



Bruxelles, 8.6.2012  
SWD(2012) 146 final

## **DOCUMENT DE LUCRU AL SERVICIILOR COMISIEI**

**Vizând stabilirea de orientări pentru aplicarea articolului 20 alineatul (2) din Directiva 2006/123/CE privind serviciile în cadrul pieței interne (denumită în continuare „directiva privind serviciile”)**

*care însoțește documentul*

**Comunicare a Comisiei către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor**

**pe tema implementării directivei privind serviciile: Parteneriat pentru o nouă creștere a serviciilor 2012-2015**

{COM(2012) 261 final}

{SWD(2012) 147 final}

{SWD(2012) 148 final}

**DOCUMENT DE LUCRU AL SERVICIILOR COMISIEI**

**Vizând stabilirea de orientări pentru aplicarea articolului 20 alineatul (2) din Directiva 2006/123/CE privind serviciile în cadrul pieței interne (denumită în continuare „directiva privind serviciile”)**

*care însoțește documentul*

**Comunicare a Comisiei către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor  
pe tema implementării directivei privind serviciile: Parteneriat pentru o nouă creștere a serviciilor  
2012-2015**

Prezentul document este un document de lucru al serviciilor Comisiei Europene, având un scop informativ. Documentul nu reprezintă poziția oficială a Comisiei în legătură cu tema avută în vedere și nu anticipează o astfel de poziție.

## Cuprins

1.	REALIZAREA UNEI PIEȚE INTERNE PENTRU BENEFICIARIII SERVICIILOR.....	2
1.1.	Pot „beneficiarii serviciilor” să se bucure suficient de avantajele pieței interne?.....	2
1.2.	Facilitarea în continuare a accesului la piața internă a serviciilor.....	3
2.	IMPLEMENTAREA LA NIVEL NAȚIONAL A OBLIGAȚIEI DE NEDISCRIMINARE .....	4
3.	SCOPUL DOCUMENTULUI.....	5
4.	EXPLICAREA ARTICOLULUI 20 ALINEATUL (2) DIN DIRECTIVA PRIVIND SERVICIILE .....	7
4.1.	Domeniul de aplicare al dispoziției .....	8
4.1.1.	Căror servicii li se aplică obligația? .....	8
4.1.2.	Cui i se aplică obligația? .....	9
4.1.3.	Consumatorii în calitate de beneficiari ai serviciilor.....	9
4.1.4.	Ce sunt „condițiile generale puse la dispoziția publicului?” .....	10
4.1.5.	Naționalitatea și reședința ca factori de diferențiere .....	10
4.1.6.	Ce sunt „diferențele între condițiile de acces”?.....	11
4.2.	Nevoia de a realiza o analiză a fiecărui caz individual .....	12
4.2.1.	Depistarea discriminării .....	12
5.	CÂTEVA EXEMPLE: O EXAMINARE APROFUNDATĂ A CAZURILOR DE TRATAMENT DIFERIT.....	16
6.	POSSIBILITĂȚI DE AMELIORARE ÎN CONTINUARE A SITUAȚIEI: ELIMINAREA OBSTACOLELOR RĂMASE DIN CALEA PIEȚEI INTERNE .....	22
6.1.	Plăți.....	22
6.2.	Fiscalitate.....	23
6.3.	Divergențe în materie de norme privind protecția consumatorilor și dreptul contractelor .....	23
6.4.	Recuperarea datoriilor .....	26
6.5.	Taxe pentru copiile private .....	27
7.	CONCLUZII .....	28
7.1.	Asigurarea respectării articolului 20 alineatul (2) de către autoritățile din statele membre.....	28
7.2.	Rolul Comisiei: informații și asistență pentru statele membre, agenții economici și consumatori .....	28
7.3.	Pentru o piață unică mai concretă: măsuri pe care le-ar putea întreprinde agenții economici pentru aplicarea drepturilor acordate de articolul 20 alineatul (2). .....	29

## 1. REALIZAREA UNEI PIEȚE INTERNE PENTRU BENEFICIARIII SERVICIILOR

Piața unică a creat avantaje enorme pentru agenții economici europeni. Implementarea directivei privind serviciile a reprezentat un reper important în procesul de eliminare a barierelor comerciale, atât în țara de reședință, cât și în întreaga UE. Cu toate acestea, facilitarea furnizării de servicii transfrontaliere nu este suficientă pentru realizarea unei adevărate piețe unice. Este, de asemenea, important să se garanteze că beneficiarii serviciilor se pot bucura cu ușurință de posibilitățile oferite de piața unică, după cum se arată în Comunicarea Comisiei către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor pe tema implementării directivei privind serviciile – *Parteneriat pentru o nouă creștere a serviciilor 2012-2015*, realizată în conformitate cu articolul 41 din directiva privind serviciile (denumită în continuare „comunicarea”).

Beneficiarii serviciilor, în particular consumatorii, se așteaptă ca eliminarea barierelor de reglementare care stau în calea prestării de servicii pe piața internă să le pună la dispoziție un număr mai mare de servicii. Cu toate acestea, apar situații în care beneficiarii se confruntă cu refuzul de a li se presta un serviciu sau cu perceperea unui preț mai ridicat din cauza faptului că își au reședința în alt stat membru. Prezentul document examinează situația pieței interne a serviciilor destinate beneficiarilor și prezintă sugestii prin care se poate facilita în continuare punerea serviciilor la dispoziția cetățenilor europeni.

### 1.1. Pot „beneficiarii serviciilor” să se bucure suficient de avantajele pieței interne?

Consumatorii sunt mult prea frecvent dezamăgiți atunci când încearcă să cumpere un serviciu din altă țară. Plângerile primite de Comisia Europeană, de Centrele europene pentru consumatori și de alte organisme cu rol de asistență arată că practicile care țin de tratamentul diferit pe motiv de cetățenie ori naționalitate sau de reședință reprezintă un motiv de îngrijorare în cadrul pieței interne.

În vederea evaluării situației la fața locului, în 2009 au fost comandate și publicate două studii privind discriminarea pe criterii geografice a consumatorilor, cu un accent deosebit pe comerțul electronic: *Mystery shopping evaluation of cross-border e-commerce in the EU*<sup>1</sup> (Evaluare prin metoda clientului misterios a comerțului electronic transfrontalier din UE), realizat pentru Comisie de YouGov Psychonomics și *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*<sup>2</sup> (Matrix Insight: Accesul la servicii pe piața internă - studiu privind practicile de afaceri care recurg la condiții de acces diferite în funcție de naționalitatea sau de locul de reședință al beneficiarilor serviciilor - Implementarea Directivei 2006/123/CE privind serviciile în cadrul pieței interne, studiu denumit în continuare „Studiul Matrix”).

---

<sup>1</sup> A se vedea [http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/EC\\_e-commerce\\_Final\\_Report\\_201009\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/EC_e-commerce_Final_Report_201009_en.pdf).

<sup>2</sup> A se vedea [http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/docs/services-dir/studies/20091210\\_article20\\_2\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/studies/20091210_article20_2_en.pdf).

Practicile depistate se referă la o gamă largă de servicii, cum ar fi vânzarea de bunuri electronice, textile, echipamente sportive, produse pentru bricolaj (*Do-It-Yourself*), descărcarea de fișiere muzicale, închirierea de autoturisme și contractele de telefonie mobilă. Majoritatea cazurilor de tratament diferit par să aibă legătură cu reședința, mai degrabă decât cu naționalitatea, și se produc în general cu ocazia tranzacțiilor online. De exemplu, consumatorii care doresc să rezerve online închirierea unui autoturism sau un hotel pentru petrecerea vacanței în alt stat membru se pot găsi în situația de a fi redirecționați către site-ul web din țara de reședință a consumatorului al firmei de închiriat autoturisme sau al hotelului, unde prețurile percepute sunt considerabil mai mari. Se poate, de asemenea, întâmpla ca tranzacțiile să se întrerupă în etapa de introducere a detaliilor cărții de credit, din cauza adresei cumpărătorului.

Deși fenomenul este mai puțin frecvent, tratamentul diferit este întâlnit și în tranzacțiile offline, în special în sectorul turismului. De exemplu, Comisia este la curent cu faptul că anumite parcuri tematice sau atracții turistice aplică prețuri diferite în funcție de țara de reședință a clientului. Comisia este la curent și cu exemple de persoane interesate să plece în vacanță care locuiesc în regiuni frontaliere și care doresc să rezerve croaziere prin intermediul unor agenții de voiaj situate imediat de cealaltă parte a graniței, agenții care nu le pot însă vinde croaziera dorită deoarece furnizorul acesteia le interzice să efectueze vânzări către rezidenți ai altor state membre, pentru a-și putea aplica politicile de stabilire diferențiată a prețurilor.

## **1.2. Facilitarea în continuare a accesului la piața internă a serviciilor**

Pentru a consolida drepturile beneficiarilor și pentru a întări încrederea acestora în piața internă, Directiva 2006/123/CE privind serviciile în cadrul pieței interne („directiva privind serviciile”) a obligat statele membre să elimine obstacolele din calea beneficiarilor de servicii care doresc să cumpere servicii oferite de prestatori stabiliți în alte state membre, cum ar fi obligația de a obține o anumită autorizație pentru a beneficia de servicii provenind din alt stat membru. Directiva în cauză a obligat, de asemenea, statele membre să pună la dispoziția beneficiarilor de servicii informații și asistență de ordin general referitoare la cerințele legale, în special la normele privind protecția consumatorilor, precum și procedurile de atac care se aplică în alte state membre. În fine, directiva a stabilit obligația statelor membre de a se asigura că sunt eliminate cerințele discriminatorii bazate pe cetățenia ori naționalitatea sau pe locul de reședință al beneficiarilor.

În legătură cu acest ultim aspect, **articolul 20 din directiva privind serviciile** interzice discriminarea beneficiarilor de servicii pe motiv de cetățenie ori naționalitate sau țară de reședință. Scopul acestei dispoziții este de a-i ajuta pe beneficiarii serviciilor, în special pe consumatori, să aibă acces la oferte disponibile pe piețele altor state membre și să obțină o valoare cât mai mare de pe urma pieței interne.

Articolul 20 alineatul (1) din directiva privind serviciile obligă statele membre să se asigure că beneficiarul nu este supus unor cerințe discriminatorii bazate pe cetățenie ori naționalitate sau pe locul de reședință al acestuia. Prin urmare, articolul 20 alineatul (1) acoperă și situațiile în care tratamentul diferit este aplicat de **autoritățile publice**. Potrivit informațiilor aflate la dispoziția Comisiei, un număr semnificativ de cazuri percepute ca reprezentând o discriminare flagrantă implică acordarea de acces preferențial la anumite servicii persoanelor cu reședința într-o regiune sau municipalitate de către autoritățile regionale și locale în cauză

sau de către operatori care acționează sub tutela acestor autorități. Curtea de Justiție a Uniunii Europene a condamnat deja ca reprezentând discriminări, în anumite condiții, acordarea de avantaje tarifare pentru accesul la servicii de către autoritățile publice locale sau descentralizate cetățenilor statului în cauză sau persoanelor cu reședința pe teritoriul administrat de respectivele autorități, cu excluderea beneficiarilor de servicii care sunt cetățeni ai altor state membre și a persoanelor fără reședința pe teritoriul în cauză<sup>3</sup>.

Articolul 20 alineatul (2) se referă, mai concret, la situațiile în care tratamentul diferit este aplicat de **prestatorii de servicii**, cu alte cuvinte de firmele sau profesioniștii care oferă servicii pe o piață. Dispoziția în cauză obligă statele membre să se asigure că în condițiile generale de acces la un serviciu, care sunt puse la dispoziția publicului de către prestator, nu există clauze discriminatorii referitoare la cetățenie ori naționalitate sau la locul de reședință al beneficiarului, însă fără a aduce atingere posibilității prevederii unor diferențe între condițiile de acces în cazul în care aceste diferențe sunt justificate în mod direct prin criterii obiective.

## **2. IMPLEMENTAREA LA NIVEL NAȚIONAL A OBLIGAȚIEI DE NEDISCRIMINARE**

Statele membre au avut obligația de a implementa articolul 20 în dreptul lor național. Articolul 20 alineatul (2) din directiva privind serviciile este implementat prin dispoziții naționale care impun prestatorilor de servicii obligativitatea interzicerii discriminării pe motiv de cetățenie ori naționalitate sau de reședință.

Majoritatea statelor membre au introdus în legislația orizontală de transpunere a directivei privind serviciile dispoziții care reproduc integral sau parțial dispozițiile referitoare la nediscriminare din directiva în cauză. Alte state membre s-au bazat pe texte legislative preexistente care au același efect (a se vedea **anexa I**).

Le revine autorităților naționale de resort să asigure respectarea dispozițiilor naționale relevante de implementare a articolului 20 alineatul (2) din directiva privind serviciile în dreptul lor național. În vederea realizării acestei evaluări, este nevoie în toate situațiile de o **analiză a fiecărui caz individual**.

Statele membre desemnează autoritățile responsabile cu asigurarea respectării acestor dispoziții pe teritoriile lor. O listă cu autoritățile competente responsabile cu această supraveghere se găsește în **anexa II** la prezentul document. Majoritatea statelor membre au atribuit sarcina asigurării la nivel administrativ a respectării dispozițiilor naționale de implementare a articolului 20 alineatul (2) autorităților responsabile cu asigurarea la nivel administrativ a respectării normelor privind protecția consumatorilor. În anumite cazuri, responsabilitatea asigurării respectării acestei dispoziții a fost încredințată și autorităților din domeniul concurenței. În eventualitatea unui litigiu judiciar, soluționarea acestuia va ține în general de resortul instanțelor de judecată responsabile cu normele comerciale sau de protecția consumatorilor.

