal-awtoritajiet tal-infurzar jew il-korpi tal-protezzjoni tal-konsumaturi. Fejn meħtieġ dawn l-awtoritajiet għandhom jiżguraw segwitu bir-reqqa ta' dawn il-każijiet. F'każijiet ta' tilwim fir-rigward tad-drittijiet tar-riċevituri ta' servizz, u fejn il-konsumaturi u l-fornituri tas-servizz ma rnexxielhomx jilħqu soluzzjoni amikevoli, inkluż permezz tal-intervent tal-korpi ta' assistenza rilevanti, l-awtoritajiet tal-Istati Membri għandhom jinfurzaw id-dispożizzjonijiet nazzjonali li jistipulaw id-drittijiet tar-riċevituri ta' servizz skont id-Direttiva dwar is-Servizzi skont il-proċeduri nazzjonali applikabbli.

Meta jivvalutaw jekk hemmx raġuni ġġustifikata oġġettivament għal rifjut li jiġi fornut servizz jew li jiġi fornut b'kundizzjonijiet differenti, l-awtoritajiet tal-Istat Membru huma mħeġġa jikkunsidraw il-progress fil-ħolqien tas-suq intern u l-eliminazzjoni ulterjuri tal-ostakli. Meta azzjoni fil-livell tal-UE tagħmilha possibbli għan-negozji li jegħlbu ċerti ostakli regolatorji attwali għall-forniment ta' servizzi transfruntieri, id-deċiżjoni ta' dawk in-negozji li ma jużawx dawk il-possibbiltajiet (li tirriżulta f'rifjut ta' forniment jew trattament differenti) għandha normalment tkun sostnuta b'ġustifikazzjoni oġġettiva oħra. Eżempji ta' azzjonijiet bħal dawn jistgħu jinkludu li titlesta ż-Żona Unika ta' Pagamenti bl-euro jew l-iżviluppi leġiżlattivi fil-qasam tad-drittijiet tal-awtur.

Il-Kummissjoni se tikkoordina l-iskambju ta' informazzjoni u tal-prassi tajbin bejn l-awtoritajiet fir-rigward tal-azzjonijiet tagħhom ta' infurzar.

7.2. Ir-rwol tal-Kummissjoni: Informazzjoni u appoġġ lill-Istati Membri, in-negozji u l-konsumaturi

Is-servizzi tal-Kummissjoni ser issegwu mill-qrib il-mod li bih id-dispożizzjoni tan-nondiskriminazzjoni tiġi infurzata fl-Istati Membri u se jikkoordinaw skambju strutturat ta' informazzjoni u ta' prassi tajba bejn l-awtoritajiet fir-rigward tal-azzjonijiet tagħhom ta' infurzar. Is-servizzi tal-Kummissjoni se jipproponu wkoll iktar gwida speċifika fuq il-bażi tal-esperjenza bl-implimentazzjoni nazzjonali ta' din id-dispożizzjoni u sabiex jitqiesu l-iżviluppi regolatorji li se jeliminaw l-ostakli li fadal għall-kummerċ transfruntier.

Is-servizzi tal-Kummissjoni se jkomplu jżommu kuntatt mal-komunità tan-negozju, inkluż permezz tal-organizzazzjonijiet rappreżentattivi tan-negozju, il-kmamar tal-kummerċ u korpi oħra, sabiex jedukawhom dwar id-drittijiet u r-responsabbiltajiet tagħhom skont l-Artikolu 20(2) tad-Direttiva dwar is-Servizzi. F'dan ir-rigward, il-Kummissjoni se taħdem mal-Istati Membri sabiex tinkoraġġixxi lill-fornituri f'setturi speċifiċi jieħdu azzjoni biex jiżguraw il-kwalità tal-forniment tas-servizz tagħhom permezz ta' karti tal-kwalità għall-applikazzjoni ta' din id-dispożizzjoni.

Se taħdem ukoll man-negozji biex ittejjeb it-trasparenza u tappoġġja l-isforzi min-negozji biex tiżgura li l-konsumaturi tagħhom ikunu jistgħu jixtru b'mod transfruntier fis-suq uniku.

