



EURÓPSKA KOMISIA

V Bruseli 8. 6. 2012
SWD(2012) 146 draft

PRACOVNÝ DOKUMENT ÚTVAROV KOMISIE

**S cieľom vytvoriť usmernenia k uplatňovaniu článku 20 ods. 2 smernice 2006/123/ES
o službách na vnútornom trhu („smernica o službách“)**

Sprievodný dokument

**Oznámenie Komisie Európskemu parlamentu, Rade,
Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru a Výboru regiónov**

o vykonávaní smernice o službách: partnerstvo za nový rast v oblasti služieb 2012 – 2015

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

PRACOVNÝ DOKUMENT ÚTVAROV KOMISIE

**S cieľom vytvoriť usmernenia k uplatňovaniu článku 20 ods. 2 smernice 2006/123/ES
o službách na vnútornom trhu („smernica o službách“)**

Sprievodný dokument

**Oznámenie Komisie Európskemu parlamentu, Rade,
Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru a Výboru regiónov
o vykonávaní smernice o službách: partnerstvo za nový rast v oblasti služieb 2012 – 2015**

Tento dokument je pracovným dokumentom útvarov Európskej komisie a má len informatívny charakter. Nepredstavuje oficiálne stanovisko Komisie k tejto veci, ani takéto stanovisko nepredpokladá.

Obsah

1.	VYBUDOVANIE VNÚTORNÉHO TRHU PRE PRÍJEMCOV SLUŽIEB.....	2
1.1.	Môžu „príjemcovia služieb“ dostatočne využívať prínosy jednotného trhu?	2
1.2.	Ďalšie uľahčenie prístupu k vnútornému trhu so službami.....	3
2.	VNÚTROŠTÁTNE VYKONÁVANIE POVINNOSTI NEDISKRIMINÁCIE	4
3.	ÚČEL DOKUMENTU	4
4.	VYSVETLENIE ČLÁNKU 20 ODS. 2 SMERNICE O SLUŽBÁCH	6
4.1.	Rozsah uplatňovania ustanovenia	7
4.1.1.	Na ktoré služby sa povinnosť vzťahuje?	7
4.1.2.	Na koho sa povinnosť vzťahuje?	7
4.1.3.	Spotrebiteľia ako príjemcovia služieb	8
4.1.4.	Čo sú „všeobecné podmienky sprístupnené širokej verejnosti“?	9
4.1.5.	Štátna príslušnosť a miesto bydliska ako rozlišujúce faktory	9
4.1.6.	Čo sú to „rozdielne podmienky prístupu“?	10
4.2.	Potreba uskutočniť analýzu podľa jednotlivých prípadov	11
4.2.1.	Identifikácia diskriminácie.....	11
5.	NIEKOLKO PRÍKLADOV: DÔKLADNÁ ANALÝZA PRÍPADOV ROZDIELNEHO ZAOBCHÁDZANIA	15
6.	ĎALŠÍ PRIESTOR NA ZLEPŠOVANIE: ODSTRANOVANIE ZOSTÁVAJÚCICH PREKÁŽOK NA VNÚTORNOM TRHU	21
6.1.	Platby	21
6.2.	Zdaňovanie	22
6.3.	Rozdiely v ochrane spotrebiteľa a pravidlách zmluvného práva	22
6.4.	Vymáhanie dlhov.....	25
6.5.	Poplatky za súkromné kopírovanie.....	25
7.	ZÁVERY	27
7.1.	Presadzovanie článku 20 ods. 2 orgánmi členských štátov.....	27
7.2.	Úloha Komisie: informovanie členských štátov, podnikov a spotrebiteľov a ich podpora.....	27
7.3.	Hmatateľnejšie výsledky jednotného trhu: kroky, ktoré by mohli uskutočniť podniky pri uplatňovaní práv podľa článku 20 ods. 2	28

1. VYBUDOVANIE VNÚTORNEHO TRHU PRE PRÍJEMCOV SLUŽIEB

Jednotný trh priniesol európskym podnikom obrovské výhody. Vykonanie smernice o službách bolo míľnikom pri odstraňovaní prekážok v podnikaní, a to tak vo vnútroštátnom kontexte, ako aj v celej EÚ. Uľahčenie cezhraničného poskytovania služieb však nepostačuje na vytvorenie skutočného jednotného trhu. Rovnako dôležité je zaistiť, aby príjemcovia služieb mohli ľahko využívať príležitosti, ktoré im ponúka jednotný trh, ako sa uvádza v oznámení Komisie Európskemu parlamentu a Rade o vykonávaní smernice o službách v súlade s článkom 41 smernice o službách – *Partnerstvo pre nový rast v oblasti služieb 2012 – 2015* (ďalej len „oznámenie“).

Príjemcovia služieb, a najmä spotrebitelia, očakávajú, že elimináciou regulačných prekážok v poskytovaní služieb na vnútornom trhu budú mať k dispozícii viac služieb. Príjemcovia sa však niekedy ocitnú v situácii, keď im odmietnu poskytnúť služby alebo im účtujú vyššiu cenu z dôvodu, že majú bydlisko v inom členskom štáte. Tento dokument sa zaoberá situáciou na vnútornom trhu so službami pre príjemcov a uvádzajú sa v ňom možné náznaky, ako ďalej uľahčiť dostupnosť služieb pre európskych občanov.

1.1. Môžu „príjemcovia služieb“ dostatočne využívať prínosy jednotného trhu?

Až príliš často zažívajú spotrebitelia sklamanie, keď sa snažia cezhranične kúpiť službu. Zo sťažností, ktoré dostala Európska komisia, európske spotrebiteľské centrá a iné asistenčné orgány, vyplýva, že praktiky rozdielneho zaobchádzania z dôvodu štátnej príslušnosti alebo bydliska vyvolávajú na vnútornom trhu obavy.

S cieľom posúdiť reálnu situáciu boli v roku 2009 objednané a uverejnené dve štúdie o geografickej diskriminácii spotrebiteľov s osobitným dôrazom na elektronický obchod: štúdia nazvaná „*Mystery shopping evaluation of cross-border e-commerce in the EU*“ (vyhodnotenie fiktívnych nákupov v cezhraničnom elektronickom obchode v EÚ)¹, ktorú pre Komisiu vypracovala agentúra YouGov Psychonomics, a štúdia nazvaná „*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*“ (Matrix Insight: prístup k službám vnútorného trhu: štúdia o obchodných praktikách využívajúcich rozličné podmienky prístupu na základe štátnej príslušnosti alebo miesta bydliska príjemcov služieb – vykonávanie smernice 2006/123/ES o službách na vnútornom trhu) (ďalej len „štúdia Matrix“)².

Nahlásené praktiky sa týkajú širokej škály služieb, ako napr. predaja elektronického tovaru, textílií, športového vybavenia, potrieb pre domácich majstrov, sťahovania hudby, prenájmu automobilov a zmlúv mobilnej telefónie. Zdá sa, že väčšina prípadov rozdielneho zaobchádzania sa týka skôr miesta bydliska než štátnej príslušnosti ako takej, pričom k nim dochádza prevažne pri online transakciách. Napríklad spotrebitelia, ktorí si chcú cez internet rezervovať prenájom automobilu alebo hotel na dovolenku v inom členskom štáte, sa môžu ocitnúť v situácii, keď ich systém presmeruje na spoločnosť poskytujúcu prenájom

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

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

automobilov alebo webovú stránku hotelového reťazca v ich krajine bydliska, kde sú ponúkané ceny podstatne vyššie. Transakcie môžu zlyhať aj vo fáze zadávania informácií o kreditnej karte z dôvodu uvedenej adresy kupujúceho.

K rozdielnemu zaobchádzaniu dochádza aj pri offline transakciách, hoci nie až tak často, a to najmä v odvetví cestovného ruchu. Komisia napríklad vie o prípadoch, keď niektoré zábavné parky a turistické atrakcie účtujú v závislosti od krajiny bydliska zákazníka odlišné sadzby. Komisia vie takisto o prípadoch potenciálnych dovolenkujúcich, ktorí bývajú v prihraničných regiónoch a ktorí by si chceli rezervovať výletné plavby cez cestovné kancelárie sídliaace len pár kilometrov za hranicou, pričom cestovná kancelária takúto výletnú plavbu nemôže predat', pretože poskytovateľ výletných plavieb jej zakazuje predávať ju zákazníkovi s bydliskom v inom členskom štáte, aby si zachoval svoju štruktúrovanú cenovú politiku.

1.2. Ďalšie uľahčenie prístupu k vnútornému trhu so službami

S cieľom posilniť práva príjemcov a ich dôveru vo vnútorný trh zaviazala smernica 2006/123/ES o službách na vnútornom trhu (ďalej len „smernica o službách“) členské štáty k tomu, aby odstránili prekážky pre príjemcov služieb, ktorí chcú kupovať služby poskytované poskytovateľmi usadenými v inom členskom štáte, ako napr. povinnosti získať osobitné povolenia na prijatie služieb z iného členského štátu. Zároveň členským štátom uložila povinnosť sprístupniť príjemcom služieb všeobecné informácie a pomoc v oblasti zákonných požiadaviek, najmä o predpisoch na ochranu spotrebiteľa, ako aj o opravných konaniach platných v iných členských štátoch. Napokon sa v nej stanovuje povinnosť členských štátov zaistiť, aby sa skoncovalo s diskriminačnými požiadavkami na základe štátnej príslušnosti alebo bydliska príjemcov služby.

V súvislosti s týmto posledným bodom sa v **článku 20 smernice o službách** zakazuje diskriminácia príjemcov služieb na základe ich štátnej príslušnosti alebo krajiny bydliska. Zámerom tohto ustanovenia je pomôcť príjemcom služieb, a najmä spotrebiteľom, získať prístup k ponukám dostupným na trhoch iných členských štátov, a v čo najväčšej miere tak využiť vnútorný trh.

Článok 20 ods. 1 smernice o službách zaväzuje členské štáty, aby zaistili, že príjemca nepodlieha diskriminačným požiadavkám z dôvodu svojej štátnej príslušnosti alebo miesta bydliska. Článok 20 ods. 1 smernice o službách preto zahŕňa príklady, keď rozdielne zaobchádzanie uplatňujú **verejné orgány**. Podľa informácií dostupných Komisii sa významný počet prípadov, ktoré sú vnímané ako hrubá diskriminácia, týka preferenčného prístupu k službám, ktorý rezidentom daného regiónu alebo mesta či obce poskytujú dotknuté regionálne alebo miestne orgány alebo prevádzkovatelia konajúci pod záštitou týchto orgánov. Súdny dvor Európskej únie už ako diskriminačnú prax odsúdil za určitých podmienok zvýhodnené sadzby za prístup k službám poskytovaným miestnymi alebo decentralizovanými štátnymi orgánmi len v prospech štátnych príslušníkov a osôb s bydliskom na území týchto orgánov, ktoré takéto výhody odopierajú príjemcom, ktorí sú štátnymi príslušníkmi iných členských štátov, a nerezidentom³.

Článok 20 ods. 2 sa konkrétnejšie týka prípadov, keď rozdielne zaobchádzanie uplatňujú **poskytovatelia služieb**, to znamená spoločnosti alebo profesionáli ponúkajúci služby na trhu.

³ Pozri rozsudok Súdneho dvora zo 16. januára 2003 vo veci C-388/01, *Komisia/Taliansko*.

Členské štáty zaväzujú zabezpečiť, aby všeobecné podmienky prístupu k službe, ktoré sú sprístupnené širokej verejnosti zo strany poskytovateľov, neobsahovali diskriminačné ustanovenia týkajúce sa štátnej príslušnosti alebo miesta bydliska príjemcu, ale nevylučovali možnosť poskytnúť rozdielne podmienky prístupu, keď sú rozdiely priamo opodstatnené objektívnymi kritériami.

2. VNÚTROŠTÁTNE VYKONÁVANIE POVINNOSTI NEDISKRIMINÁCIE

Členským štátom bola uložená povinnosť vykonať článok 20 v ich vnútroštátnych právnych predpisoch. Článok 20 ods. 2 smernice o službách sa vykonáva prostredníctvom vnútroštátnych ustanovení, ktoré poskytovateľom služieb záväzným spôsobom ukladajú zákaz diskriminovať na základe štátnej príslušnosti alebo bydliska.

Väčšina členských štátov zaviedla horizontálne zákony, ktorými sa transponujú ustanovenia smernice o službách a v ktorých sa úplne alebo čiastočne reprodukuje ustanovenie smernice o službách týkajúce sa nediskriminácie. Iným členským štátom postačovali na tento účel ich už existujúce právne predpisy, ktorými sa dosahuje ten istý účel (pozri **prílohu I**).

Je na dotknutých vnútroštátnych orgánoch, aby zabezpečili dodržiavanie relevantných vnútroštátnych ustanovení, ktorými sa v ich vnútroštátnych právnych predpisoch vykonáva článok 20 ods. 2 smernice o službách. S cieľom vykonať toto posúdenie sa vo všetkých prípadoch vyžaduje **analýza jednotlivých prípadov**.

Členské štáty určujú orgány zodpovedné za takéto presadzovanie na svojom území. Zoznam príslušných orgánov zodpovedných za tento dohľad sa nachádza v **prílohe II** k tomuto dokumentu. Väčšina členských štátov udelila úlohu administratívneho presadzovania vnútroštátnych ustanovení, ktorými sa vykonáva článok 20 ods. 2, orgánom, ktoré sú zodpovedné za administratívne presadzovanie predpisov na ochranu spotrebiteľa. V niektorých prípadoch boli presadzovaním tohto ustanovenia poverené aj orgány zodpovedné za hospodársku súťaž. V prípade súdneho sporu bude vo všeobecnosti na súdoch zodpovedných za posudzovanie obchodných predpisov alebo predpisov na ochranu spotrebiteľa, aby rozhodli o týchto veciach.