Asigurarea respectării acestei dispoziții se va realiza în conformitate cu competențele de supraveghere prevăzute în dreptul național, în special prin măsuri de supraveghere în locul de stabilire al prestatorului. În ceea ce privește asigurarea la nivel administrativ a respectării dispozițiilor, un stat membru este responsabil pentru prestatorii de servicii stabiliți pe

---

<sup>3</sup> A se vedea hotărârea Curții de Justiție din 16 ianuarie 2003, Comisia/Italia, C-388/01.

teritoriul său, inclusiv atunci când aceștia prestează servicii în alte state membre. În cazurile în care un prestator de servicii desfășoară activități transfrontaliere, capitolul VI din directiva privind serviciile a stabilit cerințe privind cooperarea administrativă care obligă statele membre să își ofere reciproc asistență în materie de supraveghere a prestatorilor.

### 3. SCOPUL DOCUMENTULUI

De la adoptarea directivei privind serviciile, autoritățile naționale care acordă asistență consumatorilor și beneficiarilor serviciilor au primit numeroase plângeri implicând diferențe de tratament din partea agenților economici pe motive de cetățenie ori naționalitate și de reședință. Cu toate acestea, potrivit informațiilor primite de Comisie, se pare că până în prezent numai un număr foarte limitat de cazuri supuse atenției acestor organisme au condus la măsuri administrative sau judiciare de executare la nivel național. Par să existe o serie o motive posibile pentru lipsa acestor măsuri administrative și judiciare de executare: dispozițiile nu au fost în vigoare suficient de mult timp în majoritatea statelor membre, iar valoarea scăzută a bunurilor și a serviciilor implicate în mod obișnuit în acest tip de litigii poate explica lipsa de interes a beneficiarilor față de luarea de măsuri.

După cum se menționează în considerentul 95 din directiva privind serviciile, se pot aplica tarife și condiții diferite pentru prestarea unui serviciu în cazul în care aceste tarife, prețuri și condiții sunt justificate prin motive obiective, care pot varia de la o țară la alta. Considerentul furnizează exemple de motive obiective, cum ar fi condițiile pieței, barierele de reglementare sau riscuri legate de respectarea legislației în vigoare în alte state membre. Având în vedere această situație, se consideră că articolul 20 alineatul (2) ar putea produce mai ușor efecte depline prin asigurarea unei clarități mai mari a interpretării obligațiilor care decurg din acesta.

Importanța aplicării corecte a dispozițiilor naționale de implementare a articolului 20 alineatul (2) din directiva privind serviciile de către autoritățile naționale a fost subliniată de instituțiile europene. În particular, Parlamentul European a făcut un apel la implementarea efectivă a articolului 20 alineatul (2) din directiva privind serviciile, precum și la aplicarea corespunzătoare de către autoritățile și instanțele de judecată naționale a dispozițiilor naționale de implementare a normei privind nediscriminarea în sistemele juridice ale statelor membre<sup>4</sup>. Având în vedere această situație, pare utilă o clarificare din partea serviciilor Comisiei, care să asigure consecvența în materie de aplicare a clauzei de nediscriminare din directiva privind serviciile la nivelul statelor membre. Acest lucru este cu atât mai important având în vedere elementul transfrontalier specific acestei dispoziții care se referă în mod specific la cazurile în care agenții economici și consumatorii sunt situați în țări diferite.

În lumina acestor elemente, prezentul document vizează examinarea situațiilor tipice în care beneficiarii serviciilor se confruntă cu tratamente diferite sau cu refuzul de a li se presta un serviciu, precum și a circumstanțelor invocate de agenții economici, astfel încât autoritățile competente de la nivel național să fie mai în măsură să întreprindă analiza individuală a cazurilor a căror responsabilitate le revine. În același scop, documentul încearcă, de

---

<sup>4</sup> Rezoluția Parlamentului European din 21 septembrie 2010 referitoare la realizarea pieței interne în ceea ce privește comerțul electronic [2010/2012(INI)] punctele 31 și 32; Concluziile Consiliului Competitivitate privind piața unică digitală și guvernarea pieței unice din 30-31 mai 2012, disponibile la adresa <http://www.consilium.europa.eu/press/council-meetings>.

asemenea, să descrie și să explice situațiile în care diferențele de tratament sau refuzul de a presta un serviciu pot sau nu să fie justificate.

Prezentul document se bazează pe asistența acordată de Comisie statelor membre în privința diverselor aspecte ale directivei privind serviciile de la adoptarea acesteia și vine în completarea acestei asistențe. Este vorba de un document orientativ al serviciilor Comisiei, care nu angajează în nicio privință Comisia ca instituție și nu aduce atingere interpretării dreptului UE de către Curtea de Justiție a Uniunii Europene.



#### 4. EXPLICAREA ARTICOLULUI 20 ALINEATUL (2) DIN DIRECTIVA PRIVIND SERVICIILE

Curtea de Justiție a subliniat nevoia de protejare a beneficiarilor serviciilor împotriva restricțiilor impuse de statele membre în calea libertății de beneficia de servicii din partea unui prestator stabilit în alt stat membru, aceasta reprezentând un corolar necesar al libertății de a presta servicii<sup>5</sup>. Curtea a subliniat, de asemenea, nevoia sancționării măsurilor naționale sau a acordurilor dintre societăți care își împart piețele naționale în funcție de frontierele naționale și îngreunează interpenetrarea piețelor naționale<sup>6</sup>. Eforturile de eliminare a restricțiilor de reglementare nejustificate de pe piața unică nu vor conduce la apariția unor avantaje pentru beneficiarii serviciilor dacă prestatorii de servicii recurg la practici menite să creeze granițe artificiale în cadrul pieței unice.

Practicile vizate de obligația de nediscriminare implică atât autorități publice, cât și prestatori de servicii. Un număr semnificativ de cazuri percepute drept discriminare flagrantă implică accesul preferențial la servicii acordat rezidenților dintr-o anumită regiune sau diviziune administrativă de către **autorități publice** (cel mai adesea autoritățile regionale sau locale din zona respectivă) sau de către operatori care acționează sub tutela acestor autorități, de exemplu concesionari sau beneficiari de finanțare regională sau locală. Exemple de astfel de servicii sunt accesul la infrastructuri cum ar fi bazinele de înot, muzeele, grădinile publice sau monumentele istorice. Nu este neobișnuit ca localnicii să beneficieze de tarife preferențiale care nu sunt oferite altor utilizatori ai serviciului, deși par să îndeplinească cu toții aceleași condiții obiective (referitoare la vârstă etc.). Un exemplu este cel al cetățenilor care încearcă să intre în localul unor băi termale publice situate în alt stat membru și constată că li se refuză, din cauza naționalității, acordarea taxei de intrare reduse oferite consumatorilor care depășesc o anumită vârstă, deși pot demonstra că îndeplinesc criteriul de vârstă.

În aceste cazuri jurisprudența Curții de Justiție a condamnat deja ca fiind discriminatorii, în anumite condiții, avantajele tarifare pentru accesul la servicii acordate de autorități cu excluderea beneficiarilor de servicii care sunt cetățenii altor state membre și a persoanelor fără reședința în zona în cauză<sup>7</sup>. În același timp nu se poate exclude varianta că, în mod excepțional, în cazuri care implică beneficii sociale acordate de o autoritate publică ce conduc la condiții de acces avantajoase la un serviciu, autoritățile locale sau regionale pot avea dreptul, în anumite condiții, să distingă între cetățenii care au și cei care nu au o legătură cu societatea care finanțează avantajul respectiv<sup>8</sup>.

Cu toate acestea, articolul 20 alineatul (2) se referă în mod specific la **agenții economici care prestează servicii pe piață**. Deși agenții economici au libertatea de a determina întinderea zonei geografice în care își prestează serviciile, anumite practici pot reface împărțirea în piețe naționale și au potențialul de a intra în conflict cu obiectul TFUE de a atinge integrarea acestor piețe prin instituirea unei piețe unice. Aceste practici pot leza interesele beneficiarilor care încearcă să se prevaleze de aceste drepturi pentru a cumpăra servicii în Uniunea Europeană. Pentru a valorifica la maxim potențialul pieței interne, beneficiarii trebuie să fie

<sup>5</sup> Cauzele 286/82 și 26/83, *Luisi and Carbone/Ministero del Tesoro*, Rec., 1984, p. 377.

<sup>6</sup> Cauzele C403/08 și C429/08 *Football Association Premier League*, 4 octombrie 2011.

<sup>7</sup> Hotărârea din 16 ianuarie 2003, *Comisia/Italia*, C-388/01.

<sup>8</sup> Hotărârea din 1 octombrie 2009, *Arthur Gottwald*, C-103/08. În hotărârea respectivă Curtea de Justiție s-a pronunțat în temeiul articolului 12 din Tratatul CE [actualmente articolul 18 TFUE], nu în temeiul clauzei privind libertatea de a beneficia de servicii.

protejați împotriva restricționărilor nejustificate ale accesului la servicii care le sunt impuse de prestatorii de servicii.

În acest context, principiul nediscriminării prevăzut la articolul 20 alineatul (2) din directiva privind serviciile realizează un echilibru între interesele agenților economici, care au libertatea de a decide cum se folosesc de ocaziile oferite de piața internă a serviciilor, și interesele beneficiarilor, care au dreptul de a nu fi supuși discriminărilor pe motive de cetățenie ori naționalitate și de reședință atunci când încearcă să achiziționeze servicii pe piața internă. Acest echilibru complex necesită întotdeauna o analiză **a fiecărui caz individual**.

#### 4.1. Domeniul de aplicare al dispoziției

O mai bună înțelegere a domeniului de aplicare al obligației de nediscriminare prevăzută la articolul 20 alineatul (2) din directiva privind serviciile poate fi obținută din formularea dispoziției în cauză și din motivația acesteia. Explicațiile de mai jos vizează clarificarea domeniului de aplicare al obligației în lumina dreptului și a jurisprudenței UE. Mai multe informații se găsesc în Manualul de punere în aplicare a directivei privind serviciile<sup>9</sup>.

##### 4.1.1. Căror servicii li se aplică obligația?

Conceptul de serviciu cuprinde orice activitate economică independentă, prestată în mod obișnuit în schimbul unei remunerații<sup>10</sup>. Următoarea listă neexhaustivă cuprinde **exemple de servicii care intră sub incidența directivei**: distribuția (cu amănuntul) de bunuri și servicii, servicii din domeniul turismului, cum ar fi agențiile de voiaj, servicii de agrement, cum ar fi serviciile prestate de centrele sportive și de parcurile de distracții, servicii de închiriere și leasing (inclusiv închirierea de autoturisme), activitățile celor mai multe dintre profesiile reglementate, activități artisanale, organizare de evenimente și serviciile de publicitate și de recrutare de personal.

De exemplu, accesul la servicii populare în rândul cetățenilor UE cu mobilitate mare, cum ar fi atracțiile turistice, închirierea de autoturisme sau agențiile de voiaj ar trebui facilitat prin aplicarea corectă a articolului 20 alineatul (2) din directiva privind serviciile. Același principiu se aplică unui mare număr de servicii de afaceri și de agrement, cum ar fi abonamentele de telefonie mobilă sau vânzarea cu amănuntul online sau offline de produse și servicii, inclusiv de bunuri electronice, cărți, produse de bricolaj și descărcarea de fișiere muzicale.

Printre serviciile excluse în mod explicit din domeniul de aplicare al directivei privind serviciile se numără, de exemplu, serviciile neeconomice de interes general, serviciile audio-vizuale și de radiodifuziune, jocurile de noroc, serviciile de securitate privată, serviciile financiare și serviciile de îngrijire a sănătății și farmaceutice prestate de profesioniști din domeniul sănătății pacienților în vederea evaluării, a menținerii și a refacerii stării de sănătate a acestora, în situațiile în care activitățile în cauză sunt rezervate unei profesii reglementate din domeniul sănătății în statul membru în care este prestat serviciul<sup>11</sup>.

<sup>9</sup> Disponibil la adresa [http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/services-dir/documents\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/services/services-dir/documents_en.htm).

<sup>10</sup> Articolul 57 din TFUE.

<sup>11</sup> A se vedea articolul 2 din directiva privind serviciile.

#### 4.1.2. Cui i se aplică obligația?

Articolul 20 alineatul (2) se aplică „prestatorilor” în sensul articolului 4 alineatul (2) din directiva privind serviciile, termenul desemnând o persoană fizică resortisant al unui stat membru sau orice persoană juridică menționată la articolul 54 din tratat stabilită într-un stat membru care oferă sau prestează un serviciu.

Firmele care prestează servicii în mai multe state membre ale Uniunii au nevoie să înțeleagă care dintre dispozițiile naționale de implementare a articolului 20 alineatul (2) li se aplică. În acest scop, devine esențială **determinarea statului membru de stabilire din cadrul Uniunii Europene**. Această determinare trebuie realizată în conformitate cu jurisprudența Curții de Justiție. Potrivit acestei jurisprudențe, conceptul de stabilire implică exercitarea efectivă a unei activități economice printr-o instalare stabilă pe o perioadă nedeterminată.

