



COMISSÃO EUROPEIA

Bruxelas, 8.6.2012
SWD(2012) 146 draft

DOCUMENTO DE TRABALHO DOS SERVIÇOS DA COMISSÃO

com vista à elaboração de orientações para a aplicação do artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva 2006/123/CE relativa aos serviços no mercado interno («Diretiva Serviços»)

que acompanha o documento

Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões

relativa à aplicação da Diretiva Serviços: uma parceria para um maior desenvolvimento do setor dos serviços 2012-2015

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

DOCUMENTO DE TRABALHO DOS SERVIÇOS DA COMISSÃO

**com vista à elaboração de orientações para a aplicação do artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva 2006/123/CE
relativa aos serviços no mercado interno («Diretiva Serviços»)**

que acompanha o documento

**Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu
e ao Comité das Regiões**

**relativa à aplicação da Diretiva Serviços: uma parceria para um maior desenvolvimento do setor dos
serviços 2012-2015**

O presente documento é um documento de trabalho dos serviços da Comissão Europeia e tem carácter meramente informativo. Não representa nem antecipa qualquer posição oficial da Comissão nesta matéria.

Índice

1.	REALIZAÇÃO DE UM MERCADO INTERNO PARA OS DESTINATÁRIOS DOS SERVIÇOS.....	2
1.1.	Podem os «destinatários dos serviços» beneficiar suficientemente do mercado único?.....	2
1.2.	Facilitar mais o acesso ao mercado interno dos serviços.....	3
2.	TRANSPosição PARA A LEGISLAÇÃO NACIONAL DA OBRIGAÇÃO DE NÃO-DISCRIMINAÇÃO.....	4
3.	FINALIDADE DO DOCUMENTO.....	5
4.	EXPLICAÇÃO DO ARTIGO 20.º, N.º 2, DA DIRETIVA SERVIÇOS.....	7
4.1.	Âmbito de aplicação da disposição.....	8
4.1.1.	A que serviços é aplicável a obrigação?.....	8
4.1.2.	A quem é aplicável a obrigação?.....	8
4.1.3.	Os consumidores enquanto destinatários dos serviços.....	9
4.1.4.	O que são «condições gerais postas à disposição do grande público»?.....	10
4.1.5.	Nacionalidade e residência como fatores de diferenciação.....	10
4.1.6.	O que são «diferenças nas condições de acesso»?.....	11
4.2.	A necessidade de proceder a uma análise caso a caso.....	12
4.2.1.	Identificar uma discriminação.....	12
5.	ALGUNS EXEMPLOS: UMA ANÁLISE EXAUSTIVA DE CASOS DE TRATAMENTO DIFERENCIADO.....	16
6.	POSSIBILIDADE DE NOVOS MELHORAMENTOS: ELIMINAR OS OBSTÁCULOS REMANESCENTES PARA O MERCADO INTERNO.....	22
6.1.	Pagamentos.....	22
6.2.	Fiscalidade.....	23
6.3.	Divergências das regras aplicáveis em matéria de proteção dos consumidores e em matéria contratual.....	23
6.4.	Cobrança de dívidas.....	26
6.5.	Taxas sobre a cópia privada.....	27
7.	CONCLUSÕES.....	29
7.1.	Aplicação do artigo 20.º, n.º 2, pelas autoridades dos Estados-Membros.....	29
7.2.	Papel da Comissão: informação e apoio aos Estados-Membros, empresas e consumidores ...	29
7.3.	Concretização do mercado único: medidas que as empresas poderão tomar em aplicação dos direitos conferidos pelo artigo 20.º, n.º 2.....	30

1. REALIZAÇÃO DE UM MERCADO INTERNO PARA OS DESTINATÁRIOS DOS SERVIÇOS

O mercado único trouxe enormes vantagens para as empresas europeias. A aplicação da Diretiva Serviços representou um marco na eliminação dos obstáculos à atividade das empresas, tanto a nível nacional como a nível da UE. No entanto, facilitar a prestação de serviços para além das fronteiras nacionais não é suficiente para o estabelecimento de um verdadeiro mercado único. É igualmente importante assegurar que os destinatários dos serviços possam aproveitar facilmente as oportunidades que o mercado único lhes oferece, como indicado na Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Conselho relativa à aplicação da Diretiva Serviços em conformidade com o artigo 41.º da mesma diretiva — *Uma parceria para um maior desenvolvimento do setor dos serviços 2012-2015* (a seguir designada «a comunicação»).

Os destinatários de serviços, em particular os consumidores, esperam que a eliminação dos obstáculos regulamentares à prestação de serviços no mercado interno coloque mais serviços à sua disposição. Todavia, ocorrem situações em que os destinatários se confrontam com uma recusa de fornecimento ou com preços mais elevados pelo facto de residirem noutro Estado-Membro. O presente documento analisa a situação do mercado interno dos serviços na perspetiva dos destinatários, dando possíveis indicações sobre as formas de facilitar mais a disponibilização de serviços aos cidadãos europeus.

1.1. Podem os «destinatários dos serviços» beneficiar suficientemente do mercado único?

Os consumidores veem demasiadas vezes frustradas as suas expectativas quando tentam adquirir um serviço além-fronteiras. As queixas recebidas pela Comissão Europeia, pelos Centros Europeus do Consumidor e por outros organismos de assistência indicam que as práticas de tratamento diferenciado em razão da nacionalidade ou da residência constituem uma fonte de preocupação no mercado interno.

A fim de avaliar a situação no terreno, foram encomendados e publicados em 2009 dois estudos sobre a discriminação geográfica contra os consumidores, com particular ênfase para o comércio eletrónico: *Mystery shopping evaluation of cross-border e-commerce in the UE*¹, encomendado pela Comissão à *YouGov Psychonomics*, e *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* (a seguir designado «o estudo *Matrix*»)².

As práticas aí referidas abrangem uma vasta gama de serviços, como a venda de produtos eletrónicos, têxteis, equipamentos de desporto, produtos «faça você mesmo» (DIY), descarregamento de ficheiros musicais, aluguer de automóveis e contratos de telefonia móvel. A maior parte dos casos de tratamento diferenciado parece estar relacionada com o lugar de residência e não com a nacionalidade enquanto tal, e ocorrem principalmente nas transações em linha. A título de exemplo, os consumidores que pretendam alugar um carro pela Internet

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

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

ou reservar um quarto de hotel para umas férias noutra Estado-Membro podem ver-se redirecionados para o sítio Web da empresa de aluguer de automóveis ou da cadeia de hotéis no seu país de residência, onde encontram preços significativamente mais elevados. As transações podem ainda ser interrompidas na fase de introdução dos dados do cartão de crédito, devido ao endereço do comprador.

Embora isso não ocorra tão frequentemente, a diferença de tratamento também foi constatada em transações que não passam pela Internet, nomeadamente no setor do turismo. A título de exemplo, a Comissão tem conhecimento da aplicação, em determinados parques temáticos e atrações turísticas, de tarifas diferenciadas dependendo do país de residência do cliente. A Comissão tem igualmente conhecimento de casos em que pessoas que viviam perto da fronteira tentaram reservar um cruzeiro através de uma agência de viagens do outro lado da mesma e o agente de viagens não lhes vendeu um lugar para o cruzeiro porque o organizador o proibia de vender a residentes de outros Estados-Membros a fim de manter a sua política de diferenciação dos preços.

1.2. Facilitar mais o acesso ao mercado interno dos serviços

A fim de reforçar os direitos dos destinatários e reforçar a sua confiança no mercado interno, a Diretiva 2006/123/CE relativa aos serviços no mercado interno («Diretiva Serviços»), obrigava os Estados-Membros a eliminarem os obstáculos colocados aos destinatários dos serviços que pretendem comprar serviços fornecidos por prestadores estabelecidos noutros Estados-Membros, nomeadamente qualquer obrigação de obter uma autorização específica para beneficiar de serviços a partir de um outro Estado-Membro. Obrigava também os Estados-Membros a disponibilizarem aos destinatários dos serviços informações gerais e assistência quanto aos requisitos legais, em especial regras de proteção dos consumidores, e vias de recurso aplicáveis nos outros Estados-Membros. Por último, estabelecia a obrigação de os Estados-Membros assegurarem a supressão dos requisitos discriminatórios baseados na nacionalidade ou no lugar de residência dos destinatários dos serviços.

Em relação a este último ponto, o **artigo 20.º da Diretiva Serviços** proíbe a discriminação contra os destinatários de serviços em razão da sua nacionalidade ou do seu lugar de residência. O objetivo desta disposição é permitir que os destinatários dos serviços, nomeadamente os consumidores, acessem a ofertas disponíveis nos mercados de outros Estados-Membros e tirem o máximo partido do mercado interno.

O artigo 20.º, n.º 1, da Diretiva Serviços obriga os Estados-Membros a assegurar que o destinatário não seja submetido a requisitos discriminatórios em razão da sua nacionalidade ou do seu lugar de residência. O artigo 20.º, n.º 1, da Diretiva Serviços abrange, portanto, os casos em que o tratamento diferenciado é aplicado por **autoridades públicas**. De acordo com as informações de que a Comissão dispõe, um número significativo de casos considerados como claramente discriminatórios envolve um acesso preferencial aos serviços concedido aos residentes de uma dada região ou município pelas respetivas autoridades regionais ou locais ou por operadores que atuam sob a responsabilidade dessas autoridades. O Tribunal de Justiça da União Europeia já condenou como discriminatórios, em determinadas condições, os preços de admissão reduzidos para determinados serviços concedidos pelas autarquias ou autoridades estatais descentralizadas apenas aos cidadãos nacionais e às pessoas residentes no seu

território, excluindo dessas reduções os destinatários que sejam nacionais de outros Estados-Membros e não residentes³.

O artigo 20.º, n.º 2, abrange mais especificamente os casos em que o tratamento diferenciado é aplicado por **prestadores de serviços**, ou seja, empresas ou profissionais que oferecem serviços num determinado mercado. Obriga os Estados-Membros a assegurar que as condições gerais de acesso a um serviço que são oferecidas ao grande público pelo prestador não incluam condições discriminatórias baseadas na nacionalidade ou no lugar de residência do destinatário, sem que tal afete a possibilidade de se preverem diferenças nas condições de acesso, desde que diretamente justificadas por critérios objetivos.

2. TRANSPOSIÇÃO PARA A LEGISLAÇÃO NACIONAL DA OBRIGAÇÃO DE NÃO-DISCRIMINAÇÃO

Os Estados-Membros tinham a obrigação de transpor o artigo 20.º para as respetivas legislações nacionais. O artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva Serviços foi transposto por intermédio de disposições nacionais que tornam a proibição de discriminação em razão da nacionalidade ou da residência vinculativa para os prestadores de serviços.

A maior parte dos Estados-Membros introduziu na sua legislação horizontal de transposição da Diretiva Serviços disposições que reproduzem no todo ou em parte a disposição relativa à não-discriminação contida na Diretiva Serviços. Outros puderam basear-se em legislação preexistente que permite atingir o mesmo efeito (ver o **anexo I**).

Cabe às autoridades nacionais competentes assegurar o cumprimento das disposições nacionais relevantes que transpõem o artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva Serviços para as suas legislações nacionais. Para determinar se isso se verifica, é sempre necessária uma **análise caso a caso**.

Os Estados-Membros designam as autoridades responsáveis pela fiscalização do referido cumprimento no seu território. Uma lista das autoridades competentes responsáveis por essa supervisão pode ser consultada no **anexo II** do presente documento. A maior parte dos Estados-Membros atribuem a tarefa de aplicação administrativa das disposições nacionais que transpõem o artigo 20.º, n.º 2, às autoridades encarregadas da aplicação administrativa das regras de proteção do consumidor. Em certos casos, essa tarefa foi confiada às autoridades da concorrência. Em caso de litígio judicial, cabe geralmente aos tribunais responsáveis pelas questões comerciais ou pelas regras de proteção dos consumidores pronunciarem-se.

