



EVROPSKA KOMISIJA

Bruselj, 8.6.2012  
SWD(2012) 146 draft

**DELOVNI DOKUMENT SLUŽB KOMISIJE**

**z namenom oblikovanja smernic o uporabi člena 20(2) Direktive 2006/123/ES o storitvah na notranjem trgu („direktiva o storitvah“)**

**Spremni dokument**

**k Sporočilu Komisije Evropskemu parlamentu, Svetu, Evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru in Odboru regij  
o izvajanju direktive o storitvah: partnerstvo za novo rast na področju storitev 2012–2015**

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

## **DELOVNI DOKUMENT SLUŽB KOMISIJE**

**z namenom oblikovanja smernic o uporabi člena 20(2) Direktive 2006/123/ES o storitvah na notranjem trgu („direktiva o storitvah“)**

### *Spremni dokument*

**k Sporočilu Komisije Evropskemu parlamentu, Svetu, Evropskemu ekonomsko-socialnemu odboru in Odboru regij  
o izvajanju direktive o storitvah: partnerstvo za novo rast na področju storitev 2012–2015**

Ta dokument je delovni dokument služb Evropske komisije za informativne namene. Ne predstavlja niti ne napoveduje uradnega stališča Komisije o tem vprašanju.

## Vsebina

1.	OBLIKOVANJE NOTRANJEGA TRGA ZA PREJEMNIKE STORITEV.....	2
1.1.	Ali imajo „prejemniki storitev“ dovolj koristi od enotnega trga?.....	2
1.2.	Nadaljnje olajšanje dostopa do notranjega trga storitev .....	3
2.	NACIONALNO IZVAJANJE OBVEZNOSTI NEDISKRIMINACIJE.....	3
3.	NAMEN DOKUMENTA.....	4
4.	RAZLAGA ČLENA 20(2) DIREKTIVE O STORITVAH.....	6
4.1.	Področje uporabe določbe.....	7
4.1.1.	Katere storitve zadeva ta obveznost? .....	7
4.1.2.	Koga zadeva ta obveznost? .....	7
4.1.3.	Potrošniki kot prejemniki storitev .....	8
4.1.4.	Kaj so „splošni pogoji, ki so na voljo širši javnosti“? .....	8
4.1.5.	Državljanstvo in prebivališče kot razlikovalna dejavnika.....	9
4.1.6.	Kaj so „razlike pri pogojih dostopa“? .....	9
4.2.	Potreba po izvedbi analize posameznih primerov.....	11
4.2.1.	Ugotavljanje diskriminacije .....	11
5.	NEKAJ PRIMEROV: POGLOBLJEN PREGLED PRIMEROV DRUGAČNE OBRAVNAVE .....	15
6.	NADALJNJE MOŽNOSTI ZA IZBOLJŠANJE: ODPRAVA PREOSTALIH OVIR NA NOTRANJEM TRGU .....	21
6.1.	Plačila .....	21
6.2.	Obdavčitev.....	22
6.3.	Razlike na področju pravil o varstvu potrošnikov in pogodbenem pravu.....	22
6.4.	Izterjava dolgov .....	25
6.5.	Dajatve za zasebno kopiranje .....	25
7.	SKLEPNE UGOTOVITVE.....	27
7.1.	Izvajanje člena 20(2) s strani organov države članice .....	27
7.2.	Vloga Komisije: informacije in podpora za države članice, podjetja in potrošnike .....	27
7.3.	Bolj oprijemljiv enotni trg: ukrepi, ki jih lahko izvajajo podjetja pri uporabi pravic, podeljenih s členom 20(2) .....	28

## 1. OBLIKOVANJE NOTRANJEGA TRGA ZA PREJEMNIKE STORITEV

Enotni trg je prinesel ogromno prednosti za evropska podjetja. Izvajanje direktive o storitvah je mejnik pri odpravi ovir za poslovanje doma in v EU. Lažje opravljanje storitev, ki sega čez nacionalne meje, pa ni dovolj za vzpostavitev resničnega enotnega trga. Enako pomembno je tudi zagotoviti, da lahko prejemniki storitev enostavno izkoriščajo možnosti, ki jih ponuja enotni trg, kakor je navedeno v sporočilu Komisije Evropskemu parlamentu in Svetu o izvajanju direktive o storitvah v skladu s členom 41 direktive o storitvah – *partnerstvo za novo rast na področju storitev 2012–2015* (v nadaljnjem besedilu: sporočilo).

Prejemniki storitev, zlasti potrošniki, pričakujejo, da bo odprava regulativnih ovir za opravljanje storitev na notranjem trgu omogočila več razpoložljivih storitev. Vendar pa obstajajo primeri, pri katerih prejemniki doživljajo zavrnitev opravljanja storitev ali višje cene zaradi njihovega prebivališča v drugi državi članici. Ta dokument preučuje stanje notranjega trga storitev za prejemnike in daje morebitne predloge za nadaljnje spodbujanje razpoložljivosti storitev za evropske državljane.

### 1.1. Ali imajo „prejemniki storitev“ dovolj koristi od enotnega trga?

Potrošniki so preveč pogosto razočarani, ko želijo kupiti čezmejno storitev. Pritožbe, ki so jih prejeli Evropska komisija, evropski centri za varstvo potrošnikov in drugi organi za pomoč potrošnikom, kažejo, da so prakse drugačne obravnave na podlagi državljanstva ali prebivališča razlog za zaskrbljenost na notranjem trgu.

Za ocenitev stanja v praksi sta bili leta 2009 naročeni in objavljeni dve študiji o geografski diskriminaciji potrošnikov, s posebnim poudarkom na elektronskem poslovanju: „Ocena čezmejnega e-poslovanja v EU na podlagi anonimnega nakupovanja“<sup>1</sup>, ki jo je za Evropsko komisijo izvedel inštitut YouGovPsychonomics, in „Matrix Insight: dostop do storitev na notranjem trgu: Študija poslovnih praks, ki uporabljajo različne pogoje dostopa glede na nacionalnost ali prebivališče prejemnikov storitev – izvajanje direktive 2006/123/ES o storitvah na notranjem trgu (v nadaljnjem besedilu: študija Matrix)“<sup>2</sup>.

Poročane prakse se nanašajo na široko paleto storitev, kot je prodaja elektronskih izdelkov, tekstilnih izdelkov, športne opreme, izdelkov „naredi sam“, prenosov glasbe, najem vozil in sklepanje pogodb za mobilne telefone. Večina primerov drugačne obravnave zadeva prebivališče in ne državljanstvo, pojavljajo pa se predvsem pri spletnih transakcijah. Potrošniki, ki želijo, na primer, rezervirati avtomobil za najem na spletu ali hotel za počitnice v drugi državi članici, so lahko preusmerjeni na spletno stran podjetja za najem vozila ali hotelske verige v državi njihovega prebivališča, ki ponuja znatno višje cene. Transakcije se lahko prekinejo tudi na stopnji vnašanja podatkov o kreditni kartici zaradi naslova kupca.

Čeprav ne tako pogosto, se drugačna obravnava pojavlja tudi pri navadnih transakcijah, zlasti v turističnem sektorju. Komisija se na primer zaveda različnih tarif, ki jih nekateri tematski parki in turistične zanimivosti uporabljajo glede na državo prebivališča potrošnika. Komisija se zaveda tudi primerov potrošnikov, ki živijo v obmejnih regijah, ko želijo pri potovalnih agencijah čez mejo rezervirati potovanje, potovalna agencija pa tega ne more storiti, saj ji

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

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

ponudnik potovanja prepoveduje prodajo potovanj prebivalcem drugih držav članic, s čimer ohranja politiko diferenciranih cen.

## 1.2. Nadaljnje olajšanje dostopa do notranjega trga storitev

Za izboljšanje pravic prejemnikov in okrepitev njihovega zaupanja v notranji trg je Direktiva 2006/123/ES o storitvah na notranjem trgu (v nadaljnjem besedilu: direktiva o storitvah) države članice pozvala, naj odpravijo ovire za prejemnike storitev, ki želijo kupiti storitve, ki jih opravljajo ponudniki s sedežem v drugih državah članicah, kot so obveznosti za pridobitev posebnega dovoljenja za prejemanje storitev iz druge države članice. Države članice je tudi obvezala, da prejemnikom storitev zagotovijo splošne informacije in pomoč glede pravnih zahtev, zlasti pravil o varstvu potrošnikov, in pravnih sredstev, ki se uporabljajo v drugih državah članicah. Končno je določila obveznost držav članic glede zagotavljanja, da odpravijo diskriminatorne zahteve na podlagi nacionalnosti ali prebivališča prejemnikov storitev.

Glede zadnje točke **člen 20 direktive o storitvah** prepoveduje diskriminacijo prejemnikov storitev na osnovi njihovega državljanstva ali države prebivališča. Namen te določbe je, prejemnikom storitev, zlasti potrošnikom, omogočiti lažji dostop do ponudb na trgih drugih držav članic in čim boljše izkoriščanje notranjega trga.

Člen 20(1) direktive o storitvah države članice obvezuje k zagotovitvi, da za prejemnika ne veljajo diskriminatorne zahteve na osnovi njegovega državljanstva ali prebivališča. Člen 20(1) direktive o storitvah tako vključuje primere, v katerih **javni organi** uporabljajo drugačno obravnavo. Glede na informacije, ki so na voljo Komisiji, znatno število primerov, ki se štejejo kot odkrita diskriminacija, vključuje prednostni dostop do storitev za prebivalce določene regije ali občine, ki ga odobrijo ustrezni regionalni ali lokalni organi ali subjekti, ki delujejo pod nadzorom navedenih organov. Sodišče Evropske unije je pod določenimi pogoji ugodne tarife za dostop do storitev, ki jih lokalni ali decentralizirani državni organi odobrijo le v korist državljanov in oseb s prebivališčem na ozemlju navedenih organov in ki iz takšnih ugodnosti izključijo prejemnike, ki so državljani drugih držav članic in nerezidenti, že obsodilo kot diskriminatorne<sup>3</sup>.

Člen 20(2) zajema predvsem primere, ko drugačno obravnavo uporabljajo **ponudniki storitev**, kot so podjetja ali strokovnjaki, ki ponujajo storitve na trgu. Države članice obvezuje k zagotavljanju, da splošni pogoji dostopa do storitev, ki jih ponudnik daje na voljo širši javnosti, ne vsebujejo diskriminatornih določb zaradi državljanstva ali prebivališča prejemnika, vendar hkrati ne preprečujejo možnosti različnih pogojev dostopa v primerih, kjer so te razlike neposredno utemeljene z objektivnimi merili.

## 2. NACIONALNO IZVAJANJE OBVEZNOSTI NEDISKRIMINACIJE

Države članice so morale izvajanje člena 20 prenesti v svoje nacionalne zakonodaje. Člen 20(2) direktive o storitvah se izvaja z nacionalnimi določbami, ki ponudnike storitev zavezujejo k prepovedi diskriminacije na osnovi državljanstva ali prebivališča.

<sup>3</sup> Glej sodbo Sodišča z dne 16. januarja 2003 v zadevi Komisija proti Italiji (C-388/01).

Večina držav članic je uvedla horizontalno zakonodajo za prenos določb direktive o storitvah, ki v celoti ali delno posnema določbo direktive o storitvah glede nediskriminacije. Druge države članice so lahko uporabile obstoječo zakonodajo, ki izpolnjuje isti namen (glej **Prilogo I**).

Zadevni nacionalni pristojni organi morajo zagotoviti skladnost ustreznih nacionalnih določb o izvajanju člena 20(2) direktive o storitvah s svojo nacionalno zakonodajo. Za izvedbo te ocene je vedno potrebna **analiza posameznega primera**.

Države članice določijo organe, odgovorne za to izvrševanje na njihovih ozemljih. Seznam pristojnih organov, ki so odgovorni za nadzor, je v **Prilogi II** tega dokumenta. Večina držav članic je nalogo upravnega izvrševanja nacionalnih določb o izvajanju člena 20(2) dodelila organom, ki so odgovorni za upravno izvrševanje pravil o varstvu potrošnikov. V nekaterih primerih so bili tudi organi za konkurenco pooblaščen za izvrševanje te določbe. V primeru sodnih sporov bodo na splošno za sojenje o teh zadevah pristojna sodišča za trgovinska pravila ali pravila o varstvu potrošnikov.

Izvrševanje določbe se izvaja v skladu z nadzornimi pooblastili, določenimi v nacionalni zakonodaji, zlasti z nadzornimi ukrepi na sedežu ponudnika. Na področju upravnega izvrševanja je za ponudnike storitev s sedežem na ozemlju države članice ustanovitve, tudi pri izvajanju storitev v drugih državah članicah, odgovorna država članica ustanovitve. V primerih, v katerih ponudnik deluje čezmejno, Poglavlje VI direktive o storitvah določa zahteve glede upravnega sodelovanja, ki obvezuje države članice, da zagotovijo medsebojno pomoč pri nadzoru ponudnikov.