Presadzovanie tohto ustanovenia sa uskutoční v súlade s právomocami dohľadu stanovenými vo vnútroštátnych právnych predpisoch, a najmä prostredníctvom opatrení v oblasti dohľadu v mieste usadenia poskytovateľa. Pokiaľ ide o administratívne presadzovanie, členský štát usadenia je zodpovedný za poskytovateľov služieb usadených na jeho území, a to aj vtedy, keď poskytujú služby v iných členských štátoch. V prípadoch, keď poskytovateľ koná cezhranične, v kapitole VI smernice o službách sa stanovili požiadavky administratívnej spolupráce, ktoré zaväzujú členské štáty vzájomne si poskytovať pomoc pri dohľade nad poskytovateľmi.

3. ÚČEL DOKUMENTU

Vnútroštátne orgány poskytujúce pomoc spotrebiteľom a príjemcom služieb dostali od prijatia smernice o službách početné sťažnosti na rozdielne zaobchádzanie zo strany podnikov na základe štátnej príslušnosti a bydliska. Podľa informácií, ktoré dostala Komisia, sa však zdá, že doteraz viedol k administratívnym alebo súdnym opatreniam v oblasti presadzovania na vnútroštátnej úrovni len veľmi malý počet z prípadov, ktoré boli dané do pozornosti týchto orgánov. Pre tento nedostatok administratívneho a súdneho presadzovania existuje, zdá sa,

niekoľko možných dôvodov: neochotu príjemcov služieb konať v takýchto veciach môže vysvetľovať skutočnosť, že tieto ustanovenia nie sú vo väčšine členských štátov účinné dostatočne dlho, ako aj nízka hodnota tovaru a služieb, na ktoré sa tento druh sporu väčšinou vzťahuje.

Ako sa uvádza v odôvodnení 95 smernice o službách, na poskytovanie služby sa môžu uplatňovať rozdielne sadzby a podmienky, ak sú tieto sadzby, ceny a podmienky opodstatnené objektívnymi dôvodmi, ktoré sa môžu v jednotlivých krajinách líšiť. Príklady možných objektívnych dôvodov sú uvedené v odôvodnení (ako napr. trhové podmienky, regulačné prekážky alebo riziká súvisiace s dodržiavaním právnych predpisov platných v iných členských štátoch). Vzhľadom na túto situáciu by sa zrejme úplné nadobudnutie účinnosti článku 20 ods. 2 mohlo uľahčiť tým, že by sa ďalej objasnil výklad povinnosti súvisiacej s týmto článkom.

Európske inštitúcie zdôraznili význam toho, aby vnútroštátne orgány správne uplatňovali vnútroštátne ustanovenia, ktorými sa vykonáva článok 20 ods. 2 smernice o službách. Európsky parlament vyzval najmä vnútroštátne orgány a súdy, aby účinne vykonávali článok 20 ods. 2 smernice o službách a náležite presadzovali vnútroštátne ustanovenia, ktorými sa v právnych systémoch členských štátov vykonáva toto pravidlo nediskriminácie⁴. Vzhľadom na uvedené skutočnosti sa zdá, že útvary Komisie by mali túto otázku objasniť s cieľom zaistiť konzistentnosť pri uplatňovaní doložky o nediskriminácii podľa smernice o službách vo všetkých členských štátoch. Jej význam je o to väčší vzhľadom na špecifický „cezhraničný“ element tohto ustanovenia, ktorý sa zaoberá osobitne situáciami podnikov a spotrebiteľov sídliačich v rozličných krajinách.

Vzhľadom na uvedené sa táto štúdia snaží vniesť trochu svetla do typických situácií, v ktorých sa príjemcovia služieb stretávajú s rozdielnym zaobchádzaním alebo s odmietnutím poskytnúť službu, ako aj do okolností, na ktoré sa podniky odvolávajú s cieľom umožniť príslušným orgánom na vnútroštátnej úrovni lepšie analyzovať jednotlivé prípady, čo sa od nich požaduje. S tým istým zámerom sa dokument snaží zároveň opísať a vysvetliť to, kedy prípady rozdielneho zaobchádzania alebo odmietnutia poskytnúť službu môžu byť opodstatnené a kedy nie.

Tento dokument je založený na pomoci Komisie členským štátom v rôznych aspektoch smernice o službách od jej prijatia, pričom túto pomoc dopĺňa. Ide o informačný dokument útvarov Komisie a ako taký sa žiadnym spôsobom nemôže považovať za záväzný pre Komisiu ako inštitúciu a nie je ním dotknutý ani výklad právnych predpisov EÚ Súdnym dvorom Európskej únie.

⁴ Uznesenie Európskeho parlamentu z 21. septembra 2010 o dobudovaní vnútorného trhu v oblasti elektronického obchodu [2010/2012(INI)]; body 31 a 32; závery Rady pre konkurencieschopnosť o digitálnom jednotnom trhu a riadení jednotného trhu z 30. – 31. mája 2012, k dispozícii na adrese: <http://www.consilium.europa.eu/press/council-meetings>.

4. VYSVETLENIE ČLÁNKU 20 ODS. 2 SMERNICE O SLUŽBÁCH

Súdny dvor zdôraznil potrebu chrániť príjemcov služieb pred obmedzeniami, ktoré členské štáty zaviedli v oblasti slobody prijímať služby od poskytovateľa usadeného v inom členskom štáte, pričom konštatoval, že táto potreba je nevyhnutným dôsledkom slobody poskytovať služby⁵. Súdny dvor zároveň zdôraznil potrebu sankcionovať vnútroštátne opatrenia alebo dohody medzi spoločnosťami, ktorými sa vnútroštátne trhy delia pozdĺž štátnych hraníc a ktoré sťažujú vzájomné prenikanie na vnútroštátne trhy⁶. Snaha odstrániť neopodstatnené regulačné obmedzenia na jednotnom trhu sa pre príjemcov služieb nepremietne do výhod, ak praktiky samotných poskytovateľov služieb vytvárajú v rámci vnútorného trhu umelé hranice.

Praktiky, ktoré sa riešia v rámci povinnosti nediskriminácie, sa týkajú tak verejných orgánov, ako aj poskytovateľov služieb. Značný počet prípadov, ktoré sú vnímané ako hrubá diskriminácia, sa týka preferenčného prístupu k službám, ktorý rezidentom daného regiónu alebo mesta či obce poskytujú **verejné orgány** (najčastejšie dotknuté regionálne alebo miestne orgány) alebo prevádzkovatelia konajúci pod záštitou týchto orgánov, napríklad držiteľia koncesie alebo príjemcovia finančných prostriedkov z regionálnych alebo miestnych zdrojov. Medzi takéto služby patrí napríklad prístup k zariadeniam, ako sú plavárne, múzeá, verejné záhrady alebo historické pamätníky. Nie je neobvyklé, aby preferenčné sadzby boli ponúkané iba miestnym rezidentom a nie iným používateľom služby, hoci je zrejmé, že spĺňajú tie isté objektívne podmienky (vek atď.). Napríklad pri vstupe do priestorov verejných termálnych kúpeľov sa občania iných členských štátov dozvedia, že nemajú nárok na znížené vstupné ponúkané spotrebiteľom nad určitou vekovou hranicou z dôvodu svojej štátnej príslušnosti, a to i napriek skutočnosti, že kritérium veku preukázateľne spĺňajú.

V týchto prípadoch už judikatúra Súdneho dvora odsúdila za určitých podmienok ako diskriminačnú praktiku⁷ zvýhodnené sadzby za prístup k službám, ktoré orgány poskytujú príjemcom s výnimkou tých, ktorí sú štátnymi príslušníkmi iných členských štátov a nerezidentmi. Zároveň však nemožno vylúčiť, aby sa vo výnimočných prípadoch týkajúcich sa sociálnych dávok udeľovaných verejnými orgánmi, ktoré majú za následok zvýhodnené podmienky prístupu k službe, miestnym alebo regionálnym orgánom za určitých podmienok povolilo rozlišovať medzi občanmi, ktorí majú spojenie so spoločnosťou financujúcou túto výhodu, a občanmi, ktorí takéto spojenie nemajú⁸.

Článok 20 ods. 2 sa však osobitne vzťahuje na **podniky poskytujúce služby na trhu**. Zatiaľ čo si podniky môžu slobodne určovať rozsah geografickej oblasti, v rámci ktorej poskytujú svoje služby, určitými praktikami sa môže obnoviť rozdelenie medzi vnútroštátnymi trhmi, čím by sa porušil cieľ ZFEÚ dosiahnuť integráciu týchto trhov prostredníctvom vytvorenia jednotného trhu. Tieto praktiky môžu poškodiť príjemcov, ktorí sa snažia uplatniť si svoje práva nakupovať služby v rámci Európskej únie. Aby sa plne realizoval potenciál, ktorý im ponúka vnútorný trh, príjemcovia musia byť chránení pred neopodstatnenými obmedzeniami v prístupe k službám, ktoré na nich uplatňujú poskytovatelia služieb.

⁵ Veci 286/82 a 26/83, *Luisi a Carbone/Ministero del Tesoro*, (1984) Zb. 377.

⁶ Veci C403/08 a C429/08, *Football Association Premier League*, 4. októbra 2011.

⁷ Pozri rozsudok zo 16. januára 2003 vo veci C-388/01, *Komisia/Taliansko*.

⁸ Pozri rozsudok z 1. októbra 2009 vo veci C-103/08, *Arthur Gottwald*. V tomto rozsudku Súdny dvor rozhodol na základe bývalého článku 12 Zmluvy o ES (teraz článok 18 ZFEÚ) a nie na základe doložky o slobode prijímať služby.

V tomto kontexte je zásada nediskriminácie stanovená v článku 20 ods. 2 smernice o službách vyvažujúcim prvkom medzi záujmami podnikov, ktoré sa môžu slobodne rozhodovať o spôsobe, akým využijú príležitosti, ktoré im ponúka vnútorný trh so službami, a záujmami príjemcov, ktorí majú právo ne byť diskriminovaní na základe svojej štátnej príslušnosti a bydliska, keď chcú kúpiť služby na jednotnom trhu. Táto komplikovaná rovnováha si vždy vyžaduje **analýzu jednotlivých prípadov**.

4.1. Rozsah uplatňovania ustanovenia

Ďalšie objasnenie rozsahu povinnosti nediskriminácie stanovenej v článku 20 ods. 2 smernice o službách možno odvodiť zo znenia tohto ustanovenia a na základe jeho zdôvodnenia. Cieľom ďalej uvedených vysvetlení je lepšie objasniť rozsah tejto povinnosti v nadväznosti na existujúce právne predpisy a judikatúru EÚ. Ďalšie informácie sa nachádzajú v príručke k vykonávaniu smernice o službách⁹.

4.1.1. Na ktoré služby sa povinnosť vzťahuje?

Koncepcia služby zahŕňa akúkoľvek samostatne zárobkovú hospodársku činnosť, ktorá sa obvykle poskytuje za odplatu¹⁰. Ako **služby, na ktoré sa vzťahuje smernica**, možno z dlhého zoznamu uviesť **tieto príklady**: distribúcia tovaru a služieb (maloobchod), služby v oblasti cestovného ruchu, ako napr. cestovné kancelárie, voľnočasové služby, ako napr. služby poskytované športovými centrami a zábavnými parkmi, služby prenájmu a lízingové služby (vrátane prenájmu automobilov), činnosti väčšiny regulovaných profesií, remeselníci, organizácia podujatí, reklamné služby a nábor pracovníkov.

Napríklad prístup k službám, ktoré sú populárne medzi mobilnými občanmi EÚ, ako napr. vstup do turistických atrakcií, prenájom automobilov alebo cestovné kancelárie, by malo uľahčiť správne uplatňovanie článku 20 ods. 2 smernice o službách. To isté platí pre početnú skupinu obchodných a voľnočasových služieb, ako napr. predplatné služieb mobilnej telefónie alebo online či offline maloobchodný predaj produktov a služieb vrátane elektronického tovaru, kníh, produktov pre domáчих majstrov a sťahovania hudby.

Službami, ktoré sú výslovne vylúčené zo smernice o službách, sú napr. nehospodárske služby vo všeobecnom záujme, audiovizuálne služby a služby rozhlasového vysielania, hazardné činnosti, súkromné bezpečnostné služby, finančné služby a zdravotná starostlivosť a farmaceutické služby, ktoré poskytuje profesionálny zdravotný personál pacientom s cieľom posúdiť, udržiavať alebo obnoviť ich zdravotný stav, keď sú tieto činnosti vyhradené pre regulovanú zdravotnícku profesiu v členskom štáte, v ktorom sa tieto služby poskytujú¹¹.

4.1.2. Na koho sa povinnosť vzťahuje?

Článok 20 ods. 2 sa vzťahuje na „poskytovateľov“ v zmysle článku 4 ods. 2 smernice o službách, teda na každú fyzickú osobu, ktorá je štátnym príslušníkom členského štátu, alebo každú právnickú osobu v zmysle článku 54 ZFEÚ usadenú v členskom štáte, ktorá ponúka alebo poskytuje služby.

Ak spoločnosti poskytujú služby v niekoľkých členských štátoch Únie, budú musieť vedieť, ktoré z vnútroštátnych ustanovení, ktorými sa vykonáva článok 20 ods. 2, sa na nich

⁹ K dispozícii na adrese: http://ec.europa.eu/internal_market/services/services-dir/documents_en.htm.

¹⁰ Článok 57 ZFEÚ.

¹¹ Pozri článok 2 smernice o službách.

vzťahujú. Na tento účel je nevyhnutné **určiť členský štát usadenia v rámci Európskej únie**. Toto určenie sa musí vykonať v súlade s judikatúrou Súdneho dvora. Podľa tejto judikatúry koncepcia usadenia zahŕňa skutočné vykonávanie hospodárskej činnosti prostredníctvom stálej prevádzkarne na neurčité obdobie.