A efetiva aplicação da disposição deve ser levada a cabo em conformidade com as competências de fiscalização previstas no direito nacional, em particular através de medidas de fiscalização no local de estabelecimento do prestador. No que respeita à aplicação administrativa, o Estado-Membro de estabelecimento é responsável pelos prestadores de serviços estabelecidos no seu território, mesmo quando estes prestam serviços noutros Estados-Membros. Nos casos em que o prestador de serviços opera além-fronteiras, o capítulo VI da Diretiva Serviços estabelece requisitos de cooperação administrativa que obrigam os Estados-Membros a uma assistência mútua na fiscalização dos prestadores.

³ Ver o acórdão do Tribunal de Justiça, de 16 de janeiro de 2003, no Processo C-388/01, *Comissão contra a Itália*.

3. FINALIDADE DO DOCUMENTO

As autoridades nacionais que dão assistência aos consumidores e aos destinatários dos serviços receberam, desde a adoção da Diretiva Serviços, inúmeras queixas devido a desigualdades de tratamento por parte de diversas empresas em razão da nacionalidade ou da residência. No entanto, e de acordo com as informações recebidas pela Comissão, verifica-se que, até à data, só um número muito limitado dos casos chegados ao conhecimento desses organismos resultaram em medidas administrativas ou judiciais de aplicação a nível nacional. Esta ausência de medidas administrativas ou judiciais de aplicação poderá ter várias explicações: o facto de as disposições ainda não terem entrado em vigor há tempo suficiente na maior parte dos Estados-Membros e o baixo valor dos bens e serviços normalmente envolvidos neste tipo de litígio podem explicar a indisponibilidade dos destinatários dos serviços para levarem até ao fim a sua ação.

Tal como indicado no considerando 95 da Diretiva Serviços, a prestação de um serviço pode implicar tarifas e condições diferentes quando essas tarifas, preços e condições se justificarem por razões objetivas que podem variar de um país para outro. O próprio considerando apresenta exemplos de possíveis razões objetivas (como as condições de mercado, entraves regulamentares ou riscos relacionados com o cumprimento da legislação aplicável noutros Estados-Membros). À luz desta situação, parece certo que a integral aplicação do artigo 20.º, n.º 2, poderia beneficiar de uma maior clareza em matéria da interpretação a dar à obrigação que comporta.

A importância duma correta aplicação pelas autoridades nacionais das disposições nacionais que transpõem o artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva Serviços foi já sublinhada pelas instituições europeias. Em particular, o Parlamento Europeu apelou a uma transposição eficaz do artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva Serviços, bem como a uma correta aplicação pelas autoridades e pelos tribunais nacionais das disposições nacionais que transpõem a regra da não-discriminação para os sistemas jurídicos dos Estados-Membros⁴. À luz do que precede, afigura-se útil um esclarecimento pelos serviços da Comissão para garantir a coerência na aplicação da cláusula de não-discriminação prevista na Diretiva Serviços em todos os Estados-Membros. Esse elemento assume uma importância ainda maior quando se considera o carácter por natureza «transfronteiras» da disposição em causa, uma vez que se aplica especificamente a situações em que as empresas e os consumidores estão localizados em países diferentes.

Perante esse facto, o presente documento procura identificar situações típicas em que os destinatários dos serviços se vêm confrontados com um tratamento diferenciado ou com uma recusa da prestação de um serviço, bem como as circunstâncias invocadas pelas empresas nesses casos, para que as autoridades competentes nacionais fiquem melhor colocadas para realizar a análise casuística que lhes é exigida. Com o mesmo objetivo, tentou-se igualmente descrever e explicar os casos em que o tratamento diferenciado ou a recusa de prestação de um serviço podem ou não ser justificados.

O presente documento tem por base e complementa a assistência da Comissão aos Estados-Membros em relação a diversos aspetos da Diretiva Serviços, desde a sua adoção. É um documento dos serviços da Comissão publicado a título indicativo, que não pode de forma

⁴ Resolução do Parlamento Europeu, de 21 de setembro de 2010, sobre a realização do mercado interno do comércio eletrónico (2010/2012(INI)), pontos 31 e 32. Conclusões do Conselho Competitividade de 30-31 de maio de 2012 sobre o Mercado Único Digital e a governação do Mercado Único, disponíveis em: <http://www.consilium.europa.eu/press/council-meetings>.

alguma ser considerado como vinculativo para a Comissão enquanto instituição e que não prejudica a interpretação da legislação da UE pelo Tribunal de Justiça da União Europeia.

4. EXPLICAÇÃO DO ARTIGO 20.º, N.º 2, DA DIRETIVA SERVIÇOS

O Tribunal de Justiça sublinhou a necessidade de proteger os destinatários dos serviços contra as restrições estabelecidas pelos Estados-Membros à sua liberdade de beneficiar dos serviços de um prestador estabelecido noutra Estado-Membro como corolário necessário da liberdade de prestação de serviços⁵. Saliu igualmente a necessidade de aplicar sanções às medidas nacionais ou acordos entre empresas que dividam os mercados de acordo com fronteiras nacionais e dificultam a interpenetração desses mesmos mercados nacionais⁶. Os esforços para eliminar as restrições regulamentares injustificadas no mercado único não se traduzirão em benefícios para os destinatários dos serviços se as práticas dos próprios prestadores de serviços servirem para criar fronteiras artificiais no mercado interno.

As práticas combatidas pela obrigação de não-discriminação envolvem tanto as autoridades públicas como os prestadores de serviços. Um número significativo de casos considerados como claramente discriminatórios envolve um acesso preferencial dos residentes de uma dada região ou município aos serviços prestados pelas **autoridades públicas** (geralmente as respetivas autoridades regionais ou locais) ou por operadores que atuam sob a responsabilidade dessas autoridades, por exemplo concessionários ou beneficiários de financiamento regional ou local. São exemplos destes serviços o acesso a instalações como piscinas, museus, jardins públicos ou monumentos históricos. Não é invulgar que sejam oferecidas taxas preferenciais aos residentes locais e não aos outros utilizadores dos serviços, mesmo quando parecem preencher as mesmas condições objetivas (de idade, etc.). Quando tentam entrar em instalações públicas de águas termais, por exemplo, os cidadãos de outros Estados-Membros são informados de que lhes é recusada a redução da tarifa de entrada oferecida aos consumidores a partir de uma determinada idade em razão da sua nacionalidade, apesar de poderem demonstrar que preenchem o critério de idade.

Nestes casos, a jurisprudência do Tribunal de Justiça já condenou, em certas condições, a concessão de taxas preferenciais para a admissão aos serviços prestados por autoridades que excluam os destinatários que sejam nacionais de outros Estados-Membros e não residentes, considerada discriminatória⁷. Ao mesmo tempo, não se pode excluir que, excepcionalmente, nos casos que envolvam benefícios sociais concedidos por uma autoridade pública e que resultam em condições vantajosas de acesso a um serviço, as autoridades locais ou regionais possam, em determinadas condições, distinguir entre os cidadãos que tenham uma ligação à sociedade que financia a vantagem e aqueles que não a tenham⁸.

Contudo, o artigo 20.º, n.º 2, refere-se especificamente às **empresas que prestam serviços no mercado**. Embora as empresas sejam livres de determinar o âmbito da zona geográfica em que prestam os seus serviços, certas práticas podem resultar na reposição de divisões entre os mercados nacionais e são suscetíveis de frustrar o objetivo do TFUE que consiste na integração desses mercados através do estabelecimento de um mercado único. Essas práticas podem ser prejudiciais para os destinatários que tentam invocar o seu direito a adquirir serviços na União Europeia. Para realizar plenamente o potencial proporcionado pelo

⁵ Processos 286/82 e 26/83, *Luisi e Carbone* contra *Ministero del Tesoro*, Col. 1984, p. 377.

⁶ Processos C-403/08 e C-429/08, *Football Association Premier League*, 4 de outubro de 2011.

⁷ Ver o acórdão, de 16 de janeiro de 2003, no Processo C-388/01, *Comissão* contra *Itália*.

⁸ Ver o acórdão, de 1 de outubro de 2009, no Processo C-103/08, *Arthur Gottwald*. Neste acórdão, o Tribunal de Justiça tomou a sua decisão com base no antigo artigo 12.º do Tratado CE [atual artigo 18.º do TFUE] e não com base na cláusula respeitante à liberdade de beneficiar dos serviços.

mercado interno, os destinatários devem ser protegidos das restrições injustificadas de acesso aos serviços que lhes são aplicadas pelos prestadores de serviços.

Neste contexto, o princípio da não-discriminação previsto no artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva Serviços contribui para assegurar um equilíbrio entre os interesses das empresas, que são livres de decidir a forma como irão beneficiar das oportunidades que lhes são oferecidas pelo mercado interno dos serviços, e os interesses dos destinatários, que têm direito a não serem discriminados devido à sua nacionalidade e lugar de residência quando pretendem adquirir serviços no mercado único. Este complexo equilíbrio exige uma análise **caso a caso**.

4.1. Âmbito de aplicação da disposição

O âmbito de aplicação da obrigação de não-discriminação prevista no artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva Serviços pode ser deduzido a partir da sua formulação e fundamentação. As explicações a seguir apresentadas destinam-se a esclarecer melhor o âmbito da obrigação à luz da legislação e da jurisprudência da UE. Para mais informações, poderá consultar-se o manual de aplicação da Diretiva Serviços⁹.

4.1.1. A que serviços é aplicável a obrigação?

A noção de serviço abrange qualquer atividade económica por conta própria normalmente realizada mediante remuneração¹⁰. Podem citar-se como **exemplos de serviços abrangidos pela diretiva**: a distribuição (a retalho) de bens e serviços, os serviços no domínio do turismo, nomeadamente prestados por agências de viagem, os serviços de lazer, tais como serviços prestados por centros desportivos ou parques de diversões, os serviços de aluguer e locação (incluindo o aluguer de automóveis), as atividades da maior parte das profissões regulamentadas, as atividades artesanais, a organização de eventos, a publicidade e os serviços de recrutamento.

Ainda a título de exemplo, o acesso a serviços tão populares junto dos cidadãos da UE como a entrada em atrações turísticas, o aluguer de automóveis ou as agências de viagens deve ser facilitado pela correta aplicação do artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva Serviços. O mesmo se aplica às numerosas empresas e serviços de lazer, tais como as assinaturas de telefonia móvel ou a venda a retalho, em linha ou fora de linha, de produtos e serviços como produtos eletrónicos, livros, produtos de bricolagem e descarregamentos (*downloads*) de música.

Os serviços explicitamente excluídos da Diretiva Serviços são, por exemplo, os serviços de interesse geral sem carácter económico, os serviços audiovisuais e de radiodifusão sonora, as atividades de jogo a dinheiro, os serviços de segurança privada, os serviços financeiros e os serviços de prestação de cuidados de saúde e farmacêuticos prestados por profissionais da saúde a doentes com o objetivo de avaliar, manter ou restabelecer o seu estado de saúde nos casos em que essas atividades estejam reservadas a uma profissão de saúde regulamentada no Estado-Membro em que os serviços são prestados¹¹.

4.1.2. A quem é aplicável a obrigação?

O artigo 2.º, n.º 2, aplica-se aos «prestadores» na aceção do artigo 4.º, n.º 2, da Diretiva Serviços, ou seja, a qualquer pessoa singular nacional de um Estado-Membro, ou qualquer

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

¹⁰ Artigo 57.º do TFUE.