### 3. NAMEN DOKUMENTA

Nacionalni organi, ki pomagajo potrošnikom in prejemnikom storitev, so od sprejetja direktive o storitvah prejeli številne pritožbe, ki zadevajo drugačno obravnavo s strani podjetij na osnovi državljanstva in prebivališča. Vendar se glede na informacije, ki jih je prejela Komisija, zdi, da se je do danes v zelo omejenem številu primerov, o katerih so bili navedeni organi obveščeni, upravno ali sodno ukrepalo na nacionalni ravni. Obstaja več morebitnih razlogov za to pomanjkanje upravnega in sodnega ukrepanja: te določbe v večini držav članic ne veljajo prav dolgo, nizka vrednost blaga ter storitev, ki so običajno predmet takšnih sporov, pa bi lahko pojasnila nepripravljenost prejemnikov storitev, da bi ukrepali.

Kot je navedeno v uvodni izjavi 95 direktive o storitvah, bi se različne tarife in pogoji lahko uporabljali za opravljanje storitev, kadar so te tarife, cene in pogoji neposredno utemeljeni z objektivnimi razlogi, ki so lahko od države do države različni. Primeri možnih objektivnih razlogov so navedeni v uvodni izjavi (kot so tržne razmere, regulatorne ovire ali tveganja, povezana s skladnostjo z zakonodajo, ki se uporablja v drugih državah članicah). Glede na to stanje se zdi, da bi celotne učinke člena 20(2) lahko lažje dosegli z nadaljnjo pojasnitvijo razlage obveznosti, ki jo vključuje.

Pomembnost pravilne uporabe nacionalnih določb o izvajanju člena 20(2) direktive o storitvah s strani nacionalnih organov so poudarile evropske institucije. Evropski parlament je pozval k učinkovitemu izvajanju člena 20(2) direktive o storitvah in ustreznemu izvrševanju nacionalnih določb, ki izvajajo to pravilo o nediskriminaciji, s strani nacionalnih organov in

sodišč v pravnih sistemih držav članic<sup>4</sup>. Zato se pojasnilo služb Komisije zdi koristno za zagotavljanje skladnosti pri uporabi klavzule o nediskriminaciji direktive o storitvah v državah članicah. To je še toliko bolj pomembno ob upoštevanju posebnega čezmejnega elementa te določbe, ki posebej obravnava položaj podjetij in potrošnikov iz različnih držav.

Zaradi tega je namen tega dokumenta osvetliti tipične primere, v katerih se prejemniki storitev soočajo z drugačno obravnavo ali zavrnitvijo opravljanja storitve, in okoliščine, na katere se sklicujejo podjetja, da bodo pristojni organi na nacionalni ravni lahko bolje izvajali analizo posameznih primerov, ki se od njih zahteva. V ta namen poskuša tudi opisati in razložiti, kdaj so razlike v obravnavi ali zavrnitev opravljanja storitev lahko upravičene in kdaj niso.

Ta dokument temelji na pomoči Komisije državam članicam glede različnih vidikov direktive o storitvah od njenega sprejetja in jo dopolnjuje. Je okvirni dokument služb Komisije, ki se nikakor ne more šteti kot zavezujoč za Komisijo kot institucijo in ne posega v razlago zakonodaje EU s strani Sodišča Evropske unije.

---

<sup>4</sup> Resolucija Evropskega parlamenta z dne 21. septembra 2010 o dokončnem oblikovanju notranjega trga za elektronsko poslovanje (2010/2012(INI)); točki 31 in 32; sklepi Sveta za konkurenčnost glede enotnega digitalnega trga in upravljanja enotnega trga, 30.–31. maj 2012; na voljo na spletni strani: <http://www.consilium.europa.eu/press/council-meetings?lang=sl>.

#### 4. RAZLAGA ČLENA 20(2) DIREKTIVE O STORITVAH

Sodišče je poudarilo potrebo po varstvu prejemnikov storitev pred omejitvami, ki jih države članice določijo glede svobode do prejemanja storitev od ponudnika, ki ima sedež v drugi državi članici, ker gre za logično posledico svobode opravljanja storitev<sup>5</sup>. Prav tako je poudarilo potrebo po sankcioniranju nacionalnih ukrepov ali sporazumov med podjetji, ki delijo nacionalne trge glede na nacionalne meje in otežujejo prepletanje nacionalnih trgov<sup>6</sup>. Prizadevanja za odpravo neupravičenih regulatornih omejitev na enotnem trgu ne bodo koristila prejemnikom storitev, če prakse ponudnikov storitev samih ustvarjajo umetne meje na notranjem trgu.

Prakse, ki ne upoštevajo obveznosti glede nediskriminacije, vključujejo javne organe in ponudnike storitev. Veliko število primerov, ki se štejejo kot odkrita diskriminacija, vključuje prednostni dostop do storitve rezidentov določene regije ali občine, odobren s strani **javnih organov** (najbolj pogosto ustreznih regionalnih ali lokalnih organov) ali subjektov, ki delujejo pod nadzorom teh organov, na primer imetnikov koncesij ali prejemnikov regionalnih ali lokalnih sredstev. Primeri teh storitve so na primer dostop do javnih objektov, kot so plavalni bazeni, muzeji, javni vrtovi ali zgodovinski spomeniki. Za preferencialne cene ni nič nenavadnega, da se ponujajo lokalnim prebivalcem in ne drugim uporabnikom storitve, čeprav se zdi, da izpolnjujejo iste objektivne pogoje (starost itd.). Na primer, ko želijo državljani iz drugih držav članic vstopiti v prostore termalnih kopeli, izvedo, da zanje zaradi njihove nacionalnosti ne velja znižana vstopnina, ki velja za potrošnike določene starosti, kljub temu da lahko dokažejo, da izpolnjujejo pogoj glede starosti.

V teh primerih je Sodišče v svoji sodni praksi pod določenimi pogoji ugodne cene za dostop do storitev, ki jih odobrijo organi in ki izključujejo prejemnike, ki so državljani drugih držav članic in nerezidenti, že obsodilo kot diskriminatorne<sup>7</sup>. Hkrati ni mogoče izključiti možnosti, da se izjemoma, v primerih, ki vključujejo družbene koristi, odobrene s strani javnega organa, in imajo za posledico ugodne pogoje dostopa do storitev, lokalnim ali regionalnim organom pod določenimi pogoji lahko dovoli razlikovanje državljanov, povezanih z družbo, ki financira prednost, in državljanov brez take povezave<sup>8</sup>.

Člen 20(2) pa obravnava zlasti **podjetja, ki ponujajo storitve na trgu**. Medtem ko podjetja lahko sama določijo obseg geografskega območja, v katerem opravljajo svoje storitve, nekatere prakse lahko povzročijo ločevanje nacionalnih trgov in omejujejo cilj Pogodbe o delovanju Evropske unije glede združevanja navedenih trgov z vzpostavitvijo enotnega trga. Te prakse lahko škodujejo prejemnikom, ki želijo izkoristiti svoje pravice za nakup storitev v Evropski uniji. Da bodo prejemniki lahko v polni meri izkoristili možnosti, ki jih ponuja notranji trg, jih je treba zaščititi pred neupravičenimi omejitvami dostopa do storitev, ki jih zanje uporabljajo ponudniki storitev.

<sup>5</sup> Zadevi 286/82 in 26/83, *Luisi in Carbone v. Ministero del Tesoro*, (1984) ECR 377.

<sup>6</sup> Zadevi C403/08 in C429/08, *Football Association Premier League*, 4. oktober 2011.

<sup>7</sup> Glej sodbo z dne 16. januarja 2003, zadeva C-388/01, Komisija proti Italiji.

<sup>8</sup> Glej sodbo Sodišča z dne 1. oktobra 2009 v zadevi C-103/08 *Arthur Gottwald*. V navedeni sodbi je Sodišče presodilo v skladu s prejšnjim členom 12 Pogodbe ES [zdaj člen 18 PDEU] in ne v skladu z določbo o svobodi prejemanja storitev.



Načelo o nediskriminaciji iz člena 20(2) direktive o storitvah v zvezi s tem usklajuje interese podjetij, ki se lahko svobodno odločijo, kako bodo izkoristili priložnosti, ki jim jih ponuja notranji trg storitev, in interese prejemnikov, ki imajo pravico do nediskriminacije na osnovi njihovega državljanstva in prebivališča, ko želijo kupiti storitev na enotnem trgu. Ta zapleten položaj vedno zahteva analizo **posameznega primera**.

#### 4.1. Področje uporabe določbe

Dodatna pojasnitev področja uporabe obveznosti nediskriminacije iz člena 20(2) direktive o storitvah lahko izhaja iz besedila te določbe in njene utemeljitve. Cilj pojasnil v nadaljevanju je zagotavljanje večje jasnosti glede področja uporabe obveznosti na podlagi veljavne zakonodaje in sodne prakse EU. Dodatne informacije so na voljo v Priročniku o uveljavljanju direktive o storitvah<sup>9</sup>.

##### 4.1.1. Katere storitve zadeva ta obveznost?

Pojem storitve pomeni vsako zasebno pridobitno dejavnost, ki se praviloma opravlja za plačilo<sup>10</sup>. Na kratko se za **primere storitev, ki jih zajema zadevna direktiva**, lahko navede naslednje: distribucija blaga in storitev (na drobno), storitve na področju turizma, kot so storitve potovalnih agencij, storitve za prosti čas, kot so storitve športnih središč in zabaviščnih parkov, storitve najema in zakupa (vključno z najemom avtomobilov), dejavnosti večine reguliranih poklicev, obrtniki, organizacija dogodkov, oglaševanje in storitve zaposlovanja.

Na primer, dostop do storitev, ki so priljubljene pri mobilnih državljanih EU, kot je vstop v turistične znamenitosti, najem vozil ali uporaba storitev potovalnih agencij, bi bilo treba olajšati s pravilno uporabo člena 20(2) direktive o storitvah. Enako velja za številne poslovne storitve in storitve za prosti čas, kot so naročnine na področju mobilne telefonije ali spletna ali nespletna maloprodaja izdelkov in storitev, vključno z elektronskimi knjigami, izdelki „naredi sam“ in prenosi glasbe.

Storitve, ki so izrecno izvzete iz direktive o storitvah, so na primer gospodarske storitve splošnega pomena, avdiovizualne storitve in storitve radijskega oddajanja, dejavnosti iger na srečo, storitve zasebnega varovanja, finančne storitve in zdravstvene ter farmacevtske storitve, ki jih izvajajo zdravstveni strokovnjaki za paciente, pri čemer ocenijo, ohranjajo aliboljšajo njihovo zdravstveno stanje, te dejavnosti pa lahko izvajajo le regulirani poklici s področja zdravstva v državi članici, v kateri se storitve opravljajo<sup>11</sup>.

##### 4.1.2. Koga zadeva ta obveznost?

Člen 20(2) se uporablja za „ponudnike“ v smislu člena 4(2) direktive o storitvah, tj. za vsako fizično osebo, ki je državljan države članice, ali vsako pravno osebo, kakor je navedeno v členu 54 PDEU, s sedežem v državi članici, ki ponuja ali opravlja storitev.

Kadar podjetja opravljajo storitve v več državah članicah Unije, morajo vedeti, katere nacionalne določbe o izvajanju člena 20(2) veljajo zanje. Za ta namen **določitev države članice ustanovitve v Evropski uniji** postaja bistvena. To določanje je treba izvesti v skladu

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

<sup>10</sup> Člen 57 PDEU.

<sup>11</sup> Glej člen 2 direktive o storitvah.

s sodno prakso Sodišča. V skladu s to sodno prakso se pojem ustanovitve navezuje na dejansko izvajanje gospodarske dejavnosti prek stalnega sedeža za nedoločen čas.

Ta opredelitev zato zahteva dejansko opravljanje gospodarske dejavnosti na sedežu ponudnika. Sedež ne pomeni vedno podružnice, izpostave ali agencije, temveč zadostuje pisarna, ki jo upravlja osebje ponudnika ali neodvisna oseba, ki je trajno pooblaščen, da deluje za podjetje, kot bi to veljalo v primeru agencije.

Podjetja, ki poslujejo elektronsko, imajo možnost, da svoje storitve ponujajo na spletu ali blago prodajajo prek spletnih platform, in tako postanejo dostopna v vseh državah članicah. Pomembno je opozoriti na dejstvo, da je podjetje lahko registriralo spletno stran v določeni državi članici ali uporablja imena domene na najvišji ravni določene države članice, kar pa ne pomeni nujno, da ima sedež v navedeni državi članici. Sedež podjetja, ki opravlja storitve prek spletne strani, ni mesto, kjer se nahaja tehnologija v podporo njegove spletne strani, ali mesto, kjer je njegova spletna stran dostopna, temveč kraj, kjer podjetje izvaja gospodarsko dejavnost. Na primer, malo podjetje, ki prodaja elektronske naprave, se lahko odloči za nakup imena domene v državi članici, ki je soseda države članice ustanovitve, da bi svoje storitve lahko bolje tržilo prejemnikom na navedenem območju. Vendar pa bi storitve v celoti opravljalo v državi članici ustanovitve.