Táto definícia si preto vyžaduje skutočné vykonávanie hospodárskej činnosti v mieste usadenia poskytovateľa. Usadenie nemusí mať vždy formu dcérskej spoločnosti, pobočky alebo obchodného zastúpenia, ale môže pozostávať z kancelárie riadenej vlastnými zamestnancami poskytovateľa alebo osobou, ktorá je nezávislá, ale oprávnená konať trvalo v mene podniku, ako by to bolo napríklad v prípade obchodného zastúpenia.

Podniky pôsobiace v oblasti elektronického obchodu majú možnosť ponúkať svoje služby online alebo predávať svoj tovar prostredníctvom online platforiem, vďaka čomu sa tieto služby a tovar stávajú „prístupné“ vo všetkých členských štátoch. Zdá sa dôležité pripomenúť, že skutočnosť, že spoločnosť má zaregistrovanú webovú stránku v určitom členskom štáte alebo že používa názvy domény najvyššej úrovne konkrétneho členského štátu, neznamená vždy to, že daná spoločnosť je v tomto členskom štáte aj usadená. Miestom usadenia spoločnosti poskytujúcej služby prostredníctvom webovej stránky na internete nie je miesto, kde sa nachádza technológia podporujúca jej webovú stránku, ani miesto, na ktorom je jej webová stránka prístupná, ale miesto, kde spoločnosť vykonáva svoju hospodársku činnosť. Napríklad malá spoločnosť predávajúca elektronické prístroje by sa mohla rozhodnúť, že získa názov domény v členskom štáte susediacom s jej členským štátom usadenia, aby mohla lepšie predávať svoj tovar príjemcom na tomto území. Poskytovanie služby by sa však uskutočňovalo úplne prostredníctvom jej členského štátu usadenia.

V prípadoch, keď je zložitá určiť, z ktorého z viacerých miest usadenia sa daná služba poskytuje, by sa umiestnenie centra činnosti poskytovateľa malo posudzovať v súvislosti s konkrétnou službou, na ktorú sa vzťahuje rozdielne zaobchádzanie. Napríklad maloobchodník predávajúci šatstvo a odevy by mohol mať prevádzkarne vo všetkých členských štátoch. V týchto prípadoch sa môže ľahko stať, že každá z týchto prevádzkarní má svoju webovú stránku špecifickú pre danú krajinu a každá z nich na tejto stránke určuje podmienky prístupu k predaju svojich produktov vrátane ceny. Pri analýze konkrétneho prípadu budú musieť vnútroštátne orgány identifikovať prevádzkareň zodpovednú za predmetnú prax.

4.1.3. Spotrebitelia ako príjemcovia služieb

Vymedzenie pojmu „príjemca“ stanovené v článku 4 ods. 3 smernice o službách sa vzťahuje na každú fyzickú osobu, ktorá je štátnym príslušníkom členského štátu alebo ktorej boli priznané práva prostredníctvom aktov EÚ, alebo na každú právnickú osobu v zmysle článku 54 ZFEÚ usadenú v členskom štáte, ktorá využíva alebo zamýšľa využívať službu na profesijné alebo iné ako profesijné účely.

Napriek skutočnosti, že článok 20 ods. 2 smernice o službách sa vzťahuje na príjemcov služieb vo všeobecnosti, zo znenia odôvodnenia 95 a z odkazu na všeobecné podmienky

sprístupnené širokej verejnosti zrejme vyplýva, že účelom tohto ustanovenia je chrániť najmä spotrebiteľov¹².

4.1.4. Čo sú „všeobecné podmienky sprístupnené širokej verejnosti“?

Článok 20 ods. 2 smernice o službách sa vzťahuje len na „všeobecné podmienky prístupu k službe, ktoré sú sprístupnené širokej verejnosti“, a nie na podmienky prístupu, ktoré sa zjednávajú individuálnym spôsobom s jedným príjemcom služby.

Na úrovni EÚ neexistuje vymedzenie výrazu „všeobecné podmienky prístupu sprístupnené širokej verejnosti“. Všeobecné podmienky prístupu ako také možno chápať ako všetky obchodné podmienky a všetky ostatné informácie, ktoré poskytovatelia služieb sprístupňujú rôznymi prostriedkami, ako napr. informácie uverejnené v reklamách, na webových stránkach alebo v (pred)zmluvnej dokumentácii, a ktoré sa považujú za platné pri neexistencii dohody s opačným účinkom uzavretej priamo s príjemcom služby. Všeobecnými podmienkami prístupu k službe by mohli byť aj postupy, ktoré sa uplatňujú všeobecne bez toho, aby boli stanovené v uverejnených informáciách alebo v dokumentácii sprístupnenej poskytovateľmi, ako napr. informácie poskytnuté prostredníctvom e-mailov alebo listov adresovaných príjemcom služby v reakcii na žiadosti o informácie.

Jednotlivo zjednané podmienky, ktorými sa môžu riadiť komerčné vzťahy medzi dvoma alebo viacerými obchodníkmi, netvorí súčasť „všeobecných podmienok prístupu sprístupnených širokej verejnosti“. Individualizované podmienky zjednané s konkrétnym príjemcom služby zvyčajne vychádzajú z osobitných charakteristík predmetného príjemcu vrátane takých charakteristík, akou je jeho individuálna história s poskytovateľom služby, jeho schopnosť platiť, alebo z ich osobitných požiadaviek, a nevzťahuje sa na ne článok 20 ods. 2 smernice o službách. Napríklad priaznivé rabaty, ktoré veľkoobchodný distribútor tovaru poskytne jednému zo svojich zákazníkov vzhľadom na množstvo, ktoré tento individuálny zákazník kúpil od daného obchodníka, by sa nepovažovali za „všeobecné podmienky prístupu sprístupnené širokej verejnosti“, a teda by sa nepovažovali ani za „rozdielne zaobchádzanie“ podľa článku 20 ods. 2 smernice o službách.

4.1.5. Štátna príslušnosť a miesto bydliska ako rozlišujúce faktory

Na základe zmlúv bola diskriminácia z dôvodu štátnej príslušnosti vždy zakázaná v celej EÚ¹³. Okrem toho mnohé členské štáty už dávno majú platné ustanovenia zakazujúce diskrimináciu na základe štátnej príslušnosti, ktoré sú odvodené zo záväzkov prijatých na medzinárodnej úrovni alebo zo zásad tvoriacich základ ich ústavných poriadkov. Diskrimináciu na základe miesta bydliska Súdny dvor často za určitých okolností označil za nepriamu diskrimináciu na základe štátnej príslušnosti¹⁴. Článkom 20 ods. 2 smernice o službách sa však zavádza výslovný zákaz diskriminácie na základe miesta bydliska na území iného členského štátu¹⁵.

¹² V súlade so smernicou Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 (ďalej len „smernica o právach spotrebiteľov“) sa vymedzenie pojmu „spotrebiteľ“ vzťahuje na fyzické osoby, ktoré konajú na účely, ktoré sa netýkajú ich obchodnej ani podnikateľskej činnosti, remesla ani povolania.

¹³ Pozri bývalý článok 12 Zmluvy o ES a teraz článok 18 ZFEÚ.

¹⁴ Rozsudky Súdneho dvora vo veciach C-350/96 *Clean Car* a C-279/93 *Finanzamt Köln-Altstadt/Schumacker*, Zb. 1995, s. I-225.

¹⁵ Členské štáty môžu v zásade rozšíriť povinnosť nediskriminácie na neopodstatnené rozdiely založené na mieste bydliska v rozličných častiach územia jedného členského štátu (regióny, mestá).

Rozdiely v zaobchádzaní sa často nestanovujú priamo na základe štátnej príslušnosti alebo miesta bydliska, ale skôr na základe pomocných faktorov, ktoré sa môžu nakoniec rovnať štátnej príslušnosti alebo miestu bydliska, ako napr. krajina vydávajúca vodičský preukaz, krajina vydávajúca kreditnú kartu, miesto dodania, pôvod IP adresy osobitne vyhradenej pre krajinu, neexistencia úverovej histórie v konkrétnom členskom štáte, neexistencia evidencie v registri obyvateľstva a pod.

4.1.6. Čo sú to „rozdielne podmienky prístupu“?

Rozdielne podmienky prístupu sa môžu týkať niekoľkých aspektov ponuky alebo poskytovania služby. Sami osebe nepredstavujú diskrimináciu. Prvý možný rozdiel zahŕňa získanie prístupu k samotnej službe: odmietnutie dodať službu spotrebiteľovi s bydliskom v inom členskom štáte by bolo najjasnejším prípadom rozdielneho zaobchádzania z dôvodu bydliska. Otázka, či to je alebo nie je opodstatnené, by sa musela posudzovať od prípadu k prípadu.

Napríklad určití poskytovatelia služieb vrátane poskytovateľov elektronického sťahovania nedodávajú svoje služby na určité územia z rôznych dôvodov, ktoré môžu, ale nemusia, byť opodstatnené. Spotrebiteľia sa často stretávajú v obchodných podmienkach s doložkami, v ktorých sa uvádza, že služba, ktorú si hodlajú kúpiť, je k dispozícii iba v danom členskom štáte. Od príjemcov sa často žiada, aby súhlasili s tým, že nebudú používať ani sa nebudú pokúšať používať danú službu z miesta mimo tejto lokality.

Druhá kategória možného rozdielneho zaobchádzania môže zahŕňať napríklad stanovenie odlišnej ceny za službu alebo ponúkание odlišných obchodných podmienok, ako napr. to, že spotrebiteľia s bydliskom v inom členskom štáte majú k dispozícii iné možnosti dodania alebo platby.

4.2. Potreba uskutočniť analýzu podľa jednotlivých prípadov

4.2.1. Identifikácia diskriminácie

Ako už bolo uvedené, vo všetkých prípadoch je nutná analýza konkrétneho prípadu, aby sa určilo, či sa na príjemcov uplatňuje rozdielne zaobchádzanie a či je toto zaobchádzanie opodstatnené objektívnymi dôvodmi alebo nie.

Podľa judikatúry Súdneho dvora si identifikácia diskriminácie vyžaduje: rozdielne zaobchádzanie a prítomnosť porovnateľných situácií príjemcov, na ktorých sa rozdielne zaobchádzanie uplatňuje. Rozdielne zaobchádzanie nepredstavuje diskrimináciu, ak a pokiaľ odzrkadľuje relevantné a objektívne rozdiely v situácii príjemcov. V tomto kontexte možno o situáciách príjemcov služieb uviesť niekoľko predbežných postrehov, ktoré môžu príslušným orgánom pomôcť lepšie posúdiť, či rozdielne zaobchádzanie možno v danom prípade opodstatniť objektívnym dôvodom.

4.2.1.1. Rozdielne zaobchádzanie na základe štátnej príslušnosti

Zdalo by sa, že nájsť objektívne dôvody na opodstatnenie rozdielneho prístupu k službe v Európskej únii **na základe štátnej príslušnosti** je mimoriadne náročné. Napríklad propagačné kampane, v rámci ktorých je priaznivý prístup k službám, ako napr. predplatné služieb mobilnej telefónie alebo vernostné programy v supermarketoch, podmienený tým, aby spotrebiteľ preukázal svoju štátnu príslušnosť členského štátu, v ktorom sa daná služba poskytuje, by zjavne neboli prijateľné podľa článku 20 ods. 2 smernice o službách.

4.2.1.2. Rozdielne zaobchádzanie na základe bydliska, keď sa príjemca premiestni, aby mohol získať službu

Rozdiely na základe **bydliska príjemcu** si zasluhujú podrobnú analýzu. Tieto rozdiely nepredstavujú diskrimináciu, ak a pokiaľ odzrkadľujú relevantné a objektívne rozdiely v situácii príjemcov.

V kontexte, keď sa **príjemca premiestni na územie iného členského štátu** (napr. keď sem cestuje ako turista alebo tu študuje), príjemca sa ocitá vo veľmi podobnej – ak nie identickej – situácii ako príjemcovia s bydliskom v členských štátoch, v ktorých sa služba poskytuje. Pokiaľ sa má služba poskytovať v rámci územia členského štátu poskytovateľa, zdalo by sa, že objektívne dôvody súvisiace s regulačným rámcom alebo trhovými podmienkami prevládajúcimi v krajine, kde má príjemca bydlisko, nie sú relevantné pri opodstatnení rozdielneho zaobchádzania.

Napríklad občania, ktorí majú bydlisko v jednom členskom štáte, ale trávia značné množstvo času na území iného, možno budú chcieť využívať priaznivé podmienky ponúk predplatného mobilnej telefónie poskytované operátormi usadenými v inom členskom štáte. Zdá sa, že niekedy sú tieto priaznivé podmienky podmienené preukázaním miesta bydliska v členskom štáte, v ktorom je usadený daný mobilný operátor. Podobne sa zdá, že aj študenti, ktorí sa chcú premiestniť do iného členského štátu, zažívajú ťažkosti pri prenájme služieb realitných kancelárií, aby našli vhodné ubytovanie v členskom štáte, v ktorom budú študovať. Zdá sa, že v niektorých prípadoch je poskytovanie týchto služieb podmienené bydliskom na území členského štátu, v ktorom sa má daná služba poskytovať. Pokiaľ mobilní zákazníci alebo študenti dokážu preukázať požadované zabezpečenie na poskytovanie týchto služieb, nemali

by byť diskriminovaní z dôvodu miesta svojho trvalého bydliska v inom členskom štáte. V zásade by poskytovatelia služieb týmto príjemcom nemali odmietat' prístup iba na základe skutočnosti, že nemajú trvalé bydlisko na území daného štátu. Nemožno však vylúčiť, aby sa v určitých prípadoch uplatňovali rozdielne podmienky, keď je to opodstatnené objektívnymi kritériami, ako napr. požiadavka poskytnúť dôkaz o zabezpečení s cieľom zaistiť platbu za služby, keď by bydlisko v inom členskom štáte zvyšovalo riziko zadlženia alebo náklady na vymáhanie dlhov.