¹¹ Ver o artigo 2.º da Diretiva Serviços.

pessoa coletiva na aceção do artigo 54.º do TFUE, e estabelecida num Estado-Membro, que ofereça ou que preste um serviço.

Quando as empresas fornecem serviços em vários Estados-Membros da União, têm de estar cientes das disposições nacionais de aplicação do artigo 20.º, n.º 2 que lhes são aplicáveis. Para o efeito, torna-se essencial **determinar o Estado-Membro de estabelecimento na União Europeia**. Essa determinação deve ser feita em conformidade com a jurisprudência do Tribunal de Justiça. De acordo com a mesma, o conceito de estabelecimento implica o exercício efetivo de uma atividade económica através de um estabelecimento fixo por um período indeterminado.

Esta definição exige portanto o exercício efetivo de uma atividade económica no lugar de estabelecimento do prestador de serviços. Um estabelecimento nem sempre tem de assumir a forma de uma filial, sucursal ou agência, podendo consistir num simples escritório gerido por pessoal do próprio prestador ou por uma pessoa independente mas mandatada para agir permanentemente em nome da empresa, como o faria uma agência.

As empresas de comércio eletrónico têm a possibilidade de oferecer os seus serviços ou vender as suas mercadorias através de plataformas em linha, tornando-se assim «acessíveis» em todos os Estados-Membros. Importa aqui recordar que o facto de uma empresa ter registado um sítio Web num determinado Estado-Membro ou utilizar nomes de domínio de topo de um Estado-Membro nem sempre implica que a empresa esteja estabelecida nesse Estado-Membro. O local de estabelecimento, quando se trate de uma sociedade prestadora de serviços através de um sítio internet, não é o local onde se encontra a tecnologia de apoio a esse sítio ou o local em que este é acessível, mas sim o local em que essa sociedade desenvolve a sua atividade económica. Por exemplo, uma pequena empresa que vende aparelhos eletrónicos poderá decidir adquirir um nome de domínio num Estado-Membro vizinho de seu Estado-Membro de estabelecimento para melhor comercializar os seus produtos junto dos destinatários nesse território. No entanto, a prestação de serviços será inteiramente efetuada através do seu Estado-Membro de estabelecimento.

Nos casos em que seja difícil determinar a partir de qual dos vários locais de estabelecimento é prestado um determinado serviço, deve determinar-se a localização do centro de atividades do prestador relativamente a um determinado serviço no qual se verifica existirem tratamentos diferenciados. Por exemplo, um retalhista de roupa e artigos de vestuário poderá ter estabelecimentos em todos os Estados-Membros. Nestes casos, pode dar-se o caso de cada um desses estabelecimentos ter o seu sítio Web específico para cada país e de cada um desses sítios determinar as condições de acesso à venda dos seus produtos nesse local, incluindo o preço. Ao analisar um caso, as autoridades nacionais terão de identificar o estabelecimento responsável pela prática em questão.

4.1.3. Os consumidores enquanto destinatários dos serviços

A definição de destinatário prevista no artigo 4.º, n.º 3, da Diretiva Serviços refere-se a qualquer pessoa singular nacional de um Estado-Membro ou que beneficie dos direitos que lhe são conferidos por atos da União Europeia, ou qualquer pessoa coletiva na aceção do artigo 54.º do TFUE e estabelecida num Estado-Membro, que utilize ou pretenda utilizar, para fins profissionais ou não, um serviço.

Apesar de o artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva Serviços se aplicar aos destinatários dos serviços em geral, a redação do considerando 95 e a referência às condições gerais postas à disposição do

grande público parece indicar que o objetivo da disposição é proteger, em especial, os consumidores¹².

4.1.4. *O que são «condições gerais postas à disposição do grande público»?*

O artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva Serviços só se aplica às «condições gerais de acesso postas à disposição do grande público» e não às condições de acesso negociadas individualmente com um destinatário de serviços.

Não existe qualquer definição, a nível da UE, de «condições gerais de acesso postas à disposição do grande público». Como tal, as condições gerais de acesso podem ser entendidas como abrangendo todos os termos e condições e todas as outras informações disponibilizadas pelo prestador de serviços através de diferentes meios, tais como as informações publicadas em anúncios publicitários, em sítios Web ou na documentação pré-contratual ou contratual e que sejam entendidas como aplicáveis na ausência de acordo em contrário diretamente celebrado com o destinatário dos serviços. As condições gerais de acesso a um serviço poderão também consistir em práticas geralmente aplicáveis sem estarem estabelecidas em informações publicadas ou nos documentos disponibilizados pelo fornecedor, tais como informações fornecidas por meio de mensagem de correio eletrónico ou de carta endereçada aos destinatários do serviço em resposta a pedidos de informação.

As condições individualmente negociadas que possam reger as relações comerciais entre dois ou mais operadores não fazem parte das «condições gerais de acesso à disposição do público em geral». As condições individualmente negociadas com um determinado destinatário dos serviços baseiam-se geralmente nas características específicas desse destinatário, incluindo características como o seu relacionamento anterior com o prestador de serviços, a sua capacidade para pagar ou as suas necessidades especiais, e não são abrangidas pelo artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva Serviços. Por exemplo, as reduções favoráveis concedidas por um grossista a um dos seus clientes tendo em conta as quantidades adquiridas não serão consideradas «condições gerais de acesso à disposição do público em geral» e, portanto, também não serão consideradas um «tratamento diferenciado» abrangido pelo artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva Serviços.

4.1.5. *Nacionalidade e residência como fatores de diferenciação*

Por força dos Tratados, a discriminação em razão da nacionalidade sempre foi proibida em toda a UE¹³. Além disso, muitos Estados-Membros preveem desde há muito disposições que proibem a discriminação em razão da nacionalidade, decorrentes de obrigações assumidas a nível internacional ou dos princípios fundadores das respetivas ordens constitucionais. A discriminação em razão da residência tem frequentemente sido considerada pelo Tribunal de Justiça, em determinadas condições, como uma discriminação indireta em razão da

¹² Em conformidade com a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011 («Diretiva Direitos dos Consumidores»), a definição de consumidor abrange as pessoas singulares que atuem fora do âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.

¹³ Ver o antigo artigo 12.º do Tratado CE, agora artigo 18.º do TFUE.

nacionalidade¹⁴. O artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva Serviços introduz no entanto uma proibição explícita de discriminação em razão da residência no território de outro Estado-Membro¹⁵.

As diferenças de tratamento são muitas vezes estabelecidas não diretamente em razão da nacionalidade ou da residência mas sim de fatores conexos que podem acabar por ser equivalentes à nacionalidade ou à residência, como o país de emissão da carta de condução ou dos cartões de crédito, o local de entrega, o país de origem de endereços IP específicos, a ausência de historial de crédito num determinado Estado-Membro, a ausência de inscrição no registo da população, etc..

4.1.6. O que são «diferenças nas condições de acesso»?

As condições de acesso diferenciadas podem dizer respeito a vários aspetos da oferta ou da prestação do serviço. Por si só, não constituem uma discriminação. A primeira diferença eventual envolve a obtenção de acesso ao próprio serviço: a recusa de fornecimento a um consumidor residente noutro Estado-Membro seria o caso mais flagrante de uma diferença de tratamento em razão da residência. A questão de saber se esta é ou não justificada terá de ser avaliada caso a caso.

Por exemplo, certos prestadores de serviços, incluindo os fornecedores de *downloads* eletrónicos, não fornecem os seus serviços em determinados territórios por razões diversas, que poderão ser ou não justificadas. O consumidor é muitas vezes confrontado com cláusulas nos termos e condições que indicam que o serviço que pretendem adquirir só está acessível num determinado Estado-membro. Muitas vezes o destinatário é chamado a confirmar que não irá utilizar nem tentar utilizar o serviço fora desse local.

Uma segunda categoria de possíveis diferenças de tratamento pode envolver, por exemplo, a fixação de um preço diferente para o serviço ou a oferta de termos e condições distintas, tais como opções de entrega ou pagamento diferentes das que são disponibilizadas para os consumidores residentes noutros Estados-Membros.

¹⁴ Acórdãos do Tribunal de Justiça nos processos C-350/96, *Clean Car*, e C-279/93, *Finanzamt Koeln-Altstadt* contra *Schumacker*, Col. 1995, p. I-225.

¹⁵ Os Estados-Membros são, em princípio, livres de alargar a obrigação de não-discriminação às diferenças injustificadas em razão da residência em diferentes partes do território de um único Estado-Membro (regiões, cidades).

4.2. A necessidade de proceder a uma análise caso a caso

4.2.1. Identificar uma discriminação

Tal como anteriormente indicado, é necessária uma análise caso a caso, em todas as circunstâncias, para determinar se está ou não a ser praticada uma diferença de tratamento aos destinatários e se esse tratamento é justificado por razões objetivas.

De acordo com a jurisprudência do Tribunal de Justiça, a identificação de uma discriminação exige: uma diferença de tratamento e a presença de situações comparáveis de destinatários a quem a diferença é aplicada. As diferenças não constituem discriminação se, e na medida em que, forem reflexo de diferenças relevantes e objetivas na situação dos destinatários. Neste contexto, podem apresentar-se várias reflexões preliminares sobre a situação dos destinatários de serviços que poderão ajudar as autoridades competentes a melhor determinar se existe uma razão objetiva que justifique um tratamento diferenciado em casos específicos.

4.2.1.1. Diferenças de tratamento em razão da nacionalidade

Seria extremamente difícil encontrar motivos objetivos para justificar diferenças no acesso a um serviço na União Europeia **em razão da nacionalidade**. Por exemplo, não se afiguram aceitáveis ao abrigo do artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva Serviços campanhas promocionais em que o acesso em condições favoráveis a serviços como assinaturas de telemóvel ou a cartões de fidelidade de um supermercado esteja condicionado a que o consumidor faça prova de nacionalidade do Estado-Membro em que o serviço é prestado.

4.2.1.2. Tratamento diferenciado em razão da residência quando o destinatário se desloca para adquirir o serviço

As diferenças em razão **da residência do destinatário** merecem uma análise pormenorizada. Essas diferenças não constituem discriminação se, e na medida em que, forem reflexo de diferenças relevantes e objetivas na situação dos destinatários.

Num contexto em que **se desloca para o território de outro Estado-Membro** (por exemplo, como turista ou estudante), o destinatário coloca-se numa situação muito semelhante, se não idêntica, à dos destinatários residentes no Estado-Membro em que o serviço é prestado. Na medida em que o serviço seja prestado no território do Estado-Membro do prestador, não se afiguram relevantes para justificar um tratamento diferenciado razões objetivas relacionadas com o quadro regulamentar ou com as condições de mercado prevalecentes no país em que o destinatário é residente.

Por exemplo, os cidadãos que residem num Estado-Membro mas passam uma parte considerável do seu tempo no território de outro podem pretender beneficiar das condições favoráveis de propostas de assinatura de telemóvel fornecidas por prestadores estabelecidos noutro Estado-Membro. Verifica-se que, por vezes, essas condições favoráveis dependem da prova de residência no Estado-Membro em que o operador de telefonia móvel se encontra estabelecido. Do mesmo modo, os estudantes que pretendem mudar-se para outros Estados-Membros parecem experimentar dificuldades para contratar os serviços de agências imobiliárias a fim de encontrar um alojamento conveniente no Estado-Membro em que irão prosseguir os seus estudos. Em certos casos, aparentemente, a prestação de tais serviços é condicionada à residência no território do Estado-Membro em que o serviço irá ser prestado.