7.3. Inrendu s-suq uniku iżjed tanġibbli: passi li n-negozji jistgħu jieħdu fl-applikazzjoni tad-drittijiet mogħtija mill-Artikolu 20(2)

Il-Kummissjoni qed taħdem biex tiżgura li n-negozji jkunu jistgħu jieħdu vantaġġ mill-possibbiltajiet ppreżentati mill-użu tal-Internet. In-negozji jistgħu jagħżlu li jiffokaw fuq li jibnu bażi ta' konsumaturi fis-suq lokali jew nazzjonali tagħhom. Huma jistgħu wkoll jagħmlu kampanji ta' kummerċjalizzazzjoni fl-Istati Membri tal-għażla tagħhom. Madankollu, sabiex ma jinħolqux firdiet artifiċjali fis-suq uniku tal-UE, għandu jsir sforz biex ikun possibbli għall-konsumaturi fi Stati Membri oħra li jiksbu aċċess għas-servizzi proposti f'dawk il-pajjiżi fil-mira, speċjalment dawk offruti onlajn.

Sabiex l-Artikolu 20(2) ikollu l-effett sħiħ tiegħu, il-fornituri kummerċjali huma mitluba jiffaċilitaw l-aċċess għar-riċevituri li jkunu jridu jibbenefikaw mis-suq intern. Bħala regola ma għandhiex isseħħ aktar diskriminazzjoni bbażata direttament fuq il-bażi tan-nazzjonalità. Barra minn hekk, ir-riċevituri li jmorru f'territorji oħra u jippruvaw jakkwistaw servizzi minn hemmhekk ma għandhomx jaffrontaw, fil-prinċipju, trattament diskriminatorju fuq il-bażi tal-post tar-residenza tagħhom peress li s-sitwazzjoni tagħhom ġeneralment se tkun paragunabbli għal dik tar-riċevituri residenti fl-Istat Membru fejn jiġi fornut is-servizz.

Negozji li jbigħu onlajn għandhom ikunu mħeġġa jindikaw bil-quddiem f'post prominenti fuq il-websajts tagħhom kwalunkwe restrizzjonijiet possibbli fuq il-konsenja li japplikaw għas-servizzi tagħhom. Minbarra l-implimentazzjoni tad-Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumatur li ġiet adottata riċentament, din il-prassi wkoll ser isir obbligu[44].

Meta negozji li jbigħu servizzi onlajn jiġu avviċinati minn konsumaturi li mhumiex residenti fl-Istati Membri li dawk in-negozji jimmiraw lejhom direttament (impliċitament jew espliċitament) l-offerti onlajn tagħhom, rifjuti għal forniment jew trattament differenti ta' konsumaturi residenti f'territorji oħrajn għandhom iseħħu biss meta dan ikun iġġustifikat b'raġunijiet oġġettivi. Fil-valutazzjoni każ b'każ ta' dawn ir-raġunijiet, l-awtoritajiet kompetenti jista' jkollhom bżonn jikkunsidraw id-daqs tal-kumpanija li tforni s-servizz.

Il-klawżola tan-nondiskriminazzjoni tesiġi valutazzjoni każ b'każ. Madankollu, għandha tingħata attenzjoni partikolari lill-każijiet fejn il-konsumaturi jaffrontaw spejjeż ogħla milli kieku jkunu imposti għal tranżazzjoni domestika meta jkunu jixtiequ jħallsu għal servizz ipprovdut fi Stat Membru ieħor permezz ta' trasferiment ta' kreditu jew debitu dirett f'euro. Fil-prinċipju, il-konsumaturi ma għandhomx jibqgħu jiġu mċaħħda mill-forniment abbażi tar-raġuni li huwa fiżikament impossibbli li jiġu kkonsenjati oġġetti fi Stat Membru ieħor. Bl-istess mod, il-fornituri tas-servizz ma għandhomx sempliċiment jiddependu fuq fatturi ġeografiċi biex japplikaw kundizzjonijiet differenti ta' aċċess għas-servizz tagħhom, fejn ma jkunx hemm kriterji oġġettivi li jiġġustifikaw tali differenzi.

It-trasparenza tgħin lir-riċevituri jifhmu aħjar ir-raġunijiet possibbli għal rifjut ta' forniment jew prezz ogħla f'dawk il-każijiet fejn dawn jistgħu jiġu ġġustifikati. In-negozji huma mħeġġa jipprovdu raġunijiet għat-trattament differenti meta jintalbu mir-riċevituri. F'dawk is-sitwazzjonijiet fejn negozju jkun diġà ta indikazzjonijiet ċari minn qabel dwar restrizzjonijiet fuq il-konsenja li japplikaw għall-offerta tiegħu, probabbilment ikun aktar faċli għalih li jagħti informazzjoni lill-konsumaturi dwar ir-raġunijiet għal dawk ir-restrizzjonijiet fuq il-konsenja. Meta jiddeterminaw minn qabel ir-restrizzjonijiet fuq il-konsenja li japplikaw, in-negozji se jkunu identifikaw ir-raġunijiet li jsejsu l-politika tagħhom.