4.2.1.3. Rozdielne zaobchádzanie na základe bydliska, keď sa poskytovateľ služby premiestni, aby mohol poskytovať službu

V kontexte, keď sa poskytovateľ musí premiestniť do miesta bydliska príjemcu, aby mohol poskytnúť službu, je zjavné, že situácia príjemcu nie je porovnateľná so situáciou príjemcov, ktorí majú bydlisko v členskom štáte usadenia poskytovateľa. Objektívne dôvody súvisiace s regulačným rámcom platným pre poskytovanie služieb v tomto inom členskom štáte alebo pre trhové podmienky, ktoré tu prevládajú (ako napr. náklady na dodanie služby na tomto území alebo vyšší či nižší dopyt alebo ceny u konkurentov na tomto trhu), sa stávajú relevantnými. Preto napríklad dodatočné náklady v dôsledku skutočnosti, že sa poskytovateľ premiestňuje na územie príjemcu, aby vykonal služby, má obvykle znášať príjemca, ktorý chce prijať službu. Tieto dodatočné náklady môžu vzniknúť okrem iného preto, lebo poskytovateľ nemá k dispozícii skladovacie infraštruktúry za výhodných podmienok alebo musí dodržiavať postupy súvisiace s poskytnutím služby na inom území (ako napr. vyslanie pracovníkov alebo oznamovacia povinnosť), alebo v dôsledku straty príjmov, ktorá vznikne v oblasti, kde poskytovateľ obvykle poskytuje služby, počas vybavovania žiadosti o dodanie služby na inom území.

Napríklad ak riaditeľ a malej tesárskej firmy vyzvú, aby jeho firma vykonala službu na území iného členského štátu, mohol by zohľadniť skutočnosť, že náklady na premiestnenie jeho odborníkov do iného členského štátu s cieľom poskytnúť jedinou službu pravdepodobne prevýšia očakávané zisky z poskytnutia tejto služby a možno ani nepokryjú stratu príjmov v dôsledku nemožnosti poskytovať počas tohto obdobia služby pravidelným zákazníkom na domovskom území. Hoci sa podniky podnecujú k tomu, aby „mysleli európsky“ a aby využívali príležitosti, ktoré im môže ponúkať vnútorný trh, ustanovenie o nediskriminácii neukladá spoločnostiam všeobecnú podmienku dodávať ich služby za okolností, za ktorých by takáto dodávka zahŕňala ich vycestovanie na územie členských štátov, ktoré nepatria do oblasti, na ktorú sa slobodne rozhodli zamerať svoju činnosť.

4.2.1.4. Rozdielne zaobchádzanie na základe bydliska pri online transakciách

V prípadoch, v ktorých sa **ani poskytovateľ ani príjemca nepremiestňuje na iné územie**, je analýza komplikovanejšia. Platí to najmä v prípade online transakcií. Príjemcovia služieb neočakávajú, že by sa v online svete stretli s geografickými hranicami. Vďaka internetu sú ponuky služieb oveľa dostupnejšie a transparentnejšie, existujú online webové stránky s porovnaním cien/ponúk, nástroje na peňažné úspory a zľavové portály fungujúce na systéme predplatného, pričom všetky tieto stránky prinášajú spotrebiteľom množstvo informácií o rôznych dostupných ponukách. V online svete sa rozdielne zaobchádzanie stáva oveľa zreteľnejším a podlamuje dôveru občanov vo vnútorný trh.

Keď chcú zákazníci nakupovať online, občas zistia až na konci procesu objednávania, že požadovaný produkt alebo službu nemožno doručiť na ich územie. Zákazníci takisto občas zaznamenajú náhle zvýšenie uvádzanej ceny vo chvíli, keď uvedú svoju krajinu bydliska

alebo miesto dodania služby. Pokiaľ obmedzenia pri doručení alebo vyššiu cenu nemožno opodstatniť objektívnymi dôvodmi, zákazníci by z dôvodu svojho miesta bydliska nemali byť takto diskriminovaní.

Podobne ako v offline svete povinnosť nediskriminácie nebráni poskytovateľom služieb v tom, aby aktívne zameriavali svoje reklamné snahy iba na určité územia alebo aby uskutočňovali kampane zamerané na vybraných príjemcov. Podniky si môžu slobodne stanoviť geografický záber, na ktorý budú v rámci Európskej únie zameriavať svoju činnosť, a to dokonca aj pri predaji online. Napriek tomu, že sa vďaka jednotnému trhu podarilo odstrániť prekážky pri poskytovaní služieb, a to najmä vykonaním smernice o službách, spoločnosti sa stále môžu z viacerých dôvodov rozhodnúť, že budú zameriavať svoje ponuky iba na svoj miestny trh alebo na susediace trhy¹⁶.

Príjemcovia sa pri online nákupe môžu ocitnúť v rôznych situáciách. V niektorých prípadoch príjemcovia nedokážu získať informácie o podmienkach prístupu platných pre služby, ak príjemcovia majú bydlisko v iných členských štátoch. V iných prípadoch spotrebiteľia dokážu zistiť informácie o podmienkach prístupu platných pre príjemcov s bydliskom v iných členských štátoch, ale nebudú si môcť tieto služby kúpiť za rovnakých podmienok, pretože sa uplatňujú obmedzenia pri doručení. V neposlednom rade môžu príjemcovia takisto získať prístup – ak sa oň aktívne usilujú – k informáciám o podmienkach platných pre príjemcov s bydliskom v iných členských štátoch a tieto podmienky aj využiť.

Keď vnútroštátne orgány uskutočňujú posúdenie objektívnosti dôvodov, ktoré poskytovatelia služieb predkladajú s cieľom opodstatniť rozdielne zaobchádzanie, mali by zohľadniť spôsob, ktorým sa rozdielnosť vykonáva. Techniky umožňujúce poskytovateľom služieb identifikovať lokalitu príjemcu, a tým nasmerovať spotrebiteľa na ponuku prispôbenú územiu, na ktorom má bydlisko, nie sú sami osebe náznakmi diskriminácie. Keď však poskytovatelia služieb zameriavajú svoju činnosť na mnohé členské štáty a príjemcovia v každej z týchto krajín majú úplne znemožnený prístup k informáciám o podmienkach prístupu ponúkaných príjemcom s bydliskom v iných členských štátoch, mohlo by ísť o náznak skutočnosti, že sa uplatňuje rozdielne zaobchádzanie. Príslušné orgány tak budú musieť posúdiť, či je takéto rozdielne zaobchádzanie objektívne opodstatnené alebo nie.

Technické prostriedky rozdielneho zaobchádzania na internete

Rozdielne zaobchádzanie sa stáva pre spotrebiteľa viditeľným prostredníctvom online transakcií. Internet je mohutný nástroj, ktorý podnikom umožňuje osloviť väčší počet a širšiu škálu zákazníkov než tradičnejšie metódy predaja. Poskytovatelia služieb však často používajú rôzne techniky (a občas aj ich kombinácie) na lepšie vymedzenie oblasti, na ktorú chcú na internete zamerať svoju ponuku. Medzi tieto techniky patria napríklad reklamy na webových stránkach tretích strán, ktoré sú zamerané na konkrétne územia, využívanie platených služieb optimalizácie vyhľadávania, aby ich ľahšie našli spotrebiteľia na určitých územiach, alebo investovanie do online reklamy, ktorá sa zobrazuje používateľom na určitom území.

¹⁶ Podľa pracovného dokumentu útvarov Komisie nazvaného „Bringing e-commerce benefits to consumers“ (Ako priniesť spotrebiteľom výhody elektronického obchodu), ktorý bol uverejnený 12. januára 2012, v roku 2010 takmer traja zo štyroch maloobchodníkov v EÚ (74 %) aktívne nepropagovali svoj predaj za hranicami svojho štátu v iných krajinách EÚ.

Keď poskytovatelia služieb zamerajú svoju ponuku na niekoľko členských štátov, určité techniky im umožňujú prispôbiť ich reklamu každému z daných území. Je dôležité zdôrazniť, že niektoré z týchto techník, ktoré sa používajú na identifikáciu miesta bydliska príjemcu služby, nie vždy predstavujú diskriminačnú podmienku prístupu k službe.

Príkladmi týchto techník sú **automatické geolokalizačné nástroje**, ktoré identifikujú umiestnenie zákazníkovho počítača alebo zariadenia, ktoré použil na prístup k online službe. Bežným spôsobom geolokalizácie príjemcu je vyhľadanie IP adresy pomocou databázy „whois“¹⁷. Výsledky tejto techniky môžu byť rôznorodé: niekedy je príjemcom technicky znemožnené vstúpiť do domén určených iným členským štátom. Niekedy sú príjemcovia automaticky presmerovaní na názov domény iného členského štátu, ale toto presmerovanie dokážu obísť manuálne.

Geolokalizácia sa môže používať aj inými spôsobmi, napríklad automatickým výberom krajiny bydliska zo zoznamu v roletovom menu na základe adresy IP.

Ďalším príkladom sú **webové stránky danej krajiny**, ktoré prispôbia svoj jazyk a vzhľad rozličným cieľovým skupinám zákazníkov a ktoré môžu, ale nemusia obsahovať rozdielne obchodné podmienky. Keď má spoločnosť dcérske spoločnosti alebo pobočky v rôznych členských štátoch, webové stránky danej krajiny môže jednotlivito spravovať každá z týchto dcérskych spoločností alebo pobočiek, ktorá dodáva služby pre objednávky zadané na jej príslušnej webovej stránke danej krajiny.

Vstup na webovú stránku danej krajiny automaticky neznamena, že sa používatelia považujú za rezidentov tejto krajiny a že môžu získať prístup k cenám a produktom a službám ponúkaným na tejto webovej stránke. Príjemcovia môžu získať prístup k týmto informáciám, no neskôr im môže byť prostredníctvom techník sebaidentifikácie znemožnené kupovať dané služby, napríklad pri zadávaní údajov o kreditnej karte alebo pri zadávaní adresy dodania.

Sebaidentifikácia zahŕňa požiadavku, aby zákazníci zadali údaj o svojom mieste bydliska prostredníctvom menu na domovskej stránke. Sebaidentifikáciu možno uskutočniť aj prostredníctvom otázok kladených pri registrácii účtu (nevyhnutného na uskutočňovanie väčšiny online transakcií) alebo pri dokončovaní nákupu, čo vo väčšine prípadov zahŕňa požiadavku na zákazníka, aby zadal svoje miesto bydliska.

¹⁷ WHOIS je protokol dopytu a odozvy, ktorý sa často používa na prehľadávanie databáz, ktoré obsahujú údaje o registrovaných používateľoch alebo pridelených prostriedkoch internetových zdrojov, ako napr. názov domény, blok adres IP alebo autonómny systém.

5. NIEKOJKO PRÍKLADOV: DÔKLADNÁ ANALÝZA PRÍPADOV ROZDIELNEHO ZAOBCHÁDZANIA

Poskytovanie služieb na základe rozdielnych podmienok nie je dovolené bez toho, aby existovalo priame opodstatnenie objektívnymi kritériami. V odôvodnení 95 smernice o službách sa vymenúva niekoľko prípadov objektívnych kritérií, na ktoré sa poskytovatelia služieb môžu pri rozdielnom zaobchádzaní odvolať. Ide o dodatočné náklady vzniknuté vzhľadom na príslušnú vzdialenosť alebo vzhľadom na technické charakteristiky poskytovania služby, rozdielne trhové podmienky, ako napr. vyšší alebo nižší dopyt v závislosti od sezónnosti, rozdielne dovolenkové obdobia v jednotlivých členských štátoch a ceny jednotlivých konkurentov, dodatočné riziká súvisiace s predpismi odlišnými od predpisov členského štátu usadenia, ako aj nedostatok požadovaných práv duševného vlastníctva na konkrétnom území. Štúdia Matrix uverejnená v novembri 2009 identifikovala faktory vedúce k odlišovaniu v troch kategóriách: zákonné/regulačné faktory vrátane daní a nákladov na dodržiavanie súladu s predpismi, nákladov na informácie a právnej neistoty; faktory súvisiace s ponukou vrátane nákladov na predaj a vlastností súvisiacich s konkrétnou spoločnosťou, ako napr. firemná štruktúra a faktory súvisiace s dopytom vrátane povahy konkurencie, ochoty rozličných skupín zákazníkov platiť a sezónnosti¹⁸.

Úlohou príslušných orgánov bude uskutočniť **analýzu jednotlivých prípadov** s cieľom určiť, či ktorýkoľvek z uvedených dôvodov je relevantný pre poskytovanie predmetnej služby, na ktoré sa uplatňuje rozdielne zaobchádzanie.

Cieľom ďalej uvedených príkladov je poskytnúť príslušným orgánom určité všeobecné náznaky toho, ako by sa v každom jednotlivom prípade mohlo uskutočniť posudzovanie toho, či platia tieto objektívne dôvody alebo nie¹⁹.

Príklad 1: Odmietnutie dodat' výrobok pre nedostatok možností doručenia

Spotrebiteľom s bydliskom na ostrovoch je občas odmietnutá dodávka, keď si chcú kúpiť tovar od poskytovateľa v inom členskom štáte, a to z dôvodu ťažkostí pri doručovaní. V zásade by týmto spotrebiteľom mal byť umožnený prístup k doručeniu tovaru, pokiaľ v rámci Európskej únie existujú možnosti doručenia. Dodatočné poplatky za doručenie a dopravu môžu podnikom pomôcť získať späť dodatočné náklady vzniknuté pri poskytovaní týchto služieb.