Na medida em que os clientes de telefonia móvel ou os estudantes possam comprovar a segurança necessária para a prestação desses serviços, não devem ser discriminados pelo facto de terem a sua residência permanente noutro Estado-Membro. Em princípio, os prestadores de serviços não devem recusar o acesso a esses tipos de destinatários exclusivamente com base no facto de não serem residentes permanentes no território nacional. Não se pode excluir, contudo, que possam ser aplicadas condições diferentes em certos casos justificados por critérios objetivos, como por exemplo a obrigação de comprovar que o pagamento dos serviços será assegurado quando o facto de se residir noutro Estado-Membro resulte num aumento do risco ou do custo de cobrança das dívidas.

4.2.1.3. Tratamento diferenciado em razão da residência quando o prestador de serviços se desloca para o efeito

Num contexto em que o prestador precisa de se deslocar ao local de residência do destinatário para prestar o serviço, torna-se evidente que a situação do destinatário não é comparável à dos destinatários que residam no Estado-Membro de estabelecimento do prestador. Nesse caso, assumem relevância razões objetivas ligadas ao quadro regulamentar aplicável à prestação de serviços nesse outro Estado-Membro ou às condições de mercado aí vigentes (como os custos de fornecimento do serviço nesse território, uma procura superior ou inferior ou os preços cobrados pelos concorrentes no mesmo mercado). Assim, por exemplo, os custos adicionais devidos ao facto de o prestador se deslocar ao território do destinatário para a execução dos serviços deverão normalmente ficar a cargo do destinatário que pretende beneficiar dos mesmos. Esses custos adicionais podem decorrer, nomeadamente, do facto de o prestador não dispor de infraestruturas de armazenagem em condições favoráveis, de ter de cumprir procedimentos associados à prestação do serviço noutro território (tais como o destacamento de trabalhadores ou a necessidade de proceder a uma notificação) ou da perda de receitas que incorre na zona geográfica em que proporciona normalmente serviços durante o período necessário para a prestação noutro território.

Se for, por exemplo, chamado a prestar um serviço no território de outro Estado-Membro, o diretor de uma pequena empresa de carpintaria poderá ter em conta o facto de os custos da deslocação dos seu funcionários para outro Estado-Membro para a prestação de um único serviço poderem exceder os benefícios esperados da prestação de serviços e talvez mesmo a perda de receitas resultante da impossibilidade de servir os clientes normais no seu território durante esse período. Embora as empresas europeias sejam encorajadas a «pensar europeu» e a aproveitar as oportunidades que o mercado interno lhes pode oferecer, a disposição relativa à não-discriminação não impõe às empresas uma obrigação geral de fornecer os seus serviços, quando essa prestação implique uma deslocação ao território de Estados-Membros fora da região em que tenham livremente decidido prestar as suas atividades.

4.2.1.4. Tratamento diferenciado em razão da residência nas transações em linha

Nos casos em que **nem o fornecedor nem o destinatário se deslocam para outro território**, a análise torna-se mais complexa. É isso que acontece frequentemente, em especial, no contexto da Internet. Os destinatários dos serviços não esperam ser confrontados com fronteiras geográficas no mundo da Internet. A Internet tornou possível uma oferta de serviços muito mais disponível e transparente, com sítios Web que permitem a comparação entre os serviços, ferramentas que permitem obter poupanças e sítios em que os membros registados conseguem obter condições favoráveis, daí resultando uma sensibilização muito maior dos consumidores locais para as diferentes ofertas disponíveis. As diferenças de tratamento

tornam-se muito mais óbvias no mundo da Internet, comprometendo a confiança dos cidadãos no mercado interno.

Quando tentam comprar algo em linha, os clientes percebem, muitas vezes só no final do processo de encomenda, que o produto ou serviço desejado não pode ser fornecido no seu território. Os clientes notam também, por vezes, um aumento súbito do preço divulgado a partir do momento em que indicam o país de residência ou o lugar da prestação do serviço. Salvo quando certas restrições de entrega ou preços mais elevados possam ser devidamente justificados por razões objetivas, os clientes não devem ser alvo desta forma de discriminação devido ao seu local de residência.

Tal como no mundo físico, a obrigação de não-discriminação não impede que os prestadores de serviços orientem ativamente as suas campanhas de publicidade apenas para determinados territórios ou levem a cabo campanhas de sensibilização dirigidas a destinatários selecionados. As empresas são livres de determinar o âmbito geográfico para o qual orientam as suas atividades no interior da União Europeia, mesmo quando vendem em linha. Apesar da supressão dos obstáculos à prestação de serviços permitida pelo mercado único, em especial com a aplicação da Diretiva Serviços, as empresas podem ainda decidir, por diversas razões, orientar a sua oferta apenas para o seu mercado local ou para os mercados vizinhos¹⁶.

Os destinatários confrontam-se com uma grande variedade de situações quando se ligam à Internet. Em determinados casos, os destinatários não conseguirão obter informações sobre as condições de acesso a um serviço aplicáveis aos destinatários residentes noutros Estados-Membros. Noutros casos, os consumidores podem conseguir obter informação sobre as condições de acesso aplicáveis aos destinatários residentes noutros Estados-Membros, mas não conseguem adquirir esses serviços nas mesmas condições, devido a restrições da entrega. Por último, noutros casos ainda, os destinatários poderão também conseguir — se a procurarem ativamente — chegar à informação sobre as condições aplicáveis aos destinatários residentes noutros Estados-Membros e beneficiar dessas condições.

As autoridades nacionais deverão ter em conta a forma como a diferenciação é aplicada quando avaliam a objetividade das razões apresentadas pelos prestadores de serviços para justificar as diferenças de tratamento. A aplicação de técnicas que permitem aos prestadores de serviços identificar a localização do destinatário e, portanto, dirigir o consumidor para uma oferta adaptada ao território onde reside não constitui, por si só, um indicador de discriminação. No entanto, quando os prestadores de serviços orientam as suas atividades para diversos Estados-Membros e os destinatários em cada um dos países são totalmente impedidos de obter informação sobre as condições de acesso oferecidas aos destinatários residentes noutros Estados-Membros, poderá estar-se em presença de um tratamento diferenciado. As autoridades competentes deverão então determinar se essa diferença de tratamento se justifica objetivamente.

Meios técnicos para um tratamento diferenciado em linha

As diferenças de tratamento são visíveis para o consumidor nas transações em linha. A Internet é uma ferramenta poderosa que permite às empresas alcançar um maior número e

¹⁶ De acordo com o documento de trabalho dos serviços da Comissão «Proporcionar aos consumidores os benefícios do comércio eletrónico», publicado em 12 de janeiro de 2012, em 2010 quase três em cada quatro (74%) das empresas retalhistas da UE não orientavam ativamente as suas vendas para além da sua fronteira nacional, para outros países da UE.

uma maior diversidade de clientes do que as vendas por métodos mais tradicionais. Os prestadores de serviços utilizam no entanto uma variedade de técnicas, por vezes em combinação, para melhor delimitar a zona para a qual orientam a sua oferta na Internet. São exemplos dessas técnicas as janelas publicitárias que variam conforme o território de onde se está a aceder aos sítios Web de terceiros, o pagamento de ferramentas de otimização dos motores de pesquisa para assegurar a deteção pelos consumidores especificamente localizados em determinados territórios ou o investimento em anúncios em linha que serão apresentados aos utilizadores de um determinado território.

Quando os fornecedores de serviços orientam as suas propostas para vários Estados-Membros, certas técnicas podem permitir-lhes adaptar a sua publicidade a cada território. É importante sublinhar que algumas das técnicas utilizadas para identificar o lugar de residência do destinatário dos serviços nem sempre constituem uma condição discriminatória no acesso a um serviço.

São exemplo dessas técnicas as **ferramentas de geolocalização automática** que identificam a localização do computador ou dispositivo utilizado pelo consumidor para aceder ao serviço em linha. Uma forma comum de geolocalizar o destinatário é proceder a uma busca do IP na base de dados WHOIS¹⁷. Os resultados desta técnica podem variar: por vezes os destinatários são impedidos, por meios técnicos, de aceder a domínios localizados noutros Estados-Membros. Outras vezes, são automaticamente redirecionados para os nomes de domínio doutros Estados-Membros, mas podem contornar esse redirecionamento manualmente.

A geolocalização pode também ser utilizada de outras formas, por exemplo selecionando automaticamente o país de residência a partir de um menu deslizante, com base no endereço IP.

Outro exemplo são os **sítios Web específicos de um determinado país** que adaptam a sua língua e configuração aos diferentes públicos-alvo e que podem ou não incluir diferenças nos termos e condições. Quando a empresa tem filiais ou sucursais em diversos Estados-Membros, os sítios Web específicos para cada país podem ser geridos por essas filiais ou sucursais, que prestarão os serviços para as encomendas feitas no respetivo sítio Web.

O acesso a um sítio Web específico de um determinado país não implica automaticamente que o utilizador seja considerado residente desse país e que lhe seja possível aceder aos preços e produtos e serviços oferecidos no sítio Web. Os destinatários poderão conseguir obter a informação mas ver-lhes recusada mais tarde, através da utilização de técnicas de auto-identificação, a possibilidade de adquirir serviços, por exemplo quando inserem os dados do seu cartão de crédito ou a morada de entrega.

A **auto-identificação** inclui, nomeadamente, o pedido aos clientes da indicação do seu local de residência através dos menus da página de entrada. A auto-identificação pode também ser feita através de perguntas colocadas durante o processo de registo para uma conta (necessário para a realização da maior parte das transações em linha) ou de realização da compra, na maior parte dos casos pedindo-se que o cliente especifique o seu local de residência.

¹⁷ A base WHOIS é um protocolo de interrogação e de resposta amplamente usado para pesquisar as bases de dados que recenseiam os utilizadores registados ou aqueles a quem é atribuído um determinado recurso da Internet, por exemplo um nome de domínio, endereço IP ou sistema autónomo.

5. ALGUNS EXEMPLOS: UMA ANÁLISE EXAUSTIVA DE CASOS DE TRATAMENTO DIFERENCIADO

A prestação de um serviço em condições diferentes não é permitida na ausência de uma justificação direta com critérios objetivos. O considerando 95 da Diretiva Serviços enumera alguns exemplos de critérios objetivos que podem ser invocados pelos prestadores de serviços para um tratamento diferenciado. Faz referência aos custos suplementares que resultem da distância ou às características técnicas da prestação, às diferentes condições de mercado, como a oscilação sazonal da procura, os diferentes períodos de férias nos Estados-Membros e os preços praticados por diferentes concorrentes, aos riscos suplementares ligados a regulamentações diferentes das do Estado-Membro de estabelecimento e à ausência dos necessários direitos de propriedade intelectual num determinado território. O estudo *Matrix*, publicado em novembro de 2009, identificou fatores de diferenciação em três categorias: fatores legais/regulamentares, incluindo a tributação e os custos da conformidade, os custos de informação e a incerteza jurídica; fatores relacionados com o fornecimento do serviço, incluindo o custo de venda e características específicas, nomeadamente estruturais, das empresas; e fatores relacionados com a procura, incluindo a natureza da concorrência, a disponibilidade de diferentes grupos de clientes para pagar e a sazonalidade¹⁸.

As autoridades competentes deverão proceder a uma **análise caso a caso** com vista a determinar se qualquer das razões acima indicadas é relevante para a prestação do serviço em questão e na qual se verificam diferenças de tratamento.

Os exemplos a seguir apresentados visam fornecer algumas indicações gerais às autoridades competentes quanto à forma como deverão determinar, em cada caso, se existem ou não razões objetivas aplicáveis¹⁹.

Exemplo 1: Recusa de prestação devido à falta de opções de entrega

A prestação é por vezes recusada aos consumidores que residem em ilhas e que procuram adquirir bens a um prestador de outro Estado-Membro, devido a dificuldades de entrega. Em princípio, esses consumidores deveriam ter acesso à entrega das mercadorias, na medida em que existam opções de entrega na União Europeia. A cobrança de custos de entrega e encargos de transporte de mercadorias mais elevados poderá ajudar as empresas a recuperar os custos suplementares incorridos na prestação dos serviços.