Għadd ta' ostakoli għadhom jagħmlu l-forniment ta' servizzi transfruntieri diffiċli u jfixklu n-negozji milli 'jaħsbu fuq livell Ewropew", kemm onlajn kif ukoll offlajn. Dawn l-ostakli għandhom jiġu indirizzati sabiex in-negozji jkunu jistgħu jisfruttaw bis-sħiħ l-opportunitajiet li s-suq intern iqiegħed għad-dispożizzjoni tagħhom. Bħalissa qed jitħejjew inizjattivi fil-livell tal-UE biex jiġu eliminati l-impedimenti li fadal għall-forniment transfruntier ta' servizz.

[44] L-Artikolu 8(3) tad-Direttiva dwar id-Drittijiet tal-Konsumaturi.

ANNESS I

Dispożizzjonijiet ta' Implimentazzjoni

Stat Membru	Dispożizzjoni ta' implimentazzjoni fl-ordni ġuridiku nazzjonali	Il-kliem tad-dispożizzjoni ta' implimentazzjoni (jew, fejn disponibbli, traduzzjoni bl-Ingliż)	Data tad-dħul fis-seħħ
AT	Art. 1, § 23 tad-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)	NL: 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. FR: 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.	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.	

Stat Membru	Dispożizzjoni ta' implimentazzjoni fl-ordni ġuridiku nazzjonali	Il-kliem tad-dispożizzjoni ta' implimentazzjoni (jew, fejn disponibbli, traduzzjoni bl-Ingliż)	Data tad-dħul fis-seħħ
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), § 2Consumer Protection Act No 634/1992 Coll. ,§ 6	§ 6 Zákaz diskriminace příjemců služeb (1) Poskytovatel služby je povinen zajistit, aby podmínky přístupu k poskytovaným službám nebyly diskriminační, zejména co se týče státní příslušnosti příjemců služeb nebo jejich místa bydliště. (2) Diskriminací není stanovení rozdílných podmínek přístupu ke službám na základě objektivních kritérií, zejména účtování dodatečných nákladů vzniklých v důsledku vzdálenosti nebo v důsledku technické povahy poskytování služby. Jednotná kontaktní místa	Antidiscrimination Act: 01/12/2009 Consumer Protection Act/ 12/02/2008
DE	§ 5 *DL-InfoV* (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	§ 5. A service provider may not subject a service recipient to discriminatory treatment based on the nationality, place of registered office or place of residence of the service recipient. Para. 2. Para. 1 does not preclude the possibility of providing for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria .	28/12/2009

Stat Membru	Dispożizzjoni ta' implimentazzjoni fl-ordni ġuridiku nazzjonali	Il-kliem tad-dispożizzjoni ta' implimentazzjoni (jew, fejn disponibbli, traduzzjoni bl-Ingliż)	Data tad-dħul fis-seħħ
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	Legal order was deemed to be in conformity with Article 20, paragraph 2, by virtue of the following provisions Constitution, 731/1999, (6 § equality); Non-discrimination Act, 21/2004, (6 § prohibition of discrimination); Administrative procedure act, 434/2003, (6 § Legal principles of administration); Criminal Act, 39/1889, (Chapter 11, 11 § Discrimination)		

Stat Membru	Dispożizzjoni ta' implimentazzjoni fl-ordni ġuridiku nazzjonali	Il-kliem tad-dispożizzjoni ta' implimentazzjoni (jew, fejn disponibbli, traduzzjoni bl-Ingliż)	Data tad-dħul fis-seħħ
FR	Article L. 420-1 Code de commerce prohibant les ententes anticoncurrentielles Article L. 420-2 Code de commerce relatif aux abus de position dominante 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).		10/12/1986 for provisions on competition law 1/12/1986 for provisions on Code de la Consommation.
HU	Act LXXVI of 2009 on the general rules regarding access to and exercise of service activities, Article 11(1) and (2)	(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. (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.	01/10/2009
IE	Regulation 10 of the European Union (Provision of Services) regulations 2010 (S.I. No. 533 of 2010)	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. (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. (3) A provider may provide for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria. (4) A requirement or condition imposed in contravention of this Regulation has no effect.	16/11/2010

Stat Membru	Dispożizzjoni ta' implimentazzjoni fl-ordni ġuridiku nazzjonali	Il-kliem tad-dispożizzjoni ta' implimentazzjoni (jew, fejn disponibbli, traduzzjoni bl-Ingliż)	Data tad-dħul fis-seħħ
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 allorche' 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