Neexistenciu alternatívnych spôsobov doručenia môže poskytovateľ služby len zriedka uviesť ako dôvod odmietnutia dodávky do daného členského štátu. Pri doručovaní balíkov do 20 kg ukladá smernica o poštových službách členským štátom povinnosť zaistiť poskytovanie univerzálnych poštových služieb vrátane tých cezhraničných²⁰. Táto povinnosť znamená, že

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

¹⁹ Príklady poskytnuté v tomto oddiele sú inšpirované skutočnými prípadmi, na ktoré bola Komisia upozornená, no nevyhnutne neodzrkadľujú prevládajúce praktiky spomínaných odvetví.

²⁰ Napriek tejto jasnej povinnosti pre členské štáty by sa zdalo, že v niektorých výnimočných prípadoch dochádza k odmietnutiu dodania zo strany poskytovateľov univerzálnej služby za konkrétnych okolností (napr. vyššia sila) a/alebo v konkrétnych geografických podmienkach (napr. izolované ostrovy). Toto

vo všetkých členských štátoch by mala byť k dispozícii najmenej jedna možnosť doručenia v cezhraničnom kontexte²¹.

Hoci služby doručovania by mali byť k dispozícii aj naprieč hranicami, náklady na službu doručovania (či už služba doručenia balíka alebo iné alternatívne metódy) zvolené na dodanie služieb v inom členskom štáte sa môžu výrazne líšiť od nákladov platných pre doručenie v členskom štáte usadenia, čo následne spôsobí rozdielne podmienky prístupu ponúkané príjemcom s bydliskom na iných územiach²².

Rozdiel v nákladoch na doručenie alebo v odhadoch týkajúcich sa vrátenia položiek, ktoré budú znášať spotrebiteľia, sa prvotne môže zdať ako diskriminácia. Poskytovatelia služieb sú však povinní uvádzať vo svojich transakciách so spotrebiteľmi aj iné poplatky za prepravu, doručenie alebo poštové poplatky²³. Vďaka tejto transparentnosti by malo byť príjemcom služieb jasné, aké dôvody viedli k rozdielnosti podmienok prístupu.

Príklad 2: Odmietnutie dodať výrobok vzhľadom na zmluvné povinnosti

Rezidenti jedného členského štátu sa sťažovali, že im bolo odmietnuté doručenie detských kočíkov vyrábaných a predávaných prostredníctvom výhradného distribútora v inom členskom štáte, kde boli ceny oveľa nižšie. Dôvodom, ktorý uvádzal výhradný distribútor v tomto členskom štáte, bolo to, že územie zákazníka, ktorý si chcel kúpiť tento kočík, bolo vyhradené pre iného výhradného distribútora, a že bol zmluvne viazaný predávať kočíky iba zákazníkom s bydliskom na danom území. Táto doložka je však pravdepodobne v rozpore s právnymi predpismi o hospodárskej súťaži, a je teda nepravdepodobné, že sa ňou môže opodstatniť takéto obmedzenie dodávky.

Keď sa zákazníci snažia kúpiť služby v inom členskom štáte, niekedy im distribútori oznámia, že službu im nemožno doručiť, pretože distribútor je viazaný zmluvnými dohodami, ktoré mu bránia dodávať na územiach, ktoré si jeho dodávatelia vyhradili pre iných distribútorov.

Poskytovatelia služieb nemôžu byť povinní porušovať zmluvy, ktoré právoplatne uzavreli. Na tieto zmluvné povinnosti medzi nezávislými podnikmi sa však možno odvolávať, len pokiaľ neporušujú právne predpisy o hospodárskej súťaži, pričom podniky musia zabezpečiť, aby ich dohody a praktiky spĺňali požiadavky stanovené v právnych predpisoch o hospodárskej súťaži EÚ a jednotlivých štátov.

odmietnutie môže viesť k tomu, že príjemcovia služby s bydliskom v týchto oblastiach môžu mať ťažkosti pri prístupe k určitým službám.

²¹ Poskytovatelia služieb však môžu mať obavy o to, že nebudú môcť zaručiť primeranú úroveň služby v súvislosti s doručením svojich produktov; napríklad pokiaľ ide o ukážku produktu alebo jeho včasné vrátenie, aby sa mohol predáť inému zákazníkovi, alebo ak sa politika vrátenia produktu uskutočňuje pre ich zákazníkov porovnateľne náročnejším spôsobom.

²² Rozdiel by mohol vyplývať z rozdielných nákladových štruktúr prevádzkovateľov poštových služieb, vyšších nákladov na cezhraničné doručenie (napr. dlhší logistický reťazec; dodatočné administratívne náklady), druh dohôd o doručovaní uzavretých medzi prevádzkovateľmi, rozdielne úrovne hospodárskej súťaže na domacom a cezhraničnom trhu alebo množstvá (objem položiek) zasielané na územie iných členských štátov nepostačujúce na to, aby poskytovatelia služieb mohli využiť v týchto členských štátoch preferenčné sadzby za služby doručovania. Interné vybavovanie postupov pri zasielaní do iného členského štátu môže byť takisto pre obchodníka nákladné, najmä pri predaji tovaru nižšej hodnoty.

²³ Článok 6 smernice o právach spotrebiteľa, uvedený v poznámke pod čiarou č. 12.

Pre dohody zvažované v tomto kontexte sa ako najrelevantnejšie javia právne predpisy o hospodárskej súťaži platné pre vertikálne dohody²⁴. Vertikálne dohody sú dohody o predaji a nákupe tovaru alebo služieb, ktoré medzi sebou uzatvárajú spoločnosti fungujúce na odlišných úrovniach výrobného alebo distribučného reťazca, ako napr. distribučné dohody medzi výrobcami a veľkoobchodníkmi či maloobchodníkmi. Pre vertikálne dohody, ktoré nemôžu využívať skupinovú výnimku, Komisia poskytla usmernenie o tom, ako posudzovať ich prokonkurenčné a protisúťažné účinky, vo svojich usmerneniach o vertikálnych obmedzeniach, ktoré boli revidované v roku 2010²⁵.

V prvom rade je na tieto účely potrebné rozlišovať medzi aktívnym a pasívnym predajom. Pasívny predaj je predaj, ktorý predajca aktívne nevyhľadával. Pasívnym predajom je napríklad to, ak má predajca webovú stránku a prijíma a spracúva objednávky od zákazníka po tom, ako tento webovú stránku navštíví. Aktívny predaj je predaj, ktorý iniciuje distribútor prostredníctvom marketingu, predajných návštev atď. Online reklama adresovaná špecifickým zákazníkom je výslovne považovaná za jednu z foriem aktívneho predaja.

Obmedzenia pasívneho predaja na území iného členského štátu stanovené v distribučných dohodách sú vo všeobecnosti v rozpore s článkom 101 ZFEÚ. Je preto nepravdepodobné, že by sa poskytovatelia služieb, ktorí uzavreli so svojimi dodávateľmi dohody o výhradnej distribúcii, mohli legitímne odvolávať na doložky vo svojich zmluvách, ktoré obsahujú obmedzenia pasívneho predaja pre cezhraničných príjemcov služieb s bydliskom v inom členskom štáte, ktorého územie bolo vyhradené pre iného výhradného distribútora.

Príklad 3: Vyššie ceny uložené z dôvodu trhových podmienok v krajine bydliska príjemcu

Spoločnosti prenajímajúce motorové vozidlá s dcérskymi spoločnosťami vo všetkých členských štátoch si v jednotlivých krajinách zriaďujú webové stránky na poskytovanie svojich služieb, pričom tieto stránky nedovoľujú obísť techniky automatickej geolokalizácie používané na zobrazenie odlišných cien podľa členského štátu bydliska príjemcu. Cenové rozdiely na webových stránkach danej krajiny sú výrazné napriek skutočnosti, že rozdiely sa uplatňujú na poskytovanie rovnakej služby, ktoré sa uskutočňuje v rovnakej lokalite a ktoré poskytuje rovnaký poskytovateľ, a že náklady na dodanie služby by sa potom nejavili ako výrazne odlišné z dôvodu miesta bydliska zákazníka. V tomto prípade by sa nákladové faktory sami osebe nez dali opodstatnené na delenie trhu v neprospech spotrebiteľov.

Trhové podmienky určuje množstvo faktorov, ktoré sa týkajú tak ponuky, ako aj dopytu na trhu. Na strane ponuky musia podniky zohľadňovať náklady, ako napr. náklady na poskytovanie služby (prenájom potrebných priestorov, keď ide o fyzickú prevádzkareň, cenu práce), náklady na doručenie, náklady súvisiace s platobnými metódami a zákazníckou podporou, ako aj náklady na reklamu. Faktory ovplyvňujúce dopyt zahŕňajú etablovanosť značky, rozdielne preferencie alebo požiadavky v súvislosti s úrovňou služby pre príjemcov,

²⁴ Či vertikálna dohoda skutočne obmedzuje hospodársku súťaž a či v takomto prípade výhody prevažujú nad protisúťažnými vplyvmi, bude často závisieť od štruktúry trhu. V zásade si to vyžaduje individuálne posudzovanie. Komisia však prijala nariadenie (EÚ) č. 330/2010 (nariadenie o skupinovej výnimke), v ktorom sa pre väčšinu vertikálnych dohôd stanovuje tzv. „bezpečný prístav“. Nariadením (EÚ) č. 330/2010 sa skupinovú výnimkou pre vertikálne dohody spĺňajúce určité požiadavky zneplatňuje zákaz podľa článku 101 ods. 1 ZFEÚ.

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

pri niektorých službách (ako napr. cestovný ruch a prenájom automobilov) sezónnosť a rozdielne obdobia dovolení a prítomnosť, silu a marketingové politiky konkurencie na jednotlivých územiach. Tieto rozličné trhové podmienky formujú geografický rozsah a podmienky, na základe ktorých sa poskytovatelia služieb rozhodujú aktívne ponúkať svoje služby v rôznych členských štátoch.

Existujú rozdiely medzi skupinami zákazníkov, pokiaľ ide o to, aký vysoký je dopyt skupiny po službe pri danej cene, a pokiaľ ide o spôsob, akým sa dopyt skupiny mení v závislosti od zmien ceny. Zo znenia článku 20 smernice o službách, ak sa vykladá v spojení s jej odôvodnením 95, vyplýva, že ako opodstatnenie existencie rozdielných cenových a marketingových politík poskytovateľa služieb voči rôznym členským štátom by sa podniky mohli odvolávať na rozdiely v ochote platiť.

Vďaka internetu je pre spotrebiteľov oveľa jednoduchšie porovnávať jednotlivých poskytovateľov služieb, dokonca aj tých, ktorí sídlia v iných členských štátoch. Preto sa dá očakávať, že spotrebiteľia budú oveľa aktívnejšie vyhľadávať takéto priaznivé podmienky ponúkané poskytovateľmi služieb online, ktorí sú usadení v iných členských štátoch. Uľahčené porovnávanie cien znamená transparentnejšie trhy, čím sa zvyšuje miera hospodárskej súťaže, čo v konečnom dôsledku vedie k zblížovaniu cien. To je jedna zo zamýšľaných výhod zavedenia eura. Praktiky, ktoré úmyselne znemožňujú zákazníkovi prístup k informáciám o podmienkach prístupu platných pre príjemcov s bydliskom v iných členských štátoch, by mali byť predmetom príslušného šetrenia zo strany vnútroštátnych orgánov. Navyše informácie o cenách poskytované na webovej stránke obchodníka by mali byť jasné a zrozumiteľné a spotrebiteľ by mali ešte pred prípadným nákupom informovať o celkovej cene vrátane daní a informácií o poplatkoch za dopravu, resp. doručenie²⁶.

Príklad 4: Vyššie poplatky za cezhraničné platby

Vodiči, ktorí pravidelne využívajú diaľnice v iných členských štátoch, by možno radi využili možnosť zakúpiť si zariadenie na úhradu diaľničného mýta, prostredníctvom ktorého by vodič mohol uhrádzať príslušné poplatky za využívanie cestnej siete priamym inkasom. Keď sa táto možnosť ponúka predplatiteľom v členskom štáte, v ktorom sa diaľnica nachádza, rezidentom iných členských štátov by v zásade nemala byť účtovaná vyššia cena len na základe toho, že účet, prostredníctvom ktorého sa platba uskutoční, je založený v inom členskom štáte.

Nariadením (ES) č. 924/2009 o cezhraničných platbách v Spoločenstva sa odstraňujú rozdiely v poplatkoch za cezhraničné a vnútroštátne platby v eurách vo všetkých členských štátoch EÚ, a to do maximálnej sumy 50 000 EUR²⁷. Poplatky za platobné transakcie ponúkané poskytovateľmi platobných služieb (napr. bankou) preto musia byť rovnaké, či už ide o vnútroštátnu alebo cezhraničnú platbu v eurách. Nariadenie sa vzťahuje na všetky elektronicky spracúvané platby vrátane prevodových príkazov, priamych inkás a platieb prostredníctvom debetných a kreditných kariet.

Príklad 5: Odmietnutie dodať službu vzhľadom na obavy súvisiace s právami duševného vlastníctva

²⁶ Pozri článok 8 smernice o právach spotrebiteľa uvedený v poznámke pod čiarou č. 12.

²⁷ Môže byť nutné zadať číslo účtu v tvare IBAN a v niektorých prípadoch kód BIC.

Poskytovateľ služby sťahovania hudby získal práva k hudobným dielam, ktoré ponúka vo všetkých členských štátoch a ktoré predáva prostredníctvom webových stránok danej krajiny, ktoré v každom členskom štáte ponúkajú mierne odlišný repertoár a odlišné ceny. Keď sa zákazníci pokúsia získať prístup k určitým skladbám predávaným v členských štátoch iných, než je členský štát ich bydliska, je im hneď na začiatku procesu objednávania odmietnutý prístup.

Keď je obchodník držiteľom požadovaných autorských a iných súvisiacich práv nevyhnutných na doručenie služby na iné územia, absencia požadovaných práv duševného vlastníctva obvykle nestačí na opodstatnenie odmietnutia dodať služby. Odmietnutie dodať služby zákazníkovi s bydliskom v iných členských štátoch tak bude musieť byť objektívne opodstatnené inými dôvodmi.