A falta de possibilidades alternativas de entrega raramente poderá ser invocada por um prestador de serviços para recusar a prestação num determinado Estado-Membro. Para as encomendas até 20 kg, a Diretiva Serviços Postais impõe aos Estados-Membros a obrigação de assegurar a prestação de um serviço postal universal, nomeadamente além-fronteiras²⁰. Esta

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

¹⁹ Os exemplos apresentados na presente secção inspiram-se em casos reais que chegaram ao conhecimento da Comissão, mas não refletem necessariamente práticas existentes nos setores mencionados.

²⁰ Apesar desta clara obrigação imposta aos Estados-Membros, nalguns casos excecionais verifica-se que prestadores de serviço universal recusam prestar o serviço em circunstâncias específicas (por exemplo, em casos de força maior) e/ou por força de condições geográficas específicas (por exemplo, ilhas isoladas). Tal

obrigação significa que deverá estar disponível em todos os Estados-Membros pelo menos uma opção de entrega além-fronteiras²¹.

Embora devam estar disponíveis serviços de entrega além-fronteiras, os custos do serviço de entrega (serviço privado de entrega de encomendas ou outros meios) escolhido para a prestação de serviços noutra Estado-Membro podem ser significativamente diferentes dos custos aplicáveis às entregas no Estado-Membro de estabelecimento, o que resultará na oferta de condições de acesso diferentes aos destinatários que residem noutras territórios²².

A diferença nos custos de entrega ou no preço estimado para a devolução de um artigo a suportar pelos consumidores podem assemelhar-se à primeira vista a uma discriminação. No entanto, os prestadores de serviços são obrigados a especificar os encargos suplementares de transporte, de entrega e postais nas suas transações com os consumidores²³. Essa transparência deverá ser suficiente para esclarecer os destinatários dos serviços quanto às razões por trás da diferença nas condições de acesso.

Exemplo 2: Recusa de fornecimento devido a obrigações contratuais

Residentes de um Estado-Membro queixaram-se da recusa de fornecimento de carrinhos para bebés fabricados e vendidos por um distribuidor exclusivo no território de um outro Estado-Membro onde os preços eram muito inferiores. As razões invocadas pelo distribuidor exclusivo nesse Estado-Membro foram que o território do cliente que pretendia adquirir o carrinho estava reservado a outro distribuidor exclusivo e que estava contratualmente vinculado a só vender os carrinhos a clientes residentes no seu território. Uma cláusula desse tipo constituirá provavelmente, contudo, uma infração ao direito da concorrência, pelo que será pouco provável que possa servir para justificar a restrição de fornecimento.

Quando os clientes tentam adquirir serviços noutra Estado-Membro, são por vezes informados pelos distribuidores de que o serviço não lhes pode ser prestado na medida em que o distribuidor se encontra vinculado por disposições contratuais que o impedem de abastecer territórios reservados pelos seus fornecedores para outros distribuidores.

Os prestadores de serviços não podem ser obrigados a violar contratos que tenham celebrado de forma válida. No entanto, essas obrigações contratuais entre empresas independentes só poderão ser invocadas na medida em que não violem o direito da concorrência, e as empresas

recusa poderá ter como resultado que os destinatários dos serviços que residem nessas zonas experimentem dificuldades no acesso a determinados serviços.

²¹ Os prestadores de serviços podem, contudo, manifestar preocupação em relação ao facto de não poderem garantir um nível adequado de serviço na entrega dos seus produtos, por exemplo no que respeita à apresentação do produto ou à respetiva retoma a tempo para que possa voltar a ser vendido, ou se for comparativamente mais difícil para os seus clientes cumprirem as suas políticas de devolução.

²² A diferença poderá ser devida à diferente estrutura de custos dos operadores postais, a custos mais elevados para a entrega além-fronteiras (por exemplo, cadeia logística mais longa; custos administrativos adicionais), ao tipo de acordos de entrega celebrados entre operadores, aos diferentes níveis de concorrência nos contextos nacional e transfronteiras ou às quantidades insuficientes (volume de artigos) enviados para o território de outros Estados-Membros, o que implicará que os prestadores de serviços não possam beneficiar de taxas preferenciais para os serviços de entrega nesses Estados-Membros. O processamento interno dos procedimentos de expedição para um outro Estado-Membro poderá também ser dispendioso para o comerciante, em particular quando vende mercadorias de valor mais baixo.

²³ Artigo 6.º da Diretiva Direitos dos Consumidores, referida acima na nota de rodapé 12.

são responsáveis por assegurar que os seus acordos e práticas preencham os requisitos enunciados nas regras de concorrência nacionais e da UE.

Para os acordos considerados neste contexto, as regras de concorrência aplicáveis aos acordos verticais parecem ser as mais relevantes²⁴. Os acordos verticais são acordos de compra e venda de bens e serviços concluídos entre empresas que operam a diferentes níveis da cadeia de produção ou de distribuição, tais como os acordos de distribuição concluídos entre produtores e grossistas ou retalhistas. Em relação aos acordos verticais que não podem beneficiar de uma isenção por categoria, a Comissão forneceu orientações sobre a forma como deverão ser avaliados os respetivos efeitos anticoncorrenciais e pró-concorrenciais no quadro das suas «Orientações relativas às restrições verticais», que foram revistas em 2010²⁵.

Para começar, e para esses efeitos, é necessário distinguir entre vendas ativas e passivas. As vendas passivas são aquelas que não foram ativamente procuradas pelo vendedor. Ter um sítio Web e receber e processar as ordens de um cliente na sequência de uma visita ao sítio Web, por exemplo, constitui uma venda passiva. As vendas ativas são vendas que um distribuidor procura através de atividades de *marketing*, visitas de vendas, etc. A publicidade em linha dirigida a clientes específicos é explicitamente reconhecida como uma forma de venda ativa.

As restrições às vendas passivas no território de outros Estados-Membros, estabelecidas através de acordos de distribuição constituem de modo geral uma violação ao artigo 101.º do TFUE. Assim, é pouco provável que os fornecedores de serviços que tenham celebrado acordos de distribuição exclusiva com os seus fornecedores possam validamente invocar cláusulas nos seus contratos que envolvam uma restrição às vendas passivas a destinatários de serviços residentes noutros Estados-Membros cujo território tenha sido reservado para outro distribuidor exclusivo.

Exemplo 3: Imposição de preços mais elevados devido às condições de mercado no país de residência do destinatário

As empresas de aluguer de automóveis com filiais em todos os Estados-Membros criam sítios Web específicos para a prestação dos seus serviços em cada país, sítios esses que não permitem contornar as técnicas de geolocalização automática usadas para apresentar preços diferentes de acordo com o Estado-Membro de residência do destinatário. As diferenças de preço nos diferentes sítios Web específicos para cada país são significativas, apesar de esses preços respeitarem à mesma prestação de serviços, no mesmo local e pelo mesmo prestador e de os custos da prestação do serviço não se afigurarem significativamente diferentes em razão do local de residência do cliente. Nesses casos, as considerações de custo não parecem justificar, por si só, a compartimentação do mercado em detrimento dos consumidores.

²⁴ Muitas vezes, é a estrutura do mercado que determina se um acordo vertical restringe efetivamente a concorrência e se, nesse caso, os benefícios compensam ou não os efeitos anticoncorrenciais. Em princípio, é necessária uma avaliação individual. No entanto, a Comissão adotou o Regulamento (UE) n.º 330/2010, («Regulamento Isenção por Categorias»), que estabelece uma «zona de segurança» para a maioria dos acordos verticais. O Regulamento (UE) n.º 330/2010 faz com que, por via de uma isenção por categoria, a proibição constante do artigo 101.º, n.º 1, do TFUE não seja aplicável aos acordos verticais que preenchem certos requisitos.

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

As condições de mercado são determinadas por uma variedade de fatores, ligados tanto à oferta como à procura nesse mesmo mercado. Do lado da oferta, as empresas têm de ter em conta nomeadamente os custos de prestação do serviço (aluguer das instalações necessárias quando existir um estabelecimento físico, custo de trabalho), os custos de entrega, os custos associados aos métodos de pagamento e os custos do apoio ao cliente e da publicidade. Os fatores que afetam a procura incluem a penetração da marca, as diferentes preferências ou necessidades em matéria de nível de serviço aos destinatários, a sazonalidade e os períodos de férias não coincidentes, para certos serviços como o turismo e o aluguer de automóveis, e ainda a presença, poder e políticas de *marketing* dos concorrentes em cada um dos diferentes territórios. Essas diferenças nas condições de mercado determinam o âmbito geográfico e as condições em que os prestadores de serviços decidem oferecer ativamente os seus serviços em vários Estados-Membros.

Os grupos de clientes comportam-se de forma diferente, em termos do seu nível de procura de um determinado serviço a um determinado preço e da forma como a procura desse grupo irá variar em resposta a alterações dos preços. A redação do artigo 20.º da Diretiva Serviços, lido em conjugação com o considerando 95, indica que uma diferença na disponibilidade para pagar poderá ser invocada pelas empresas para justificar a existência de políticas de preços e de *marketing* diversos nos diferentes Estados-Membros.

A utilização da Internet tornou muito mais fácil para os consumidores efetuar comparações entre os prestadores de serviços, mesmo que estejam estabelecidos noutros Estados-Membros. Por conseguinte, será de esperar que os consumidores se tornem mais ativos na procura de condições favoráveis oferecidas em linha pelos prestadores de serviços estabelecidos noutros Estados-Membros. A simplificação da comparação de preços implica uma maior transparência dos mercados, o que aumenta a concorrência e, em última análise, resulta numa convergência dos preços. Esse era um dos benefícios que se pretendia alcançar com a introdução do euro. As práticas que impeçam deliberadamente os clientes de obter informação sobre as condições de acesso aplicáveis aos destinatários residentes noutros Estados-Membros devem ser objeto de um controlo particular por parte das autoridades nacionais. Além disso, a informação sobre os preços fornecida no sítio Web do operador deve ser clara e compreensível, informando o consumidor, antes de qualquer compra, do preço total incluindo impostos, bem como dos encargos de transporte ou de entrega²⁶.

Exemplo 4: Encargos mais elevados para os pagamentos transfronteiras

Os condutores que utilizem regularmente as autoestradas noutros Estados-Membros podem desejar beneficiar da possibilidade de adquirir dispositivos de pagamento de portagens através dos quais o condutor pode pagar os encargos de utilização da rede de autoestradas por débito direto. Quando esta possibilidade é oferecido aos assinantes no Estado-Membro onde se encontra a autoestrada, não deve ser cobrado aos residentes de outros Estados-Membros um preço mais elevado apenas pelo facto de a conta através da qual o pagamento é efetuado se encontrar noutro Estado-Membro.

O Regulamento (CE) n.º 924/2009, relativo aos pagamentos transfronteiriços na Comunidade, elimina as diferenças nos encargos imputados pelos pagamentos transfronteiras e nacionais

²⁶ Ver o artigo 8.º da Diretiva Direitos dos Consumidores, referida acima na nota de rodapé 12.

em euros, até ao valor máximo de 50 000 EUR, em todos os Estados-Membros da UE²⁷. Assim, os encargos pelas operações de pagamento oferecidas por um prestador de serviços de pagamento (por exemplo um banco) terão de ser os mesmos se o pagamento for feito em euros, independentemente de ser nacional ou transfronteiras. O regulamento é aplicável a todos os pagamentos processados eletronicamente, incluindo transferências de crédito, débitos diretos e pagamentos através de cartões de débito e de crédito.

