



Preguntas y respuestas relativas al Reglamento sobre bloqueo geográfico en el contexto del comercio electrónico



AVISO LEGAL

Ni la Comisión Europea ni nadie que actúe en su nombre se responsabilizarán del uso que pudiera hacerse de esta información.

© Unión Europea, 2018

Se autoriza la reutilización a condición de que se mencione la fuente.

La política de reutilización de documentos de la Comisión Europea está regulada por la Decisión 2011/833/UE

(DO L 330 de 14.12.2011, p. 39).

Para hacer uso o reproducir fotografías o cualquier otro material de cuyos derechos de autor la UE no sea titular, debe obtenerse el permiso directamente de los titulares de los derechos de autor de dichas fotografías o materiales.

© Diseño de la portada: Thinkstock/iStock

La Comisión publica el presente documento únicamente a título informativo. No contiene ninguna interpretación autorizada del Reglamento sobre bloqueo geográfico y no constituye una decisión o posición de la Comisión. La interpretación del Reglamento sobre bloqueo geográfico con arreglo a los Tratados de la Unión se entiende sin perjuicio de cualquier decisión o posición de la Comisión y de las competencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea. El presente documento contiene una actualización del documento de preguntas y respuestas relativas al Reglamento sobre bloqueo geográfico elaborado por los servicios de la Comisión y publicado el 23 de marzo de 2018, y sustituye a dicho documento.

1.	<i>Introducción</i>	4
1.1.	<i>Contexto</i>	4
1.2.	<i>Reglamento sobre bloqueo geográfico – Visión general</i>	8
2.	<i>Derechos y obligaciones de los comerciantes y consumidores en la práctica</i>	10
2.1.	<i>Ámbito de aplicación del Reglamento (artículo 1)</i>	10
2.2.	<i>Acceso a interfaces en línea (artículo 3)</i>	18
2.3.	<i>No discriminación en el acceso a productos y servicios (artículo 4)</i>	21
2.4.	<i>No discriminación por motivos relacionados con el pago (artículo 5)</i>	30
2.5.	<i>Acuerdos sobre ventas pasivas (artículo 6)</i>	32
3.	<i>Aplicación del Reglamento sobre bloqueo geográfico por los Estados miembros</i>	34
4.	<i>Más allá del Reglamento sobre bloqueo geográfico – marco relativo al comercio electrónico</i>	39
4.1.	<i>Entregas transfronterizas</i>	39
4.2.	<i>Dirigir actividades y determinar la legislación aplicable y la jurisdicción</i>	43
4.3.	<i>Miniventanilla única para los proveedores de servicios prestados por vía electrónica</i>	45
4.4.	<i>Pagos en línea seguros, asequibles y cómodos</i>	47
5.	<i>Anexo: Calendario de aplicación de las medidas adoptadas en relación con el comercio electrónico</i>	48

1. Introducción

El presente documento tiene por objeto ofrecer una orientación práctica sobre las principales disposiciones del Reglamento sobre bloqueo geográfico habida cuenta de su entrada en vigor y de la evolución general de determinados aspectos del marco del comercio electrónico de la UE. El documento contiene información que podría resultar de utilidad para i) los comerciantes que desean adaptar sus prácticas comerciales de conformidad con el Reglamento sobre bloqueo geográfico, ii) los consumidores y clientes¹ que deben estar informados sobre las disposiciones del Reglamento y sus efectos en las compras cotidianas, y iii) las autoridades de los Estados miembros responsables de la aplicación del Reglamento.

En particular, este documento contiene preguntas y respuestas sobre las disposiciones sustantivas del Reglamento (sección 2), así como sobre los instrumentos de aplicación previstos en él (sección 3). En este sentido, actualiza y amplía las respuestas ya ofrecidas en el documento de preguntas y respuestas publicado el 23 de marzo de 2018, al que sustituye. Asimismo, ofrece información adicional sobre determinados aspectos pertinentes para el comercio electrónico que el Reglamento no cubre o modifica directamente, y que están estrechamente vinculados a su aplicación (sección 4).