V primerih, v katerih je težko določiti, na katerem od številnih sedežev se opravlja določena storitev, bi bilo treba oceniti mesto, kjer je središče dejavnosti ponudnika v zvezi s posamezno storitvijo, za katere se uporablja drugačna obravnava. Na primer, prodajalec oblačil na drobno bi lahko imel sedeže v vseh državah članicah. V teh primerih se lahko zgodi, da ima vsak sedež spletno stran za posamezno državo in vsak od njih določa pogoje dostopa do prodaje izdelkov na navedeni spletni strani, vključno s ceno. Nacionalni organi bodo morali pri analizi posameznih primerov ugotoviti sedež, ki je odgovoren za zadevno prakso.

#### *4.1.3. Potrošniki kot prejemniki storitev*

Opredelitev prejemnika iz člena 4(2) direktive o storitvah zadeva vsako fizično osebo, ki je državljan države članice ali ki koristi pravice, ki izvirajo iz aktov EU, ali vsako pravno osebo, kakor je navedeno v členu 54 PDEU, s sedežem v državi članici, ki v poklicne ali nepoklicne namene uporablja ali želi uporabljati storitev.

Kljub temu, da člen 20(2) direktive o storitvah zadeva prejemnike storitev na splošno, uvodna izjava 95 in sklicevanje na splošne pogoje, ki so na voljo širši javnosti, navajata, da je namen določbe zagotoviti zlasti varstvo potrošnikov<sup>12</sup>.

#### *4.1.4. Kaj so „splošni pogoji, ki so na voljo širši javnosti“?*

Člen 20(2) direktive o storitvah se uporablja le za splošne pogoje dostopa do storitev, ki so na voljo širši javnosti, in ne za pogoje dostopa, o katerih se pogaja individualno z enim prejemnikom storitev.

Na ravni EU ni opredelitve splošnih pogojev dostopa, ki so na voljo širši javnosti. Splošni pogoji dostopa se lahko razumejo kot vsi pogoji in vse druge informacije, ki jih ponudnik storitev zagotavlja na različne načine, kot so informacije, objavljene v oglasih, na spletnih

<sup>12</sup> V skladu z Direktivo 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 („direktiva o pravicah potrošnikov“) opredelitev potrošnika zajema fizične osebe, ki delujejo za namene, ki so zunaj njihove trgovske, poslovne, obrtne ali poklicne dejavnosti.

straneh ali v (pred-) pogodbeni dokumentaciji, in ki se uporabljajo, če se nasprotno s prejemnikom storitev ne sklene sporazuma neposredno. Splošni pogoji dostopa do storitev so lahko tudi prakse, ki se uporabljajo na splošno, ne da bi bile vključene v objavljene informacije ali dokumentacijo, ki jo ponudnik da na voljo, kot so informacije v elektronski pošti ali pismih, naslovljenih na prejemnike storitev kot odgovor na zahteve za informacije.

Individualno dogovorjeni pogoji, ki lahko urejajo trgovinske odnose med dvema ali več trgovci, niso del splošnih pogojev dostopa, ki so na voljo širši javnosti. Prilagojeni pogoji, dogovorjeni z določenim prejemnikom storitve, navadno temeljijo na posebnih značilnostih zadevnega prejemnika, vključno s preteklimi izkušnjami s ponudnikom storitev, sposobnostjo plačila ali drugimi posebnimi zahtevami in niso zajeti v členu 20(2) direktive o storitvah. Na primer, ugodni popusti, ki jih odobri veleprodajni distributer blaga eni od svojih strank na podlagi količin, ki jih posamezna stranka kupi od trgovca, se ne bi šteli kot splošni pogoji dostopa, ki so na voljo širši javnosti, in bi zato tudi ne bi šteli kot drugačna obravnava iz člena 20(2) direktive o storitvah.

#### 4.1.5. *Državljanstvo in prebivališče kot razlikovalna dejavnika*

Na podlagi pogodb je bila diskriminacija na osnovi državljanstva vedno prepovedana po vsej EU<sup>13</sup>. Poleg tega je veliko držav članic imelo dolgotrajne določbe o prepovedi diskriminacije na osnovi državljanstva, ki izhajajo iz obveznosti, sprejetimi na mednarodni ravni, ali načel iz njihovih ustavnih redov. Diskriminacijo na osnovi prebivališča je Sodišče pod določenimi pogoji pogosto štelo kot posredno diskriminacijo na osnovi državljanstva<sup>14</sup>. Člen 20(2) direktive o storitvah pa uvaja izrecno prepoved diskriminacije na osnovi prebivališča na ozemlju druge države članice<sup>15</sup>.

Razlike pri obravnavi pogosto niso izvedene neposredno na osnovi državljanstva ali prebivališča, temveč na podlagi približnih dejavnikov, ki so dejansko lahko enaki kot dejavniki državljanstva ali prebivališča, kot so država izdajateljica vozniškega dovoljenja in kreditne kartice, kraj dostave, država porekla posebnih namenskih naslovov IP, pomanjkanje kreditne zgodovine v določeni državi članici, neobstoj registracije v registru prebivalcev itd.

#### 4.1.6. *Kaj so „razlike pri pogojih dostopa“?*

Različni pogoji dostopa lahko zadevajo več vidikov ponudbe ali opravljanja storitev. Sami po sebi ne predstavljajo diskriminacije. Prva mogoča razlika vključuje pridobitev dostopa do same storitve. Zavrnitev opravljanja storitve potrošniku, ki prebiva v drugi državi članici, bi bil najbolj jasen primer razlikovanja pri obravnavi na podlagi prebivališča. Vprašanje, ali je to upravičeno ali ne, bi bilo treba oceniti na podlagi posameznega primera.

Na primer, nekateri ponudniki storitev, vključno s ponudniki elektronskih prenosov, svojih storitev ne dostavljajo na določena ozemlja iz različnih razlogov, ki so lahko upravičeni ali ne. Potrošniki se pogosto soočajo s klavzulami v pogojih, ki navajajo, da je storitev, ki jo želijo kupiti, na voljo samo v določeni državi članici. Od prejemnikov se pogosto zahteva potrditev, da storitve ne bodo uporabili ali poskušali uporabiti zunaj tega mesta.

<sup>13</sup> Glej prejšnji člen 12 Pogodbe ES in sedanji člen 18 PDEU.

<sup>14</sup> Sodbi Sodišča v zadevah C-350/96 *Clean Car* in C-279/93 *Finanzamt Köln-Altstadt v Schumacker* [1995] ECR I-225.

<sup>15</sup> Države članice se načeloma lahko svobodno odločijo za razširitev obveznosti nediskriminacije na neupravičeno razlikovanje na osnovi prebivališča na različnih delih ozemlja posamezne države članice (regije, mesta).

Druga kategorija mogoče drugačne obravnave lahko vključuje na primer določanje različne cene za storitev ali ponujanje različnih pogojev, kot so različne možnosti dostave ali plačila, ki so na voljo potrošnikom, ki bivajo v drugih državah članicah.

## 4.2. Potreba po izvedbi analize posameznih primerov

### 4.2.1. Ugotavljanje diskriminacije

Kot je navedeno zgoraj, je analiza posameznih primerov potrebna v vseh okoliščinah, da se ugotovi, ali se za prejemnike uporablja drugačna obravnava in ali je navedena obravnava upravičena iz objektivnih razlogov ali ne.

V skladu s sodno prakso Sodišča ugotavljanje diskriminacije zahteva: razlikovanje pri obravnavi in obstoj primerljivih primerov prejemnikov, za katere se razlikovanje uporablja. Razlike ne predstavljajo diskriminacije, če in v kolikor odražajo pomembne in objektivne razlike v položaju prejemnikov. V tem okviru je mogoče oblikovati številne predhodne ugotovitve o položaju prejemnikov storitev, ki lahko pristojnim organom pomagajo bolje oceniti, ali objektivni razlog v posameznem primeru lahko upraviči drugačno obravnavo.

#### 4.2.1.1. Drugačna obravnava na podlagi državljanstva

Zelo težko bi bilo najti objektivne razloge, ki bi upravičili razlikovanje pri dostopu do storitev v Evropski uniji **na osnovi državljanstva**. Na primer, promocijske kampanje, kjer je ugoden dostop do storitev, kot so naročnine mobilne telefonije ali programi zvestobe v trgovinah, pogojen s potrošnikovo predložitvijo dokazila o državljanstvu države članice, v kateri se storitev opravlja, niso sprejemljive v skladu s členom 20(2) direktive o storitvah.

#### 4.2.1.2. Drugačna obravnava na podlagi prebivališča, ko se prejemnik odpravi v drugo državo za pridobitev storitve

Razlike na osnovi **prebivališča prejemnika** zahtevajo natančno analizo. Razlike ne predstavljajo diskriminacije, če in v kolikor odražajo pomembne in objektivne razlike v položaju prejemnikov.

Kadar se **prejemnik odpravi na ozemlje druge države članice** (na primer kot turist ali študent), se znajde v položaju, ki je zelo, če ne povsem, podoben položaju prejemnikov, ki prebivajo v državah članicah, kjer se storitev opravlja. V okviru tega, da se storitev opravlja na ozemlju države članice ponudnika, se objektivni razlogi, povezani z regulativnim okvirom ali tržni pogoji, ki prevladujejo v državi, v kateri prebiva prejemnik, ne zdijo relevantni pri utemeljitvi drugačne obravnave.

Na primer, državljani, ki prebivajo v eni državi članici, vendar veliko časa preživijo na ozemlju druge, želijo imeti koristi na podlagi ugodnih pogojev naročnin mobilne telefonije, ki jih ponujajo operaterji s sedežem v drugi državi članici. Zdi se, da so ti ugodni pogoji včasih pogojeni z dokazili glede prebivališča v državi članici, v kateri ima mobilni operater sedež. Podobno imajo študenti, ki se želijo preseliti v druge države članice, težave pri uporabi storitev nepremičninskih agencij pri iskanju ustrezne namestitve v državi članici, v kateri bodo študirali. Zdi se, da je v nekaterih primerih opravljanje teh storitev pogojeno s prebivališčem na ozemlju države članice, v kateri se storitev opravlja. Če mobilni uporabniki ali študenti lahko zagotovijo dokazila glede zahtevane varščine za opravljanje teh storitev, ne bi smeli biti diskriminirani zaradi stalnega prebivališča v drugi državi članici. Načeloma ponudniki storitev tem prejemnikom ne bi smeli zavrniti dostopa le izključno zaradi tega, ker nimajo stalnega prebivališča na njihovem nacionalnem ozemlju. Ni mogoče izključiti možnosti, da bi se lahko v nekaterih primerih, utemeljenih z objektivnimi merili, uporabljali

različni pogoji, kot so na primer zahteve glede predložitve dokazila o varščini, da se zagotovi plačilo storitve, kadar bi prebivališče v drugi državi članici povečalo tveganje ali stroške izterjave dolgov.

#### 4.2.1.3. Drugačna obravnava na podlagi prebivališča, kadar se ponudnik storitev odpravi v drugo državo za opravljanje storitve

Kadar se mora ponudnik za opravljanje storitve odpraviti v prebivališče prejemnika, je očitno, da položaj prejemnika ni enak položaju prejemnikov, ki prebivajo v državi članici ustanovitve ponudnika. Objektivni razlogi, povezani z regulativnim okvirom, ki se uporablja za zagotavljanje storitev v drugi državi članici, ali tržni pogoji, ki tam prevladujejo (kot so stroški opravljanja storitve na navedenem ozemlju ali višje oziroma nižje povpraševanje ali oblikovanje cene konkurentov na navedenem trgu), postanejo pomembni. Tako na primer dodatne stroške zaradi dejstva, da ponudnik za opravljanje storitve preide na ozemlje prejemnika, običajno nosi prejemnik, ki želi prejemati storitve. Ti dodatni stroški lahko med drugim nastanejo, ker ponudnik nima na voljo zadostne skladiščne infrastrukture pod ugodnimi pogoji, ker mora ponudnik delovati v skladu s postopki, povezanimi z opravljanjem storitev na drugem ozemlju (npr. napotitev delavcev na delo ali potreba po obveščanju) ali zaradi izgube prihodka, ki nastane v območju, kjer običajno opravlja storitve, medtem ko se odziva na zahteve po opravljanju storitev na drugem ozemlju.