Držitelia autorských a iných súvisiacich využívajú ochranu vyplývajúcu z existencie ich diela, takže autorské a iné súvisiace práva si nevyžadujú registráciu. Uplatňovanie autorských a iných súvisiacich práv je svojou povahou teritoriálne: držiteľ práva uplatňuje svoje práva na základe balíka nezávislých vnútroštátnych práv, ktoré boli v EÚ harmonizované prostredníctvom radu smerníc prijatých v rokoch 1991 až 2011. Najmä – a na účely doručovania online služieb – autori a ostatní držitelia práv majú výhradné právo povoliť alebo zakázať reprodukciu svojho diela alebo chráneného obsahu a povoliť alebo zakázať komunikáciu svojho diela alebo iného chráneného obsahu, a to aj prostredníctvom internetu²⁸. Zatiaľ čo autorské a súvisiace práva sú v zásade obmedzené na územie štátu, ktorý takéto práva udeľuje, držitelia autorských práv môžu takisto udeľovať licencie pre viaceré územia či celú Európu. Rozhodnutie je na držiteľovi práv.

Poskytovateľ služby musí často získať licencie od viac než jednej strany²⁹. Náklady súvisiace so získavaním licencií zahŕňajú tak nákupnú cenu, ako aj rad transakčných nákladov. Licencovanie hudobných diel je obzvlášť zložitou oblasťou, a to aj vzhľadom na delenie práv pri každej individuálnej skladbe. Pokiaľ ide o práva autorov, ich licencovanie je vo veľkej miere založené na ochranných združeniach (orgány zodpovedné za správu autorských práv a výber licenčných poplatkov), ktoré obvykle vlastnia licenčné práva pre danú krajinu.

V rámci práva obchodnej súťaže si držiteľ práva môže zvoliť, či vôbec udelí súhlas alebo nie alebo či ho udelí pre konkrétne územie, takže samotné získavanie licencií závisí od úspešného uzatvárania rokovaní. Neexistencia požadovaných súhlasov pre určité územie je objektívnym dôvodom, ktorý by opodstatňoval odmietnutie dodať služby spotrebiteľom na území, kde nedošlo k vyjasneniu práv³⁰.

Ak poskytovateľ služby získal relevantné práva na služby sťahovania hudby napr. len v troch členských štátoch, poskytovateľ služby nebude môcť sprístupniť svoje služby rezidentom v iných členských štátoch. V tejto situácii by poskytovateľ mohol na začiatku procesu objednávania uviesť vyhlásenie, v ktorom by sa uvádzalo, že hudobné služby je možné poskytovať iba na určitých územiach. To by pomohlo zmierniť negatívne skúsenosti spotrebiteľov.

²⁸ Články 2 a 3 smernice Európskeho parlamentu a Rady 2001/29/ES z 22. mája 2001 o zosúladiení niektorých aspektov autorských práv a s nimi súvisiacich práv v informačnej spoločnosti.

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

³⁰ Komisia predloží legislatívne návrhy o kolektívnej správe práv v roku 2012 s cieľom pomôcť zjednodušiť komplikovaný systém licencovania hudby online a zlepšiť správu a transparentnosť ochranných združení.

Zdá sa však, že aj keď sa poskytovateľom služieb podarilo získať súhlas na poskytovanie prístupu k autorsky chránenému obsahu na viacerých územiach, niekedy sa rozhodnú neurobiť tak. Skutočnosťou je, že v posledných rokoch niektorí poskytovatelia služieb začali poskytovať služby vo všetkých 27 členských štátoch EÚ, ale napriek tomu udržiavajú obmedzenia v prístupe spotrebiteľov k službám mimo svojho členského štátu usadenia. Obmedzovanie ponuky digitálneho obsahu pre konkrétne členské štáty predstavuje prekážku pre spotrebiteľov v iných členských štátoch, ktorí by možno chceli k takémuto obsahu získať prístup. Aj keď obchodníci majú objasnené nevyhnutné autorské a iné súvisiace práva na dodávanie služby, niekedy sa rozhodnú teritoriálne obmedziť svoju službu, zohľadňujúc tak faktory, ktoré sa netýkajú autorských práv. Komerčné rozhodovanie znamená najmä to, že spoločnosti musia dosiahnuť rovnováhu medzi nákladmi na poskytovanie danej služby a predpokladanými príjmami z danej služby. Tieto náklady môžu zahŕňať: náklady na poskytnutie prístupu, pokiaľ ide o IT infraštruktúru a sieť; očakávanú mieru využívania služby, berúc do úvahy miestne faktory, ako napr. dostupnosť vysokorýchlostného širokopásmového internetu, ceny obsahu, konkurenčné služby; vytvorenie jazykových verzií; hodnotenie obsahu, marketing a propagáciu atď. Hoci absolútna neexistencia požadovaných licencií bude obvykle predstavovať objektívne odmietnutie dodať službu, iné dôvody, najmä tie, ktoré nesúvisia s autorskými právami, sa budú musieť opodstatňovať v každom individuálnom prípade zvlášť. Ako už bolo uvedené, audiovizuálne širokopásmové služby nespádajú do rozsahu pôsobnosti smernice o službách.

6. ĎALŠÍ PRIESTOR NA ZLEPŠOVANIE: ODSTRÁŇOVANIE ZOSTÁVAJÚCICH PREKÁŽOK NA VNÚTORNOM TRHU

Prijemcovia služieb by sa vo všeobecnosti nemali stretávať s rozdielmi v zaobchádzaní z dôvodu svojej štátnej príslušnosti alebo bydliska. V článku 20 ods. 2 smernice o službách sa však objasňuje, že ak poskytovateľ služieb môže poskytnúť pre rozdielne zaobchádzanie objektívne opodstatnené dôvody, nebude sa to považovať za diskrimináciu. Tento oddiel sa stručne zaoberá niekoľkými faktormi, na ktoré sa podniky často odvolávajú ako na možné dôvody rozdielného zaobchádzania a ktoré musia príslušné orgány zohľadniť pri svojej analýze jednotlivých prípadov daného správania, pretože v niektorých prípadoch môžu opodstatňovať rozdielne zaobchádzanie vzhľadom na súčasný stupeň budovania vnútorného trhu.

Komisia v ostatných rokoch identifikovala niektoré prekážky pri budovaní jednotného trhu, najmä v digitálnej oblasti, a to aj vo svojom oznámení o elektronickom obchode³¹. Týmto oblastiam sa pripisuje prioritný význam, aby sa prekážky odstránili čo najskôr, čím by sa podnikom a spotrebiteľom uľahčil život.

Bude na príslušných orgánoch, aby vo svojich analýzach jednotlivých prípadov zohľadnili faktory spomenuté v tomto oddiele s cieľom určiť, či by v predmetnom prípade tieto prvky mohli opodstatniť určité praktiky alebo nie. Dodatočným prvkom, ktorý sa možno bude musieť zohľadniť pri tejto analýze, je veľkosť poskytovateľa. Príslušné orgány sa zároveň vyzývajú, aby náležitým spôsobom zohľadnili akýkoľvek legislatívny vývoj alebo judikatúru v súvislosti s novými možnosťami, ktoré podnikom ponúka vnútorný trh, vrátane povinného či dobrovoľného charakteru týchto opatrení a akýchkoľvek zostávajúcich prekážok.

6.1. Platby

Pokiaľ ide o **platby**, keď si zákazník želá zaplatiť za svoj nákup kreditnou kartou vydanou v inom členskom štáte, boli nahlásené prípady, keď bola transakcia zablokovaná alebo boli naúčtované vyššie poplatky. Členské štáty môžu v súlade so smernicou Európskeho parlamentu a Rady 2007/64/ES z 13. novembra 2007 o platobných službách na vnútornom trhu umožniť ukladanie poplatkov za využívanie osobitných platobných prostriedkov, ako napr. kreditné alebo debetné karty. Keď však členské štáty stanovujú túto možnosť, nemôžu diskriminovať karty vydané mimo daného členského štátu. Táto diskriminácia by viedla k tomu, že so zahraničnými kartami by boli spojené príplatky, zatiaľ čo s kartami vydanými v predmetnom členskom štáte nie. Presadzovanie tohto pravidla vyústilo do ukončenia diskriminačných praktík v určitých členských štátoch.

Pokiaľ ide o poplatky za využívanie určitých druhov platobných nástrojov, smernicou Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov („smernica o právach spotrebiteľov“) sa po jej vykonaní maloobchodníkom zakáže účtovať za využívanie jednotlivých platobných nástrojov poplatky presahujúce náklady, ktoré maloobchodník znáša pri využívaní tohto nástroja. Okrem toho, ako už bolo uvedené, článok 8 ods. 3 smernice o právach spotrebiteľov zaväzuje maloobchodníkov, aby pri zmluvách uzavretých po 13. júni 2014 na svojich webových stránkach jasne a čitateľne najneskôr

³¹ K dispozícii na adrese: http://ec.europa.eu/internal_market/e-commerce/communication_2012_en.htm.

na začiatku procesu objednávania uviedli, či platia nejaké platobné obmedzenia. Navyše opatrenia Komisie nadväzujúce na zelenú knihu z januára 2012 nazvanú „**Smerom k integrovanému európskemu trhu s kartovými, internetovými a mobilnými platbami**“ sa budú snažiť vyriešiť konkrétne prekážky integrovanejšieho platobného trhu s kartovými, internetovými a mobilnými platbami, čo povedie k širšiemu sortimentu platobných prostriedkov pre spotrebiteľov a lepšiemu prístupu k nim.

6.2. Zdaňovanie

Pokiaľ ide o vnútroštátne **dane**, najmä DPH, keď poskytovateľ služby na základe predaja v iných členských štátoch podlieha v týchto členských štátoch registračnej povinnosti, náklady na dodávku sa môžu zvýšiť, pričom pre malé a stredné podniky sú proporcionálne vyššie. Tieto náklady sa potom môžu preniesť na zákazníka alebo môžu opodstatňovať odmietnutie dodávky. Navyše rozdiely v sadzbách DPH uplatňované na rozličné produkty a služby v jednotlivých členských štátoch môžu vysvetľovať určité cenové rozdiely, ktoré pozoruje spotrebiteľ.

Medzi niektoré služby, ktoré sa bežne nakupujú cezhraničným spôsobom, patria elektronické služby, napr. sťahovanie softvéru a vyzváňacích tónov, alebo prístup k online hrám. Od 1. januára 2015 budú prevádzkovatelia usadení v EÚ a poskytujúci tieto služby v EÚ účtovať DPH vo výške, ktorá platí v členskom štáte bydliska zákazníka. Zatiaľ čo cieľom týchto nových pravidiel je znížiť či dokonca odstrániť účinky hospodárskej súťaže medzi sadzbami DPH jednotlivých členských štátov, môžu viesť k ďalším nákladom z dôvodu dodatočnej zložitosti. K rovnakému dátumu sa vytvorí „jednotné mini kontaktné miesto“ (mini one stop shop), ktoré umožní podnikom v ich vlastnom členskom štáte registrovať, priznávať a platiť DPH splatnú v iných členských štátoch, čím sa zníži administratívna záťaž a uľahčí cezhraničné poskytovanie telekomunikačných, vysielacích a elektronických služieb.

6.3. Rozdiely v ochrane spotrebiteľa a pravidlách zmluvného práva

Jedným z dôvodov, ktoré podniky často uvádzajú pri vysvetľovaní rozdielov v miere ich účasti na cezhraničnom obchode, sú **náklady na určovanie a dodržiavanie príslušných vnútroštátnych pravidiel na ochranu spotrebiteľa a pravidiel zmluvného práva**. Keď poskytovatelia služieb zvažujú, či ponúkať svoje služby v inom členskom štáte, musia zvážiť, čo by sa stalo, keby došlo k nezhode a keby ich zákazník zažaloval. Túto alternatívu prízvukovala štúdia Matrix.

Vďaka súboru robustných pravidiel EÚ sú spotrebiteľia rovnakým spôsobom chránení na celom jednotnom trhu, napr. proti nekalým zmluvným podmienkam, poruchovému tovaru, zmluvám uzavretým online alebo mimo priestorov podniku³². Väčšina takéhoto *acquis* EÚ však umožňuje členským štátom voľne prijímať prísnejšie pravidlá, ak je to náležité opodstatnené dôvodmi na ochranu spotrebiteľa. V dôsledku toho sa právne rámce členských

³² Pozri smernicu Rady 93/13/EHS z 5. apríla 1993 o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách (ďalej len „nekalé zmluvné podmienky“), smernicu Európskeho parlamentu a Rady 99/44/ES z 25. mája 1999 o určitých aspektoch predaja spotrebného tovaru a záruk na spotrebný tovar (ďalej len „smernica o predaji spotrebiteľom“). Smernica Európskeho Parlamentu a Rady 97/7/ES z 20. mája 1997 o ochrane spotrebiteľa vzhľadom na zmluvy na diaľku (ďalej len „smernica o predaji na diaľku“) a smernica Rady 85/577/EHS z 20. decembra 1985 na ochranu spotrebiteľa pri zmluvách uzatváraných mimo prevádzkových priestorov (ďalej len „smernica o podomovom predaji“), ktoré v súčasnosti poskytujú minimálnu harmonizáciu, budú nahradené spomínanou smernicou o právach spotrebiteľov.

štátov líšia, pokiaľ ide o ochranu spotrebiteľa a zmluvné právo, vzhľadom na čo je určovanie príslušného práva pre podniky veľmi dôležité.