1.1. Contexto

Los consumidores y las empresas (especialmente las pymes) se interesan cada vez más en adquirir bienes y comprar en toda la UE. En 2017, el 68 % de los usuarios de internet en la Unión Europea realizaron compras en línea². No obstante, muchos comerciantes siguen negándose a vender o suministrar productos a clientes de otro Estado miembro sin una razón objetiva, o a ofrecer unos precios igual de beneficiosos que los que ofrecen a clientes locales. Según una encuesta de la Comisión, solo el 37 % de los sitios web permiten a los clientes de otro Estado miembro llegar al último paso, hasta el punto justo antes de pulsar la tecla de confirmación de pedido³. La Comisión recibe regularmente quejas sobre casos de trato diferente debido a la nacionalidad del cliente, el lugar de residencia o el lugar de establecimiento. El problema afecta a los consumidores y a las empresas cuando adquieren productos y servicios para uso propio, y se da tanto en el entorno en línea como en el mundo físico⁴.

¹ A los efectos del Reglamento sobre bloqueo geográfico, consumidor es toda persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, negocio, oficio o profesión; cliente es un consumidor que es nacional de un Estado miembro o que tiene su lugar de residencia en un Estado miembro, o una empresa que tenga su lugar de establecimiento en un Estado miembro, y que recibe un servicio o adquiere un producto, o tiene intención de hacerlo, en la Unión, únicamente para su uso final.

² Índice de la Economía y la Sociedad Digitales 2018, véase <http://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

³ https://ec.europa.eu/info/publications/geo-blocking-consumers-online-findings-mystery-shopping-carried-out-european-commission_en

⁴ Para conocer más información de apoyo del análisis del Reglamento sobre bloqueo geográfico, véase el informe técnico del JRC sobre «El mercado único digital europeo: papel en la actividad económica de la UE» (<https://ec.europa.eu/jrc/sites/jrcsh/files/JRC98723.pdf>), JRC-IPTS, basado en el estudio de «cliente misterioso» de 2015 (GfK Mystery Shopping, https://ec.europa.eu/info/publications/geo-blocking-consumers-online-findings-mystery-shopping-carried-out-european-commission_en), la consulta pública de la Comisión de 2015 sobre «Geobloqueo y otras restricciones geográficas a las compras y el acceso a la información en la UE» (<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/public-consultation-geo-blocking-and-other-geographically-based-restrictions-when-shopping-and>), y la evaluación de impacto adjunta a la propuesta de Reglamento relativo a las medidas contra el bloqueo geográfico y otras formas de discriminación basada en el lugar de

El Reglamento (UE) 2018/302 («Reglamento sobre bloqueo geográfico» o «el Reglamento»)⁵ pretende ofrecer más oportunidades a los consumidores y las empresas del mercado único de la UE. En particular, aborda el problema de la imposibilidad de algunos clientes de adquirir productos y servicios de comerciantes ubicados en un Estado miembro diferente debido a su nacionalidad, lugar de residencia o lugar de establecimiento.

El bloqueo geográfico se refiere a las prácticas empleadas por vendedores en línea para limitar las ventas transfronterizas en internet por razón de nacionalidad, residencia o lugar de establecimiento. Dichas prácticas de bloqueo geográfico incluyen: la denegación de acceso a sitios web desde otros Estados miembros o situaciones en las que se permite el acceso a un sitio web pero se impide al cliente extranjero finalizar la compra o se le pide pagar con una tarjeta de débito o crédito de un determinado país. También se produce «geodiscriminación» al adquirir productos o servicios fuera de línea, por ejemplo, cuando los consumidores se encuentran físicamente presentes en la ubicación del comerciante pero se les impide acceder al producto o servicio, o no se les ofrecen determinadas condiciones debido a su nacionalidad o residencia. El Reglamento establece disposiciones directamente aplicables destinadas a evitar estas prácticas en situaciones específicas en las que no existe una justificación objetiva para el trato diferente por razones de nacionalidad, residencia o lugar de establecimiento.