Na primer, če obstaja povpraševanje po opravljanju storitve na ozemlju druge države članice, bi direktor malega tesarskega podjetja lahko upošteval dejstvo, da bi lahko stroški prehoda njegovih delavcev v drugo državo članico za opravljanje ene storitve presegli pričakovane koristi navedenega opravljanja storitve in morda niti ne pokrili izgube prihodkov, ki izhajajo iz nezmožnosti opravljanja storitev za redne stranke na njegovem ozemlju v tem obdobju. Čeprav se podjetja spodbujajo, da razmišljajo evropsko in izkoristijo možnosti, ki jih lahko ponuja notranji trg, določba o nediskriminaciji ne določa splošne obveznosti za podjetja, da svoje storitve opravljajo v okoliščinah, v katerih bi takšno opravljanje vključevalo njihovo premestitev na ozemlje držav članic, ki ne pripadajo območju, na katerem so se svobodno odločili opravljati svoje dejavnosti.

#### 4.2.1.4. Drugačna obravnava na osnovi prebivališča pri spletnih transakcijah

V primerih, v katerih se **niti ponudnik niti prejemnik ne odpravi na drugo ozemlje**, analiza postane bolj zapletena. To velja zlasti za spletne dejavnosti. Prejemniki storitev ne pričakujejo, da bodo na spletu naleteli na geografske meje. Splet je omogočil bolj dostopne in pregledne ponudbe storitev s primerjavo spletnih strani, orodji za prihranek denarja in spletnih strani s popusti, ki temeljijo na vpisu, kar potrošnikom omogoča, da se bolj zavedajo različnih ponudb, ki so na voljo. Drugačna obravnava postane bistveno bolj očitna na spletu in spodkopava zaupanje državljanov v notranji trg.

Ko želijo potrošniki nakupovati na spletu, na koncu postopka naročanja včasih ugotovijo, da zelenega proizvoda ali storitve ni mogoče dostaviti na njihovo ozemlje. Potrošniki včasih tudi opazijo nenadno povišanje oglaševane cene, ko navedejo državo prebivališča ali mesto dostave storitve. Če omejitve dostave ali višje cene niso ustrezno utemeljene z objektivnimi razlogi, potrošniki ne bi smeli biti diskriminirani na ta način na osnovi njihovega prebivališča.

Kakor v svetu izven spleta, tudi tu obveznost nediskriminacije ponudnikom storitev ne preprečuje aktivnega usmerjanja oglaševanja na le določena ozemlja ali izvajanja kampanj, namenjenih izbranim prejemnikom. Podjetja lahko svobodno določijo geografski obseg, v

katerem oblikujejo svoje dejavnosti znotraj Evropske unije, in sicer tudi pri prodaji na spletu. Kljub odpravi ovir za opravljanje storitev na enotnem trgu, k čemur je zlasti pripomoglo izvajanje direktive o storitvah, se podjetja lahko na podlagi različnih razlogov še vedno odločijo, da svoje storitve ponujajo le na lokalnem trgu ali na sosednjih trgih<sup>16</sup>.

Prejemniki se, ko nakupujejo na spletu, soočajo z različnimi položaji. V nekaterih primerih prejemniki ne bodo mogli pridobiti informacij o pogojih dostopa, ki se uporabljajo za storitve, opravljene za prejemnike s prebivališčem v drugih državah članicah. V drugih primerih bodo potrošniki lahko dobili informacije o pogojih dostopa, ki se uporabljajo za prejemnike, ki prebivajo v drugih državah članicah, ne bodo pa mogli pridobiti navedenih storitev pod enakimi pogoji, ker obstajajo omejitve dostave. V drugih primerih pa prejemniki lahko, če si za to dejavno prizadevajo, dostopajo do informacij o pogojih, ki se uporabljajo za prejemnike, ki prebivajo v drugih državah članicah, in izkoriščajo navedene pogoje.

Nacionalni organi bi morali pri izvedbi ocene objektivnosti razlogov ponudnikov storitev za utemeljitev drugačne obravnave upoštevati način, na katerega se izvaja razlikovanje. Tehnike, ki ponudnikom storitev omogočajo ugotovitev lokacije prejemnika in njihovo preusmeritev na ponudbo, prilagojeno ozemlju, kjer prebiva, niso same po sebi kazalniki diskriminacije. Kadar pa ponudniki storitev ponujajo svoje dejavnosti v več državah članicah in prejemniki v vsaki od teh držav ne morejo oceniti informacij o pogojih dostopa, ponujenih prejemnikom, ki prebivajo v drugih državah članicah, bi bil to lahko znak, da se uporablja drugačna obravnava. Pristojni organi bodo nato morali oceniti, ali je takšna drugačna obravnava objektivno utemeljena.

#### **Tehnična sredstva za drugačno obravnavo na spletu**

Drugačno obravnavo potrošnik zazna pri spletnih transakcijah. Splet je pomembno orodje, ki podjetjem omogoča, da dosežejo večje število in raznolikost potrošnikov kot z bolj tradicionalnimi prodajnimi metodami. Ponudniki storitev pa pogosto uporabljajo različne tehnike, včasih v kombinaciji ene z drugo, da lahko bolje razmejijo območje, na katerem ponujajo svoje storitve na spletu. Primeri teh tehnik so pasice na spletnih straneh tretjih strani, ki temeljijo na ozemlju, plačevanje za optimizatorje iskalnikov, da jih stranke na določenih ozemljih lahko najdejo, ali naložbe v spletno oglaševanje, ki se prikazuje uporabnikom na določenem ozemlju.

Kadar ponudniki storitev usmerjajo svoje ponudbe na več držav članic, imajo na voljo nekaj tehnik, ki jim omogočajo prilagoditev oglaševanja na vsako od ozemelj. Pomembno je poudariti, da nekatere od teh tehnik, ki se uporabljajo za opredelitev kraja prebivališča prejemnika storitev, ne pomenijo vedno diskriminatornega pogoja dostopa do storitve.

Primeri teh tehnik, so **orodja samodejnega geolociranja**, ki opredelijo lokacijo računalnika ali naprave kupca, s katero dostopa do storitve na spletu. Pogost način geolociranja prejemnika je iskanje IP z uporabo podatkovne zbirke WHOIS<sup>17</sup>. Rezultati te tehnike so lahko različni: včasih je prejemnikom tehnično prepovedan dostop do domen, naslovljenih na druge

<sup>16</sup> Na podlagi delovnega dokumenta služb Komisije z naslovom „Zagotavljanje koristi elektronskega poslovanja za potrošnike“, objavljenega 12. januarja 2012, leta 2010 skoraj trije od štirih (74 %) prodajalcev na drobno v EU svoje prodaje niso dejavno usmerjali čez meje v druge države članice EU.

<sup>17</sup> WHOIS je iskalni protokol, ki se široko uporablja za iskanje v podatkovnih zbirkah, ki hranijo registrirane uporabnike ali pooblaščenca spletnega vira, kot so ime domene, naslov IP ali avtonomni sistem.

države članice. Včasih so prejemniki samodejno preusmerjeni na imena domen drugih držav članic, lahko pa se temu izognejo ročno.

Geolociranje se lahko uporabi tudi drugače, na primer s samodejno izbiro države prebivališča iz seznama, ki temelji na naslovu IP.

Drug primer so **spletne strani za posamezne države**, ki jezik in obliko prilagodijo različnim ciljnim skupinam in imajo lahko različne pogoje. Ko ima podjetje hčerinske družbe ali podružnice v različnih državah članicah, se lahko spletne strani za posamezne države upravljajo posamezno s strani vsake od hčerinskih družb ali podružnic, ki bo opravila storitev za naročila, oddana na njeni spletni strani za posamezno državo.

Dostop do spletne strani za posamezne države še ne pomeni, da se uporabniki štejejo kot rezidenti navedene države in da lahko dostopajo do cen ter izdelkov in storitev, ki se ponujajo na spletni strani. Prejemniki lahko dostopajo do informacij, vendar jim je pozneje na podlagi tehnik samoidentifikacije zavrnjena možnost pridobitve storitve, na primer, ko vnašajo podatke kreditne kartice ali naslov za dostavo.

**Samoidentifikacija** vključuje vprašanje kupcu o njegovem prebivališču prek menijev na domači spletni strani. Samoidentifikacija se lahko izvede tudi na podlagi vprašanj ob registraciji računa (ki je potrebna pri večini transakcij na spletu) ali ob zaključku nakupa, kar v večini primerov vključuje vprašanje glede prebivališča kupca.



## 5. NEKAJ PRIMEROV: POGLOBLJEN PREGLED PRIMEROV DRUGAČNE OBRAVNAVE

Opravljanje storitev pod različnimi pogoji ni dovoljeno, če ne obstaja neposredna utemeljitev z objektivnimi merili. Uvodna izjava 95 direktive o storitvah navaja nekatere primere objektivnih meril, na katere se ponudniki storitev pri drugačni obravnavi lahko sklicujejo. Zadevajo dodatne stroške, ki so nastali zaradi razdalje ali tehničnih značilnosti opravljanja storitve, različnih tržnih pogojev, kot so večje ali manjše povpraševanje, na katero vplivajo sezona, različen čas počitnic v državah članicah in cene različnih konkurentov, dodatna tveganja, ker se pravila razlikujejo od pravil države članice ustanovitve, ter pomanjkanje zahtevanih pravic intelektualne lastnine na določenem ozemlju. Študija Matrix, objavljena novembra 2009, je gonilnike razlikovanja razvrstila v tri kategorije: zakonski/regulativni gonilniki, vključno z obdavčitvijo in stroški usklajevanja, informacijski stroški in pravno negotovostjo; gonilniki, povezani z opravljanjem storitve, vključno s stroški prodaje in značilnostmi podjetij, kot je struktura podjetja; in gonilniki, povezani s povpraševanjem, vključno z naravo konkurence, pripravljenostjo za plačilo različnih skupin potrošnikov in sezonskimi razlikami<sup>18</sup>.

Naloga pristojnih organov bo, da izvedejo **analizo posameznega primera** z namenom, da ugotovijo, ali je kateri od navedenih razlogov relevanten za zadevno opravljanje storitev, za katero se uporablja drugačna obravnava.

Cilj primerov v nadaljevanju je zagotoviti nekaj splošnih podatkov pristojnim organom o tem, kako bi se lahko v vsakem posameznem primeru izvedla ocena tega, ali veljajo ti objektivni razlogi<sup>19</sup>.

### *Primer 1: Zavrnitev opravljanja zaradi nezadostnih možnosti dostave*

*Potrošnikom, ki prebivajo na otokih, se opravljanje včasih zavrne, ko želijo kupiti blago od ponudnika v drugi državi članici zaradi težav pri dostavi. Načeloma bi se tem potrošnikom moral omogočiti dostop do dostave blaga glede na to, kakšne možnosti dostave obstajajo v Evropski uniji. Dodatno zaračunavanje dostave in prevoza lahko podjetjem pomaga pokriti dodatne stroške, ki nastanejo zaradi opravljanja takšnih storitev.*

Ponudnik storitve se pri zavrnitvi dostave v posamezno državo članico redko lahko sklicuje na pomanjkanje različnih možnosti dostave. Direktiva o poštnih storitvah državam članicam za pošiljke do 20 kg nalaga obveznost, da zagotovijo univerzalne poštno storitve, vključno s

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

<sup>19</sup> Primeri iz tega oddelka temeljijo na dejanskih primerih, o katerih je bila Komisija obveščena, a ne odražajo nujno obstoječe prakse v navedenih sektorjih.

čezmejnimi<sup>20</sup>. Ta obveznost pomeni, da bi morala biti v vseh državah članicah na voljo vsaj ena dostavna možnost v čezmejnem okviru<sup>21</sup>.

Čeprav bi morale biti storitve dostave na voljo čezmejno, se stroški dostave (ne glede na to, ali gre za dostavo pošiljk ali druge alternativne metode), izbrane za opravljanje storitev v drugi državi članici, lahko precej razlikujejo od stroškov dostave v državi članici ustanovitve, posledica pa so različni pogoji dostopa za prejemnike, ki prebivajo na drugih ozemljih<sup>22</sup>.

Razlika v stroških dostave ali ocenjenih stroških vrnitve izdelkov, ki jo nosijo potrošniki, se lahko najprej zdi kot diskriminacija. Vendar morajo ponudniki storitev v svojih transakcijah potrošnikom navesti dodatne stroške prevoza, dostave ali pošiljanja<sup>23</sup>. Ta preglednost bi morala prejemnikom storitev zagotoviti jasnost glede razlogov za razlike v pogojih dostopa.

***Primer 2: Zavrnitve opravljanja zaradi pogodbenih obveznosti***

***Rezidenti ene države članice so se pritožili, da jim je bila zavrnjena dostava otroških vozičkov, ki jih proizvaja in prodaja izključni distributer v drugi državi članici, kjer so cene precej nižje. Razlog izključnega distributerja v navedeni državi članici je bil, da je ozemlje kupca, ki je želel kupiti voziček, rezervirano za drugega izključnega distributerja in ima ta sklenjeno pogodbo glede prodaje vozičkov le kupcem, ki prebivajo na navedenem ozemlju. Ta klavzula pa verjetno krši zakonodajo o konkurenci in zato ni verjetno, da bi lahko utemeljila takšno omejitev dostave.***

Kadar stranke poskušajo kupiti storitve v drugi državi članici, jim distributerji včasih povedo, da jim storitve ne morejo dostaviti, saj jih zavezujejo pogodbeni dogovori, ki jim onemogočajo dostavo na ozemlja, ki jih dobavitelji rezervirajo za druge distributerje.