Prin urmare, această definiție impune condiția exercitării efective a unei activități economice în locul de stabilire al prestatorului. Nu este întotdeauna necesar ca stabilirea să aibă forma unei filiale, sucursale sau agenții. Aceasta poate consta într-un birou administrat de personalul propriu al prestatorului sau de către o persoană independentă, dar mandatată să acționeze în mod permanent pentru întreprindere, la fel ca în cazul unei agenții.

Societățile din domeniul comerțului electronic au posibilitatea să își ofere serviciile online sau să își vândă produsele prin intermediul unor platforme online, devenind astfel „accesibile” în toate statele membre. Pare important de reamintit că faptul că o societate și-a înregistrat un site web într-un anumit stat membru sau utilizează domeniul de nivel superior al unui anumit stat membru nu înseamnă întotdeauna că respectiva societate este stabilită în acel stat membru. Locul de stabilire al unei societăți comerciale care furnizează servicii printr-un site web nu este locul în care se instalează tehnologia care constituie infrastructura site-ului sau locul în care site-ul poate fi accesat, ci locul în care societatea își desfășoară activitatea economică. De exemplu, o societate de mici dimensiuni care vinde aparatură electronică poate decide să cumpere un nume de domeniu aferent unui stat membru vecin cu statul său membru de stabilire, pentru a-și putea promova mai bine serviciile beneficiarilor din teritoriul respectiv. Cu toate acestea, prestarea de servicii s-ar desfășura integral prin intermediul statului membru de stabilire.

În cazurile în care este dificil de hotărât care dintre locurile de stabilire este cel din care este prestat un serviciu, trebuie evaluată situarea centrului de activități al prestatorului care are legătură cu serviciul pentru care se aplică tratamentul diferit. De exemplu, un comerciant cu amănuntul de îmbrăcăminte poate fi stabilit în toate statele membre. În astfel de cazuri se poate întâmpla ca fiecare dintre aceste implantări locale să aibă propriul site web specific țării respective și să determine condițiile de acces pentru vânzarea produselor comerciantului prin site-ul respectiv, inclusiv prețul. La analiza unui caz, autoritățile naționale vor trebui să identifice locul de stabilire responsabil pentru practica în cauză.

#### 4.1.3. Consumatorii în calitate de beneficiari ai serviciilor

Definiția beneficiarului prevăzută la articolul 4 alineatul (3) din directiva privind serviciile se referă la orice persoană fizică resortisant al unui stat membru sau care beneficiază de drepturi care îi sunt conferite prin acte comunitare, sau orice persoană juridică menționată la articolul 54 din tratat, stabilită într-un stat membru, care, în scopuri profesionale sau non-profesionale utilizează sau dorește să utilizeze un serviciu.

Deși articolul 20 alineatul (2) din directiva privind serviciile se aplică beneficiarilor de servicii în general, formularea considerentului 95 și menționarea condițiilor generale puse la dispoziția publicului par să indice că dispoziția vizează în special protejarea consumatorilor<sup>12</sup>.

#### 4.1.4. Ce sunt „condițiile generale puse la dispoziția publicului?”

Articolul 20 alineatul (2) din directiva privind serviciile se aplică numai „condițiilor generale de acces la un serviciu care sunt puse la dispoziția publicului”, nu și condițiilor de acces negociate la nivel individual cu un anumit beneficiar al serviciilor.

Nu există, la nivelul UE, o definiție a „condițiilor generale de acces care sunt puse la dispoziția publicului”. Ca atare, condițiile generale de acces pot fi interpretate drept totalitatea termenilor, a condițiilor și a tuturor celorlalte informații puse la dispoziție de prestatorul de servicii prin diverse mijloace, cum ar fi informații publicate în materiale publicitare, pe site-uri web sau în documentația contractuală sau precontractuală și care se presupune că se aplică în absența unui acord contrar încheiat direct cu beneficiarul serviciilor. Condițiile generale de acces la un serviciu pot reprezenta, de asemenea, practici care se aplică în general, fără a fi prevăzute în materiale publicate sau în documentația pusă la dispoziție de prestator, cum ar fi informații furnizate prin email sau prin scrisori adresate beneficiarilor serviciilor ca răspuns la solicitările de informații.

Condițiile negociate individual care pot determina relațiile comerciale dintre două sau mai multe părți nu fac parte din „condițiile generale de acces puse la dispoziția publicului”. Condițiile adaptate la cazuri individuale negociate cu un anumit beneficiar al serviciilor se bazează de obicei pe caracteristicile specifice ale beneficiarului în cauză, inclusiv elemente precum relațiile sale din trecut cu prestatorul, capacitatea de plată sau solicitările sale speciale și nu intră sub incidența articolului 20 alineatul (2) din directiva privind serviciile. De exemplu, reducerile avantajoase acordate de un distribuitor angrosist de bunuri unuia dintre clienții săi având în vedere cantitățile achiziționate de respectivul client de la comerciant nu sunt considerate „condiții generale de acces puse la dispoziția publicului”, nefiind, prin urmare, considerate „tratament diferit” în înțelesul care face obiectul articolului 20 alineatul (2) din directiva privind serviciile.

#### 4.1.5. Naționalitatea și reședința ca factori de diferențiere

În temeiul tratatelor, discriminarea pe motiv de cetățenie sau naționalitate a fost întotdeauna interzisă în întreaga UE<sup>13</sup>. În plus, multe state membre au de multă vreme dispoziții care interzic discriminarea pe motiv de cetățenie sau naționalitate care decurg din obligații asumate la nivel internațional sau din principiile fondatoare ale sistemelor lor constituționale. Discriminarea pe motiv de reședință a fost considerată adeseori de Curtea de Justiție, în anumite condiții, ca discriminare indirectă pe motiv de cetățenie sau naționalitate<sup>14</sup>.

<sup>12</sup> În conformitate cu Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 („Directiva privind drepturile consumatorilor”), definiția consumatorului cuprinde persoanele fizice care acționează în scopuri care se află în afara activității lor comerciale, industriale, artizanale sau profesionale.

<sup>13</sup> A se vedea fostul articol 12 din Tratatul CE, actualmente articolul 18 din TFUE.

<sup>14</sup> Hotărârile Curții de Justiție în cauzele C-350/96 *Clean Car* și C-279/93 [*Finanzamt Köln-Altstadt/Schumacker*], 1995, Rec. I-225.

Articolul 20 alineatul (2) din directiva privind serviciile introduce însă interdicția explicită a discriminării pe motivul că beneficiarul își are reședința pe teritoriul altui stat membru<sup>15</sup>.

Se întâmplă frecvent ca diferențele de tratament să nu se bazeze pe cetățenie sau naționalitate ori pe reședință, ci pe factori indirecti care sfârșesc prin a fi echivalenți cu cetățenia sau naționalitatea ori cu reședința, cum ar fi țara unde a fost emis permisul de conducere sau cartea de credit, locul de livrare, adresa IP rezervată unei anumite țări, lipsa unui istoric de credit într-un anumit stat membru, neînregistrarea în registrul populației etc.

#### *4.1.6. Ce sunt „diferențele între condițiile de acces”?*

Condițiile de acces diferite se pot referi la o serie de aspecte ale ofertei sau ale prestării serviciului. Acestea nu reprezintă, în sine, o discriminare. Prima dintre posibilele diferențe se referă la obținerea de acces la serviciu: refuzul de a presta serviciul unui consumator cu reședința în alt stat membru ar fi cea mai clară situație de diferență de tratament pe motiv de reședință sau sediu. Pentru a se stabili dacă acest refuz este sau nu justificat este nevoie de o evaluare a fiecărui caz individual.

De exemplu, anumiți prestatori de servicii, inclusiv de descărcări de fișiere electronice, nu prestează serviciul în anumite teritorii din diverse motive, care pot să fie sau să nu fie justificate. Consumatorii se confruntă frecvent cu clauze ale condițiilor de prestare prin care se precizează că serviciul pe care intenționează să îl achiziționeze este valabil numai într-un anumit stat membru. Beneficiarilor li se solicită frecvent acordul pentru a nu utiliza sau a nu încerca să utilizeze serviciul din afara teritoriului în cauză.

O a doua categorie posibilă de tratamente diferite se referă, de exemplu, la stabilirea unui preț diferit pentru un serviciu sau la oferirea unor condiții diferite, cum ar fi opțiuni de livrare sau de plată diferite pentru consumatorii cu reședința în alte state membre.

---

<sup>15</sup> Statele membre au, în principiu, libertatea de a extinde obligația de nediscriminare la diferențe nejustificate pe motiv de reședință sau sediu în diverse părți ale teritoriului unui anumit stat membru (regiuni, orașe).

## 4.2. Nevoia de a realiza o analiză a fiecărui caz individual

### 4.2.1. Depistarea discriminării

După cum s-a arătat mai sus, este nevoie în toate situațiile de o analiză a fiecărui caz individual pentru a determina dacă beneficiarii fac obiectul unui tratament diferit și dacă respectivul tratament este sau nu justificat din motive obiective.

Potrivit jurisprudenței Curții de Justiție, depistarea discriminării necesită existența unei diferențe de tratament și a unor situații comparabile ale beneficiarilor cărora li se aplică diferența. Diferențele nu reprezintă discriminare în măsura în care reflectă diferențe relevante și obiective între situațiile beneficiarilor. În acest context pot fi făcute o serie de reflecții preliminare referitoare la situațiile beneficiarilor serviciilor, care le pot fi de ajutor autorităților competente pentru a evalua mai bine dacă există motive obiective care să justifice tratamentul diferit într-un caz dat.

#### 4.2.1.1. Tratament diferit pe motiv de cetățenie sau naționalitate

Pare extrem de dificil de găsit motive obiective pentru a justifica diferențele de acces la un serviciu din Uniunea Europeană pe **motiv de cetățenie sau naționalitate**. De exemplu, campaniile promoționale în care accesul preferențial la servicii cum ar fi abonamentele de telefonie mobilă sau programele de fidelizare a clienților supermarketurilor sunt condiționate de prezentarea de către client a unei dovezi că este cetățean al statului membru unde este prestat serviciul nu par acceptabile în temeiul articolului 20 alineatul (2) din directiva privind serviciile.

#### 4.2.1.2. Tratament diferit pe motiv de reședință în cazuri în care beneficiarul se deplasează pentru achiziționarea serviciului

Diferențele pe motiv de **reședință a beneficiarului** merită o analiză mai detaliată. Aceste diferențe nu reprezintă discriminare în măsura în care reflectă diferențe relevante și obiective între situațiile beneficiarilor.

În contextul în care **beneficiarul se mută pe teritoriul altui stat membru** (de exemplu ca turist sau ca student), acesta se plasează într-o situație foarte asemănătoare, dacă nu identică, cu cea a beneficiarilor cu reședința în statul membru în care este prestat serviciul. În măsura în care serviciul urmează să fie prestat pe teritoriul statului membru al prestatorului, motive obiective legate de cadrul de reglementare sau de condițiile de piață prevalente în țara unde își are reședința beneficiarul nu par relevante pentru justificarea tratamentului diferit.

De exemplu, cetățenii cu reședința într-un stat membru care își petrec un timp considerabil pe teritoriul altui stat membru pot dori să beneficieze de condițiile avantajoase ale ofertelor de abonamente de telefonie mobilă oferite de operatorii stabiliți în cel de-al doilea stat membru. Se pare că aceste condiții avantajoase sunt uneori condiționate de dovada reședinței în statul membru unde este stabilit operatorul de telefonie mobilă. În mod similar, studenții care intenționează să se mute în alt stat membru par să se confrunte cu dificultăți în contractarea serviciilor unor agenții imobiliare pentru găsirea de cazare adecvată în statul membru unde își vor desfășura studiile. Se pare că în anumite situații prestarea acestor servicii este condiționată de reședința pe teritoriul statului membru unde urmează să fie prestat serviciul. În măsura în care clienții mobili sau studenții pot prezenta garanțiile necesare pentru prestarea acestor

servicii aceștia nu ar trebui să facă obiectul unor discriminări din cauza reședinței permanente în alt stat membru. În principiu, prestatorii de servicii nu ar trebui să le refuze accesul acestor beneficiari numai pe motiv că aceștia nu își au reședința permanentă pe teritoriul național al prestatorului. Cu toate acestea, nu se poate exclude posibilitatea aplicării de condiții diferite în anumite cazuri în care acest lucru este justificat de criterii obiective, cum ar fi, de exemplu, cerința prezentării unor garanții care să asigure plata serviciilor în cazul persoanelor cu reședința în alt stat membru, pentru care riscurile sau costul recuperării datoriilor ar fi mai ridicate.

#### 4.2.1.3. Tratat diferit pe motiv de reședință atunci când prestatorul de servicii se deplasează pentru prestarea serviciului

Într-un context în care prestatorul trebuie să se deplaseze la locul de reședință al beneficiarului pentru prestarea serviciului, devine evident că situația beneficiarului nu este comparabilă cu cea a beneficiarilor cu reședința în statul membru de stabilire al prestatorului. Devin relevante motive obiective legate de cadrul de reglementare care se aplică în cazul prestării de servicii în celălalt stat membru sau la condițiile de piață prevalente acolo (cum ar fi costul prestării serviciului în acel teritoriu, o cerere mai ridicată ori mai scăzută sau prețuri mai ridicate ori mai scăzute percepute de concurenți pe piața respectivă). Astfel, de exemplu, costurile suplimentare antrenate de faptul că prestatorul se deplasează pe teritoriul beneficiarului pentru prestarea serviciilor sunt suportate în mod normal de beneficiarul care dorește să îi fie prestat serviciul. Acest costuri suplimentare pot fi cauzate, printre altele, de faptul că prestatorul nu are la dispoziție o infrastructură de depozitare în condiții avantajoase, că trebuie să se conformeze unor proceduri aferente prestării serviciului în alt teritoriu (cum ar fi detașarea de lucrători sau obligația de a trimite o notificare) sau de faptul că în perioada în care se ocupă de satisfacerea cererii de a presta servicii în alt teritoriu prestatorul poate pierde venituri în zona unde prestează servicii în mod normal.