Stat Membru	Dispożizzjoni ta' implimentazzjoni fl-ordni ġuridiku nazzjonali	Il-kliem tad-dispożizzjoni ta' implimentazzjoni (jew, fejn disponibbli, traduzzjoni bl-Ingliż)	Data tad-dħul fis-seħħ
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	Article 1 of the Dutch Constitution; • Article 1, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act(definitions); Article 2, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act; Article 7, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act; Article 9 of the General Equal Treatment Act	• 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:	Article 1 of the Dutch Constitution (current wording): 2/03/1983 Article 1, paragraph 1, General Equal Treatment Act (current wording): 1st of September 1994 as last modified by Act applicable from 1/04/2004 Article 2, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act (current wording): 1/09/1994 as last modified by Act applicable from 1/04/2004 Article 7, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act (current

		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 carreer advice and advice on school choice or choice of a profession, when this occurs: 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. 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. • Article 9 of the General Equal Treatment Act: 'Contractual provisions in breach of this Act are null and void.'	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
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)	Article 19 Non-discrimination of recipients 1 — Service recipients shall not be made subject to discriminatory requirements based on their nationality, place of residence or location of the registered office. 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. 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. 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.	01/10/2010

Stat Membru	Dispożizzjoni ta' implimentazzjoni fl-ordni ġuridiku nazzjonali	Il-kliem tad-dispożizzjoni ta' implimentazzjoni (jew, fejn disponibbli, traduzzjoni bl-Ingliż)	Data tad-dħul fis-seħħ
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

Stat Membru	Dispożizzjoni ta' implimentazzjoni fl-ordni ġuridiku nazzjonali	Il-kliem tad-dispożizzjoni ta' implimentazzjoni (jew, fejn disponibbli, traduzzjoni bl-Ingliż)	Data tad-dħul fis-seħħ
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
Pajjiżi tal-EFTA u taż-ŻEE			
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 Dienstleitung nicht in diskriminierender Weise von der Staatsangehörigkeit oder dem Wohnsitz des Dienstleistungsempfängers abhängig machen. Unterschiede bei den Zugangsbedingungen sind nicht diskriminierend, wenn sie durch objektive Kriterien gerechtfertigt sind.	

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

ANNESS II

Awtoritajiet Kompetenti

Stat Membru	**Awtorità kompetenti – infurzar tal-konsumaturi**	**Awtorità kompetenti – Infurzar tan-negozji**
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)

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

Stat Membru	**Awtorità kompetenti – infurzar tal-konsumatur**	**Awtorità kompetenti – Infurzar tan-negozji**
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.313-1and L.313-2 du Code de la consommation	Conseil de la concurrence

Stat Membru	Awtorità kompetenti – infurzar tal-konsumatur	Awtorità kompetenti – Infurzar tan-negozji
MT	Office for Consumer Affairs, Malta Competition and Consumer Affairs Authority	Office for Consumer Affairs, Malta Competition and Consumer Affairs Authority
NL	Equal Treatment Commission	Equal Treatment Commission
PL	Civil courts	Civil courts
PT	ASAE — Autoridade para a Segurança Alimentar e Económica IRAE — Inspecções Regionais de Actividades Económicas for the Azores and Madeira Regions. For professional services under a public professional association, the relevant public professional association	ASAE — Autoridade para a Segurança Alimentar e Económica, IRAE Inspecções Regionais de Actividades Económicas for the Azores and Madeira Regions For professional services under a public professional association, the relevant public professional association.
RO	National Authority for Consumers Protection	National courts
SE	Sectoral competent authorities responsible for the enforcement of all provisions pertaining to the implementation of the Services Directive for that sector	Sectoral competent authorities responsible for the enforcement of all provisions pertaining to the implementation of the Services Directive for that sector
SI	Market Inspectorate of the Republic of Slovenia	National courts
SK	Slovak Trade Inspection	Slovak Trade Inspection

Stat Membru	**Awtorità kompetenti – infurzar tal-konsumatur**	**Awtorità kompetenti – Infurzar tan-negozji**
UK	Office of Fair Trading, Local Authority Trading Standards Authorities and the Department of Enterprise, Trade and Investment in Northern Ireland	National courts
Pajjiżi tal-EFTA u taż-ŻEE		
IS	Consumer Agency	National courts
LI	Office of Trade and Transport	Office of Trade and Transport
NO	Consumer Ombudsman	National courts