Ponudnikov storitev ni mogoče prisiliti, da kršijo veljavne pogodbe. Vendar pa se je na te pogodbene obveznosti med samostojnimi podjetji mogoče sklicevati samo v obsegu, v katerem ne kršijo konkurenčnega prava, podjetja pa so odgovorna za zagotovitev, da njihove pogodbe in prakse izpolnjujejo zahteve iz pravil EU in nacionalnih pravil o konkurenci.

Za sporazume v tem okviru se zdijo najbolj relevantna pravila o konkurenci, ki se uporabljajo za vertikalne sporazume<sup>24</sup>. Vertikalni sporazumi so sporazumi za prodajo in nakup blaga ali

<sup>20</sup> Kljub tej jasni obveznosti za države članice se zdi, da v nekaterih izjemnih primerih prihaja do zavrnitev opravljanja storitev ponudnikov univerzalne storitve v posebnih okoliščinah (npr. višje sile) in/ali posebnih geografskih pogojih (npr. izolirani otoki). To lahko povzroči, da imajo prejemniki storitev, ki prebivajo na navedenih območjih, težave pri dostopu do nekaterih storitev.

<sup>21</sup> Ponudniki storitev pa imajo lahko pomisleke o tem, da ne morejo doseči ustrezne ravni storitve, povezane z dostavo njihovih izdelkov. Na primer pri prikazu izdelka ali prevzemu vrnjenih izdelkov pravočasno, da se lahko ponovno prodajo, ali če je upravljanje politike vračil za stranke znatno bolj zapleteno.

<sup>22</sup> Razlika je lahko posledica različnih stroškovnih struktur izvajalcev poštnih storitev, višjih stroškov čezmejne dostave (npr. daljša logistična veriga; dodatni upravni stroški), vrste sporazumov o dostavi med izvajalci, različnih stopenj konkurence doma in v tujini ali nezadostne količine (obseg izdelkov), poslani na ozemlje drugih držav članic, kar bi pomenilo, da ponudniki storitev ne bi mogli izkoristiti preferenčnih cen dostave v navedene države članice. Notranja obdelava postopkov, povezanih z dostavo v drugo državo članico, je lahko za trgovca tudi draga, zlasti pri prodaji blaga manjše vrednosti.

<sup>23</sup> Člen 6 direktive o pravicah potrošnikov, omenjene v opombi 12.

<sup>24</sup> Pogosto je odvisno od strukture trga, ali bo vertikalni sporazum omejeval konkurenco in ali bodo v tem primeru njegove koristi večje od protikonkurenčnih učinkov. Načeloma je potrebna ocena za vsak primer posebej. Vendar pa je Komisija sprejela Uredbo (EU) št. 330/2010, uredbo o skupinskih izjemah, ki zagotavlja varen okvir za večino vertikalnih sporazumov. Uredba (EU) št. 330/2010 na podlagi skupinskih

storitev, sklenjeni med podjetji, ki delujejo na različnih ravneh proizvodne ali distribucijske verige, kot so sporazumi o distribuciji med proizvajalci in prodajalci na debelo in drobno. Za vertikalne sporazume, za katere ne veljajo ugodnosti skupinskih izjem, je Komisija oblikovala ukrepe o tem, kako oceniti pozitivne in negativne konkurenčne učinke, in sicer v smernicah o vertikalnih omejitvah, ki so bile pregledane leta 2010<sup>25</sup>.

Za začetek je za te namene treba razlikovati med aktivno in pasivno prodajo. Pasivna prodaja je prodaja, ki je prodajalec ne izvaja aktivno. Zajema jo na primer obstoj spletne strani ter prejemanje in obdelava spletnih naročil kupca po ogledu te strani. Aktivna prodaja pa je prodaja, ki jo distributer aktivno izvaja prek trženja, obiskov itd. Spletno reklamiranje, namenjeno posebnim strankam, je izrecno priznано kot oblika aktivne prodaje.

Omejitve pasivne prodaje na ozemlju druge države članice, določene v sporazumih o distribuciji, so na splošno v nasprotju s členom 101 Pogodbe o delovanju Evropske unije. Zato je malo verjetno, da bi se ponudniki storitev, ki so s svojimi dobavitelji sklenili sporazume o izključni distribuciji, lahko veljavno sklicevati na klavzule v svojih pogodbah, ki vsebujejo omejitve pasivne prodaje za čezmejne prejemnike storitev, ki prebivajo v drugih državah članicah, katerih ozemlje je rezervirano za drugega izključnega distributerja.

***Primer 3: Višje cene zaradi tržnih pogojev v državi prebivališča prejemnika***

***Podjetja za izposajo avtomobilov, ki dajejo v najem motorna vozila in imajo podružnice v vseh državah članicah, postavijo spletne strani za posamezne države za dostavo svojih storitev, ki ne omogočajo izogibanja samodejnim tehnikam geolociranja, ki se uporabljajo za prikaz različnih cen glede na državo članico prebivališča prejemnika. Razlike v ceni na različnih spletnih straneh za posamezne države so znatne, kljub dejstvu, da se razlike uporabljajo za opravljanje iste storitve, ki se izvaja na istem kraju in s strani istega ponudnika ter da se stroški dostave storitve ne bi znatno razlikovali na podlagi prebivališča potrošnika. V tem primeru stroški ne upravičujejo delitev trga v škodo potrošnikov.***

Tržni pogoji se določijo na podlagi različnih dejavnikov, ki se nanašajo na ponudbo in povpraševanje na trgu. Pri dostavi pa morajo podjetja upoštevati stroške, kot so stroški opravljanja storitve (najem potrebnih prostorov, ko gre za fizično opravljanje storitve, stroški dela), stroški dostave, stroški načinov plačevanja in stroški podpore strankam ter stroški oglaševanja. Dejavniki, ki vplivajo na povpraševanje, vključujejo prodor znamke, različne preference ali zahteve glede ravni storitve za prejemnike, pri nekaterih storitvah, kot sta turizem in najem vozil, sezonske dejavnike in različna počitniška obdobja ter prisotnost, trdnost in tržne politike konkurentov na vsakem od različnih ozemelj. Ti različni tržni pogoji ustvarjajo geografski obseg in pogoje, v okviru katerih se ponudniki storitev odločijo, da bodo v različnih državah članicah aktivno ponujali svoje storitve.

Obstajajo razlike med skupinami kupcev glede tega, kakšno povpraševanje ima skupina po storitvi po določeni ceni in kako se povpraševanje skupine spreminja glede na spremembe cen. Besedilo člena 20 direktive o storitvah skupaj z uvodno izjavo 95 navaja, da podjetja lahko razliko v pripravljenosti za plačilo uporabljajo kot utemeljitev različnih politik oblikovanja cen in trženja, ki jih ponudnik storitev uporablja v različnih državah članicah.

---

izjem odpravlja uporabo prepovedi iz člena 101(1) PDEU za vertikalne sporazume, ki izpolnjujejo določene zahteve.

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

Uporaba spleta je potrošnikom omogočila, da lažje primerjajo med ponudniki storitev, tudi tistimi, ki se nahajajo v drugih državah članicah. Zato se lahko pričakuje, da bodo potrošniki postali bolj aktivni pri iskanju takšnih ugodnih pogojev, ki jih na spletu ponujajo ponudniki storitev s sedežem v drugih državah članicah. Lažja primerjava cen pomeni večjo preglednost trgov, kar povečuje konkurenco in vodi k izenačitvi cen. To je ena od zelenih koristi uvedbe evra. Praksam, ki potrošnikom namenoma preprečujejo dostop do informacij o pogojih dostopa, ki se uporabljajo za prejemnike, ki prebivajo v drugih državah članicah, bi morali nacionalni organi posvečati posebno pozornost. Poleg tega bi morale biti informacije o ceni na spletni strani trgovca jasne in razumljive, potrošnika pa bi morale pred vsakim nakupom obvestiti o skupni ceni, vključno z davki in tudi informacijami o stroških dostave<sup>26</sup>.

***Primer 4: Višji stroški za čezmejna plačila***

***Vozniki, ki redno uporabljajo avtoceste v drugih državah članicah, morda želijo izkoristiti možnost nakupa naprav za plačilo cestnine, s katerimi lahko voznik plača ustrezno cestnino za uporabo cestnega omrežja prek neposredne bremenitve. Kadar je ta možnost na voljo naročnikom v državi članici, kjer je avtocesta, rezidenti drugih držav članic ne bi smeli plačevati višje cestnine le na podlagi tega, da je račun, prek katerega se izvede plačilo, v drugi državi članici.***

Uredba (ES) št. 924/2009 o čezmejnih plačilih v Skupnosti v vseh državah članicah EU odpravlja različne stroške pri čezmejnih in nacionalnih plačilih v evrih, in sicer do vrednosti 50 000 EUR<sup>27</sup>. Tako morajo biti stroški plačilnih transakcij, ki jih ponuja ponudnik plačilnih storitev (npr. banka), enaki, ne glede na to, če je evrsko plačilo nacionalno ali čezmejno. Uredba se uporablja za vsa elektronska plačila, vključno s kreditnimi prenosi, neposrednimi bremenitvami in plačili z bančno ali kreditno kartico.

***Primer 5: Zavrnitev opravljanja storitve zaradi vprašanj pravic intelektualne lastnine***

***Ponudnik prenosa glasbe je pridobil pravice na področju glasbe, ki jo ponuja za vse države članice in prodaja prek spletnih strani posameznih držav, ki ponujajo nekoliko drugačen repertoar v vsaki državi članici po različnih cenah. Kadar želijo imeti stranke dostop do določenih pesmi, ki se prodajajo v državah članicah, ki ni njihova država prebivališča, se jim dostop zavrne na začetku postopka naročanja.***

***Kadar ima trgovec zahtevane avtorske in sorodne pravice, ki so potrebne za zagotavljanje storitve na drugih ozemljih, odsotnost zahtevane pravice intelektualne lastnine navadno ne upravičuje zavrnitev opravljanja. Zavrnitev opravljanja strankam, ki prebivajo v drugih državah članicah, bo tako treba objektivno utemeljiti na podlagi drugih razlogov.***

Imetniki avtorskih in sorodnih pravic so zaščiteni na podlagi obstoja njihovega dela, tako da te pravice ne zahtevajo registracije. Uveljavljanje avtorskih in sorodnih pravic je ozemeljske narave: imetnik pravic uveljavlja svoje pravice na podlagi vrste neodvisnih, nacionalnih pravic, ki so bile v EU usklajene na podlagi več direktiv, sprejetih med letoma 1991 in 2011.

<sup>26</sup> Člen 8 direktive o pravicah potrošnikov iz opombe 12.

<sup>27</sup> Potrebna je številka IBAN in v nekaterih primerih BIC.

Za namene zagotovitve spletnih storitev imajo avtorji in drugi imetniki pravic izključno pravico, da odobrijo ali prepovejo razmnoževanje svojega dela ali drugo zaščiteno vsebino in da dovolijo ali prepovejo obveščanje o njihovem delu ali drugi zaščiteni vsebini, vključno prek spleta<sup>28</sup>. Medtem ko so avtorske in sorodne pravice načeloma omejene na ozemlje države članice, ki odobri takšne pravice, lahko imetniki pravic odobrijo tudi večozemeljske ali vseevropske licence. To je odločitev imetnika pravice.

Ponudnik storitve mora pogosto pridobiti licence od več kot ene strani<sup>29</sup>. Stroški, povezani s pridobitvijo licenc, vključujejo odkupno ceno in vrsto transakcijskih stroškov. Področje podeljevanja licenc na področju glasbe je še posebej zapleteno, in sicer zaradi razdelitve pravic pri vsaki pesmi. Kar zadeva pravice avtorjev, njihovo licenciranje v veliki meri temelji na kolektivnih organizacijah (organih, pristojnih za upravljanje avtorskih pravic in pobiranje licenčnin), ki imajo običajno licenčne pravice na nacionalni ravni.

V okviru konkurenčnega prava se imetnik pravic lahko odloči, ali bo sploh odobril licenco ali pa vsaj za določeno ozemlje, tako da je dejanska pridobitev licence odvisna od uspešnega zaključka pogajanj. Pomanjkanje zahtevanih dovoljenj za določeno ozemlje je objektiven razlog, ki bi upravičil zavrnitev storitve potrošnikom na ozemlju, na katerem pravice niso bile potrjene<sup>30</sup>.