De exemplu, dacă i se solicită să presteze servicii pe teritoriul altui stat membru, directorul unei mici firme de tâmplărie ar putea ține cont de faptul că valoarea costurilor aferente deplasării lucrătorilor săi în alt stat membru pentru a presta un singur serviciu poate foarte bine să depășească suma pe care scontează să o câștige din prestarea serviciului respectiv și s-ar putea chiar să nu acopere pierderea de venituri cauzată de incapacitatea de a-și servi clienții obișnuiți din propriul teritoriu în perioada respectivă. Deși agenții economici sunt încurajați să „gândească în context european” și să profite de ocaziile pe care le poate oferi piața internă, dispoziția referitoare la nediscriminare nu impune obligația generală a societăților de a presta servicii în condiții în care pentru aceasta ar fi nevoie să se deplaseze pe teritoriul altui stat membru care nu aparține zonei către care au ales în mod liber să își direcționeze activitățile.

#### 4.2.1.4. Tratat diferit pe motiv de reședință în tranzacțiile online

În situațiile în care **nici prestatorul, nici beneficiarul nu se deplasează în alt teritoriu**, analiza devine mai complexă. Acest lucru este valabil mai ales în cazul tranzacțiilor online. Beneficiarii serviciilor nu se așteaptă să se confrunte cu granițe geografice în mediul online. Internetul a făcut ca ofertele de servicii să fie mai transparente și disponibile pe scară mult mai largă, consumatorii devenind mult mai conștienți de toate ofertele pe care le au la dispoziție odată cu apariția site-urilor comparative, a instrumentelor de economisire și a site-urilor de reduceri pe bază de abonament. Tratatul diferit devine mult mai evident în mediul online, subminând încrederea cetățenilor în piața internă.

Uneori, atunci când încearcă să efectueze cumpărături online, clienții află abia la capătul procesului de formulare a comenzii că produsul sau serviciul dorit nu poate fi livrat pe teritoriul lor. În plus, clienții constată uneori că prețul anunțat inițial crește brusc în momentul în care precizează țara de reședință sau locul de livrare a serviciului. Cu excepția situațiilor în care restricțiile referitoare la livrare sau prețul mai ridicat pot fi justificate în mod corespunzător prin motive obiective, clienții trebuie să nu facă obiectul unor discriminări de acest fel din cauza locului lor de reședință.

La fel ca în mediul offline, obligația de nediscriminare nu îi împiedică pe prestatorii de servicii să își concentreze în mod activ publicitatea asupra anumitor teritorii sau să desfășoare campanii care vizează anumiți beneficiari aleși în acest sens. Agenții economici au libertatea de a determina aria geografică pe care o vizează prin activitățile lor în cadrul Uniunii Europene, inclusiv în cazul comerțului online. În pofida eliminării barierelor pentru prestarea serviciilor realizată de piața unică, în special prin implementarea directivei privind serviciile, societățile pot în continuare să decidă, dintr-o serie de motive, concentrarea ofertei numai către piața locală sau către piețe din vecinătate<sup>16</sup>.

Beneficiarii se confruntă cu o diversitate de situații în mediul online. În anumite cazuri, aceștia nu pot obține informații privind condițiile de acces la serviciul respectiv care se aplică beneficiarilor cu reședința în alt stat membru. În alte cazuri, consumatorii pot accesa informațiile privind condițiile de acces care se aplică beneficiarilor cu reședința în alte state membre, dar nu pot obține serviciile respective în aceleași condiții din cauza unor restricții privind livrarea. În fine, în alte cazuri beneficiarii pot fi în măsură – dacă depun eforturi active în această direcție – să găsească informații privind condițiile care se aplică beneficiarilor cu reședința în alt stat membru și să obțină aplicarea acelor condiții.

Autoritățile naționale ar trebui să țină cont de modul în care este realizată diferențierea atunci când realizează evaluarea caracterului obiectiv al motivelor avansate de prestatorii de servicii ca justificare pentru tratamentul diferit. Utilizarea de tehnici care permit prestatorilor de servicii să depisteze amplasarea geografică a beneficiarului și să îl direcționeze pe acesta către o ofertă adaptată teritoriului unde își are reședința nu constituie în sine o dovadă de discriminare. Cu toate acestea, situația în care prestatorii de servicii își comercializează activitățile în multe state membre și este imposibil pentru beneficiarii din fiecare dintre aceste state să obțină informații privind condițiile de acces oferite beneficiarilor cu reședința în alte state membre poate fi un semn al aplicării de tratamente diferite. În astfel de cazuri autoritățile competente vor trebui să evalueze dacă tratamentul diferit este justificat în mod obiectiv.

### **Mijloace tehnice de realizare a tratamentului diferit în mediul online**

Tratamentul diferit devine vizibil pentru consumator în cazul tranzacțiilor online. Internetul este un instrument foarte eficace, care le permite agenților economici să ajungă la clienți mai numeroși și mai variați decât metodele tradiționale de vânzare. Cu toate acestea, prestatorii de servicii utilizează frecvent o varietate de tehnici, uneori mai multe în același timp, pentru o mai bună delimitare a zonei vizate de ofertele lor de pe internet. Exemple de astfel de tehnici sunt reclamele corelate cu teritoriul amplasate pe site-uri web terțe, achiziționarea unor servicii de optimizare a rezultatelor căutărilor pentru ca ofertele prestatorului să fie găsite de

<sup>16</sup> Potrivit documentului de lucru al serviciilor Comisiei „*Bringing e-commerce benefits to consumers*” (Beneficiile aduse consumatorilor de comerțul electronic), publicat la 12 ianuarie 2012, în anul 2010 aproape trei din patru (74 %) comercianți cu amănuntul din UE nu și-au îndreptat în mod activ vânzările către alte țări din UE.



consumatorii din anumite teritorii alese de prestator sau investiția în publicitatea online afișată utilizatorilor dintr-un anumit teritoriu.

În cazul în care prestatorii își comercializează serviciile în mai multe state membre există anumite tehnici care le permit să își adapteze publicitatea la fiecare dintre aceste teritorii. Este important de subliniat că o parte dintre aceste tehnici utilizate pentru depistarea locului de reședință al beneficiarului nu reprezintă întotdeauna o condiție discriminatorie de acces la un serviciu.

Un exemplu de astfel de tehnici este reprezentat de **instrumentele de geolocalizare automată**, care identifică situarea calculatorului sau a dispozitivului utilizat de client pentru accesarea serviciului online. O modalitate răspândită de geolocalizare este căutarea după IP într-o bază de date de tip WHOIS<sup>17</sup>. Utilizarea acestei tehnici poate avea diverse urmări: uneori utilizatorilor li se blochează, prin mijloace tehnice, accesul la domenii destinate altor state membre, alteleori beneficiarii sunt redirecționați automat către numele de domenii ale altor state membre, dar pot anula manual această redirecționare.

Geolocalizarea poate fi utilizată și în alte moduri, de exemplu prin selectarea automată a țării de reședință dintr-o listă derulantă, pe baza adresei IP.

Un alt exemplu este cel al **site-urilor web specifice unei anumite țări** care își adaptează limba și aspectul la diversele segmente de public țintă și care pot să aibă sau nu condiții diferite. Atunci când o societate are filiale sau sucursale în diverse state membre, site-urile web specifice fiecărei țări pot fi administrate de filialele sau sucursalele respective, care se ocupă de livrarea comenzilor trimise prin site-urile web specifice fiecărei țări.

Accesarea unui site web specific unei țări nu implică automat că utilizatorii sunt considerați a avea reședința în țara respectivă și că este posibil ca aceștia să aibă acces la prețurile, produsele și serviciile oferite pe acel site. Este posibil ca beneficiarii să aibă posibilitatea de a obține informații, dar ulterior să li se blocheze, prin tehnici de identificare, posibilitatea achiziționării serviciilor, de exemplu în etapa introducerii detaliilor cărții de credit sau a adresei de livrare.

**Auto-identificarea** include chestionarea clienților în privința locului de reședință prin intermediul unor meniuri situate pe pagina principală. Auto-identificarea se poate realiza și prin întrebări puse în momentul înregistrării pentru deschiderea unui cont (care este necesar pentru majoritatea tranzacțiilor online) sau la finalizarea unei achiziții, care implică în majoritatea cazurilor cererea ca clientul să își precizeze locul de reședință).

---

<sup>17</sup> WHOIS este un protocol de interogare și răspuns utilizat pe scară largă pentru interogarea bazelor de date care conțin utilizatorii înregistrați sau pe cei cărora li s-a atribuit o resursă de pe Internet, cum ar fi un nume de domeniu, un bloc de adrese IP sau un sistem autonom.

## 5. CÂTEVA EXEMPLE: O EXAMINARE APROFUNDATĂ A CAZURILOR DE TRATAMENT DIFERIT

Prestarea unui serviciu în condiții diferite nu este permisă în absența unei justificări directe, realizată în funcție de criterii obiective. Considerentul 95 din directiva privind serviciile enumeră câteva exemple de criterii obiective care pot fi invocate de prestatorii de servicii ca justificare pentru tratamentul diferit. Acesta menționează costurile suplimentare care rezultă din distanță sau caracteristicile tehnice ale prestării serviciului, condițiile diferite ale pieței, cum ar fi o cerere mai mare sau mai redusă în funcție de sezon, perioadele diferite de vacanță din statele membre și prețurile practicate de către diferiți concurenți, riscurile suplimentare legate de reglementări diferite de cele din statul membru de stabilire și lipsa drepturilor de proprietate intelectuală necesare pe un anumit teritoriu. Studiul Matrix, publicat în noiembrie 2009, a descoperit trei categorii de factori care conduc la diferențiere: factori juridici/de reglementare, inclusiv costurile legate de impozitare și de conformarea la dispozițiile legale, costurile de informare și insecuritatea juridică; factori de la nivelul ofertei, inclusiv costul vânzărilor și caracteristici legate de societatea comercială, cum ar fi structura juridică și organizatorică; factori de la nivelul cererii, inclusiv natura concurenței, disponibilitatea de a plăti a diverselor grupuri de clienți și variațiile sezoniere<sup>18</sup>.

Sarcina autorităților competente este de a întreprinde o **analiză a fiecărui caz individual** pentru a stabili dacă vreunul din motivele citate mai sus sunt relevante pentru prestarea serviciului pentru care se aplică tratamentul diferit.

Exemplele de mai jos sunt menite să ofere autorităților competente câteva indicații privind modul în care s-ar putea efectua evaluarea măsurii în care aceste motive obiective se aplică sau nu în fiecare caz individual<sup>19</sup>.

### ***Exemplul 1: Refuzul furnizării din cauza lipsei de posibilități de livrare***

***Consumatorii cu reședința pe insule se găsesc uneori în situația de a li se refuza furnizarea la cumpărarea de bunuri de la un prestator situat în alt stat membru, din cauza dificultăților de livrare. În principiu, acești consumatori ar trebui să primească acces la livrarea de bunuri în măsura în care există posibilități de livrare în Uniunea Europeană. Taxele suplimentare de livrare și de transport pot ajuta agenții economici să își recupereze costurile suplimentare contractate cu ocazia prestării acestor servicii.***

Se întâmplă rar ca lipsa modalităților de livrare să poată fi invocată de un prestator de servicii ca justificare pentru refuzul furnizării într-un anumit stat membru. Pentru livrări de colete de până la 20 kg, directiva privind serviciile poștale impune statelor membre obligația de a asigura prestarea de servicii poștale universale, inclusiv la nivel transfrontalier<sup>20</sup>. Această

<sup>18</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/docs/services-dir/studies/20091210\\_article20\\_2\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/studies/20091210_article20_2_en.pdf), a se vedea secțiunea 4.

<sup>19</sup> Exemplele furnizate în această secțiune se inspiră din cazuri reale care au fost aduse la cunoștința Comisiei, dar nu reflectă neapărat practici existente în sectoarele menționate.

<sup>20</sup> În pofida acestei obligații clare impuse statelor membre, se pare că în anumite cazuri excepționale este întâlnit refuzul furnizării din partea prestatorilor de servicii universale în anumite circumstanțe (de exemplu

obligatie înseamnă că ar trebui să fie disponibilă în toate statele membre cel puțin o opțiune de livrare transfrontalieră<sup>21</sup>.

Deși serviciile de livrare ar trebui să fie disponibile la nivel transfrontalier, costul serviciului de livrare ales pentru prestarea de servicii în alte state membre (fie că este vorba de coletărie sau de alte metode) poate să difere în mod semnificativ de costul livrărilor în statul membru de stabilire, conducând astfel la oferirea unor condiții de acces diferite beneficiarilor cu reședința în alte teritorii<sup>22</sup>.

Diferențele în materie de costuri de livrare sau de valoare estimată a costului pe care trebuie să le suporte consumatorii pentru returnul produselor pot, de asemenea, părea discriminatorii la prima vedere. Cu toate acestea, prestatorii de servicii sunt obligați să precizeze costurile suplimentare de transport, de livrare sau poștale în tranzacțiile cu consumatorii<sup>23</sup>. Această transparență ar trebui să clarifice pentru beneficiarii serviciilor motivele diferențelor între condițiile de acces.