Určovanie príslušného súdu, príslušného práva, ako aj uznávanie a výkon rozsudkov sú regulované pravidlami medzinárodného práva súkromného, ktoré sa vzťahujú na riešenie cezhraničných sporov. Tieto pravidlá boli vo veľkej miere harmonizované na úrovni Únie. Najdôležitejším právnym nástrojom na určovanie toho, ktorý súd je príslušný na vyriešenie určitého sporu, je nariadenie Rady (ES) č. 44/2001 z 22. decembra 2000 o právomoci a o uznávaní a výkone rozsudkov v občianskych a obchodných veciach (ďalej len „nariadenie Brusel I“) ³³. Príslušné právo sa určuje v nariadení Rím I ³⁴ (pre zmluvné záväzky) a nariadení Rím II ³⁵ (pre mimozmluvné vzťahy). V prípade spotrebiteľských zmlúv pravidlá medzinárodného práva súkromného diktujú, že keď podnik smeruje svoje činnosti do krajiny spotrebiteľa, vtedy sa uplatňujú pravidlá ochrany spotrebiteľa krajiny tohto spotrebiteľa rovnakým spôsobom, ako sa uplatňujú na vnútroštátnych poskytovateľov služieb s výnimkou prípadov, keď sa v prípade služieb dodávka služieb spotrebiteľovi uskutočňuje výhradne v inej krajine, než je krajina, v ktorej má spotrebiteľ svoj obvyklý pobyt ³⁶. Na určenie toho, či je činnosť smerovaná do daného členského štátu, je potrebná analýza konkrétnych prípadov.

Náklady na dodržiavanie rozličných vnútroštátnych pravidiel môžu viesť k rozdielom v cenách a podmienkach cezhranične dodávaných služieb. Podobne poskytovatelia služieb môžu byť odradení od toho smerovať svoje činnosti do iných členských štátov, aby predišli povinnosti meniť svoje obchodné podmienky, na základe ktorých služby poskytujú. Poskytovatelia služieb môžu niekedy vnímať ťažkosti pri dodržiavaní súladu s množstvom nesúrodých požiadaviek ako neúmerné príjmom, ktoré dúfajú, že získajú z aktívneho smerovania svojich činností do iných členských štátov. Takéto náklady vyplývajúce z regulačného prostredia sa potom môžu preniesť na zákazníka alebo môžu opodstatniť odmietnutie dodávky. Takéto obavy však vo všeobecnosti nezohrávajú úlohu vtedy, keď poskytovateľ nesmeruje svoje činnosti na spotrebiteľov v iných členských štátoch, ale keď ho osloví spotrebiteľ v inom členskom štáte a vyjadrí želanie nakúpiť jeho služby.

EÚ čiastočne zredukovala tieto rozdiely tým, že harmonizovala určité oblasti zmluvného práva. Súčasné pravidlá o ochrane spotrebiteľa EÚ obsahujú minimálne požiadavky v oblasti nekalých zmluvných podmienok a predaja a záruk. Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2000/31/ES z 8. júna 2000 (ďalej len „smernica o elektronickom obchode“) obsahuje základné ustanovenia o zmluvných vzťahoch online. Nakoniec smernica o právach spotrebiteľov zlepšuje úroveň harmonizácie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa v celej EÚ a dosahuje spoločné pravidlá v niektorých dôležitých doménach ³⁷. Nové pravidlá

³³ V nariadení Brusel I sa stanovuje všeobecné pravidlo, že právne kroky voči osobe s bydliskom v členskom štáte sa môžu vznášať na súdoch tohto štátu. Stanovuje sa v ňom aj to, že o prípadoch vyplývajúcich zo zmluvného vzťahu môžu rozhodovať súdy miesta výkonu zmluvnej povinnosti. V prípade spotrebiteľských zmlúv sa však uplatňujú pravidlá na ochranu spotrebiteľa. Aby sa uplatňovali tieto ochranné pravidlá, v nariadení Brusel I sa vyžaduje, aby obchodník „smeroval svoje činnosti“ do členského štátu bydliska spotrebiteľa [článok 15 ods. 1 písm. c)].

³⁴ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 zo 17. júna 2008 o rozhodnom práve pre zmluvné záväzky (Rím I), Ú. v. EÚ L 177/6, 4.7.2008.

³⁵ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 864/2007 z 11. júla 2007 o rozhodnom práve pre mimozmluvné záväzky, Ú. v. EÚ L 199/40, 31.7.2007.

³⁶ Pozri nariadenie Rím I, článok 6 ods. 4 písm. a).

³⁷ Pre zmluvy na diaľku a mimo obchodných priestorov budú plne harmonizované informačné požiadavky pre obchodníkov, právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy a povinnosti obchodníkov a spotrebiteľov v prípade odstúpenia od zmluvy. Tak spotrebiteľia, ako ak obchodníci budú môcť na právo odstúpiť od zmluvy využívať štandardné formuláre. Smernica navyše obsahuje nové harmonizované pravidlá týkajúce

stanovené v smernici o právach spotrebiteľov sa budú musieť transponovať do vnútroštátnych právnych predpisov do konca roku 2013³⁸.

Komisia navyše 11. októbra 2011 navrhla dobrovoľné spoločné európske kúpne právo³⁹. Jeho cieľom je uľahčiť obchod tým, že ponúkne dobrovoľný súbor pravidiel pre cezhraničné zmluvy vo všetkých 27 krajinách EÚ, ktoré si zmluvné strany môžu zvoliť ako právo uplatniteľné na cezhraničné zmluvy na predaj tovaru, digitálneho obsahu a obmedzeného počtu súvisiacich služieb. Návrh tak prispeje k odstráneniu niektorých prekážok na vnútornom trhu, ktoré vyplývajú z rozdielnych vnútroštátnych predpisov zmluvného práva. Tento návrh je v súčasnosti predmetom rokovaní v Európskom parlamente a v Rade.

Napriek prijatiu smernice o právach spotrebiteľov a navrhnutiu spoločného európskeho kúpneho práva však v EÚ pretrvávajú výrazné prekážky vyplývajúce z **vnútroštátnych predpisov zmluvného práva**. To je obzvlášť relevantné pre zmluvy, ktoré vôbec nepatria do rozsahu pôsobnosti platných a navrhovaných legislatívnych opatrení. Napríklad zmluvy na poskytovanie služieb sú takmer úplne vylúčené z rozsahu pôsobnosti spoločného európskeho kúpneho práva a na niektoré oblasti zmluvného práva sa toto právo nevzťahuje (napr. právna spôsobilosť uzatvárať zmluvy alebo právne zastupovanie). Navyše vzhľadom na dobrovoľný charakter navrhovaného spoločného európskeho kúpneho práva a jeho rozsah pôsobnosti bude návrh po svojom prijatí poskytovať voliteľný nástroj na prekonávanie prekážok, ktoré vytvorili jednotlivé predpisy zmluvného práva. Keďže sa ním ako takým neodstránia všetky prekážky súvisiace s rozdielnymi predpismi zmluvného práva, orgány presadzovania práva to možno budú musieť zohľadniť pri posudzovaní jednotlivých prípadov.

Je možné, že v kontexte cezhraničného poskytovania služieb bude dochádzať k sporom. Napríklad spotrebiteľ môže chcieť podniknúť právne kroky, ak kúpil na internete z iného členského štátu EÚ nejaký výrobok, ktorý však nikdy nebol doručený; ak počítač, ktorý si kúpil počas návštevy inej krajiny EÚ, správne nefungoval, keď s ním prišiel domov, alebo ak stavebná spoločnosť, ktorá renovuje jeho letné sídlo v inej krajine EÚ, nespravila svoju prácu dobre. Pri predaji služieb môžu mať obchodníci obavy z toho, že budú predmetom takéhoto súdneho konania vtedy, ak dôjde k sporu so spotrebiteľom, ktorý si kúpil ich služby.

sa prenášania rizika pri predajných zmluvách a štandardnej lehoty na doručenie tovaru, ako aj zákaz skrytých poplatkov, vopred zaškrtnutých políčk, ktorými sa ukladajú vyššie príplatky než skutočné náklady obchodníka za používanie určitých platobných prostriedkov (napr. kreditných kariet), a poplatkov za telefonické asistenčné linky, ktoré sú vyššie než telefonické poplatky za štandardné hovory. Pokiaľ ide o rozsah pôsobnosti, nové pravidlá sa budú vzťahovať aj na zmluvy o poskytovaní verejnoprospešných služieb (voda, plyn, elektrická energia) a zmluvy týkajúce sa digitálneho obsahu, no určité oblasti, ako napr. služby zdravotnej starostlivosti, osobnej dopravy a hazardné hry, do tohto rozsahu pôsobnosti zahrnuté nebudú.

³⁸ Treba poznamenať, že smernica o právach spotrebiteľov sa vzťahuje na digitálny obsah (dáta generované a dodávané v digitálnej podobe, ako napr. počítačové programy, aplikácie, hry alebo hudba). Zmluvy na dodávku digitálneho obsahu patria do rozsahu pôsobnosti uvedenej smernice, ale právo na odstúpenie od zmluvy je obmedzené na situácie, keď plnenie zmluvy ešte nezačalo alebo začalo bez predchádzajúceho súhlasu spotrebiteľa, alebo ak sa digitálny obsah poskytuje na hmotnom nosiči, ako napr. CD, keď spotrebiteľ tento nosič ešte neodpečatil. Smernica o právach spotrebiteľov zlepšuje a objasňuje práva na informácie pre spotrebiteľov, keď nakupujú digitálny obsah. Obchodníci budú musieť najmä informovať kupujúcich (spotrebiteľov) digitálneho obsahu nielen o jeho kompatibilitate s hardvérom a softvérom, ale aj o uplatňovaní všetkých technických ochranných opatrení alebo o správe digitálnych práv, napr. o obmedzení práva spotrebiteľov vytvárať kópie daného obsahu.

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

Poskytovatelia služieb si nemusia uvedomovať, ako jednoduchým, efektívnym a nenákladným spôsobom riešiť cezhraničné spory prostredníctvom postupov **alternatívneho riešenia sporov**. Mimosúdne urovnávanie sporov prostredníctvom alternatívneho riešenia sporov (alternative dispute resolution, ADR) je rýchlejšie, lacnejšie a ľahšie než súdne konanie. Opatrenia navrhnuté s cieľom posilniť univerzálny prístup ku kvalitnému alternatívne riešeniu sporov v celej EÚ pomôžu podnikom dodávajúcim služby do iných členských štátov lepšie riadiť ich vzťahy so zákazníkmi a môže im to zároveň ušetriť náklady na potenciálne prípady pred súdom⁴⁰. Tým sa pre poskytovateľov odstráni faktory, ktoré ich odrádzajú od poskytovania služieb na území iných členských štátov. Tomuto účelu by malo slúžiť vytvorenie online platformy („online platforma na riešenie sporov“) s pôsobnosťou v celej EÚ, ktorá poskytne spotrebiteľom a podnikom jediné prístupové miesto na riešenie sporov online, pokiaľ ide o nákupy cez internet z inej krajiny EÚ.

6.4. Vymáhanie dlhov

Poskytovateľom služieb, ktorí sa nemôžu spoliehať na platbu vopred, môžu náklady na **vymáhanie dlhov** v prípade nezaplatenia zabrániť v poskytovaní služieb alebo predávaní ich tovaru zákazníkovi v iných krajinách. V roku 2010 bolo v Európe z dôvodu nevymožiteľných pohľadávok odpísaných približne 2,7 % všetkých obchodných transakcií⁴¹, aj keď väčšinou na vnútroštátnej úrovni. Na nárokovanie si dlžných súm možno v prípadoch, ktoré obsahujú cezhraničný prvok, využiť právne predpisy EÚ o občianskych a obchodných sporoch. Napríklad európsky platobný rozkaz ponúka zjednodušený postup vybavovania cezhraničných finančných pohľadávok, ktoré obvinená osoba nespochybnila. Európske konanie vo veciach s nízkou hodnotou sporu je zjednodušený postup, ktorým sa zrýchli spracovanie cezhraničných pohľadávok nepresahujúcich 2 000 EUR. Komisia uverejnila praktické usmernenia o používaní týchto postupov⁴². Aj keď obe tieto iniciatívy ponúkajú výraznú pomoc poskytovateľom, ktorí si chcú nárokovať platbu za služby poskytnuté klientovi v inom členskom štáte, a následný rozsudok bude cirkulovať v EÚ bez nutnosti sprostredkovacieho konania o uznaní a vykonaní nároku, tento rozsudok by stále bolo nutné vykonať v súlade s vnútroštátnymi predpismi a postupmi členského štátu, v ktorom sa má vykonanie uskutočniť.

V tomto kontexte Komisia v súčasnosti uskutočňuje skúšobný projekt, ktorý má podporiť MSP a uľahčiť im cezhraničné vymáhanie dlhov. Jeho hlavným cieľom je zvýšiť informovanosť a mieru chápania a používania právnych nástrojov dostupných na správu pohľadávok, a to prostredníctvom finančnej podpory radu seminárov a školení v členských štátoch EÚ s cieľom informovať MSP o riadení vymáhania dlhov a právnych nástrojoch, ktoré sú im v tejto oblasti k dispozícii.

6.5. Poplatky za súkromné kopírovanie

Držitelia práv majú výhradné právo povoliť alebo zakázať reprodukciu svojho diela (napr. kníh, hudby, filmov) a iného chráneného obsahu (napr. zvukových záznamov, vysielania). Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2001/29/ES z 22. mája 2001 o zosúladiení niektorých aspektov autorských práv a s nimi súvisiacich práv v informačnej spoločnosti poskytuje členským štátom možnosť stanovovať výnimky z tohto práva. Keď sa chránený

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

⁴¹ Zdroj: Európsky platobný index *Intrum Justitia 2011*, pozri <http://www.intrum.com/About-Us/European-Payment-Index/>.

