Comisión Europea

#DSM

Mercado único digital

Sacar el máximo partido de las oportunidades digitales en Europa

PONER FIN AL BLOQUEO GEOGRÁFICO INJUSTIFICADO:
Guía rápida para vendedores en línea

Como parte de un gran paquete de medidas en el marco de la Estrategia para el Mercado Único Digital cuyo objetivo es impulsar el comercio electrónico transfronterizo en la Unión Europea, el 3 de diciembre de 2018 entrarán en vigor nuevas normas sobre el bloqueo geográfico.

Las nuevas normas:

Facilitarán el acceso a los productos y servicios ofertados en línea

Darán mayor seguridad a las empresas y mayor confianza a los consumidores

Reducirán el coste de las transacciones y la carga administrativa para las empresas

¿QUÉ SUPONDRÁN LAS NUEVAS NORMAS PARA LOS VENDEDORES EN LÍNEA?

Aceptación de las tarjetas de crédito extranjeras:

Un comerciante alemán que acepte un tipo determinado de tarjeta de crédito para los pagos a través de su sitio web deberá aceptar el mismo tipo de tarjeta de crédito aunque se haya emitido en Austria.

Acceso a sitios web independientemente del lugar de residencia del consumidor:

Los consumidores irlandeses que accedan a una tienda italiana en línea de venta de ropa no deberán ser desviados automáticamente hacia un sitio específico para Irlanda, sino que primero se les deberá preguntar si desean que se les desvíe a ese sitio. Aunque den su consentimiento para ello, la versión italiana deberá ser accesible en todo momento.

Precios y condiciones no dependientes de la nacionalidad:

Un estonio que acceda a un sitio web belga para comprar entradas para un concierto deberá poder disfrutar de las mismas condiciones que un nacional belga, por ejemplo, en el caso de descuentos por compra anticipada.

Seguirán teniendo la posibilidad de fijar sus precios, diseñar sus sitios web para la UE y organizar sus actividades de comercialización con total libertad, incluido el diseño de ofertas dirigidas a grupos específicos de clientes, siempre y cuando no haya ningún tipo de discriminación por razón de la nacionalidad, el lugar de residencia o el lugar de establecimiento (por ejemplo, ofertas para jóvenes o para consumidores en contraposición a profesionales específicos).

Updated 25 October 2018

¿CÓMO PUEDEN LOS VENDEDORES EN LÍNEA GARANTIZAR QUE SUS SERVICIOS SON COMPATIBLES CON LAS NUEVAS NORMAS?

Deben ofrecer siempre al cliente la posibilidad de comprar productos y servicios en su sitio web con independencia de la nacionalidad o el lugar de residencia del cliente.

Deben permitir al cliente proporcionar una dirección de contacto con independencia de su lugar de residencia o nacionalidad. No obstante, esto no significa que el vendedor en línea deba hacer envíos a un cliente extranjero, sino simplemente que el cliente extranjero debe poder comprar el producto como si fuera un cliente local.

Si los vendedores aceptan el pago mediante transferencia bancaria, esta misma opción debe estar disponible para los consumidores que tengan cuentas bancarias de otros Estados miembros.

Deben permitir el acceso a su sitio web con independencia del lugar desde el que se conecte el cliente.

Deben pedir al cliente su consentimiento antes de desviarle hacia otra versión del sitio web y ofrecerle en todo momento la posibilidad de volver a la versión a la que deseaba acceder inicialmente.

No deben rechazar tarjetas de débito o crédito por el simple hecho de que hayan sido emitidas en otros Estados miembros.

Los vendedores en línea no están obligados a ofrecer el envío al Estado miembro del cliente. Sin embargo, el vendedor debe ofrecer las mismas condiciones de envío que para los clientes locales del Estado miembro hacia el que sí ofrezca la posibilidad de envío, incluidas las mismas opciones de recogida. La recogida de los productos del vendedor podrá ser efectuada por una empresa de mensajería que escoja el consumidor.

EJEMPLOS DE «BUENAS» PRÁCTICAS

✔ Si se desvía a los consumidores hacia una versión local del sitio web de un vendedor, debe haber un botón fácilmente accesible que les permita ir a la versión del sitio web a la que deseaban acceder inicialmente.

✔ Si se ofrecen descuentos para la reserva anticipada en línea de entradas para conciertos u otros acontecimientos (en contraposición a la venta fuera de línea), estos descuentos deben estar disponibles para todos los clientes, independientemente de su nacionalidad o lugar de residencia.

✔ Un comerciante que solo ofrezca servicios de entrega a puntos de recogida situados en un Estado miembro debe permitir que los consumidores introduzcan sus datos de contacto, aun a pesar de que no residan en ese Estado miembro, para que puedan recoger los productos ellos mismos o a través de una empresa de mensajería.

¿LO SABÍA?

Casi el 40 % de los consumidores de la UE se siente seguro comprando productos o servicios a través de internet a vendedores situados en otros Estados miembros de la UE (Eurobarómetro 397, 2015), aunque solo el 19 % de los consumidores efectivamente hace compras en línea desde otro país (datos de 2015). Las nuevas normas de la UE sobre comercio electrónico están destinadas a aprovechar al máximo el gran potencial de demanda transfronteriza y crear nuevas oportunidades para las empresas.