***Exemplul 2: Refuzul furnizării din cauza unor obligații contractuale***

***Persoanele cu reședința într-un stat membru s-au plâns că li s-a refuzat livrarea unor cărucioare pentru copii produse și vândute printr-un distribuitor exclusiv dintr-un alt stat membru, unde prețurile sunt mult mai scăzute. Motivul invocat de distribuitorul exclusiv din statul membru în cauză a fost că teritoriul clientului care dorea achiziționarea căruciorului fusese rezervat pentru un alt distribuitor exclusiv și că existau obligații contractuale care îi impuneau să vândă cărucioare numai clienților cu reședința în teritoriul respectiv. Este însă probabil ca această clauză să reprezinte o încălcare a dreptului concurenței și este improbabil să poate fi utilizată ca justificare a unei astfel de restricționări a furnizării.***

Atunci când clienții încearcă să cumpere servicii în alt stat membru, distribuitorii le comunică uneori că serviciul nu poate fi prestat din cauza unor obligații contractuale care îi împiedică să servească teritorii rezervate de furnizorii lor pentru alți distribuitori.

Prestatorii de servicii nu pot fi obligați să încalce contractele valabile pe care le-au încheiat. Totuși, aceste obligații contractuale reciproce ale unor întreprinderi independente pot fi invocate numai în măsura în care nu încalcă dreptul concurenței, iar agenții economici sunt responsabili să se asigure că propriile acorduri și practici îndeplinesc cerințele stabilite în normele UE și naționale din domeniul concurenței.

---

forță majoră) și/sau în anumite condiții geografice (de exemplu insule izolate). Acest refuz poate conduce la dificultăți în accesarea anumitor servicii de către beneficiarii cu reședința în acele zone.

<sup>21</sup> Cu toate acestea, prestatorii de servicii se pot teme că nu pot asigura un nivel adecvat al serviciilor în ceea ce privește livrarea produselor lor, de exemplu în ceea ce privește prezentarea produsului, acceptarea retururilor în timp util pentru ca produsul să poată fi revândut sau cazurile în care procedurile privind returnul sunt relativ mai dificile pentru clienți.

<sup>22</sup> Diferența poate fi cauzată de structuri de costuri diferite ale operatorilor poștali, costuri mai ridicate ale livrării transfrontaliere (de exemplu lanț logistic mai lung sau costuri administrative suplimentare), tipul de acorduri de livrare dintre operatori, niveluri diferite ale concurenței între contextul intranațional și cel internațional sau cantități (volume de produse) insuficiente trimise înspre teritoriul celui alt stat membru, ceea ce ar însemna ca prestatorii de servicii să nu poată beneficia de tarife preferențiale pentru serviciile de livrare către statele membre în cauză. Administrarea de către comerciant a procedurilor necesare pentru expedierea către un alt stat membru poate fi, de asemenea, costisitoare pentru comerciant, în special în ceea ce privește vânzarea de bunuri cu valoare scăzută.

<sup>23</sup> Articolul 6 din Directiva privind drepturile consumatorilor, menționată mai sus la nota 12.

Pentru acordurile avute în vedere în acest context, normele în materie de concurență care se aplică acordurilor verticale par cele mai relevante<sup>24</sup>. Acordurile verticale sunt acorduri pentru vânzarea și cumpărarea de bunuri și servicii încheiate între societăți comerciale active la niveluri diferite ale lanțului de producție sau de distribuție, cum ar fi acordurile de distribuție dintre producători și comercianții cu ridicata sau cu amănuntul. Pentru acordurile verticale care nu pot beneficia de o exceptare pe categorii, Comisia a furnizat orientări privind modul de evaluare a efectelor concurențiale pozitive sau negative în Liniile directoare privind restricțiile verticale, care au fost revizuite în 2010<sup>25</sup>.

Mai întâi, este nevoie în cazul de față de o diferențiere între vânzări active și pasive. Vânzările pasive sunt cele care nu au fost căutate în mod activ de vânzător. De exemplu, situația în care vânzătorul are un site web, primește o comandă din partea unui client după vizitarea site-ului web de către acesta și prelucrează această comandă reprezintă un caz de vânzare pasivă. Vânzările active sunt cele inițiate de distribuitor prin activități de marketing, vizite destinate vânzătorilor etc. Publicitatea online direcționată către anumiți consumatori este recunoscută în mod explicit ca o formă de vânzare activă.

Restricțiile referitoare la vânzările pasive pe teritoriul altor state membre prevăzute în acordurile de distribuție reprezintă în general încălcări ale articolului 101 din TFUE. Astfel, este improbabil ca prestatorii de servicii care au încheiat acorduri de distribuție exclusive cu furnizorii lor să poată invoca în mod legitim clauzele contractuale care impun restricții ale vânzătorilor pasive către beneficiari de servicii cu reședința în alt stat membru al cărui teritoriu a fost rezervat pentru alt distribuitor exclusiv.

***Exemplul 3: Prețuri mai ridicate impuse din cauza condițiilor de piață din țara de reședință a beneficiarului***

***Societățile de închirieri de autoturisme care au filiale în toate statele membre înființează site-uri web pentru prestarea serviciilor lor care nu permit evitarea tehnicilor automate de geolocalizare utilizate pentru afișarea unor prețuri diferite în funcție de statul membru de reședință al beneficiarului. Diferențele de prețuri dintre diversele site-uri web specifice fiecărei țări sunt semnificative, în pofida faptului că se referă la același serviciu prestat în același loc de același prestator, costurile de prestare a serviciului nepărând, prin urmare, să difere semnificativ în funcție de locul de reședință al clientului. În această situație, motivele legate de costuri nu pot justifica singure compartimentarea pieței în detrimentul consumatorilor.***

Condițiile de piață sunt determinate de o varietate de factori, care au legătură atât cu oferta, cât și cu cererea de pe piață. La nivelul ofertei, agenții economici trebuie să țină cont de costuri, cum ar fi costul de prestare a serviciului (închirierea spațiilor necesare în cazul unei stabiliri fizice, costul cu forța de muncă), cel al livrării, cel al metodelor de plată, cel al asistenței pentru clienți și costurile publicitare. Factorii care afectează cererea sunt gradul de pătrundere pe piață al mărcii în cauză, diversele preferințe sau cerințe referitoare la nivelul

<sup>24</sup> Dacă un acord vertical restricționează efectiv concurența și dacă în acest caz beneficiile sunt mai mari decât efectele negative asupra concurenței depinde frecvent de structura pieței. În principiu, pentru a stabili acest lucru este nevoie de o evaluare individuală. Cu toate acestea, Comisia a adoptat Regulamentul (UE) nr. 330/2010 (Regulamentul de exceptare pe categorii), care oferă o zonă de protecție pentru majoritatea acordurilor verticale. Regulamentul (UE) nr. 330/2010 face, prin exceptare pe categorii, ca interdicția de la articolul 101 alineatul (1) din TFUE să nu se aplice acordurilor verticale care îndeplinesc anumite cerințe.

<sup>25</sup> SEC(2010) 411, a se vedea [http://ec.europa.eu/competition/antitrust/legislation/guidelines\\_vertical\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/competition/antitrust/legislation/guidelines_vertical_en.pdf).

serviciilor prestate beneficiarilor, în cazul anumitor servicii cum ar fi cele turistice sau închirierile de autoturisme variațiile sezoniere și diversele perioade de concediu, precum și prezența, puterea comercială și politicile de marketing ale concurenților din fiecare teritoriu. Aceste condiții de piață diferite determină întinderea geografică și condițiile în care prestatorii de servicii decid să își ofere în mod activ serviciile în diversele state membre.

Există diferențe între diversele grupuri de clienți din punctul de vedere al cererii grupului pentru un serviciu la un preț dat și al modului în care se modifică cererea grupului ca reacție la modificările prețului. Formularea de la articolul 20 din directiva privind serviciile, coroborată cu considerentul 95 din directiva citată arată că diferența între disponibilitățile de a plăti ar putea fi invocată de agenții economici ca justificare a existenței unor politici de stabilire a prețurilor și de marketing diferite ale unui prestator de servicii în raport cu diverse state membre.

Utilizarea internetului a ușurat foarte mult pentru consumatori efectuarea de comparații între prestatorii de servicii, inclusiv între cei situați în alte state membre. Prin urmare, este de așteptat ca acești consumatori să caute în mod mult mai activ astfel de condiții avantajoase oferite în mediul online de prestatorii stabiliți în alte state membre. Facilitarea comparațiilor între prețuri înseamnă o transparentizare a piețelor, care conduce la creșterea concurenței și în cele din urmă la convergența prețurilor. Aceasta reprezintă unul din beneficiile vizate prin introducerea monedei euro. Practicile care împiedică în mod deliberat clienții să obțină informații privind condițiile de acces care se aplică unor beneficiari cu reședința în alte state membre ar trebui să facă obiectul unor examinări atente din partea autorităților naționale. În plus, informațiile referitoare la prețuri furnizate pe site-ul web al comerciantului ar trebui să fie clare și ușor de înțeles, comunicând consumatorului înainte de orice achiziție prețul total, inclusiv taxele și informații privind costurile de transport și de livrare<sup>26</sup>.

***Exemplul 4: Comisioane mai mari pentru plățile transfrontaliere***

***Șoferii care utilizează în mod regulat șosele din alte state membre pot dori să beneficieze de posibilitatea cumpărării unor dispozitive prin care șoferul să poată plăti taxele pentru utilizarea rețelei rutiere prin debitare directă. În cazul în care această posibilitate este oferită clienților din statul membru unde este situată șoseaua, persoanelor cu reședința în alte state membre nu ar trebui, în principiu, să li se perceapă un preț mai ridicat doar din cauza situării în alt stat membru a contului prin care se efectuează plata.***

Regulamentul (CE) nr. 924/2009 privind plățile transfrontaliere în Comunitate elimină diferențele în materie de comisioane pentru plățile transfrontaliere și naționale în euro până la o valoare maximă de 50 000 EUR în toate statele membre ale UE<sup>27</sup>. Astfel, comisioanele pentru tranzacții de plată percepute de un prestator de servicii de plată (de exemplu o bancă) trebuie să fie aceleași indiferent dacă plata în euro se face la nivel național sau la nivel transfrontalier. Regulamentul se aplică tuturor plăților prelucrate prin mijloace electronice, inclusiv transferurilor de credit, debitărilor directe și plăților prin cărți de debit și de credit.

<sup>26</sup> A se vedea articolul 8 din Directiva privind drepturile consumatorilor, menționată mai sus la nota 12.

<sup>27</sup> Poate fi necesară comunicarea codului IBAN și, în anumite cazuri, a codului BIC.

***Exemplul 5: Refuzul furnizării din cauza unor temeri privind drepturile de proprietate intelectuală***

***Un prestator de servicii de descărcare a fișierelor muzicale a obținut drepturile pentru muzica oferită pentru toate statele membre, vânzarea având loc prin intermediul unor site-uri specifice fiecărei țări care oferă repertorii ușor diferite pentru fiecare stat membru, la prețuri diferite. Clienților care încearcă să obțină anumite piese muzicale vândute în alt stat membru decât statul lor de reședință li se refuză accesul încă de la începutul procesului de formulare a comenzii.***

***În cazurile în care comerciantul deține drepturile de autor și drepturile conexe necesare pentru prestarea serviciului în alte teritorii, absența drepturilor de proprietate intelectuală necesare nu justifică, în mod normal, refuzul furnizării. Astfel, refuzul furnizării către clienți cu reședința în alte state membre trebuie să fie justificat în mod obiectiv în alt mod.***

Titularii de drepturi de autor și drepturi conexe sunt protejați prin simpla existență a operei lor, prin urmare pentru aceste drepturi nu este nevoie de înregistrare. Exercițarea drepturilor de autor și a drepturilor conexe are o natură teritorială: un titular de drepturi își exercită drepturile pe baza unui pachet de drepturi independente la nivel național care au fost armonizate în UE printr-o serie de directive adoptate între 1991 și 2011. Autorii și alți titulari de drepturi au în special, în scopul prestării de servicii online, dreptul exclusiv de a autoriza sau de a interzice reproducerea operelor lor sau a altor obiecte protejate și de a autoriza sau de a interzice comunicarea operelor lor sau a altor obiecte protejate, inclusiv prin intermediul internetului<sup>28</sup>. În timp ce drepturile de autor și drepturile conexe sunt, în principiu, limitate la teritoriul statului care le acordă, titularii de drepturi de autor pot, de asemenea, să acorde licențe multiteritoriale sau europene. Alegerea este a titularului dreptului.

Se poate întâmpla frecvent ca un prestator de servicii să fie nevoit să achiziționeze licențe de la mai multe părți<sup>29</sup>. Costurile aferente obținerii licențelor includ atât prețul de cumpărare, cât și o serie de costuri de tranzacționare. Acordarea de licențe pentru opere muzicale este deosebit de complexă, nu în ultimul rând din cauza împărțirii drepturilor asupra oricărei opere. În ceea ce privește drepturile autorilor, acordarea de licențe pentru acestea se bazează în mare măsură pe societăți de gestiune colectivă (organismele responsabile cu gestionarea drepturilor de autor și cu colectarea redevențelor), care dețin de obicei drepturile de licențiere la nivel național.