⁴² K dispozícii na: http://ec.europa.eu/civiljustice/publications/publications_en.htm.

obsah kopíruje na základe „výnimiek týkajúcich sa súkromného kopírovania a reprografie“⁴³ škoda držiteľov práv sa musí vyvážiť prostredníctvom primeranej kompenzácie. Členské štáty často stanovujú primeranú kompenzáciu tým, že uložia **poplatky na tovar, ktorý sa obvykle používa na výrobu kópií** (ako napr. prázdne CD, nahrávacie zariadenia, prehrávače MP3, počítače, tlačiarne, skenery atď.). Medzi systémami poplatkov jednotlivých členských štátov však existujú významné rozdiely, pokiaľ ide o zariadenia, na ktoré sa uplatňuje poplatok, alebo pokiaľ ide o metodiku stanovovania sadzieb. Tieto rozdiely majú vplyv na hladké fungovanie jednotného trhu.

Komisia spustila proces mediácie, prostredníctvom ktorého privedie k jednému stolu kľúčové zainteresované strany s cieľom identifikovať hlavné prvky, na ktorých by sa dala postaviť fungujúca dohoda⁴⁴. Mediácia sa bude týkať najmä otázok, ako napr. zariadenia podliehajúce poplatku, metodika stanovovania sadzieb a cezhraničný predaj. Zároveň sa analyzuje súkromné kopírovanie a reprografia v kontexte nových digitálnych foriem distribúcie obsahu chráneného autorským právom a jeho dôsledky pre systémy poplatkov.

Na základe tohto procesu mediácie mediátor sformuluje odporúčania, ktoré by mohli slúžiť ako rámec pre možné legislatívne opatrenia.

⁴³ Článok 5 ods. 2 písm. a) a článok 5 ods. 2 písm. b) smernice Európskeho parlamentu a Rady 2001/29/ES z 22. mája 2001 o zosúladení niektorých aspektov autorských práv a s nimi súvisiacich práv v informačnej spoločnosti.

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

7. ZÁVERY

Článkom 20 smernice o službách sa zakazuje diskriminácia príjemcov služieb na základe ich štátnej príslušnosti alebo krajiny bydliska. Týka sa to odmietnutia dodať službu, obmedzení prístupu k ponukám alebo ponúk s horšími podmienkami. Napriek tomu sú však spotrebiteľia až príliš často sklamaní. Existujú prípady, keď poskytovateľ odmietne poskytnúť službu alebo keď sú spotrebiteľom z iného členského štátu k dispozícii nerovnaké podmienky. Úplným vykonávaním článku 20 ods. 2 v členských štátoch by sa malo zastaviť uplatňovanie diskriminačných praktík, pokiaľ nie sú objektívne opodstatnené. Ďalej uvedené opatrenia by mali pomôcť zaistiť, aby sa tento účel dosiahol.

7.1. Presadzovanie článku 20 ods. 2 orgánmi členských štátov

Ohlásené sťažnosti týkajúce sa rozdielneho zaobchádzania sa doteraz len veľmi zriedka premietli do rozhodnutí príslušných orgánov členských štátov o presadení opatrení, a to hlavne preto, lebo sa zdá, že v dost' vysokom počte prípadov bol problém zmierlivo vyriešený po zaangažovaní orgánov presadzovania práva alebo orgánov na ochranu spotrebiteľa. Tieto orgány by mali zaistiť, aby sa v prípade potreby vykonali dôkladné následné opatrenia. V prípade sporov týkajúcich sa práv príjemcov služby a v situáciách, keď spotrebiteľia a poskytovatelia služieb nedokázali dosiahnuť zmierlivé riešenie, a to aj prostredníctvom zásahu dotknutých asistenčných orgánov, by orgány členského štátu mali presadzovať vnútroštátne ustanovenia stanovujúce práva príjemcov služby na základe smernice o službách v súlade s platnými vnútroštátnymi postupmi.

Pri posudzovaní toho, či existuje objektívne opodstatnený dôvod na odmietnutie poskytnúť službu alebo na jej poskytnutie za iných podmienok, sa orgány členského štátu vyzývajú, aby zohľadnili pokrok dosiahnutý pri budovaní vnútorného trhu a pri ďalšom odstraňovaní prekážok. Keď opatrenia na úrovni EÚ umožňujú podnikom prekonať určité súčasné regulačné prekážky v cezhraničnom poskytovaní služieb, rozhodnutie týchto podnikov nevyužívať tieto možnosti (vedúce k odmietnutiu dodať službu alebo k rozdielnemu zaobchádzaniu) by obvykle malo mať oporu v iných objektívnych dôvodoch. K príkladom takýchto opatrení by mohlo patriť dokončenie jednotnej oblasti platieb v eurách alebo legislatívny vývoj v oblasti autorských práv.

Komisia bude koordinovať výmenu informácií a osvedčené postupy medzi orgánmi, pokiaľ ide o ich opatrenia na presadzovanie predpisov.

7.2. Úloha Komisie: informovanie členských štátov, podnikov a spotrebiteľov a ich podpora

Útvary Komisie budú dôkladne sledovať spôsob, akým členské štáty presadzujú ustanovenie o nediskriminácii, a budú koordinovať štruktúrovanú výmenu informácií a osvedčených postupov medzi orgánmi, pokiaľ ide o ich opatrenia na presadzovanie predpisov. Útvary Komisie zároveň predložia ďalšie špecifické usmernenia na základe skúseností s vnútroštátnym vykonávaním tohto ustanovenia a s cieľom zohľadniť regulačný vývoj, ktorým sa odstránia pretrvávajúce prekážky cezhraničného obchodu.

Útvary Komisie budú naďalej nadväzovať kontakty s podnikateľskou komunitou, a to aj prostredníctvom organizácií zastupujúcich podniky, obchodných komôr a iných orgánov, s cieľom objasniť im ich práva a zodpovednosti vyplývajúce z článku 20 ods. 2 smernice o službách. V tomto ohľade bude Komisia spolupracovať s členskými štátmi na tom, aby povzbudila poskytovateľov v konkrétnych sektoroch, aby prijímali opatrenia s cieľom zaistiť kvalitu nimi poskytovaných služieb prostredníctvom charty kvality na uplatňovanie tohto ustanovenia.

Zároveň bude pracovať s podnikmi na zlepšovaní transparentnosti a podporí ich snahu zaistiť, aby ich zákazníci mohli nakupovať za hranicami svojej krajiny na jednotnom trhu.

7.3. Hmatateľnejšie výsledky jednotného trhu: kroky, ktoré by mohli uskutočniť podniky pri uplatňovaní práv podľa článku 20 ods. 2

Komisia sa usiluje zaistiť, aby podniky mohli využívať možnosti, ktoré im ponúka využívanie internetu. Podniky sa môžu rozhodnúť, že sa budú zameriavať na budovanie zákazníckej základne na svojom miestnom alebo celoštátnom trhu. Marketingové kampane môžu zároveň uskutočňovať aj v členských štátoch, ktoré si zvolia. Aby sa však predišlo budovaniu umelých hraníc na jednotnom trhu EÚ, malo by sa vyvinúť úsilie, ktorým by sa spotrebiteľom v iných členských štátoch umožnil prístup k službám ponúkaným v týchto cieľových krajinách, najmä k ponuke online.

Aby sa dosiahol plný účinok článku 20 ods. 2, obchodní poskytovatelia sa vyzývajú k tomu, aby uľahčili prístup pre príjemcov služieb, ktorí chcú využívať vnútorný trh. Malo by byť pravidlom, že diskriminácia založená priamo na štátnej príslušnosti by sa už nemala vyskytovať. Príjemcovia, ktorí sa premiestnia na iné územia a pokúsia sa tam nakúpiť služby, by okrem toho v zásade nemali čeliť diskriminačnému zaobchádzaniu na základe miesta svojho bydliska, pretože ich situácia bude vo všeobecnosti porovnateľná so situáciou príjemcov s bydliskom v členskom štáte, kde sa služba poskytuje.

Podniky predávajúce online by sa mali povzbudiť v tom, aby vopred na dobre viditeľnom mieste na svojej webovej stránke uvádzali všetky možné obmedzenia pri doručení týkajúce sa ich služieb. Táto praktika sa po vykonaní nedávno prijatej smernice o právach spotrebiteľov⁴⁵ stane povinnou.

Keď podniky predávajúce služby online oslovia zákazníci, ktorí nemajú bydlisko v členských štátoch, do ktorých tieto podniky priamo (implicitne či explicitne) smerujú svoje online ponuky, k odmietnutiam dodať služby alebo k rozdielnemu zaobchádzaniu so spotrebiteľmi s bydliskom na iných územiach by malo dochádzať iba vtedy, keď je to opodstatnené objektívnymi dôvodmi. Pri posudzovaní týchto jednotlivých dôvodov príslušné orgány možno budú musieť náležite zohľadniť veľkosť spoločnosti poskytujúcej službu.

Doložka o nediskriminácii si vyžaduje posúdenie jednotlivých prípadov. Osobitná pozornosť by sa však mala venovať prípadom, keď sa spotrebiteľom účtujú pri platbe prevodovým príkazom alebo priamym inkasom v eurách za služby poskytované v inom členskom štáte vyššie poplatky než za tuzemskú transakciu. Dodávateľ by v zásade už nemal mať možnosť odmietnuť dodať spotrebiteľovi tovar s odôvodnením, že nie je fyzicky možné doručiť tovar do iného členského štátu. Podobne by sa ani poskytovatelia služieb nemali pri uplatňovaní

⁴⁵ Článok 8 ods. 3 smernice o právach spotrebiteľov.

rozdielných podmienok prístupu k ich službám spoliehať iba na geografické faktory, ak na opodstatnenie takýchto rozdielov neexistujú objektívne kritériá.

Transparentnosť pomáha príjemcom lepšie pochopiť dôvody možného odmietnutia dodať službu alebo dôvody jej vyššej ceny v tých prípadoch, v ktorých môžu byť opodstatnené. Podniky sa povzbudzujú k tomu, aby na požiadanie príjemcov uvádzali dôvody rozdielneho zaobchádzania. V tých prípadoch, keď podnik už jasným spôsobom vopred uviedol obmedzenia pri doručovaní, ktorým podlieha jeho ponuka, bude pravdepodobne ľahšie, ak poskytne zákazníkom informácie o dôvodoch týchto obmedzení pri doručovaní. Keď podniky vopred určia obmedzenia pri doručovaní uplatňované na ich ponuku, identifikujú tak dôvody, z ktorých vychádza ich politika.

Cezhraničnému poskytovaniu služieb stále stojí v ceste niekoľko prekážok, ktoré bránia podnikom v tom, aby „mysleli celoeurópsky“, online i offline. Tieto prekážky sa musia odstrániť, aby podniky mohli v plnej miere využívať príležitosti, ktoré im ponúka vnútorný trh. Na úrovni EÚ prebiehajú iniciatívy s cieľom odstrániť pretrvávajúce prekážky v cezhraničnom poskytovaní služieb.

PRÍLOHA I

Vykonávacie ustanovenie

Členský štát	Vykonávacie ustanovenie vo vnútroštátnom právnom poriadku	Znenie vykonávacieho ustanovenia (alebo anglický preklad, ak je dostupný)	Dátum nadobudnutia účinnosti
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.	

Členský štát	Vykonávacie ustanovenie vo vnútroštátnom právnom poriadku	Znenie vykonávacieho ustanovenia (alebo anglický preklad, ak je dostupný)	Dátum nadobudnutia účinnosti
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

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

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

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

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

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

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

Členský štát	Vykonávacie ustanovenie vo vnútroštátnom právnom poriadku	Znenie vykonávacieho ustanovenia (alebo anglický preklad, ak je dostupný)	Dátum nadobudnutia účinnosti
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

Členský štát	Vykonávacie ustanovenie vo vnútroštátnom právnom poriadku	Znenie vykonávacieho ustanovenia (alebo anglický preklad, ak je dostupný)	Dátum nadobudnutia účinnosti
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
Krajiny EHP/EZVO			
IS	Art 15, Act 76/2011 on services in the internal market of the European Economic Area	The recipients of services shall not be made subject to discriminatory requirements based on their nationality or place of residence, and providers are prohibited from including in their terms of service discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of recipients. In exceptional circumstances, different conditions of access to a service may be established, provided that the differences are justified by objective criteria.	29/06/2011
LI	Article 21 of the Services Act (Bericht und Antrag der Regierung betreffend die Schaffung eines Gesetzes über die Erbringung von Dienstleistungen (Dienstleistungsgesetz))	Der Dienstleistungserbringer darf den Zugang zu einer Dienstleistung nicht in diskriminierender Weise von der Staatsangehörigkeit oder dem Wohnsitz des Dienstleistungsempfängers abhängig machen. Unterschiede bei den Zugangsbedingungen sind nicht diskriminierend, wenn sie durch objektive Kriterien gerechtfertigt sind.	

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

PRÍLOHA II

Príslušné orgány

Členský štát	Príslušný orgán – presadzovanie práv spotrebiteľov	Príslušný orgán – presadzovanie práv podnikov
AT	Bezirksverwaltungsbehörde	Bezirksverwaltungsbehörde
BE	SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie — Direction générale du Contrôle et de la Médiation	SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie — Direction générale du Contrôle et de la Médiation
BG	Commission on Consumer Protection	Commission on Consumer Protection
CY	Consumer and Competition Protection Service (CCP)	National courts
CZ	Courts, Ombudsman, Czech Trades Inspectorate, ECC	National courts
DE	7 000 trade and business authorities, chambers of auditors, lawyers and tax consultants	
DK	Forbrugerombudsmanden (Danish Consumer Ombudsman)	Forbrugerombudsmanden (Danish Consumer Ombudsman)

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

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

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

Členský štát	Príslušný orgán – presadzovanie práv spotrebiteľov	Príslušný orgán – presadzovanie práv podnikov
UK	Office of Fair Trading, Local Authority Trading Standards Authorities and the Department of Enterprise, Trade and Investment in Northern Ireland	National courts
Krajiny EHP/EZVO		
IS	Consumer Agency	National courts
LI	Office of Trade and Transport	Office of Trade and Transport
NO	Consumer Ombudsman	National courts