Ko ponudnik storitev pridobi zadevne pravice za prenos glasbe le v treh državah članicah, rezidentom drugih držav članic ne bo mogel omogočiti dostopa do svojih storitev. V tem primeru bi ponudnik lahko na začetku postopka naročanja vključil opombo, ki navaja, da se glasbene storitve lahko dostavijo le na določenih ozemljih. To bi lahko pomagalo ublažiti negativne izkušnje potrošnikov.

Kljub temu se zdi, da ponudniki storitev, tudi kadar pridobijo dovoljenje za zagotavljanje dostopa do avtorsko zaščitene vsebine na različnih ozemljih, tega včasih ne storijo. Dejansko so v zadnjih letih nekateri ponudniki storitev ponujali svoje storitve v 27 državah članicah EU, vendar še vedno ohranili omejitve dostopa potrošnikov do storitev zunaj njihovih držav članic prebivališča. Omejitev ponudbe digitalne vsebine na posamezne države članice predstavlja oviro za potrošnike v drugih državah članicah, ki morda želijo dostop do navedene vsebine. Trgovci se, tudi če imajo potrebne avtorske in sorodne pravice za zagotavljanje storitev, včasih odločijo, da storitev ozemeljsko omejijo, in sicer ob upoštevanju dejavnikov, ki niso povezani z avtorskimi pravicami. Zlasti komercialno odločanje vključuje uravnoteženje stroškov zagotavljanja določene storitve v primerjavi s predvidenimi prihodki navedene storitve. Ti stroški lahko vključujejo: stroške zagotavljanja dostopa v okviru infrastrukture in omrežja IT; pričakovani odziv ob upoštevanju lokalnih dejavnikov, kot so razpoložljivost širokopasovnega omrežja, cene vsebine, konkurenčne storitve; stroški prevajanja v druge jezike; vrednotenje vsebin, trženje in promocija itd. Medtem ko dejansko pomanjkanje zahtevanih licenc običajno predstavlja objektiven razlog za zavrnitev opravljanja storitev, bodo morali biti drugi razlogi, zlasti tisti, ki niso povezane z avtorskimi pravicami, utemeljeni za vsak primer posebej. Kot je navedeno zgoraj, avdiovizualne storitve prenosa ne sodijo na področje uporabe direktive o storitvah.

<sup>28</sup> Člena 2 in 3 Direktive 2001/29/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 22. maja 2001 o usklajevanju določenih vidikov avtorske in sorodnih pravic v informacijski družbi.

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

<sup>30</sup> Komisija bo leta 2012 predložila zakonodajne predloge o kolektivnem upravljanju pravic, in sicer z namenom poenostavitve zapletenega sistema za izdajo licenc za glasbo na spletu in izboljšanja upravljanja ter preglednosti kolektivnih organizacij.



## 6. NADALJNJE MOŽNOSTI ZA IZBOLJŠANJE: ODPRAVA PREOSTALIH OVIR NA NOTRANJEM TRGU

Prejemniki storitev se načeloma ne bi smeli soočati z drugačno obravnavo na osnovi njihovega državljanstva ali prebivališča. Člen 20(2) direktive o storitvah pa pojasnjuje, da se drugačna obravnava, če ponudnik storitev lahko zagotovi objektivno utemeljene razloge zanjo, ne šteje za diskriminacijo. Ta oddelek na kratko opredeljuje številne dejavnike, ki jih podjetja pogosto uporabljajo kot možne razloge za drugačno obravnavo in ki jih morajo pristojni organi upoštevati v svoji analizi posameznega primera določenega ravnanja, saj lahko v nekaterih primerih glede na trenutno stopnjo vzpostavitve notranjega trga drugačno obravnavo utemeljijo.

Nekatere ovire za uresničitev notranjega trga, zlasti na digitalni ravni, je Komisija v zadnjih letih že obravnavala, vključno v sporočilu o elektronskem poslovanju<sup>31</sup>. Tem področjem je posvečena večja pozornost, da bi se, kakor hitro je mogoče, odpravile ovire ter da se olajša delovanje podjetij in potrošnikov.

Pristojni organi bodo morali v svojih analizah posameznih primerov upoštevati dejavnike, navedene v tem oddelku, da bi ugotovili, ali bi v obravnavanem primeru ti elementi lahko upravičili določene prakse ali ne. Velikost ponudnika je dodaten element, ki bi ga bilo treba pri analizi upoštevati. Pristojne organe se tudi spodbuja, da upoštevajo razvoj zakonodaje ali sodne prakse o novih možnostih, ki jih notranji trg ponuja podjetjem, da izkoristijo notranji trg, vključno z obvezno ali prostovoljno naravo navedenih ukrepov in vsemi preostalimi ovirami.

### 6.1. Plačila

Kar zadeva **plačila**, so bili sporočeni primeri, v katerih je stranka želela plačati nakup z uporabo kreditne kartice, izdane v drugi državi članici, transakcija pa je bila blokirana ali pa so bili zaračunani večji stroški. Države članice lahko v skladu z Direktivo 2007/64/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 13. novembra 2007 o plačilnih storitvah na notranjem trgu dovolijo zaračunavanje uporabe posebnih plačilnih sredstev, kot so kreditne in plačilne kartice. Vendar pa, če države članice to omogočijo, ne smejo diskriminirati kartic, izdanih zunaj navedene države članice, da bi takšne tuje kartice prinesle dodatne stroške, medtem ko jih kartice, izdane v zadevni državi članici, ne bi. Izvrševanje tega pravila je povzročilo, da so bile v nekaterih državah članicah diskriminatorne prakse odpravljene.

Glede stroškov uporabe nekaterih vrst plačilnih instrumentov bo Direktiva 2011/83/EU Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov („direktiva o pravicah potrošnikov“), ko se bo izvajala, trgovcem na drobno prepovedala zaračunavanje pristojbin za uporabo posameznih plačilnih instrumentov, ki presegajo stroške prodajalca na drobno za njihovo uporabo. Poleg tega in kot je navedeno zgoraj, člen 8(3) direktive o pravicah potrošnikov določa, da morajo za pogodbe, sklenjene po 13. juniju 2014, spletne strani trgovcev na drobno jasno in čitljivo ter najpozneje ob začetku postopka naročanja navajati, ali veljajo kakšne omejitve plačila. Poleg tega bo sporočilo Komisije, ki sledi zeleni knjigi, objavljeni januarja 2012, z naslovom „**Na poti k integriranemu evropskemu trgu za**

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

**kartična, spletna in mobilna plačila**“ obravnavalo posebne ovire za bolj povezan plačilni trg za kartična, spletna in mobilna plačila, kar bo vodilo k širši izbiri in boljšemu dostopu potrošnikov do plačilnih sredstev.

## 6.2. Obdavčitev

Kar zadeva nacionalne **obdavčitve**, zlasti DDV, velja, da se stroški opravljanja storitev lahko povečajo, ko se mora ponudnik storitev pri prodaji v druge države članice v teh tudi registrirati, in so sorazmerno višji za MSP. Ti se lahko nato prenesejo na stranko ali predstavljajo razlog zavrnitve opravljanja storitve. Poleg tega lahko razlike v stopnjah DDV, ki se uporabljajo za različne proizvode in storitve v različnih državah članicah, pojasnijo nekatere razlike v ceni, ki jih vidi potrošnik.

Nekatere storitve, ki se pogosteje kupujejo čezmejno, vključujejo elektronske storitve, na primer prenos programske opreme in melodij ali dostop do spletnih iger. Od 1. januarja 2015 bodo subjekti, ustanovljeni v EU, ki opravljajo te storitve v EU, obračunavali DDV po stopnji, ki velja v državi članici, v kateri stranka prebiva. Medtem ko je cilj teh novih pravil zmanjšanje ali celo odprava učinka konkurence med stopnjami DDV držav članic, bi lahko zaradi dodatne zapletenosti povzročila tudi stroške. Hkrati bo uvedena „minimalna ureditev vse na enem mestu“, ki bo podjetjem omogočila registracijo, napoved in plačilo DDV, ki ga dolgujejo v drugih državah članicah, v domači državi članici, zmanjšala upravna bremena in spodbudila čezmejno zagotavljanje telekomunikacijskih storitev, storitev oddajanja ter elektronskih storitev.

## 6.3. Razlike na področju pravil o varstvu potrošnikov in pogodbenem pravu

Eden od razlogov, ki jih podjetja navadno navajajo pri pojasnitvi težav s čezmejno trgovino, je strošek ugotavljanja in spoštovanja veljavnih **nacionalnih pravil o varstvu potrošnikov in pogodbenem pravu**. Ponudniki storitev morajo pri odločanju, ali naj storitve ponujajo v drugi državi članici, upoštevati, kaj bi se zgodilo, če bi prišlo do napake in bi jih potrošnik tožil. To je bilo poudarjeno v študiji Matrix.

Zaradi strogih pravil potrošniki uživajo enako stopnjo varstva na enotnem trgu pred, na primer, nepoštenimi pogodbenimi pogoji, blagom z napako, pogodbami, sklenjenimi na spletu ali izven poslovnih prostorih<sup>32</sup>. Vendar večina takšnega pravnega reda EU državam članicam pušča svobodno izbiro glede sprejetja strožjih pravil, če so ustrezno utemeljeni z razlogi varstva potrošnikov. Zato se pravni okviri držav članic razlikujejo glede varstva potrošnikov in pogodbenega prava, kar pomeni, da je za podjetja ugotavljanje veljavne zakonodaje zelo pomembno.

Določitev pristojnega sodišča, veljavne zakonodaje in priznavanje ter izvršitev sodnih odločb urejajo pravila mednarodnega zasebnega prava, ki se nanašajo na reševanje čezmejnih sporov. Ta pravila so bila na ravni Unije v veliki meri usklajena. Uredba Sveta (ES) št. 44/2001 z dne

<sup>32</sup> Glej Direktivo Sveta 93/13/EGS z dne 5. aprila 1993 o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah („nedovoljeni pogoji v pogodbah“), Direktivo 99/44/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. maja 1999 o nekaterih vidikih prodaje potrošniškega blaga in z njim povezanih garancij („direktiva o potrošniški prodaji“). Direktivo 97/7/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 1997 o varstvu potrošnikov glede sklepanja pogodb pri prodaji na daljavo („direktiva o prodaji na daljavo“) in Direktivo Sveta 85/577/EGS z dne 20. decembra 1985 za varstvo potrošnika v primeru pogodb, sklenjenih zunaj poslovnih prostorov („direktiva o prodaji zunaj poslovnih prostorov“), ki trenutno zagotavljata minimalno usklajenost in bosta nadomeščeni z navedeno Direktivo o pravicah potrošnikov.



22. decembra 2000 Evropskega parlamenta in Sveta o pristojnosti in priznavanju ter izvrševanju sodnih odločb v civilnih in gospodarskih zadevah („uredba Bruselj I“) je najpomembnejši zakonodajni instrument za določitev, katero sodišče je pristojno za obravnavo spora<sup>33</sup>. Uredba Rim I<sup>34</sup> (za pogodbene obveznosti) in uredba Rim II<sup>35</sup> (za nepogodbena razmerja) določata veljavno pravo. V primeru potrošniških pogodb, pravila mednarodnega zasebnega prava zahtevajo, da se v primeru, ko podjetje usmerja svoje dejavnosti v državo potrošnika, pravila o varstvu potrošnikov v državi potrošnika uporabljajo enako, kot se uporabljajo za nacionalne ponudnike storitev, v primeru storitev pa opravljanje storitev za potrošnika poteka izključno v državi, ki ni država običajnega prebivališča potrošnika<sup>36</sup>. Potrebna je analiza posameznega primera za določitev, ali je dejavnost usmerjena v zadevno državo članico.

Stroški usklajevanja z različnimi nacionalnimi pravili bi lahko povzročili razlike v cenah in pogojih storitve, ki se zagotavljajo čezmejno. Podobno se lahko ponudniki storitev odpovedo usmerjanju svojih dejavnosti v druge države članice, da bi se izognili potrebi po spremembi pogojev, v skladu s katerimi se storitve opravljajo. Ponudniki storitev lahko včasih težave pri izpolnjevanju različnih zahtev zaznajo kot nesorazmerne s prihodkom, ki bi ga lahko dobili z aktivnim usmerjanjem svoje dejavnosti v druge države članice. Takšni stroški, ki nastanejo zaradi regulativnega okolja, se lahko nato prenesejo na stranko ali pa predstavljajo razlog zavrnitve dostave. Vendar pa do takšnih težav običajno ne pride, kadar ponudnik ne usmerja svoje dejavnosti k potrošnikom v drugih državah članicah, ampak ko potrošnik v drugi državi članici želi kupiti njegovo storitev.