În limitele trasate de dreptul concurenței, un titular de drepturi poate alege să acorde sau nu o autorizație, în general sau pentru un anumit teritoriu, astfel încât obținerea efectivă a licențelor depinde de finalizarea cu succes a negocierilor. Lipsa autorizației necesare pentru un anumit teritoriu reprezintă un motiv obiectiv care să justifice refuzul serviciilor pentru consumatorii dintr-un teritoriu în care drepturile respective nu au fost obținute<sup>30</sup>.

<sup>28</sup> Articolele 2 și 3 din Directiva 2001/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 22 mai 2001 privind armonizarea anumitor aspecte ale dreptului de autor și drepturilor conexe în societatea informațională

<sup>29</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/docs/services-dir/studies/20091210\\_article20\\_2\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/studies/20091210_article20_2_en.pdf), a se vedea secțiunea 4.3.

<sup>30</sup> Comisia va înainta în 2012 o propunere legislativă privind gestiunea colectivă a drepturilor, menită să simplifice sistemul complex de acordare a licențelor pentru opere muzicale online și să îmbunătățească guvernanta și transparența societăților de gestiune colectivă.

În cazul în care un prestator de servicii a obținut drepturile relevante pentru servicii de descărcat fișiere muzicale doar pentru, să spunem, trei state membre, prestatorul nu va putea să își pună serviciile la dispoziția persoanelor cu reședința în alte state membre. În această situație prestatorul poate include o declinare a responsabilității la începutul procesului de formulare a comenzii, prin care să se menționeze că serviciul muzical poate fi furnizat numai în anumite teritorii. Aceasta ar putea ajuta la atenuarea experiențelor negative ale consumatorilor.

Cu toate acestea, se pare că prestatorii de servicii aleg uneori să nu ofere acces la conținuturi protejate prin drepturi de autor în mai multe teritorii deși dețin autorizațiile necesare. În ultimii ani, prestatorii de servicii și-au extins serviciile la cele 27 de state membre ale UE, dar au păstrat anumite restricționări ale accesului la servicii al consumatorilor din afara statului membru de reședință al prestatorului. Limitarea ofertelor de conținut digital la anumite state membre reprezintă un obstacol pentru consumatorii din alte state membre care pot dori să aibă acces la conținutul respectiv. Chiar în situații în care au obținut drepturile de autor și drepturile conexe necesare pentru prestarea unui serviciu, comercianții aleg uneori să restrângă aria teritorială a serviciului în funcție de factori care nu au legătură cu drepturile de autor. În particular, deciziile comerciale implică punerea în balanță a costurilor aferente prestării unui anumit serviciu cu veniturile pe care se preconizează că le poate genera serviciul respectiv. Aceste costuri pot include: costurile de acces la nivel de infrastructură și rețea informatică; popularitatea scontată, ținând cont de factori locali cum ar fi disponibilitatea rețelelor de bandă largă de mare viteză, prețul conținutului, servicii concurente; versiuni lingvistice: clasificarea, introducerea pe piață și promovarea conținutului etc. Lipsa absolută a licențelor necesare constituie în mod normal un motiv obiectiv de refuz al prestării unui serviciu, însă alte motive, în special cele nelegate de drepturile de autor, vor trebui justificate individual. După cum s-a menționat mai sus, serviciile de radiodifuziune audiovizuală nu intră în domeniul de aplicare al directivei privind serviciile.

## 6. POSIBILITĂȚI DE AMELIORARE ÎN CONTINUARE A SITUAȚIEI: ELIMINAREA OBSTACOLELOR RĂMASE DIN CALEA PIEȚEI INTERNE

În general, beneficiarii serviciilor trebuie să nu se confrunte cu diferențe de tratament pe motiv de cetățenie sau naționalitate ori reședință. Cu toate acestea, articolul 20 alineatul (2) din directiva privind serviciile precizează că tratamentul diferit nu este considerat discriminatoriu dacă prestatorul serviciilor poate prezenta justificări obiective pentru aceste diferențe. Prezenta secțiune menționează succint o serie de factori care sunt invocați frecvent de agenții economici ca motive posibile pentru tratamentul diferit și care trebuie să fie luați în calcul de autoritățile competente în analiza cazurilor individuale deoarece pot, în anumite situații, să justifice tratamentul diferit în stadiul actual de finalizare al pieței interne.

Comisia a identificat în ultimii ani anumite obstacole în calea finalizării pieței unice, în special în domeniul digital, inclusiv în Comunicarea privind comerțul electronic<sup>31</sup>. Aceste domenii sunt în curs de a fi tratate cu prioritate pentru ca obstacolele să fie eliminate cât mai rapid posibil, în beneficiul agenților economici și al consumatorilor.

Le revine autorităților competente să țină cont în mod corespunzător în analiza fiecărui caz individual de factorii menționați în prezenta secțiune pentru a stabili dacă în situația în cauză aceste elemente pot sau nu să justifice anumite practici. Dimensiunea prestatorului este un element suplimentar de care poate fi nevoie să se țină cont la efectuarea analizei. Autoritățile competente sunt, de asemenea, încurajate să țină cont în mod corespunzător de orice evoluții legislative sau de orice jurisprudență privind noile posibilități oferite de piața internă agenților economici, inclusiv de caracterul obligatoriu sau opțional al măsurilor în cauză și de eventualele obstacole rămase.

### 6.1. Plăți

În ceea ce privește **plățile**, sunt cunoscute situații în care un client a dorit să plătească pentru cumpărăturile efectuate cu o carte de credit emisă în alt stat membru și tranzacția a fost blocată sau au fost aplicate comisioane mai mari. În conformitate cu Directiva 2007/64/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 13 noiembrie 2007 privind serviciile de plată în cadrul pieței interne, statele membre pot autoriza impunerea unor comisioane pentru utilizarea anumitor mijloace de plată, cum ar fi cărțile de credit sau de debit. Cu toate acestea, în cazurile în care statele membre prevăd această posibilitate, ele nu pot face o discriminare împotriva cărților de plată emise în afara statului membru în cauză, prin care cărțile de plată din străinătate să facă, iar cele emise în statul membru în cauză să nu facă obiectul unor comisioane suplimentare. Asigurarea respectării acestei norme a condus la încetarea practicilor discriminatorii în anumite state membre.

În ceea ce privește comisioanele pentru utilizarea anumitor tipuri de instrumente de plată, Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor („Directiva privind drepturile consumatorilor”) va interzice, după implementare, perceperea de către comercianți a unor comisioane pentru utilizarea unui anumit mijloc de plată care depășesc costurile suportate de comercianți pentru utilizarea acestora. În plus, după cum s-a menționat mai sus, articolul 8 alineatul (3) din Directiva

---

<sup>31</sup> Disponibil la adresa: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/e-commerce/communication\\_2012\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/e-commerce/communication_2012_en.htm).



privind drepturile consumatorilor impune site-urilor web de vânzare cu amănuntul să indice, pentru contractele încheiate după 13 iunie 2014, clar și lizibil, cel mai târziu la începutul procesului de formulare a comenzii, dacă se aplică vreo restricție în ceea ce privește plata. În plus, în cadrul acțiunilor subsecvente cărții verzi din ianuarie 2012 intitulată „**Către o piață europeană integrată a plăților efectuate cu cardul, pe internet și de pe telefonul mobil**”, Comisia va aborda barierele specifice din calea unei piețe mai bine integrate a plăților cu cardul, pe internet și de pe telefonul mobil, vizând lărgirea gamei de opțiuni și ameliorarea accesului consumatorilor la mijloace de plată.

## 6.2. Fiscalitate

În ceea ce privește **fiscalitatea** națională, în special TVA, în cazurile în care efectuarea de vânzări în alt stat membru impune unui prestator de servicii obligația înregistrării în statul membru respectiv, costurile prestării serviciului pot crește, acestea fiind mai ridicate ca proporție pentru IMM-uri. Aceste costuri pot fi apoi transferate clientului sau pot justifica un refuz al furnizării. În plus, diferențele în materie de rate ale TVA aplicate diferitelor produse și servicii din diversele state membre pot explica anumite diferențe de preț vizibile pentru consumator.

Printre serviciile achiziționate în mod frecvent din altă țară se numără serviciile electronice, de exemplu descărcările de programe informatice sau de tonuri de apel ori accesul la jocuri online. De la 1 ianuarie 2015, operatorii stabiliți în UE care prestează astfel de servicii în UE vor percepe TVA utilizând rata care se aplică în statul membru de reședință al clientului. Deși aceste noi norme vizează reducerea și chiar eliminarea efectelor concurenței dintre ratele de TVA ale statelor membre, ele pot genera și costuri, din cauza creșterii complexității. La aceeași dată se va crea un „mini ghișeu unic”, care să permită agenților economici să înregistreze, să declare și să plătească în propriul stat membru TVA datorată în alt stat membru, reducând sarcina administrativă și facilitând prestarea de servicii de telecomunicații, de radiodifuziune și electronice la nivel transfrontalier.

## 6.3. Divergențe în materie de norme privind protecția consumatorilor și dreptul contractelor

Unul din motivele invocate cel mai frecvent de agenții economici pentru a explica obstacolele din calea implicării în comerțul transfrontalier este **costul determinării și al conformării la normele naționale privind protecția consumatorilor și dreptul contractelor**. Atunci când decid dacă să își ofere serviciile în alt stat membru, prestatorii de servicii trebuie să estimeze ce s-ar întâmpla dacă lucrurile ar lua o întorsătură neplăcută și ar ajunge în situația de a fi acționați în justiție de client. Acest aspect a fost subliniat în studiul Matrix.

Mulțumită unui set solid de norme ale UE, consumatorii se bucură de un nivel similar de protecție în întreaga piață unică, de exemplu în caz de clauze contractuale abuzive, produse defectuoase sau contracte încheiate online ori în afara unor spații comerciale<sup>32</sup>. Cu toate

<sup>32</sup> A se vedea Directiva 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii („Directiva privind clauzele contractuale abuzive”), Directiva 99/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 mai 1999 privind anumite aspecte ale vânzării de bunuri de consum și garanțiile conexe („Directiva privind vânzarea bunurilor de consum”). Directiva 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 1997 privind protecția consumatorilor cu privire la contractele la distanță („Directiva privind vânzările la distanță”) și Directiva 85/577/CEE a Consiliului din 20 decembrie 1985 privind protecția consumatorilor în cazul contractelor negociate în afara spațiilor

acestea, cea mai mare parte a acquis-ului UE lasă statelor membre libertatea de a adopta norme mai stricte dacă acest lucru este justificat în mod corespunzător de rațiuni ținând de protecția consumatorilor. Drept urmare, cadrele juridice ale statelor membre diferă în ceea ce privește protecția consumatorilor și dreptul contractelor, ceea ce face foarte importantă pentru agenții economici determinarea legii aplicabile.

Determinarea instanței de judecată competente, legea aplicabilă, precum și recunoașterea și aplicarea hotărârilor judecătorești sunt reglementate în temeiul normelor de drept internațional privat referitoare la soluționarea litigiilor transfrontaliere. Aceste norme au fost armonizate în mare măsură la nivelul Uniunii. Regulamentul (CE) nr. 44/2001 al Consiliului din 22 decembrie 2000 privind competența judiciară, recunoașterea și executarea hotărârilor în materie civilă și comercială („Regulamentul Bruxelles I”) este instrumentul juridic cel mai important pentru determinarea instanței de judecată de resortul căreia ține soluționarea unui litigiu<sup>33</sup>. Regulamentul Roma I<sup>34</sup> (privind obligațiile contractuale) și Regulamentul Roma II<sup>35</sup> (privind relațiile necontractuale) determină legea aplicabilă. În cazul contractelor încheiate cu consumatori, normele de drept internațional privat prevăd că atunci când un agent economic își direcționează activitățile către țara consumatorului normele în materie de protecția consumatorilor din țara consumatorului se aplică în același fel ca în cazul prestatorilor naționali de servicii, cu excepția cazului în care prestarea serviciilor se efectuează exclusiv în altă țară decât cea în care consumatorul își are reședința obișnuită<sup>36</sup>. Este necesară o analiză a fiecărui caz individual pentru a determina dacă o activitate este direcționată către un anumit stat membru.

Costul respectării diverselor norme naționale poate conduce la diferențe în materie de prețuri și condiții de prestare ale serviciilor transfrontaliere. În mod asemănător, prestatorii de servicii pot fi descurajați de la a-și direcționa serviciile către alte state membre de nevoia de a modifica condițiile în care sunt prestate serviciile. Prestatorii de servicii pot uneori percepe dificultățile asociate respectării unei serii de cerințe diferite ca fiind disproporționate față de veniturile pe care pot sconta să le câștige prin direcționarea activă a activităților lor către alte state membre. Astfel de costuri provocate de mediul de reglementare pot fi apoi transferate clientului sau pot justifica un refuz al furnizării. Cu toate acestea, astfel de temeri nu apar, în general, atunci când prestatorul nu își direcționează activitatea către consumatori din alte state membre, ci când acesta este abordat de un client din alt stat membru care dorește să facă apel la serviciile acestuia.

UE a redus parțial aceste diferențe prin armonizarea anumitor domenii din dreptul contractelor. Normele actuale privind protecția consumatorilor din UE conțin cerințe minime

---

comerciale („Directiva privind vânzările la domiciliul clientului”), care prevăd în prezent o armonizare minimă, vor fi înlocuite de Directiva privind drepturile consumatorilor, menționată mai sus.