Exemplo 5: Recusa de fornecimento devido a preocupações em matéria de direitos de propriedade intelectual

Um prestador de serviços de descarregamento de música adquiriu direitos para todos os Estados-Membros sobre as peças musicais que disponibiliza, através de sítios Web específicos para cada Estado-Membro com reportórios ligeiramente diferentes e a preços diferentes. Quando os clientes tentam aceder a certas faixas musicais vendidas noutros Estados-Membros que não o seu Estado-Membro de residência, esse acesso é-lhes recusado logo no início do processo de encomenda.

Quando o operador detém os direitos de autor e direitos conexos necessários para a prestação do serviço noutros territórios, a ausência dos direitos de propriedade intelectual exigidos não poderá normalmente ser invocada para justificar a recusa de fornecimento. A recusa de fornecer os clientes residentes noutros Estados-Membros deverá, portanto, ser objetivamente justificada por outros motivos.

Os titulares de direitos de autor e direitos conexos beneficiam de uma proteção por força da existência do seu trabalho, pelo que os direitos de autor e direitos conexos não carecem de registo. O exercício dos direitos de autor e direitos conexos assume por natureza um carácter territorial: o detentor dos direitos exerce os mesmos com base num pacote de direitos nacionais, independentes entre si, que foram harmonizados na UE ao abrigo de uma série de diretivas adotadas entre 1991 e 2011. Nomeadamente, e para efeitos do fornecimento de serviços em linha, os autores e outros titulares de direitos têm o direito exclusivo de autorizar ou proibir a reprodução das suas obras ou outros conteúdos protegidos; e de autorizar ou proibir a comunicação das suas obras ou outros conteúdos protegidos, nomeadamente através da Internet²⁸. Embora os direitos de autor e direitos conexos estejam em princípio limitados ao território do Estado que os concede, os titulares de direitos de autor podem conceder licenças multiterritoriais ou pan-europeias. A escolha cabe ao titular dos direitos.

Um prestador de serviços poderá muitas vezes ter de adquirir licenças junto de mais de uma parte²⁹. Os custos associados à obtenção das licenças incluem tanto o preço de aquisição como uma série de outros custos de transação. O licenciamento de peças musicais é particularmente complexo, tanto mais quanto os direitos sobre uma determinada faixa são por vezes partilhados. No que respeita aos direitos dos autores, o seu licenciamento baseia-se em larga medida em sociedades de gestão coletiva (organismos responsáveis pela gestão dos direitos de autor e pela cobrança dos direitos), que são tradicionalmente titulares dos direitos de licenciamento a nível nacional.

²⁷ Em certos casos, poderá ser necessário fornecer os códigos IBAN e BIC.

²⁸ Artigos 2.º e 3.º da Diretiva 2001/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 22 de maio de 2001, relativa à harmonização de certos aspetos do direito de autor e dos direitos conexos na sociedade da informação.

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

Dentro dos limites do direito da concorrência, os titulares de direitos podem decidir se concedem ou não uma autorização para todos ou apenas para um determinado território, pelo que a aquisição de licenças depende de negociações bem-sucedidas. A falta da autorização necessária para um determinado território constitui uma razão objetiva que poderá justificar a recusa de um serviço aos consumidores de um território para o qual não tenham sido assegurados direitos³⁰.

Quando um prestador de serviços tiver adquirido os direitos relevantes para os descarregamentos de música apenas para, por exemplo, três Estados-Membros, não estará em condições de disponibilizar os seus serviços aos residentes dos outros Estados-Membros. Nesses casos, o prestador poderá incluir uma declaração de exoneração de responsabilidade, no início do processo de encomenda, indicando que o serviço só pode ser prestado em determinados territórios, contribuindo assim para mitigar a negatividade da experiência para o consumidor.

Contudo, foram referidos casos em que, mesmo tendo adquirido autorização para fornecer o acesso a conteúdos sujeitos a direitos de autor em vários territórios, o prestador de serviços opta por não o fazer. Com efeito, alguns fornecedores de serviços têm vindo a disponibilizar os seus serviços ao longo dos últimos anos nos 27 Estados-Membros da UE, mas continuam a manter restrições no acesso dos consumidores a serviços fora do seu Estado-Membro de residência. A limitação da oferta de conteúdos digitais a determinados Estados-Membros representa um obstáculo para os consumidores de outros Estados-Membros que desejem aceder a esses mesmos conteúdos. Os operadores, mesmo quando obtiveram os necessários direitos de autor e direitos conexos para prestar um serviço, optam por vezes por limitar territorialmente os seus serviços, tendo em conta fatores não relacionados com os direitos de autor. Certas decisões comerciais, em particular, implicam uma ponderação entre os custos do fornecimento de um determinado serviço e o rendimento previsto que esses serviços poderão assegurar. Estes custos podem incluir: custos do fornecimento de acesso em termos de infraestruturas e de redes de TI; níveis previstos de utilização do serviço, tendo em conta fatores locais como a disponibilidade de redes de banda larga de elevado débito, a fixação do preço dos conteúdos, os serviços concorrentes; disponibilização de versões linguísticas; classificação, comercialização e promoção dos conteúdos, etc. Embora a total ausência das licenças exigíveis constitua normalmente uma justificação objetiva para recusar o fornecimento de um serviço, outras razões, em especial quando não estejam relacionadas com os direitos de autor, terão de ser justificadas caso a caso. Tal como já foi indicado, os serviços de radiodifusão audiovisual não são abrangidos pelo âmbito de aplicação da Diretiva Serviços.

³⁰ A Comissão apresentará propostas legislativas sobre a gestão coletiva de direitos em 2012, com o objetivo de ajudar a simplificar o complexo sistema de licenciamento da música em linha e de melhorar a governação e a transparência das sociedades de gestão coletiva.

6. POSSIBILIDADE DE NOVOS MELHORAMENTOS: ELIMINAR OS OBSTÁCULOS REMANESCENTES PARA O MERCADO INTERNO

Os destinatários de serviços não devem, em geral, ser confrontados com diferenças de tratamento em razão da respetiva nacionalidade ou local de residência. No entanto, o artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva Serviços esclarece que se o prestador do serviço puder fornecer razões objetivamente justificadas para as diferenças de tratamento, as mesmas não serão consideradas como uma discriminação. A presente secção refere de forma resumida diversos fatores frequentemente invocados pelas empresas como possíveis razões para um tratamento diferenciado e que devem ser tidos em conta pelas autoridades competentes na sua análise casuística de uma determinada conduta, na medida em que poderão, em certas situações, justificar esse tratamento diferenciado à luz do atual grau de realização do mercado interno.

Alguns obstáculos à realização do mercado único, em especial na esfera digital, têm vindo a ser identificados pela Comissão nos últimos anos, nomeadamente na sua comunicação sobre o comércio eletrónico³¹. Os diferentes domínios envolvidos estão agora a ser classificados por ordem de prioridade de modo a que os obstáculos identificados possam ser eliminados o mais rapidamente possível, facilitando a vida às empresas e aos consumidores.

Caberá às autoridades competentes, na sua análise caso a caso, tomar em devida consideração os fatores mencionados na presente secção, a fim de determinar se, no caso em apreço, esses elementos podem ou não justificar certas práticas. A dimensão do prestador é um elemento adicional que poderá ter de ser tomado em consideração nessa análise. As autoridades competentes são igualmente incentivadas a tomar devidamente em consideração a eventual evolução da legislação ou da jurisprudência quanto às novas possibilidades oferecidas pelo mercado interno às empresas que pretendam fazer uso do mercado interno, nomeadamente o carácter obrigatório ou voluntário das medidas e os eventuais obstáculos remanescentes.

6.1. Pagamentos

No que respeita aos **pagamentos**, foram comunicados casos em que, quando um cliente pretendia pagar a sua compra com um cartão de crédito emitido noutra Estado-Membro, a transação foi bloqueada ou passaram a aplicar-se taxas mais elevadas. Os Estados-Membros podem, em conformidade com a Diretiva 2007/64/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de novembro de 2007, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno, permitir a aplicação de tarifas pela utilização de meios de pagamento como os cartões de crédito ou de débito. No entanto, quando preveem esta possibilidade, os Estados-Membros não podem discriminar os cartões emitidos fora do seu território, de modo tal que os pagamentos com esses cartões estejam sujeitos a uma sobretaxa que não seja aplicável aos cartões emitidos no Estado-Membro em questão. A aplicação dessa regra esteve na origem do desaparecimento de práticas discriminatórias em certos Estados-Membros.

No que respeita às taxas pela utilização de certos tipos de instrumentos de pagamento, a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores (Diretiva Direitos dos Consumidores), a partir do momento em que seja transposta, proibirá os retalhistas de cobrarem uma taxa pela utilização

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

de determinados instrumentos de pagamento que exceda os custos que suporta devido à utilização desses meios. Além disso, e tal como já foi indicado, o artigo 8.º, n.º 3, da Diretiva Direitos dos Consumidores obriga, para os contratos celebrados depois de 13 de junho de 2014, a que os sítios Web dedicados ao comércio retalhista indiquem de forma clara e legível, o mais tardar no início do processo de encomenda, a eventual aplicação de restrições em matéria de meios de pagamento. No seguimento do seu Livro Verde de janeiro de 2012 intitulado «**Rumo a um mercado europeu integrado de pagamentos eletrónicos através de cartões, Internet e telemóveis**», a Comissão irá ainda abordar os obstáculos específicos a uma maior integração do mercado de pagamentos através de cartões, da Internet e de telemóveis, o que deverá conduzir a maiores possibilidades de escolha e a um melhor acesso aos meios de pagamento por parte dos consumidores.

6.2. Fiscalidade

No que diz respeito à **fiscalidade** nacional, em especial ao IVA, quando as vendas noutros Estados-Membros obrigarem a que o prestador de serviços se registe nos mesmos os custos do fornecimento poderão aumentar, numa proporção ainda mais elevada para as PME. Esses custos poderão ser repercutidos para o cliente ou ser usados para justificar uma recusa de fornecimento. Por outro lado, as diferenças nas taxas de IVA aplicadas a diferentes produtos e serviços nos diferentes Estados-Membros poderão também explicar determinadas diferenças de preços visíveis para o consumidor.

Alguns dos serviços que podem normalmente ser adquiridos além-fronteiras são, por exemplo, serviços eletrónicos como o descarregamento de programas informáticos ou de toques de telemóvel ou o acesso a jogos em linha. A partir de 1 de janeiro de 2015, os operadores estabelecidos e que prestem esses serviços na UE cobrarão o IVA à taxa aplicável no Estado-Membro em que reside o cliente. Embora estas novas regras pretendam reduzir ou mesmo eliminar o efeito da concorrência entre os Estados-Membros em matéria de taxas de IVA, poderão gerar custos devido ao aumento da complexidade. A partir da mesma data, será introduzido um «míni-balcão único» que permitirá às empresas registar, declarar e pagar no seu próprio Estado-Membro o IVA devido noutros Estados-Membros, reduzindo assim os encargos administrativos e facilitando a prestação transfronteiras de serviços de telecomunicações, de radiodifusão e eletrónicos.

6.3. Divergências das regras aplicáveis em matéria de proteção dos consumidores e em matéria contratual

Uma das justificações frequentemente apresentadas pelas empresas para explicar as dificuldades em participar no comércio transfronteiras é o **custo da determinação e cumprimento das disposições nacionais aplicáveis em matéria de proteção do consumidor e em matéria contratual**. Ao considerarem se devem oferecer os seus serviços noutro Estado-Membro, os prestadores de serviços devem pensar no que irá acontecer se algo correr mal e se forem levados a tribunal pelo seu cliente. Esta questão foi salientada no estudo *Matrix*.

