Comissão Europeia

#DSM

Mercado Único Digital

Tirar o máximo partido das oportunidades digitais na Europa

ACABAR COM O BLOQUEIO GEOGRÁFICO INJUSTIFICADO: Guia rápido para os comerciantes em linha

No âmbito de um grande pacote de medidas da Estratégia para o Mercado Único Digital para impulsionar o comércio eletrónico transfronteiras na União Europeia, vão entrar em vigor, em 3 de dezembro de 2018, novas normas sobre o bloqueio geográfico.

Essas normas:

Garantirão um melhor acesso aos bens e serviços oferecidos em linha

Reforçarão a segurança para as empresas e a confiança dos consumidores

Reduzir os custos de transação e os encargos administrativos para as empresas

QUAIS AS CONSEQUÊNCIAS DAS NOVAS NORMAS PARA OS VENDEDORES EM LINHA?

Aceitação de cartões de crédito estrangeiros:

Aceitação de cartões de crédito estrangeiros:

Um comerciante alemão que aceite uma certa marca de cartões de crédito nos pagamentos efetuados no seu sítio Web deve aceitar igualmente essa mesma marca de cartões de crédito quando este tenha sido emitido noutro país.

Acesso a sítios Web independentemente do local de residência do consumidor:

Os clientes irlandeses que acedam a uma loja de vestuário em linha italiana não devem ser automaticamente redirecionados para o sítio Web irlandês, devendo-lhes ser primeiro perguntado se pretendem ser redirecionados. Mesmo que autorizem esse redirecionamento, a versão italiana deve continuar acessível.

Os preços e as condições não podem depender da nacionalidade:

Um cidadão da Estónia que aceda a um sítio belga de compra de bilhetes para concertos deve beneficiar das mesmas condições que um cidadão belga, por exemplo, beneficiar dos mesmos descontos para a compra antecipada.

Os comerciantes em linha poderão continuar a estabelecer livremente os seus preços, a criar sítios Web e campanhas de publicidade em toda a UE, incluindo a conceção de ofertas dirigidas a grupos específicos de clientes, desde que não façam qualquer discriminação em função da nacionalidade ou do local de residência ou estabelecimento (por exemplo, ofertas para jovens ou consumidores, por oposição a profissionais específicos).

Updated 25 October 2018

COMO PODEM OS COMERCIANTES EM LINHA ASSEGURAR QUE OS SEUS SERVIÇOS CUMPREM AS NOVAS NORMAS?

Oferecer sempre a possibilidade de o cliente comprar bens e serviços no respetivo sítio Web, independentemente da nacionalidade ou da residência do cliente.

Permitir que o consumidor forneça um endereço de contacto, independentemente da sua nacionalidade ou local de residência. Isto não significa, contudo que o comerciante em linha deva fazer a entrega a um consumidor estrangeiro; significa apenas que o consumidor pode comprar o produto como se fosse um consumidor local.

Se o comerciante permitir o pagamento através de transferência de crédito, esta possibilidade deve ser igualmente disponibilizada aos consumidores com conta bancária noutro Estado-Membro.

Permitir o acesso ao sítio Web independentemente do lugar onde o cliente se conecta ao mesmo.

Pedir o consentimento do cliente antes de o redirecionar para outra versão do sítio Web e oferecer sempre a possibilidade de regressar ao sítio Web inicialmente procurado.

Não recusar cartões de crédito ou de débito apenas por serem emitidos noutro Estado-Membro.

Os comerciantes em linha não são obrigados a oferecer um serviço de entrega no Estado-Membro do cliente. No entanto, o comerciante deve oferecer nos outros Estados-Membros onde presta o serviço as mesmas condições de entrega que proporciona aos seus clientes locais. A recolha dos bens junto do comerciante pode ser efetuada por uma empresa de entregas escolhida pelo consumidor.

EXEMPLOS DE BOAS PRÁTICAS

✔ Se os consumidores forem redirecionados para uma versão local do sítio Web de um comerciante, deverá existir um botão facilmente acessível que lhes permita aceder à versão do sítio Web que procuraram inicialmente.

✔ Se forem oferecidos preços reduzidos para reservas em linha antecipadas para concertos ou outros eventos (por oposição às vendas realizadas sem ser pela Internet), estes devem ser oferecidos a todos os clientes, independentemente da sua nacionalidade ou local de residência.

✔ Um operador que apenas preste serviços de entrega a pontos de recolha num único Estado-Membro, deve permitir que os consumidores preencham os seus dados de contacto, mesmo que não residam nesse Estado-Membro, de modo a que terem a possibilidade de recolher eles próprios os produtos ou contratar uma empresa de entregas.

SABIA QUE...?

Quase 40 % dos consumidores da UE se sentem confiantes ao comprar bens ou serviços através da Internet a vendedores situados num outro país da UE (Eurobarómetro n.º 397 de 2015), embora apenas 19 % dos consumidores façam efetivamente compras em linha a partir de outro país (dados de 2015). As novas normas da UE para o comércio eletrónico visam tirar partido o grande potencial da procura transfronteiras e criar novas oportunidades para as empresas.