<sup>33</sup> Regulamentul Bruxelles I prevede că acționarea în instanță a unei persoane cu domiciliul într-un stat membru poate avea loc, ca regulă generală, într-o instanță din statul respectiv. Regulamentul mai prevede că situațiile care decurg dintr-o relație contractuală pot fi soluționate de instanțele din locul de îndeplinire a obligației contractuale. În cazul contractelor în care sunt implicați consumatori se aplică însă norme de protecție a consumatorilor. Pentru a se aplica aceste norme de protecție, Regulamentul Bruxelles I prevede condiția ca un comerciant să își direcționeze activitățile către statul membru în care este domiciliat consumatorul. [Articolul 15 alineatul (1) litera (c)].

<sup>34</sup> Regulamentul (CE) nr. 593/2008 al Parlamentului European și al Consiliului din 17 iunie 2008 privind legea aplicabilă obligațiilor contractuale (Roma I), JO L 177/6, 4.7.2008.

<sup>35</sup> Regulamentul (CE) NR. 864/2007 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 iulie 2007 privind legea aplicabilă obligațiilor necontractuale, JO L 199/40, 31.7.2007.

<sup>36</sup> A se vedea Regulamentul Roma I, articolul 6 alineatul (4) litera (a).

privind clauzele contractuale abuzive, vânzările și garanțiile. Directiva 2000/31/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 8 iunie 2000 („Directiva privind comerțul electronic”) conține dispoziții de bază privind contractele încheiate online. În fine, Directiva privind drepturile consumatorilor ameliorează nivelul de armonizare al legislației în materie de protecție a consumatorilor la nivelul UE și reușește să definească norme comune într-o serie de domenii importante<sup>37</sup>. Noile norme stabilite prin Directiva privind drepturile consumatorilor vor trebui să fie transpuse în legislația națională până la sfârșitul lui 2013<sup>38</sup>.

În plus, la 11 octombrie 2011 Comisia a propus o legislație europeană comună în materie de vânzări<sup>39</sup>, cu caracter facultativ. Aceasta vizează facilitarea comerțului prin oferirea unui set facultativ de norme referitoare la contractele transfrontaliere în toate cele 27 de țări din UE, pe care părțile pot alege să le considere legea aplicabilă în cazul contractelor de vânzare a bunurilor, a conținutului digital și a unui număr limitat de servicii conexe. Prin urmare, propunerea va contribui la eliminarea unora dintre barierele care stau în calea pieței interne provocate de diferențele între legislațiile naționale în materie de contracte. În prezent, propunerea este dezbătută în cadrul Parlamentului European și al Consiliului.

Cu toate acestea, chiar și în condițiile adoptării Directivei privind drepturile consumatorilor și a propunerii de legislație europeană comună în materie de vânzări, continuă să existe bariere considerabile decurgând din **dreptul național al contractelor** din statele UE. Acest lucru este deosebit de relevant pentru contractele care nu intră deloc în domeniul de aplicare al măsurilor legislative existente și propuse. De exemplu, contractele de servicii sunt aproape întotdeauna excluse din domeniul legislației europene comune în materie de vânzări, iar anumite domenii din dreptul contractelor nu sunt acoperite (de exemplu capacitatea juridică de a încheia un contract sau reprezentarea legală). În plus, având în vedere caracterul facultativ al propunerii de legislație europeană comună în materie de vânzări, aceasta va pune la dispoziție, după adoptarea sa, un instrument facultativ pentru depășirea obstacolelor create de diversele sisteme de drept al contractelor. Întrucât propunerea nu va elimina, prin simpla sa

---

<sup>37</sup> Pentru contractele la distanță și cele încheiate în afara spațiilor comerciale vor fi integral armonizate cerințele de informare impuse comercianților, dreptul consumatorilor de a se retrage din contract și obligațiile comerciantului și ale consumatorilor în caz de retragere. Atât consumatorii, cât și comercianții vor beneficia de formulare standard referitoare la drepturile de retragere. În plus, directiva comportă noi norme armonizate privind transferul riscurilor în contractele de vânzări și termenul-limită implicit pentru livrarea bunurilor, precum și interdicții ale costurilor ascunse, ale căsuțelor prebifate care impun costuri suplimentare mai ridicate decât costurile suportate efectiv de comerciant pentru anumite mijloace de plată (de exemplu cărți de credit) și ale costurilor suplimentare pentru liniile telefonice de asistență mai ridicate decât tarifele telefonice standard ale apelurilor. În ceea ce privește domeniul de aplicare, contractele de furnizare a utilităților (apă, gaz, electricitate) și contractele referitoare la conținuturi digitale vor intra la rândul lor sub incidența noilor norme, dar anumite domenii, cum ar fi serviciile de îngrijire a sănătății, transportul de pasageri și jocurile de noroc vor fi excluse.

<sup>38</sup> În ceea ce privește aplicarea Directivei privind drepturile consumatorilor la conținutul digital (date produse furnizate în formă digitală, cum ar fi programe informatice, aplicații, jocuri sau muzică), trebuie remarcate următoarele: contractele de furnizare a conținutului digital intră în domeniul de aplicare al directivei, dar dreptul de retragere este limitat la situațiile în care executarea contractului nu a început încă sau a început fără acordul prealabil al consumatorului sau, în cazul în care conținutul digital este furnizat pe un suport fizic, cum ar fi un CD, la situațiile în care consumatorul nu a desigilat încă suportul. Directiva privind drepturile consumatorilor ameliorează și clarifică drepturile la informare ale consumatorilor la cumpărarea de conținut digital. În particular, comercianții vor trebui să informeze consumatorii care cumpără conținut digital nu numai în privința compatibilității acestuia cu echipamentele și programele informatice, ci și în privința utilizării oricăror măsuri tehnice de protecție sau de gestionare a drepturilor digitale, de exemplu în privința limitării dreptului consumatorilor de a face copii ale conținutului.

<sup>39</sup> A se vedea [http://ec.europa.eu/justice/newsroom/news/20111011\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/newsroom/news/20111011_en.htm).

existență, toate barierele aferente diferențelor în materie de drept al contractelor, autoritățile pot considera necesar să țină cont de acest lucru în analiza fiecărui caz individual.

Este posibilă apariția unor dispute în contextul prestării de servicii transfrontaliere. De exemplu, un consumator poate dori să se adreseze unei instanțe de judecată dacă a cumpărat un produs de pe internet din alt stat membru al UE, iar acest produs nu a ajuns niciodată la destinație, dacă un calculator cumpărat în timp ce vizita altă țară din UE nu funcționează corespunzător după ce clientul ajunge acasă sau dacă firma de construcții care îi renovează casa de vacanță din altă țară din UE nu își face treaba cum trebuie. Comercianții se pot teme că pot fi acționați în instanță dacă apare un litigiu cu un consumator care le-a cumpărat serviciile.

Este posibil ca prestatorii de servicii să nu fie la curent cu modalitățile de soluționare a litigiilor transfrontaliere într-o manieră simplă, eficientă și ieftină prin intermediul procedurilor de **soluționare alternativă a litigiilor**. Soluționarea litigiilor în cadru extrajudiciar, prin proceduri alternative, este o modalitate mai rapidă, mai ieftină și mai ușoară decât acțiunile în instanță. Acțiunile propuse pentru ameliorarea accesului universal la proceduri alternative de soluționare a litigiilor la nivelul UE vor ajuta agenții economice care prestează servicii în alte state membre să își gestioneze mai bine relațiile cu clienții și îi pot ajuta să economisească o parte din costurile aferente unor potențiale acțiuni în instanță<sup>40</sup>. Astfel, aceștia vor elimina factorii susceptibili să îi descurajeze pe prestatori să livreze pe teritoriul altor state membre. Crearea unei platforme online la nivelul UE („platforma SOL”) care oferă consumatorilor și întreprinderilor un punct de intrare unic pentru soluționarea online a litigiilor referitoare la achizițiile efectuate online în alt stat membru al UE ar trebui să contribuie la atingerea acestui obiectiv.

#### 6.4. Recuperarea datoriilor

Costul **recuperării datoriilor** în caz de neplată poate să îi descurajeze pe prestatorii de servicii care nu pot recurge la plata în avans de la a-și presta serviciile sau a-și vinde bunurile unor clienți din alte țări. În 2010, aproximativ 2,7 % din toate tranzacțiile comerciale din Europa au fost scoase în afara bilanțului din cauza unor creanțe nerecuperabile<sup>41</sup>, deși majoritatea acestora au fost reprezentate de tranzacții la nivel național. Dreptul UE în materie de litigii civile și comerciale poate fi utilizat pentru reclamarea sumelor datorate în cazurile cu elemente transfrontaliere. De exemplu, somația europeană de plată reprezintă o procedură simplificată pentru cererile de recuperare a creanțelor pecuniare care nu sunt contestate de partea acuzată. Procedura europeană cu privire la cererile cu valoare redusă este o procedură simplificată pentru accelerarea prelucrării cererilor de plată transfrontaliere care nu depășesc 2000 EUR. Comisia a publicat ghiduri practice de utilizare a acestor proceduri<sup>42</sup>. Deși ambele inițiative menționate oferă o asistență substanțială prestatorilor care doresc să reclame plata serviciilor de care a beneficiat un client din alt stat membru, iar hotărârea rezultată ar fi comunicată în UE fără a fi nevoie de proceduri intermediare de recunoaștere și punere în aplicare, hotărârea trebuie totuși pusă în executare în conformitate cu normele și procedurile statului membru unde se dorește acest lucru.

<sup>40</sup> A se vedea [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_policy\\_work\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm).

<sup>41</sup> Sursa: *Intrum Justitia 2011 European Payment Index*, a se vedea <http://www.intrum.com/About-Us/European-Payment-Index/>.

<sup>42</sup> Disponibile la adresa [http://ec.europa.eu/civiljustice/publications/publications\\_en.htm](http://ec.europa.eu/civiljustice/publications/publications_en.htm).

În acest context, Comisia desfășoară în prezent un proiect-pilot de sprijinire a IMM-urilor pentru facilitarea recuperării transfrontaliere a datoriilor. Principalul obiectiv al acestuia este creșterea gradului de conștientizare, de înțelegere și de utilizare a instrumentelor juridice disponibile pentru gestionarea cererilor de recuperare a datoriilor prin intermediul acordării de sprijin financiar pentru o serie de seminarii și sesiuni de formare desfășurate în statele membre ale UE și destinate să informeze IMM-urile în privința gestionării recuperării datoriilor și a instrumentelor juridice disponibile în acest domeniu.

## 6.5. Taxe pentru copiile private

Titularii de drepturi au dreptul exclusiv de a autoriza sau de a interzice reproducerea operelor lor (de exemplu cărți, muzică sau filme) și a altor obiecte protejate (de exemplu fonograme sau radiodifuziuni). Directiva 2001/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 22 mai 2001 privind armonizarea anumitor aspecte ale dreptului de autor și drepturilor conexe în societatea informațională oferă statelor membre posibilitatea de a prevedea excepții de la acest drept. Atunci când conținutul protejat este copiat în temeiul **excepțiilor privind copiile pentru uz personal și prin mijloace reprografice**<sup>43</sup>, titularii de drepturi trebuie să primească compensații adecvate. Statele membre prevăd de multe ori compensații adecvate prin impunerea unor **taxe pe bunurile utilizate de obicei pentru producerea de copii** (cum ar fi CD-urile înregistrabile, echipamentele de înregistrare, playerele portabile, calculatoarele, imprimantele, scanerele etc.). Există, însă, diferențe importante între sistemele de taxare de acest tip ale statelor membre, referitoare la echipamentele care fac obiectul unor taxe sau la metodologia de stabilire a tarifelor. Aceste diferențe afectează funcționarea în condiții optime a pieței unice.

Comisia a lansat un proces de mediere care aduce laolaltă principalele părți implicate pentru a identifica elementele-cheie în privința cărora s-ar putea ajunge la un acord viabil<sup>44</sup>. Mediarea se referă în special la aspecte cum ar fi dispozitivele supuse taxării, metodologia de stabilire a tarifelor și vânzările transfrontaliere. În același timp, copierea pentru uz personal și reprografia sunt analizate în contextul unor noi forme digitale de distribuire a conținutului protejat de drepturi de autor și al implicațiilor acestora pentru sistemele de taxare.

Pe baza acestui proces de mediere, mediatorul va formula recomandări care ar putea servi drept cadru pentru posibile acțiuni legislative.

---

<sup>43</sup> Articolul 5 alineatul (2) literele (a) și (b) din Directiva 2001/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 22 mai 2001 privind armonizarea anumitor aspecte ale dreptului de autor și drepturilor conexe în societatea informațională.

<sup>44</sup> [http://ec.europa.eu/commission\\_2010-2014/barnier/headlines/speeches/2012/04/20120402\\_en.htm](http://ec.europa.eu/commission_2010-2014/barnier/headlines/speeches/2012/04/20120402_en.htm).

## **7. CONCLUZII**

Articolul 20 din directiva privind serviciile interzice discriminarea beneficiarilor pe motiv de cetățenie sau naționalitate ori țară de reședință. Această interdicție se aplică refuzului furnizării, limitării accesului la oferte sau ofertelor cu condiții inferioare. Cu toate acestea, clienții sunt de prea multe ori dezamăgiți. Există cazuri de refuz al prestării unui serviciu sau de oferire de condiții diferite consumatorilor din alt stat membru. Implementarea și aplicarea integrală a articolului 20 alineatul (2) în statele membre ar trebui să facă să dispară practicile discriminatorii dacă acestea nu sunt justificate în mod obiectiv. Următoarele acțiuni ar trebui să contribuie la atingerea acestui deziderat.