Graças à adoção de um conjunto sólido de regras a nível da UE, os consumidores beneficiam de um nível de proteção comum em todo o mercado único em matéria, por exemplo, de condições contratuais abusivas, de bens defeituosos ou de contratos celebrados em linha ou

fora dos estabelecimentos comerciais³². No entanto, a maior parte do acervo da UE deixa aos Estados-Membros a liberdade de adotar regras mais rigorosas, desde que devidamente justificadas por motivos de proteção dos consumidores. Consequentemente, os enquadramentos jurídicos dos Estados-Membros são divergentes no que se refere à proteção dos consumidores e ao direito contratual, o que faz com que a determinação da legislação aplicável seja extremamente importante para as empresas.

A determinação dos tribunais competentes e da legislação aplicável, bem como o reconhecimento e a execução das decisões judiciais, são regulamentados ao abrigo das regras do direito internacional privado relativas à resolução de litígios transfronteiras. Essas regras foram em grande medida harmonizadas a nível da União. O Regulamento (CE) n.º 44/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 22 de dezembro de 2000, relativo à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial («Regulamento Bruxelas I») é o instrumento jurídico mais importante para determinar qual o tribunal que será competente para tratar um determinado litígio³³. O Regulamento Roma I³⁴ (relativo às obrigações contratuais) e o Regulamento Roma II³⁵ (relativo às relações extracontratuais), determinam a legislação aplicável. No caso dos contratos de consumo, as regras do direito internacional privado ditam que, quando uma empresa dirige as suas atividades para o país do consumidor, as regras de proteção dos consumidores do país do consumidor são aplicáveis da mesma forma que aos prestadores de serviços nacionais, salvo quando, em caso de prestação de serviços, estes devam ser prestados ao consumidor exclusivamente num país diferente daquele em que este tem a sua residência habitual³⁶. É necessária uma análise caso a caso para determinar se uma atividade está a ser dirigida para um determinado Estado-Membro.

Os custos de cumprimento de normas nacionais divergentes poderão dar origem a diferenças nos preços e condições para os serviços prestados além-fronteiras. Por outro lado, os prestadores de serviços poderão ser desencorajados de dirigir as suas atividades para outros Estados-Membros, para evitarem ter de alterar os termos e as condições em que os serviços são prestados. Os prestadores de serviços podem, por vezes, considerar que as dificuldades associadas ao cumprimento de uma série de requisitos diferentes são desproporcionadas face às receitas que poderão obter dirigindo ativamente as suas atividades para outros Estados-

³² Ver a Diretiva 93/13/CEE do Conselho, de 5 de abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores («Diretiva Cláusulas Contratuais Abusivas»), e a Diretiva 99/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio de 1999, relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas («Diretiva Venda de Bens de Consumo»). A Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 1997, relativa à proteção dos consumidores em matéria de contratos à distância («Diretiva Vendas à Distância») e a Diretiva 85/577/CEE do Conselho, de 20 de dezembro de 1985, relativa à proteção dos consumidores no caso de contratos negociados fora dos estabelecimentos comerciais («Diretiva Vendas Porta a Porta»), que preveem atualmente uma harmonização mínima, serão substituídas pela já referida Diretiva Direitos dos Consumidores.

³³ O Regulamento Bruxelas I prevê que as ações contra uma pessoa com domicílio no território de um Estado-Membro possam, regra geral, ser intentadas junto dos tribunais desse Estado. Prevê ainda que os casos resultantes de uma relação contratual possam ser decididos pelos tribunais do lugar em que é cumprida a obrigação contratual. No caso dos contratos de consumo, porém, são aplicáveis as regras de proteção dos consumidores. O Regulamento Bruxelas I determina que essas regras de proteção serão aplicáveis quando o operador «dirige essa atividade» para o Estado-Membro em cujo território está domiciliado o consumidor (artigo 15.º, n.º 1, alínea c).

³⁴ Regulamento (CE) n.º 593/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de junho de 2008, sobre a lei aplicável às obrigações contratuais (Roma I), JO L 177 de 4.7.2008, p. 6.

³⁵ Regulamento (CE) n.º 864/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de julho de 2007, relativo à lei aplicável às obrigações extracontratuais (Roma II), JO L 199 de 31.7.2007, p. 40.

³⁶ Ver o Regulamento Roma I, artigo 6.º, n.º 4, alínea a).

Membros. Tais custos associados ao quadro regulamentar poderão ser repercutidos para o cliente ou ser usados para justificar uma recusa de fornecimento. Contudo, essas preocupações não se colocam, de modo geral, quando não é o prestador de serviços que dirige as suas atividades para os consumidores de outros Estados-Membros mas sim um consumidor de outro Estado-Membro que o aborda com a intenção de adquirir os seus serviços.

A UE reduziu parcialmente essas diferenças através da harmonização de determinados domínios do direito contratual. As regras atualmente em vigor no domínio da proteção dos consumidores da UE incluem requisitos mínimos em matéria de cláusulas contratuais abusivas e de vendas e garantias. A Diretiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de junho de 2000 («Diretiva Comércio Eletrónico») inclui disposições de base em matéria de celebração de contratos em linha. Por último, a Diretiva Direitos dos Consumidores aumentou o nível de harmonização da legislação em matéria de proteção dos consumidores em toda a UE, assegurando regras comuns em determinados domínios importantes³⁷. As novas regras estabelecidas pela Diretiva Direitos dos Consumidores terão de ser transpostas para as legislações nacionais até ao final de 2013³⁸.

A Comissão propôs ainda, em 11 de outubro de 2011, um direito europeu comum facultativo dos contratos de compra e venda³⁹. O objetivo é facilitar o comércio através da disponibilização de um conjunto de regras de carácter voluntário para os contratos transfronteiras em todos os 27 países da UE, regras essas que as partes podem eleger como legislação aplicável para contratos transfronteiras de venda de mercadorias, de conteúdos digitais e para um número limitado de serviços conexos. Por conseguinte, a proposta contribuirá para a eliminação de alguns dos obstáculos ao mercado interno resultantes de legislações nacionais divergentes em matéria de direito contratual. Essa proposta está a ser negociada no Parlamento Europeu e no Conselho.

³⁷ No que respeita aos contratos à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, serão plenamente harmonizados os requisitos de informação aplicáveis aos operadores comerciais, os direitos de retratação do contrato por parte do consumidor e as obrigações dos operadores e dos consumidores em caso de retratação. Tanto os consumidores como os comerciantes beneficiarão de formulários normalizados para os direitos de retratação. Além disso, a diretiva implica novas regras harmonizadas em matéria de transferência dos riscos decorrentes de contratos de venda e do prazo normal para a entrega das mercadorias, bem como a proibição de taxas ocultas, de caixas previamente preenchidas que impedem a aplicação de sobretaxas mais elevadas do que os custos reais do comerciante pela utilização de determinados meios de pagamento (por exemplo cartões de crédito) e a aplicação de tarifas para as linhas telefónicas diretas (*hotlines*) mais elevadas do que o valor para as chamadas de telefone normais. Quanto ao âmbito de aplicação, os contratos de prestação de serviços de utilidade pública (água, gás, eletricidade) e os contratos relativos a conteúdos digitais passarão a estar abrangidos pelas novas regras, embora certos domínios como os cuidados de saúde, o transporte de passageiros e os jogos de azar fiquem excluídos.

³⁸ Importa aqui notar que a Diretiva Direitos dos Consumidores se aplica aos conteúdos digitais (dados produzidos e fornecidos em formato digital, como programas de computador, aplicações, jogos ou música). Os contratos de fornecimento de conteúdos digitais são abrangidos pelo âmbito de aplicação da diretiva, mas o direito de retratação é limitado a situações em que a execução do contrato ainda não tenha sido iniciada, tenha sido iniciada sem o consentimento prévio do consumidor ou ainda, quando o conteúdo digital for fornecido num suporte tangível como um CD, em que o consumidor ainda não tenha quebrado o selo. A Diretiva Direitos dos Consumidores melhora e esclarece os direitos de informação para os consumidores em relação com a compra de conteúdos digitais. Em especial, os comerciantes têm de informar os compradores (consumidores) de conteúdos digitais não só da respetiva compatibilidade em termos de *hardware* e de *software* como também da aplicação de quaisquer medidas técnicas de proteção e gestão dos direitos digitais, nomeadamente qualquer limitação do direito dos consumidores a copiar o conteúdo.

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

No entanto, mesmo com a adoção da Diretiva Direitos dos Consumidores e da proposta de direito europeu comum da compra e venda, continuam a subsistir na UE obstáculos consideráveis decorrentes das **legislações nacionais em matéria de contratos**. Esse elemento é particularmente relevante para os contratos totalmente excluídos do quadro da legislação em vigor e das novas medidas legislativas propostas. Os contratos de prestação de serviços, por exemplo, são quase totalmente excluídos do âmbito de aplicação do direito europeu comum da compra e venda, o mesmo acontecendo também com certos aspetos do direito contratual (por exemplo, a capacidade jurídica para celebrar contratos ou a representação legal). Por outro lado, tendo em conta o carácter facultativo do direito europeu comum da compra e venda proposto e o seu âmbito de aplicação, a proposta representará, a partir do momento em que seja adotada, um instrumento alternativo para ultrapassar os obstáculos criados pela divergência das legislações contratuais. Na medida em que não irá por si só eliminar todos os obstáculos associados a essa divergência, as autoridades encarregadas de fazer cumprir a lei poderão ter em conta este facto na sua análise caso a caso.

Poderão surgir diferendos no contexto de uma prestação de serviços transfronteiras. Por exemplo, um consumidor poderá querer lançar uma ação judicial se tiver adquirido na Internet um produto proveniente de outro Estado-Membro da UE e o mesmo nunca lhe chegar às mãos, se um computador que tiver comprado durante uma visita a outro país da UE não funcionar corretamente quando regressar a casa ou se a empresa de construção encarregada da renovação da sua casa de férias noutro país da UE não fizer corretamente o seu trabalho. Quando vendem serviços, os operadores poderão recear ser objeto de tais processos judiciais em caso de litígio com um consumidor que adquiriu os seus serviços.

Os prestadores de serviços poderão não saber como resolver os litígios de dimensão transfronteiras de uma forma simples, eficiente e barata, por via de procedimentos **alternativos de resolução de litígios**. A resolução extrajudicial através de sistemas alternativos de resolução de litígios (ADR) é mais rápida, mais barata e mais fácil do que os processos judiciais. As ações propostas para melhorar o acesso universal a ADR de qualidade em toda a UE ajudarão as empresas que prestam serviços noutros Estados-Membros a gerirem melhor as suas relações com os clientes e poderão também poupar-lhes alguns custos com potenciais processos em tribunal⁴⁰. Assim, eliminarão alguns dos desincentivos para que os prestadores disponibilizem os seus serviços no território de outros Estados-Membros. A criação de uma plataforma de resolução de litígios em linha à escala da UE que coloque à disposição dos consumidores e empresas um único ponto de entrada para a resolução de litígios em linha relacionados com compras feitas noutro país da UE deverá contribuir para esse efeito.

6.4. Cobrança de dívidas

No caso dos prestadores de serviços que não possam beneficiar de um adiantamento, o custo da **cobrança de dívidas** em caso de não-pagamento poderá dissuadi-los de prestarem os seus serviços ou de venderem os seus produtos a clientes de outros países. Em 2010, cerca de 2,7% de todas as transações comerciais na Europa tiveram de ser registadas como perdas devido a dívidas incobráveis⁴¹, embora a maior parte desses casos tenham ocorrido a nível nacional. Nos casos com uma componente transfronteiras, a legislação da UE em matéria de litígios de natureza civil e comercial poderá ser utilizada com vista à recuperação dos montantes

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

⁴¹ Fonte: *Intrum Justitia*, Índice Europeu de Pagamentos em 2011, ver <http://www.intrum.com/About-Us/European-Payment-Index/>.

devidos. A Ordem de Pagamento Europeia, por exemplo, oferece um procedimento simplificado para a reclamação transfronteiras de montantes pecuniários que não sejam contestados pelo requerido. O Processo Europeu para Ações de Pequeno Montante é um procedimento simplificado que permite acelerar o processamento da cobrança transfronteiras de dívidas que não excedam 2 000 EUR. A Comissão publicou guias práticos sobre a utilização destes procedimentos⁴². Embora ambas as iniciativas ofereçam uma assistência substancial aos prestadores de serviços que desejem reclamar o pagamento dos serviços prestados a um cliente noutra Estado-Membro e a consequente decisão possa produzir efeitos na UE sem necessidade de qualquer procedimento intermédio de reconhecimento e execução, a decisão judicial terá de qualquer maneira de ser executado em conformidade com as regras e procedimentos nacionais do Estado-Membro em que é solicitada a execução.