El Reglamento debe considerarse en el contexto del paquete general de medidas relativas al comercio electrónico presentadas por la Comisión y refuerza su efecto. De hecho, el 25 de mayo de 2016, la Comisión presentó un amplio paquete de medidas para impulsar el potencial del comercio electrónico transfronterizo en Europa, como requisito previo para el pleno funcionamiento del mercado único digital. El principal objetivo del paquete era eliminar las barreras a la actividad transfronteriza en línea y definir un marco global para el comercio electrónico centrado en tres objetivos principales: i) garantizar un mejor acceso a productos y servicios ofrecidos en línea; ii) instaurar un clima de confianza para los consumidores y mayor seguridad para las empresas; y iii) reducir los costes de transacción y la carga administrativa para las empresas en sus transacciones en línea transfronterizas. El paquete estaba formado por una serie de medidas interrelacionadas, que se reforzaban entre sí para constituir un verdadero cambio en la capacidad de los europeos para utilizar de forma efectiva el comercio electrónico. Los colegisladores ya han adoptado un número importante de estas iniciativas, incluidas:

- En diciembre de 2017, se adoptaron nuevas normas para reducir las cargas administrativas relacionadas con el IVA de las transacciones transfronterizas⁶. A partir del 1 de enero de 2021, estas normas simplificarán la recaudación del IVA cuando los consumidores adquieran productos y servicios en línea de otro Estado miembro o de un tercer país, al introducir la posibilidad de que los proveedores utilicen la ventanilla única del IVA.

residencia o de establecimiento o en la nacionalidad dentro del mercado único (http://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=15953)

⁵ Reglamento (UE) 2018/302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de febrero de 2018, sobre medidas destinadas a impedir el bloqueo geográfico injustificado y otras formas de discriminación por razón de la nacionalidad, del lugar de residencia o del lugar de establecimiento de los clientes en el mercado interior y por el que se modifican los Reglamentos (CE) n.º 2006/2004 y (UE) 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE.

⁶ https://ec.europa.eu/taxation_customs/business/vat/digital-single-market-modernising-vat-cross-border-e-commerce_en

- El Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores (CPC)⁷ ha sido revisado y será sustituido por el nuevo Reglamento CPC (UE) 2017/2394⁸ a partir del 17 de enero de 2020. La red CPC permite a las autoridades nacionales de la UE y de los países del EEE cooperar para abordar de manera conjunta las infracciones la legislación sobre los consumidores en el mercado único cuando el problema implica a comerciantes y consumidores de países diferentes. Por consiguiente, cuando se trata de relaciones entre comerciantes y consumidores, el Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores, que abarca las infracciones que se han producido, se están produciendo o es probable que se produzcan y que, al hacerlo, dañan los intereses colectivos de los consumidores, permite la aplicación del Reglamento sobre bloqueo geográfico.
- La adopción de un nuevo Reglamento sobre los servicios de paquetería transfronterizos⁹ destinado a que estos servicios sean más transparentes y asequibles, así como a aumentar la supervisión reglamentaria del mercado de los servicios de paquetería de la UE. El Reglamento impulsará el comercio electrónico, facilitando a consumidores y empresas, en particular a las pymes, la compraventa de productos y servicios en línea con confianza en toda la UE.
- Como parte de la continua modernización del marco de la UE en materia de derechos de autor, se han adoptado nuevas normas¹⁰ sobre portabilidad de servicios de contenidos en línea que permitirán a los europeos viajar con los contenidos digitales (por ejemplo, la emisión en continuo o las descargas de películas, retransmisiones deportivas, música, libros electrónicos y juegos) que hayan suscrito en su país de residencia.

Además, la Comisión ha adoptado varias propuestas legislativas que están siendo actualmente debatidas por los colegisladores en el curso del procedimiento legislativo, incluidas:

- En virtud de las normas relativas a los contratos digitales¹¹, la Comisión ha adoptado una serie de propuestas legislativas para armonizar los principales derechos imperativos del consumidor aplicables al suministro de contenido digital y la venta de productos. Una vez adoptados, estos actos jurídicos deben reducir los costes resultantes de las diferencias existentes entre las distintas normativas en materia de contratos, crear una mayor seguridad jurídica para las empresas y ayudar a los consumidores a sacar el máximo provecho de comprar en toda la UE.