### **7.1. Asigurarea respectării articolului 20 alineatul (2) de către autoritățile din statele membre**

Cazurile de plângeri având drept obiect tratamentul diferit au condus până în prezent doar de puține ori la decizii de executare din partea autorităților competente din statele membre, nu în ultimul rând pentru că într-un mare ridicat de cazuri problema pare să fi fost soluționată amiabil după implicarea autorităților de executare sau a organismelor pentru protecția consumatorilor. Aceste autorități ar trebui să asigure monitorizarea îndeaproape a acestor cazuri, acolo unde este necesar. În cazurile de litigiu referitor la drepturile beneficiarilor serviciilor în care consumatorii și prestatorii de servicii nu au reușit să ajungă la o soluționare amiabilă nici după intervenția organismelor de asistență relevante, autoritățile statelor membre ar trebui să asigure aplicarea dispozițiilor naționale care stabilesc drepturile beneficiarilor serviciilor care decurg din directiva privind serviciile, în conformitate cu procedurile naționale în vigoare.

Atunci când evaluează dacă există un motiv obiectiv pentru refuzul de a presta un serviciu sau pentru prestarea acestuia în condiții diferite, autoritățile statelor membre sunt încurajate să țină cont de progresele realizate în materie de finalizare a pieței interne și de eliminare în continuare a barierelor. Atunci când acțiunea la nivelul UE de agenților economici posibilitatea de a depăși anumite bariere de reglementare care stau în prezent în calea prestării de servicii transfrontaliere, decizia agenților economici în cauză de a nu recurge la acele posibilități (decizie care conduce la refuzul furnizării sau la un tratament diferit) ar trebui să fie, în mod normal, însoțită de justificări obiective. Exemple de astfel de acțiuni ar putea fi finalizarea zonei unice de plăți în euro sau evoluțiile legislative din domeniul drepturilor de autor.

Comisia va coordona schimbul de informații și bune practici între autorități în ceea ce privește acțiunile de asigurare a respectării dispozițiilor legale.

### **7.2. Rolul Comisiei: informații și asistență pentru statele membre, agenții economici și consumatori**

Serviciile Comisiei vor urmări îndeaproape modul în care este aplicată și respectată în statele membre dispoziția privind nediscriminarea și vor coordona un schimb structurat de informații și bune practici între autorități cu privire la acțiunile acestora de asigurare a respectării

dispozițiilor legale. Serviciile Comisiei vor propune, de asemenea, orientări specifice suplimentare bazate pe experiența în materie de implementare a acestei dispoziții, pentru a ține cont de evoluțiile mediului de reglementare care vor elimina barierele rămase în calea schimburilor transfrontaliere.

Serviciile Comisiei vor continua să țină legătura cu comunitatea de afaceri, inclusiv prin intermediul organizațiilor care reprezintă această comunitate, al camerelor de comerț și al altor organisme, pentru informarea acestora în privința drepturilor și responsabilităților care le revin în temeiul articolului 20 alineatul (2) din directiva privind serviciile. În această privință, Comisia va coopera cu statele membre pentru a încuraja prestatorii din anumite sectoare să ia măsuri pentru a asigura calitatea serviciilor prin cartele de calitate destinate aplicării acestei dispoziții.

Comisia va coopera, de asemenea, cu agenții economici pentru ameliorarea eforturilor de transparență și asistență ale acestora, asigurând astfel accesul clienților la tranzacții transfrontaliere pe piața unică.

### **7.3. Pentru o piață unică mai concretă: măsuri pe care le-ar putea întreprinde agenții economici pentru aplicarea drepturilor acordate de articolul 20 alineatul (2).**

Comisia depune eforturi pentru a se asigura că agenții economici pot beneficia de posibilitățile oferite de utilizarea internetului. Aceștia pot alege să se concentreze pe clientela locală sau națională sau să întreprindă campanii de marketing într-o selecție de state membre. Cu toate acestea, pentru a se evita crearea de frontiere artificiale în cadrul pieței unice a UE, trebuie făcut un efort pentru a le permite consumatorilor din alte state membre să aibă acces la serviciile propuse în țările vizate de prestator, în special la serviciile oferite online.

Pentru ca articolul 20 alineatul (2) să își producă pe deplin efectele, societățile prestatoare sunt invitate să faciliteze accesul pentru beneficiarii serviciilor care vor să se bucure de avantajele pieței interne. Ca regulă generală, nu ar trebui să mai existe discriminare bazată direct pe motive de cetățenie sau naționalitate. În plus, beneficiarii care se deplasează în alte teritorii și încearcă să cumpere servicii acolo nu ar trebui să fie, în principiu, confrunțați cu tratamente discriminatorii pe motiv de loc de reședință, întrucât situația lor este în general comparabilă cu cea a beneficiarilor cu reședința în statul membru unde este prestat serviciul.

Agenții economici care efectuează vânzări online ar trebui încurajați să precizeze din timp, într-un loc vizibil al site-ului lor web, orice posibile restricții de livrare care se aplică serviciilor lor. Această practică va deveni obligatorie după implementarea și aplicarea recent adoptatei Directive privind drepturile consumatorilor<sup>45</sup>.

În cazurile în care un agent economic care vinde servicii online este abordat de clienți care nu au reședința într-unul din statele membre către care agentul economic respectiv își direcționează (implicit sau explicit) ofertele online, refuzul furnizării sau tratamentul diferit aplicat consumatorilor cu reședința în alte teritorii ar trebui să se producă numai dacă există justificări obiective. La evaluarea acestor motive în fiecare caz individual, poate fi nevoie ca autoritățile competente să țină cont de dimensiunea societății care prestează serviciul.

---

<sup>45</sup> Articolul 8 alineatul (3) din Directiva privind drepturile consumatorilor.

Clauza de nediscriminare necesită o evaluare de la caz la caz. O atenție deosebită ar trebui acordată cazurilor în care consumatorii se confruntă cu costuri mai ridicate decât cele care ar fi impuse unei tranzacții interne atunci când aceștia doresc să plătească pentru un serviciu furnizat în alt stat membru prin transfer de credit sau prin debitare directă în euro. Consumatorilor ar trebui, în principiu, să nu li se mai refuze furnizarea pe motiv că este imposibil să se livreze bunurile într-un alt stat membru. În mod asemănător, prestatorii de servicii ar trebui să nu se bazeze numai pe factori geografici pentru aplicarea unor condiții de acces diferite pentru serviciile lor în cazurile în care nu există criterii obiective care să justifice astfel de diferențe.

Transparența îi ajută pe beneficiari să înțeleagă mai bine motivele unui posibil refuz al furnizării sau ale unui preț mai ridicat, în cazurile în care acestea pot fi justificate. Agenții economici sunt încurajați să le prezinte beneficiarilor, la cerere, motive pentru tratamentul diferit. În situațiile în care agentul economic a menționat clar și din timp restricțiile de livrare aferente ofertei sale, este probabil mai ușor pentru acesta să furnizeze clientului informații privind motivele restricțiilor în cauză. Stabilind din timp restricțiile de livrare pe care le aplică, agenții economici au ocazia să identifice motivele care stau la baza politicii lor.

O serie de obstacole îngreunează în continuare prestarea de servicii transfrontaliere și împiedică agenții economici să „gândească în context european”, atât în mediul online, cât și în cel offline. Aceste obstacole trebuie eliminate, astfel încât agenții economici să beneficieze din plin de posibilitățile oferite de piața internă. Sunt în curs de elaborare inițiative la nivelul UE care vizează eliminarea impedimentelor rămase din calea prestării de servicii transfrontaliere.



## ANNEX I

### Implementing Provisions

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

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

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

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

Member State	Implementing Provision in national legal order	Wording of implementing provision (or, where available, English translation)	Date of entry into force
<b>FR</b>	<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>
<b>HU</b>	<p>Act LXXVI of 2009 on the general rules regarding access to and exercise of service activities, Article 11(1) and (2)</p>	<p>(1) In respect of the use of services provided in the framework of service activities, all kinds of discrimination based on the nationality, place of residence or registered office shall be prohibited, unless there are other, reasonably justified conditions based on objective consideration related to the nature of the service.</p> <p>(2) The general terms of contracts applied by the service provider for the use of the service constituting discrimination provided for under paragraph (1) shall be null and void.</p>	<p>01/10/2009</p>
<b>IE</b>	<p>Regulation 10 of the European Union (Provision of Services) regulations 2010 (S.I. No. 533 of 2010)</p>	<p>10. (1) A competent authority in the State shall not impose on a recipient a discriminatory requirement that is based on the recipient's nationality or place of residence.</p> <p>(2) Subject to paragraph (3), a provider who provides a service to the general public shall not discriminate in the conditions on which the service is provided to a recipient on the basis of the recipient's nationality or place of residence.</p> <p>(3) A provider may provide for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria.</p> <p>(4) A requirement or condition imposed in contravention of this Regulation has no effect.</p>	<p>16/11/2010</p>

Member State	Implementing Provision in national legal order	Wording of implementing provision (or, where available, English translation)	Date of entry into force
IT	Article 29(1) del Decreto Legislativo n. 59/2010, 'Attuazione della direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno' (horizontal law implementing the Services Directive)	<p>Art. 29 (Divieto di discriminazioni)</p> <p>1. Al destinatario non possono essere imposti requisiti discriminatori fondati sulla sua nazionalità o sul suo luogo di residenza.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	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	<p>Section 10. Rights of the service recipient</p> <p>(1) The service recipient's rights to receive a service shall not be restricted:</p> <p>1) by obliging him to obtain a permit in order to receive or use a particular service;</p> <p>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.</p> <p>(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.</p>	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"> <li>• 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.</li> <li>• Article 1, paragraph 1, (definitions) of the General Equal Treatment Act: 1. In this Act and the articles based thereupon the following applies: a. discrimination (in Dutch: onderscheid): direct and indirect discrimination as well as an order to that end; b. direct discrimination: discrimination between persons on the basis of religion, philosophy of life, political persuasion, race, sex, nationality, hetero- or homosexual inclination or civil state; c. indirect discrimination: discrimination based on other qualities or behaviour as referred to under b, which have a direct discriminatory effect.'</li> <li>• 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.'</li> <li>• Article 7, paragraph 1, of the General Equal Treatment Act:</li> </ul>	<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"> <li>• Article 9 of the General Equal Treatment Act:  ‘Contractual provisions in breach of this Act are null and void.’</li> </ul>	<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>
<b>PL</b>	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
<b>PT</b>	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
<b>EEA-EFTA countries</b>			
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 <b>Lov 2009-06-19 nr. 103 om tjenestevirksomhet</b> (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
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------

## ANNEX II

### Competent Authorities

<b>Member State</b>	<b>Competent authority — Consumer enforcement</b>	<b>Competent authority — Business enforcement</b>
<b>AT</b>	Bezirksverwaltungsbehörde	Bezirksverwaltungsbehörde
<b>BE</b>	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
<b>BG</b>	Commission on Consumer Protection	Commission on Consumer Protection
<b>CY</b>	Consumer and Competition Protection Service (CCP)	National courts
<b>CZ</b>	Courts, Ombudsman, Czech Trades Inspectorate, ECC	National courts
<b>DE</b>	7 000 trade and business authorities, chambers of auditors, lawyers and tax consultants	
<b>DK</b>	Forbrugerombudsmanden (Danish Consumer Ombudsman)	Forbrugerombudsmanden (Danish Consumer Ombudsman)

<b>Member State</b>	<b>Competent authority — Consumer enforcement</b>	<b>Competent authority — Business enforcement</b>
<b>EE</b>	Estonian Consumer Protection Board (although no specific tasks under Art 20 have been delegated to it by law)	National courts
<b>EL</b>	Consumers Ombudsman	Enterprise Europe Network in Greece
<b>ES</b>	Consumer protection regional authorities to be found at  <a href="http://aplicaciones.consumo-inc.es/cidoc/Consultas/dirMapas.aspx?tabla=dirconsum">http://aplicaciones.consumo-inc.es/cidoc/Consultas/dirMapas.aspx?tabla=dirconsum</a>	Sectoral competent authorities responsible at national or regional level
<b>FI</b>	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.
<b>FR</b>	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

<b>Member State</b>	<b>Competent authority — Consumer enforcement</b>	<b>Competent authority — Business enforcement</b>
<b>HU</b>	Equal Treatment Authority (Egyenlő Bánásmód Hatóság-EBH), Judicial authority	Hungarian Competition Authority (Gazdasági Versenyhivatal — GVH), Equal Treatment Authority, Judicial authority
<b>IE</b>	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
<b>IT</b>	ANTITRUST (autorità garante della concorrenza e del mercato)  Civil courts	ANTITRUST (autorità garante della concorrenza e del mercato)  Civil courts
<b>LT</b>	State Non Food Products Inspectorate (consumer rights protection authority)	National courts
<b>LV</b>	Ombudsman  Civil courts	National courts
<b>LU</b>	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



<b>Member State</b>	<b>Competent authority — Consumer enforcement</b>	<b>Competent authority — Business enforcement</b>
<b>MT</b>	Office for Consumer Affairs, Malta Competition and Consumer Affairs Authority	Office for Consumer Affairs, Malta Competition and Consumer Affairs Authority
<b>NL</b>	Equal Treatment Commission	Equal Treatment Commission
<b>PL</b>	Civil courts	Civil courts
<b>PT</b>	<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>
<b>RO</b>	National Authority for Consumers Protection	National courts
<b>SE</b>	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
<b>SI</b>	Market Inspectorate of the Republic of Slovenia	National courts
<b>SK</b>	Slovak Trade Inspection	Slovak Trade Inspection

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