EU je delno zmanjšala te razlike z uskladitvijo nekaterih področjih pogodbenega prava. Veljavna pravila o varstvu potrošnikov v EU vsebujejo minimalne zahteve za nepošteno pogodbene pogoje ter prodajo in jamstva. Direktiva 2000/31/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 8. junija 2000 („direktiva o e-poslovanju“) vsebuje osnovne določbe o spletnem sklepanju pogodb. Direktiva o varstvu potrošnikov izboljšuje raven usklajevanja zakonodaje o varstvu potrošnikov po vsej EU in dosega skupna pravila na nekaterih pomembnih

---

<sup>33</sup> Uredba Bruselj I določa, da se lahko proti osebi s stalnim prebivališčem v državi članici načeloma sproži postopek na sodiščih navedene države. Določa tudi, da lahko o zadevah, ki izhajajo iz pogodbenega razmerja, odločajo sodišča v kraju izpolnitve pogodbenih obveznosti. Pri potrošniških pogodbah pa veljajo pravila, ki varujejo potrošnika. Da bi ta pravila varstva veljala, Uredba Bruselj I zahteva, da trgovec „svoje dejavnosti usmerja“ v državo članico, v kateri ima potrošnik stalno prebivališče. (Člen 15(1)(c)).

<sup>34</sup> Uredba (ES) št. 593/2008 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 17. junija 2008 o pravu, ki se uporablja za pogodbeno obligacijska razmerja (Rim I), UL L 177/6, 4.7.2008.

<sup>35</sup> Uredba (ES) št. 864/2007 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. julija 2007 o pravu, ki se uporablja za nepogodbene obveznosti, UL L 199/40, 31.7.2007.

<sup>36</sup> Glej uredbo Rim I, člen 6(4)(a).

področjih<sup>37</sup>. Nova pravila iz direktive o varstvu potrošnikov bodo morala biti v nacionalne zakonodaje prenesena do konca leta 2013<sup>38</sup>.

Komisija je poleg tega 11. oktobra 2011 predlagala izbirno skupno evropsko prodajno pravo<sup>39</sup>. Njegov cilj je olajšati trgovino, in sicer s prostovoljnimi pravili za čezmejne pogodbe v vseh 27 državah članicah EU, ki jih strani lahko izberejo kot veljavno pravo za čezmejne pogodbe za prodajo blaga, digitalne vsebine in omejeno število sorodnih storitev. Tako bo predlog prispeval k odpravi nekaterih ovir na notranjem trgu, ki izhajajo iz različnega nacionalnega pogodbenega prava. O tem predlogu se trenutno pogajata Evropski parlament in Svet.

Vendar tudi s sprejetjem direktive o pravicah potrošnikov in predlaganega enotnega evropskega prodajnega prava ostajajo znatne ovire, ki izhajajo iz **nacionalnega pogodbenega prava** v EU. To je še zlasti pomembno za pogodbe, ki jih obstoječi in predlagani zakonodajni ukrepi ne zajemajo. Na primer, pogodbe o storitvah so skoraj v celoti izključene iz področja uporabe enotnega evropskega prodajnega prava in nekatera področja pogodbenega prava niso zajeta (npr. pravna pristojnost za sklepanje pogodb ali pravno zastopanje). Ob upoštevanju izbirne uporabe predlaganega skupnega evropskega prodajnega prava in njegovega področja uporabe bo predlog, ko bo sprejet, zagotovil izbirno orodje za odpravo ovir, ki jih ustvarjajo različna pogodbenega prava. Ker ne bo dejansko odpravil vseh ovir, povezanih z različnim pogodbenim pravom, bodo izvršilni organi morda želeli to upoštevati v analizi posameznih primerov.

V okviru čezmejnega opravljanja storitev so možni spori. Na primer, potrošnik bi lahko sprožil postopek, če je na spletu iz druge države članice kupil izdelek, ki ni nikoli prispel; če računalnik, ki ga je potrošnik kupil med obiskom druge države članice EU, doma ne deluje, ali če gradbeno podjetje, ki prenavlja počitniško stanovanje potrošnika v drugi državi EU, svojega dela ni ustrezno opravilo. Pri prodaji storitev so trgovci lahko zaskrbljeni, da bo proti njim sprožen sodni postopek, če pride do spora s potrošnikom, ki je kupil njihove storitve.

Ponudniki storitev se morda ne zavedajo, kako čezmejne spore rešiti enostavno, učinkovito in poceni prek **alternativnih postopkov reševanja sporov**. Izvensodna poravnava sporov z alternativnimi postopki reševanja sporov je hitrejša, cenejša in enostavnejša od sodnih

---

<sup>37</sup> Za pogodbe na daljavo in pogodbe, sklenjene zunaj poslovnih prostorov, bodo zahteve po informacijah za trgovce, pravica potrošnika do odstopa od pogodbe in obveznosti za trgovce in potrošnike v primeru odstopa od pogodbe v celoti usklajeni. Tako potrošniki kot trgovci bodo imeli koristi od standardnega obrazca za pravice do odstopa. Poleg tega direktiva vključuje nova usklajena pravila o prenosu tveganja v prodajnih pogodbah in privzeti rok za dostavo blaga in prepoved skritih stroškov, vnaprej izbranih poljih, ki nalagajo dodatne stroške, višje od dejanskih stroškov trgovca za uporabo nekaterih plačilnih sredstev (npr. kreditne kartice), in stroškov telefonskih linij, višjih od standardnih telefonskih stroškov za telefonske klice. Glede področja uporabe, pogodbe o opravljanju javne gospodarske službe (vodovod, plin, elektrika) in digitalnih vsebin bodo prav tako zajemala nova pravila, vendar bodo nekatera področja, kot so zdravstveno varstvo, storitve prevoza potnikov in igre na srečo, izključena.

<sup>38</sup> Treba je opozoriti, da se direktiva o pravicah potrošnikov uporablja za digitalne vsebine (podatki, ustvarjeni in dostavljeni v digitalni obliki, kot so računalniški programi, aplikacije, igre ali glasba). Pogodbe za dostavo digitalne vsebine spadajo na področje uporabe direktive, pravica do odstopa pa je omejena na primere, kjer se izvajanje pogodbe še ni začelo ali pa se je začelo brez predhodnega soglasja potrošnika, ali če se digitalna vsebina zagotovi na fizičnem nosilcu podatkov, kot je CD, in ga potrošnik še ni odprl. Direktiva o pravicah potrošnikov izboljšuje in pojasnjuje pravice do informacij za potrošnike pri nakupu digitalnih vsebin. Trgovci bodo zlasti morali obvestiti (potrošnike) kupce digitalnih vsebin o združljivosti s strojno in programsko opremo in tudi o uporabi kakršnih koli tehničnih zaščitnih ukrepov ali upravljanju digitalnih pravic, na primer glede omejitev pravice potrošnikom, da vsebino razmnožujejo.

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

postopkov. Ukrepi, predlagani za okrepitev splošnega dostopa do kakovostnih alternativnih postopkov reševanja sporov v EU, bodo podjetjem, ki zagotavljajo storitve v drugih državah članicah, pomagali bolje upravljati njihove odnose s strankami in omogočili prihranek stroškov morebitnih sodnih postopkov<sup>40</sup>. Zato bodo odpravili ovire ponudnike storitev glede dostave na ozemlje drugih držav članic. Vzpostavitev vseevropske spletne platforme („platforma SRS“), ki bo potrošnikom in podjetjem zagotavljala enotno vstopno točko za reševanje spletnih sporov glede spletnih nakupov v drugi državi EU, bi morala služiti temu namenu.

#### 6.4. Izterjava dolgov

Ponudnike storitev, ki ne morejo zahtevati predplačila, lahko stroški **izterjave dolgov** v primeru neplačila odvrnejo od opravljanja storitev ali prodaje blaga strankam v drugih državah. Približno 2,7 % vseh poslov v Evropi je bilo v letu 2010 odpisanih zaradi slabih dolgov,<sup>41</sup> čeprav večinoma na nacionalni ravni. Zakonodaja EU o civilnih in gospodarskih sporih se lahko uporablja v primerih, v katerih gre za čezmejno izterjavo dolgovanega denarja. Na primer, evropski plačilni nalog zagotavlja poenostavljen postopek za čezmejne denarne zahtevke, ki jih tožena stranka ne izpodbija. Evropski postopek v sporih majhne vrednosti je poenostavljen postopek, ki pospešuje obdelavo čezmejnih zahtevkov, ki ne presegajo 2 000 EUR. Komisija je objavila praktične smernice o uporabi teh postopkov<sup>42</sup>. Medtem ko obe pobudi omogočata znatno pomoč za ponudnike, ki želijo zahtevati plačila za storitve, ki se opravljajo za stranko v drugih državah članicah, in bo sodna odločba krožila v EU brez kakršne koli potrebe po izvedbi vmesnih postopkov za priznanje in izvršitev bo ta še vedno morala biti izvršena v skladu z nacionalnimi pravili in postopki države članice, v kateri se zahteva izvršitev.

Komisija na tem področju trenutno izvaja pilotni projekt v podporo MSP pri čezmejni izterjavi dolgov. Njegov glavni cilj je povečati ozaveščenost, razumevanje in uporabo pravnih instrumentov, ki so na voljo za upravljanje zahtevkov, in sicer s finančno podporo številnih seminarjev in usposabljanj v državah članicah EU za obveščanje MSP o upravljanju izterjave dolgov in pravnih instrumentov, ki so na voljo na tem področju.

#### 6.5. Dajatve za zasebno kopiranje

Imetniki pravic imajo izključno pravico, da dovolijo ali prepovejo razmnoževanje svojega dela (npr. knjige, glasba, filmi) in druge zaščitene vsebine (npr. fonogrami, oddajanja). Direktiva 2001/29/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 22. maja 2001 o usklajevanju določenih vidikov avtorske in sorodnih pravic v informacijski družbi državam članicam omogoča, da določijo izjeme za uveljavljanje te pravice. Kadar se zaščitena vsebina kopira na podlagi „**izjem na področju zasebnega kopiranja in reprografije**“<sup>43</sup>, je treba škodo imetnikov pravic popraviti s pravičnim nadomestilom. Države članice pogosto zagotovijo pravično nadomestilo z uvedbo **dajatev na blago, ki se običajno uporablja za izdelavo kopij** (kot so prazne zgoščenke, snemalniki, MP3 predvajalniki, računalniki, tiskalniki, skenerji itd.), vendar med sistemi dajatev držav članic obstajajo pomembne razlike, kar

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

<sup>41</sup> Vir: Intrum Justitia 2011 Evropski plačilni indeks, glej <http://www.intrum.com/About-Us/European-Payment-Index/>.

<sup>42</sup> Na voljo na: [http://ec.europa.eu/civiljustice/publications/publications\\_en.htm](http://ec.europa.eu/civiljustice/publications/publications_en.htm).

<sup>43</sup> Člen 5(2)(a) in člen 5(2)(b) Direktive 2001/29/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 22. maja 2001 o usklajevanju določenih vidikov avtorske in sorodnih pravic v informacijski družbi.

zadeva opremo, za katero je določena dajatev, ali metodologijo, v skladu s katero se določijo tarife. Te razlike vplivajo na nemoteno delovanje enotnega trga.

Komisija je začela postopek mediacije, ki vključuje ključne zainteresirane strani, da bi opredelila ključne elemente, o katerih bi bil lahko sklenjen uporaben dogovor<sup>44</sup>. Mediacija zajema zlasti vprašanja, kot so naprave, za katere so določene dajatve, metodologija za določanje tarife in čezmejna prodaja. Hkrati se zasebno kopiranje in reprografija analizirata v okviru novih elektronskih oblik distribucije avtorsko zaščitene vsebin in njihovih posledic za sisteme dajatev.

Mediator bo na podlagi tega mediacijskega postopka oblikoval priporočila, ki bi lahko služila kot okvir za morebitne zakonodajne ukrepe.

---

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

## **7. SKLEPNE UGOTOVITVE**

Člen 20 Direktive o storitvah prepoveduje diskriminacijo prejemnikov storitev na podlagi njihovega državljanstva ali države prebivališča. To velja za zavrnitev opravljanja storitev, omejitve dostopa do ponudbe ali ponudbe, za katere veljajo slabši pogoji. Potrošniki pa so prepogosto razočarani. Obstajajo primeri zavrnitve opravljanja storitev ali neenakih pogojev, s katerimi so se soočili potrošniki iz drugih držav članic. Popolno izvajanje člena 20(2) v državah članicah bi moralo odpraviti diskriminatorne prakse, če niso objektivno utemeljene. Naslednji ukrepi bi morali prispevati k zagotavljanju izpolnjevanja tega namena.

### **7.1. Izvajanje člena 20(2) s strani organov države članice**

Poročane pritožbe drugačne obravnave so zelo redko postale izvršilne odločbe pristojnih organov v državah članicah, ker se zdi, da se je v več primerih težava sporazumno razrešila po posredovanju izvršilnih organov ali organov za varstvo potrošnikov. Ti organi bi morali zagotoviti podrobno spremljanje takih primerov, kadar je potrebno. V primerih spora v zvezi s pravicami prejemnikov storitev in kadar potrošniki in ponudniki storitev niso uspeli doseči sporazumne rešitve, vključno s posredovanjem ustreznih podpornih organov, bi organi države članice morali izvajati nacionalne določbe o pravicah prejemnikov storitev na podlagi direktive o storitvah, v skladu z ustreznimi nacionalnimi postopki.