Neste contexto, a Comissão está atualmente a conduzir um projeto-piloto destinado a apoiar as PME no sentido de facilitar a cobrança de dívidas transfronteiras. O principal objetivo é aumentar a consciencialização, a compreensão e a utilização dos instrumentos legais disponíveis para a gestão dos pedidos de cobrança, através de apoio financeiro para uma série de seminários e sessões de formação nos Estados-Membros da UE e de informação destinada às PME sobre a gestão da cobrança de dívidas e sobre os instrumentos legais disponíveis nesse domínio.

6.5. Taxas sobre a cópia privada

Os titulares dos direitos têm o direito exclusivo de autorizar ou proibir a reprodução das suas obras (por exemplo, livros, música, filmes) ou outros conteúdos protegidos (por exemplo, fonogramas, conteúdos radiodifundidos). A Diretiva 2001/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 22 de maio de 2001, relativa à harmonização de certos aspetos do direito de autor e dos direitos conexos na sociedade da informação, oferece aos Estados-Membros a possibilidade de preverem exceções a este direito. Quando um conteúdo protegido é copiado com recurso a «**exceções para uso privado e reprografia**»⁴³, deve haver uma compensação equitativa dos prejuízos para o titular dos direitos. Os Estados-Membros preveem frequentemente uma compensação equitativa estabelecendo uma **taxa que incide sobre os bens normalmente utilizados para produzir cópias** (tais como CD em branco, aparelhos de gravação, leitores de MP3, computadores, impressoras, *scanners*, etc.). No entanto, existem diferenças importantes entre os sistemas de taxas dos Estados-Membros, quer no que respeita aos equipamentos abrangidos quer quanto à metodologia utilizada para estabelecer as taxas a pagar. Estas diferenças afetam o correto funcionamento do mercado único.

A Comissão lançou um processo de mediação que reúne as principais partes interessadas a fim de identificar os elementos fundamentais em relação aos quais poderá ser obtido um acordo viável⁴⁴. A mediação incide em particular sobre questões como os dispositivos que deverão ser sujeitos à aplicação de uma taxa, a metodologia de fixação da mesma e as vendas transfronteiras. Ao mesmo tempo, as questões da cópia privada e da reprografia estão a ser analisadas no contexto das novas formas de distribuição digital de conteúdos protegidos por direitos de autor e das suas implicações para os sistemas de taxas.

⁴² Disponíveis em: http://ec.europa.eu/civiljustice/publications/publications_pt.htm.

⁴³ Artigo 5.º, n.º 2, alíneas a) e b), da Diretiva 2001/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 22 de maio de 2001, relativa à harmonização de certos aspetos do direito de autor e dos direitos conexos na sociedade da informação.

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

Com base nesse processo, o mediador formulará recomendações que poderão servir como quadro para uma eventual ação legislativa.

7. CONCLUSÕES

O artigo 20.º da Diretiva Serviços proíbe a discriminação contra os destinatários de serviços em razão da sua nacionalidade ou do seu país de residência. Essa proibição aplica-se às recusas de fornecimento, às limitações de acesso às ofertas ou às ofertas sujeitas a condições menos vantajosas. Continuam a ser muitos os casos em que as expectativas dos consumidores são goradas. Existem casos de recusa de prestação de um serviço ou de aplicação de condições desiguais aos consumidores de outro Estado-Membro. A plena aplicação nos Estados-Membros do artigo 20.º, n.º 2, deverá pôr termo a essas práticas discriminatórias, na medida em que não sejam objetivamente justificáveis. As ações a seguir apresentadas deverão contribuir para assegurar a realização desse objetivo.

7.1. Aplicação do artigo 20.º, n.º 2, pelas autoridades dos Estados-Membros

As queixas apresentadas em razão de um tratamento desigual só muito raramente se traduziram, até ao momento, em decisões executórias por parte das autoridades competentes dos Estados-Membros, quanto mais não seja porque, num grande número de casos, o problema acabou por ser resolvido extrajudicialmente após intervenção das autoridades responsáveis pela aplicação da lei ou dos organismos de defesa do consumidor. As autoridades em causa devem assegurar, quando necessário, um seguimento adequado desses casos. Nos casos de litígio respeitantes a direitos dos destinatários dos serviços e em que os consumidores e os prestadores de serviços não conseguiram chegar a uma solução amigável, mesmo após a intervenção dos organismos de assistência competentes, as autoridades dos Estados-Membros devem aplicar as disposições nacionais que estabelecem os direitos dos destinatários dos serviços ao abrigo da Diretiva Serviços, em conformidade com os procedimentos nacionais aplicáveis.

Para determinar se existe uma razão objetivamente justificada para a recusa de prestação de um serviço ou para a aplicação de condições diferenciadas, as autoridades dos Estados-Membros são encorajadas a tomar em consideração os progressos registados na realização do mercado interno e a progressiva eliminação dos obstáculos ao mesmo. Quando a ação a nível da UE permite que as empresas possam ultrapassar determinados obstáculos regulamentares existentes que impedem a prestação de serviços transfronteiras, a decisão dessas empresas no sentido de não aproveitar essas possibilidades (quando resulte na recusa de fornecimento ou num tratamento diferenciado) deverá normalmente ser apoiada noutras justificações objetivas. Poderão citar-se como exemplos dessa ação a realização do Espaço Único de Pagamentos em Euros ou a evolução legislativa no domínio dos direitos de autor.

A Comissão coordenará o intercâmbio de informações e de boas práticas entre as autoridades no que respeita às medidas coercivas que venham a adotar.

7.2. Papel da Comissão: informação e apoio aos Estados-Membros, empresas e consumidores

Os serviços da Comissão acompanharão de perto a forma como a disposição relativa à não-discriminação é efetivamente aplicada nos Estados-Membros e coordenarão um intercâmbio estruturado de informações e de boas práticas entre as autoridades no que respeita às suas ações coercivas. Os serviços da Comissão apresentarão também novas orientações específicas com base na experiência adquirida com a aplicação da referida disposição a nível

nacional e em função da evolução da regulamentação, que irá eliminar os obstáculos remanescentes para o comércio transfronteiras.

Os serviços da Comissão continuarão a cooperar com a comunidade empresarial, nomeadamente através das organizações representativas setoriais, das câmaras de comércio e de outros organismos, a fim de os informar sobre os seus direitos e responsabilidades nos termos do artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva Serviços. Nesse contexto, a Comissão trabalhará com os Estados-Membros a fim de incentivar os prestadores de setores específicos a tomarem medidas para garantir a qualidade da sua prestação por via da adoção de cartas de qualidade com vista à aplicação dessa disposição.

Trabalhará igualmente em conjunto com as empresas a fim de aumentar a transparência e de apoiar os esforços desenvolvidos pelas mesmas para assegurar que os seus clientes possam fazer compras além-fronteiras no quadro do mercado único.

7.3. Concretização do mercado único: medidas que as empresas poderão tomar em aplicação dos direitos conferidos pelo artigo 20.º, n.º 2

A Comissão está a trabalhar no sentido de assegurar que as empresas possam tirar partido das possibilidades oferecidas pela utilização da Internet. As empresas podem optar por se concentrarem na criação de uma base de clientes no seu mercado local ou nacional. Podem igualmente lançar campanhas de *marketing* apenas nos Estados-Membros da sua escolha. Todavia, e a fim de evitar que sejam erigidas fronteiras artificiais no seio do mercado único da UE, deve ser feito um esforço para possibilitar que os consumidores de outros Estados-Membros tenham acesso nesses países aos serviços propostos, em especial quando esses serviços forem oferecidos em linha.

Para que o artigo 20.º, n.º 2, possa ter pleno efeito, os prestadores profissionais serão chamados a facilitar o acesso dos destinatários de serviços que pretendam beneficiar do mercado interno. A discriminação em razão diretamente da nacionalidade deverá deixar de ocorrer, em regra. Além disso, os destinatários que se deslocam para outros territórios e aí tentam adquirir serviços não deverão em princípio ser confrontados com um tratamento discriminatório em razão do seu local de residência, na medida em que a sua situação será em geral comparável à dos destinatários que residem no Estado-Membro em que o serviço é prestado.

As empresas que vendem em linha devem ser encorajadas a indicar previamente e com grande destaque no seu sítio Web quaisquer restrições de entrega aplicáveis aos seus serviços. Esta prática passará a ser obrigatória no seguimento da aplicação da recentemente adotada Diretiva Direitos dos Consumidores⁴⁵.

Quando as empresas que vendem serviços em linha forem abordadas por clientes que não sejam residentes nos Estados-Membros para os quais essas empresas orientam de forma direta (implícita ou explicitamente) as suas ofertas em linha, a recusa de fornecimento ou um tratamento diferente do que é dado aos consumidores residentes noutros territórios só deverão ocorrer quando se justificarem por razões objetivas. Na avaliação dessas razões caso a caso, as autoridades competentes poderão ter de tomar devidamente em consideração a dimensão da empresa que fornece o serviço.

⁴⁵ Artigo 8.º, n.º 3, da Diretiva Direitos dos Consumidores.

A cláusula de não-discriminação exige uma apreciação caso a caso. No entanto, deve ser dedicada especial atenção aos casos em que os consumidores se confrontam com um preço mais elevado do que o exigido para uma transação nacional a partir do momento em que pretendam pagar por transferência bancária ou por débito direto em euros um serviço prestado noutro Estado-Membro. O fornecimento já não poderá, em princípio, ser recusado com base no facto de ser fisicamente impossível assegurar a entrega de bens noutro Estado-Membro. Do mesmo modo, os prestadores de serviços não devem utilizar argumentos meramente geográficos para aplicar condições diferenciadas de acesso aos seus serviços, quando não existam critérios objetivos para justificar tais diferenças.

A transparência contribuirá para que os destinatários possam compreender melhor as razões subjacentes a uma eventual recusa de fornecimento ou a um preço mais elevado, nos casos em que possam ser justificados. As empresas são encorajadas a explicar, a pedido dos destinatários, as razões para o tratamento diferenciado. Nos casos em que a empresa já tenha fornecido antecipadamente indicações claras sobre as eventuais restrições de entrega aplicáveis à sua oferta, ser-lhe-á provavelmente mais fácil informar os clientes das razões dessas restrições de entrega. No quadro da determinação prévia das restrições de entrega aplicáveis, as empresas terão já identificado as razões que determinam as suas políticas.

Um certo número de obstáculos continua ainda a dificultar a prestação de serviços transfronteiras e a impedir que as empresas possam «pensar europeu», tanto em linha como fora de linha. Estes obstáculos devem ser resolvidos de modo a que as empresas possam explorar plenamente as oportunidades que o mercado interno coloca à sua disposição. Estão em curso iniciativas a nível da UE para eliminar os obstáculos ainda subsistentes à prestação de serviços transfronteiras.

ANEXO I

Disposições de transposição

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ANEXO II

Autoridades competentes

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

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

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

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

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