⁷ Reglamento (CE) n.º 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores («Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores») (DO L 364 de 9.12.2004, p. 1).

⁸ Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2017, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 (Texto pertinente a efectos del EEE) (DO L 345 de 27.12.2017, p. 1).

⁹ Reglamento (CE) 2018/644 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de abril de 2018, sobre los servicios de paquetería transfronterizos.

¹⁰ Reglamento (UE) 2017/1128 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2017, relativo a la portabilidad transfronteriza de los servicios de contenidos en línea en el mercado interior.

¹¹ https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/doing-business-eu/contract-rules/digital-contracts/digital-contract-rules_en_en.

- El 11 de abril de 2018, la Comisión adoptó dos propuestas de Directiva¹² en el ámbito de la protección del consumidor (Nuevo acuerdo para los consumidores) que pretenden mejorar el cumplimiento de la legislación de la UE en materia de protección de los consumidores, en particular mediante la introducción de mecanismos de recurso colectivo. Asimismo, las propuestas modernizan la legislación de la UE sobre protección de los consumidores a la luz de la evolución del mercado, por ejemplo, en materia de celebración de contratos en mercados en línea. Por último, estas propuestas reducen la carga sobre las empresas en determinados ámbitos, como el derecho de revocación aplicable a los bienes utilizados.
- Asimismo, se ha propuesto un Reglamento para fomentar la equidad y transparencia para las empresas usuarias de servicios de intermediación en línea¹³ (pretende garantizar un entorno equitativo, de confianza y previsible para la economía digital en línea). Una vez adoptado, las nuevas normas ayudarán a garantizar un ecosistema equitativo y basado en la innovación para la economía de plataformas electrónicas; compensarán el crecimiento de las plataformas electrónicas y los motores de búsqueda con la necesidad de proteger a las pymes usuarias de la UE centrándose en la transparencia y en nuevas opciones de recurso. Un observatorio previsto en este Reglamento y apoyado por un grupo de expertos independientes supervisará estrechamente la economía de las plataformas electrónicas y asesorará a la Comisión acerca de la necesidad de futuras iniciativas.
- Facilitar el acceso transfronterizo a servicios audiovisuales ha sido una de las prioridades identificadas por la Estrategia para el Mercado Único Digital de Europa de la Comisión¹⁴. En 2016, la Comisión presentó una propuesta para actualizar las normas de la UE relativas a los medios de comunicación audiovisual¹⁵, para la que se llegó a un acuerdo político¹⁶. Otras propuestas legislativas¹⁷ relacionadas con la modernización de las normas sobre derechos de autor de la UE se están debatiendo actualmente en el proceso legislativo. El objetivo de dichas propuestas es proporcionar más contenido digital transfronterizo.

¹² Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores y por la que se deroga la Directiva 2009/22/CE [COM(2018) 184 final] y Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo, la Directiva 98/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que atañe a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la UE [COM(2018) 185 final]. Para obtener más información: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/review-eu-consumer-law-new-deal-consumers_en.

¹³ Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre el fomento de la equidad y la transparencia para las empresas que utilizan servicios de intermediación en línea [COM(2018) 238 final].

¹⁴ COM(2015) 192 final.

¹⁵ Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la Directiva 2010/13/UE, sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a la prestación de servicios de comunicación audiovisual, a la vista de la evolución de las realidades del mercado, COM(2016) 287 final.

¹⁶ http://europa.eu/rapid/press-release_IP-18-3567_en.htm

¹⁷ Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los derechos de autor en el mercado único digital [COM(2016) 593], Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen las normas sobre el ejercicio de los derechos de autor y determinados derechos afines a los derechos de autor aplicables a determinadas transmisiones en línea de los organismos de radiodifusión y a las retransmisiones de programas de radio y televisión [COM(2016) 594 final].