Pri ocenjevanju, ali obstaja objektivno utemeljen razlog za zavrnitev opravljanja storitev ali za opravljanje storitve pod drugačnimi pogoji, se organe držav članic spodbuja, da upoštevajo napredek pri vzpostavitvi notranjega trga in nadaljnje odpravljanje ovir. Kadar ukrepanje na ravni EU podjetjem omogoča, da odpravijo nekatere trenutne regulativne ovire za zagotavljanje čezmejnih storitev, bi morala biti odločitev takih podjetij, da teh možnosti ne izkoristijo (kar vpliva na zavrnitev opravljanja storitev ali drugačno obravnavo), na splošno podprta z drugo objektivno utemeljitvijo. Primeri takšnih ukrepov bi lahko vključevali vzpostavitev enotnega območja plačil v evrih ali razvoj zakonodaje na področju avtorskih pravic.

Komisija bo usklajevala izmenjavo informacij in dobrih praks med organi, in sicer ob upoštevanju njihovih izvršilnih ukrepov.

### **7.2. Vloga Komisije: informacije in podpora za države članice, podjetja in potrošnike**

Službe Komisije bodo pozorno spremljale, kako države članice izvršujejo določbo o nediskriminaciji, ter usklajevale strukturirano izmenjavo informacij in dobrih praks med organi, in sicer ob upoštevanju njihovih izvršilnih ukrepov. Službe Komisije bodo na podlagi izkušenj z nacionalnim izvajanjem te določbe pripravile tudi dodatne posebne smernice, da se bo upošteval razvoj zakonodaje, ki bo odpravil preostale ovire za čezmejno trgovino.

Službe Komisije bodo še naprej sodelovale s podjetji, vključno prek podjetniških združenj, gospodarskih zbornic in drugih organov, da jih bodo seznanjale s pravicami in dolžnostmi v skladu s členom 20(2) direktive o storitvah. Komisija bo v zvezi s tem sodelovala z državami

članicami, da bi ponudnike v posameznih sektorjih spodbudila k sprejetju ukrepov, ki bodo zagotovili kakovost njihovega opravljanja storitev prek listin o kakovosti za uporabo te določbe.

S podjetji bo sodelovala tudi za izboljšanje preglednosti in jih podpirala pri prizadevanjih za zagotavljanje, da bodo njihove stranke na enotnem trgu lahko čezmejno nakupovale.

### **7.3. Bolj oprijemljiv enotni trg: ukrepi, ki jih lahko izvajajo podjetja pri uporabi pravic, podeljenih s členom 20(2)**

Komisija si prizadeva zagotoviti, da bodo podjetja lahko izkoristila možnosti, ki jih ponuja uporaba spleta. Podjetja se lahko odločijo, da bodo krog strank oblikovala na svojem lokalnem ali nacionalnem trgu. Tudi tržne kampanje lahko izvajajo v državah članicah po lastni izbiri. Vendar pa si je za preprečevanje ustvarjanja umetnih meja na enotnem trgu EU treba prizadevati, da se potrošnikom v drugih državah članicah omogoči dostop do storitev, predlaganih v navedenih ciljnih državah, zlasti tistih, ki so na voljo na spletu.

Da bo učinek člena 20(2) popoln, se poslovne ponudnike poziva, da olajšajo dostop prejemnikov storitev, ki želijo izkoristiti notranji trg. Do diskriminacije, ki temelji neposredno na državljanstvu, praviloma ne bi smelo več priti. Poleg tega se prejemniki, ki se odpravijo na druga ozemlja in tam poskušajo pridobiti storitve, načeloma ne bi smeli soočati z diskriminatorno obravnavo na podlagi prebivališča, saj je njihov položaj na splošno primerljiv s položajem prejemnika s prebivališčem v državi članici, kjer se storitev opravlja.

Podjetja, ki prodajajo na spletu, je treba spodbujati, da vnaprej in na vidnem mestu na svojih spletnih straneh navedejo kakršne koli možne omejitve dostave, ki veljajo za njihove storitve. Ta praksa bo postala obveznost na podlagi izvajanja nedavno sprejete direktive o pravicah potrošnikov<sup>45</sup>.

Ko se potrošniki, ki niso rezidenti države članice, na katero podjetja neposredno (implicitno ali eksplicitno) usmerjajo svoje spletne ponudbe, obrnejo na podjetja, ki prodajajo na spletu, lahko do zavrnitve opravljanja storitve ali drugačne obravnave potrošnikov, ki prebivajo na drugih ozemljih, pride le, če je utemeljena z objektivnimi razlogi. Pristojni organi bodo pri oceni posameznih razlogov morda morali upoštevati velikost podjetja, ki storitev opravlja.

Klavzula o nediskriminaciji zahteva oceno posameznih primerov. Posebno pozornost pa je treba nameniti primerom, v katerih se potrošniki soočajo z višjimi stroški kot za domačo transakcijo, če želijo plačati storitev, opravljeno v drugi državi članici z nakazilom ali neposredno bremenitvijo v evrih. Potrošniki načeloma ne bi smeli biti več zavrjeni na podlagi tega, da je nemogoče fizično dostaviti blago v drugo državo članico. Podobno se ponudniki storitev pri uporabi drugačnih pogojev dostopa do njihovih storitev ne bi smeli zanašati na same geografske dejavnike, kadar ni nobenih objektivnih meril, ki bi utemeljila takšne razlike.

Preglednost pomaga prejemnikom bolje razumeti razloge za morebitno zavrnitev opravljanja storitve ali višje cene v tistih primerih, v katerih so utemeljene. Podjetja se spodbuja, da na zahtevo prejemnikov navedejo razloge za drugačno obravnavo. V tistih primerih, v katerih so podjetja vnaprej jasno navedla omejitve dostave, ki veljajo za njihovo ponudbo, bo verjetno lažje, da potrošnikom zagotovijo informacije o razlogih navedene omejitve dostave. Pri

<sup>45</sup> Člen 8(3) direktive o pravicah potrošnikov.

določanju veljavnih omejitev dostave vnaprej bodo podjetja opredelila razloge, na katerih temelji njihova politika.

Številne ovire še vedno otežujejo opravljanje čezmejnih storitev in podjetjem onemogočajo, da bi „razmišljala evropsko“, in sicer na spletu in zunaj njega. Te ovire je treba odpraviti, da bodo podjetja lahko povsem izkoristila možnosti notranjega trga. Na ravni EU se pripravljajo pobude za odpravo preostalih ovir za čezmejno opravljanje storitev.

## PRILOGA I

Izvedbene določbe



Država članica	Izvedbena določba v nacionalnem pravnem redu	Besedilo izvedbene določbe (ali, če je na voljo, angleški prevod)	Datum začetka veljavnosti
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.	

Država članica	Izvedbena določba v nacionalnem pravnem redu	Besedilo izvedbene določbe (ali, če je na voljo, angleški prevod)	Datum začetka veljavnosti
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	§ 6 Zákaz diskriminace příjemců služeb (1) Poskytovatel služby je povinen zajistit, aby podmínky přístupu k poskytovaným službám nebyly diskriminační, zejména co se týče státní příslušnosti příjemců služeb nebo jejich místa bydliště. (2) Diskriminací není stanovení rozdílných podmínek přístupu ke službám na základě objektivních kritérií, zejména účtování dodatečných nákladů vzniklých v důsledku vzdálenosti nebo v důsledku technické povahy poskytování služby. Jednotná kontaktní místa	Antidiscrimination Act: 01/12/2009 Consumer Protection Act/ 12/02/2008
DE	§ 5 <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	§ 5. A service provider may not subject a service recipient to discriminatory treatment based on the nationality, place of registered office or place of residence of the service recipient. Para. 2. Para. 1 does not preclude the possibility of providing for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria	28/12/2009

Država članica	Izvedbena določba v nacionalnem pravnem redu	Besedilo izvedbene določbe (ali, če je na voljo, angleški prevod)	Datum začetka veljavnosti
EE	§ 15(2) of the European Union Services Directive Implementation Act	§15. Prohibition on discrimination of recipients (2) Also, the conditions of access to a service, which are made available to the public by the provider, shall not be discriminating on grounds of the nationality or place of residence of the recipient unless they are directly justified by objective criteria	28/12/2009
EL	Art. 21 of Law 3844/2010	2. The general conditions of access to a service made available to the public at large by a provider shall not contain discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of the recipient, but without precluding the possibility of providing for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria.	03/05/2010
ES	Article 16 (3) of Law 17/2009, of 23 November, governing the free access to and exercise of service activities (horizontal law implementing Services Directive),and  Article 4, paragraph 2, of Law 25/2009, of 22 December, that modifies 48 laws for its adaptation to Law 17/2009	Los prestadores de servicios no podrán imponer a los destinatarios requisitos ni condiciones generales de acceso a los servicios que sean discriminatorios por razón de su nacionalidad o lugar de residencia, sin que ello menoscabe la posibilidad de establecer diferencias en las condiciones de acceso directamente justificadas por criterios objetivos.	24/12/2009

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

Država članica	Izvedbena določba v nacionalnem pravnem redu	Besedilo izvedbene določbe (ali, če je na voljo, angleški prevod)	Datum začetka veljavnosti
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

Država članica	Izvedbena določba v nacionalnem pravnem redu	Besedilo izvedbene določbe (ali, če je na voljo, angleški prevod)	Datum začetka veljavnosti
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

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

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



Država članica	Izvedbena določba v nacionalnem pravnem redu	Besedilo izvedbene določbe (ali, če je na voljo, angleški prevod)	Datum začetka veljavnosti
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

Država članica	Izvedbena določba v nacionalnem pravnem redu	Besedilo izvedbene določbe (ali, če je na voljo, angleški prevod)	Datum začetka veljavnosti
UK	Regulations 30(2) and 30 (3) of the Provision of Services Regulations 2009	(1) A competent authority may not subject recipients of a service who are individuals to discriminatory requirements based on their nationality or place of residence. (2) The provider of a service may not, in the general conditions of access to a service which the provider makes available to the public at large, include discriminatory provisions relating to the place of residence of recipients who are individuals. (3) Paragraph (2) does not apply to differences in conditions of access which are directly justified by objective criteria	28/12/2009
<b>EEA-EFTA countries</b>			
IS	Art 15, Act 76/2011 on services in the internal market of the European Economic Area	The recipients of services shall not be made subject to discriminatory requirements based on their nationality or place of residence, and providers are prohibited from including in their terms of service discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of recipients. In exceptional circumstances, different conditions of access to a service may be established, provided that the differences are justified by objective criteria.	29/06/2011
LI	Article 21 of the Services Act (Bericht und Antrag der Regierung betreffend die Schaffung eines Gesetzes über die Erbringung von Dienstleistungen (Dienstleistungsgesetz))	Der Dienstleistungserbringer darf den Zugang zu einer Dienstleistung nicht in diskriminierender Weise von der Staatsangehörigkeit oder dem Wohnsitz des Dienstleistungsempfängers abhängig machen. Unterschiede bei den Zugangsbedingungen sind nicht diskriminierend, wenn sie durch objektive Kriterien gerechtfertigt sind.	

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

PRILOGA II

Pristojni organi

<b>Država članica</b>	<b>Pristojni organ – izvrševanje zakonodaje s področja varstva potrošnikov</b>	<b>Pristojni organ – izvrševanje poslovne zakonodaje</b>
<b>AT</b>	Bezirksverwaltungsbehörde	Bezirksverwaltungsbehörde
<b>BE</b>	SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie — Direction générale du Contrôle et de la Médiation	SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie — Direction générale du Contrôle et de la Médiation
<b>BG</b>	Commission on Consumer Protection	Commission on Consumer Protection
<b>CY</b>	Consumer and Competition Protection Service (CCP)	National courts
<b>CZ</b>	Courts, Ombudsman, Czech Trades Inspectorate, ECC	National courts
<b>DE</b>	7000 trade and business authorities, chambers of auditors, lawyers and tax consultants	
<b>DK</b>	Forbrugerombudsmanden (Danish Consumer Ombudsman)	Forbrugerombudsmanden (Danish Consumer Ombudsman)

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

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

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



<b>Država članica</b>	<b>Pristojni organ – izvrševanje zakonodaje s področja varstva potrošnikov</b>	<b>Pristojni organ – izvrševanje poslovne zakonodaje</b>
<b>UK</b>	Office of Fair Trading, Local Authority Trading Standards Authorities and the Department of Enterprise, Trade and Investment in Northern Ireland	National courts
<b>EEA-EFTA countries</b>		
<b>IS</b>	Consumer Agency	National courts
<b>LI</b>	Office of Trade and Transport	Office of Trade and Transport
<b>NO</b>	Consumer Ombudsman	National courts