Asimismo, en la sección 4 y el anexo del presente documento se recogen en mayor detalle la interacción de algunas de estas medidas con el Reglamento sobre bloqueo geográfico, así como una tabla en la que se resume el calendario de aplicación.

1.2. Reglamento sobre bloqueo geográfico – Visión general

El Reglamento prevé la obligación de ofrecer el mismo trato a todos los clientes de la UE (incluidos los consumidores y otros usuarios finales) cuando se encuentren en la misma situación, independientemente de su nacionalidad, del lugar de residencia o del lugar de establecimiento.

¿Cuáles son los principales componentes del Reglamento sobre bloqueo geográfico?

- **Venta de bienes y servicios**

El artículo 4 del Reglamento define determinadas situaciones en las que no puede existir una razón justificada para el bloqueo geográfico u otras formas de discriminación por razón de la nacionalidad, del lugar de residencia o del lugar de establecimiento. En dichas situaciones, los clientes de otro Estado miembro disponen del mismo acceso y posibilidad de adquirir productos y servicios que los clientes locales. Estas situaciones son:

- Venta de productos sin entrega fuera de la zona cubierta por el comerciante
 - Un cliente adquiere productos, por ejemplo, dispositivos electrónicos, prendas de vestir, ropa deportiva o libros, que el comerciante no entrega en el Estado miembro del cliente. El cliente tiene derecho a recibir el producto en el Estado miembro en el que el comerciante se ofrece a entregarlo de la misma forma que los clientes locales.

Ejemplo: Un cliente belga quiere comprar una cámara y encuentra la mejor oferta en un sitio web alemán que, no obstante, solo ofrece puntos de entrega/recogida en Alemania o la recogida en las instalaciones del comerciante. El cliente tiene derecho a pedir los productos y recogerlos en las instalaciones del comerciante o a que los entreguen en otra dirección o punto de recogida en Alemania, como si se tratara de un consumidor alemán.

- Venta de servicios prestados por vía electrónica
 - Un cliente quiere acceder y adquirir un servicio prestado por vía electrónica, por ejemplo, servicios en la nube, almacenamiento de datos o alojamiento de sitios web, por parte de un comerciante establecido en otro Estado miembro. El cliente tiene derecho a hacerlo de la misma forma que los clientes locales.

Ejemplo: Una consumidora búlgara quiere comprar a una empresa española servicios de alojamiento web para su sitio web. Podrá acceder a este servicio y adquirirlo en las mismas condiciones que los consumidores españoles, es decir, sin tener que pagar un precio neto diferente (IVA no incluido) al de un consumidor español.

- Venta de servicios prestados en un lugar físico específico
 - Un cliente adquiere un servicio suministrado en las instalaciones del comerciante o en una ubicación física en la que este opera, cuando las instalaciones o la ubicación se encuentran en un Estado miembro diferente al del cliente. Esta categoría abarca servicios como, por ejemplo, las entradas de conciertos, el alojamiento o el alquiler de vehículos. En esta situación, el cliente también tiene derecho a ser tratado de la misma manera que los nacionales/residentes del país del comerciante.

Ejemplo: Una familia italiana visita un parque temático francés y quiere beneficiarse de entradas con descuento familiar. La familia italiana podrá adquirir las entradas de la misma forma que las familias francesas.

En los casos anteriores, el bloqueo geográfico u otras formas de trato diferenciado basado en criterios geográficos solo son posibles en las situaciones excepcionales definidas en el Reglamento, es decir, cuando un requisito legal nacional o de la UE (de conformidad con el Derecho comunitario) obligue al comerciante a bloquear el acceso a los productos o servicios ofrecidos.

En el caso de los servicios en línea relacionados con obras no audiovisuales protegidas por derechos de autor (como libros, videojuegos, música y *software*), la disposición de no discriminación, es decir, la obligación de permitir a los clientes extranjeros acceder a las mismas ofertas que los clientes locales y disfrutar de ellas, no se aplica en virtud del Reglamento. No obstante, la posibilidad de ampliarla a estos servicios será parte de la revisión que debe llevarse a cabo dos años después de la entrada en vigor del Reglamento. Sin embargo, otras normas previstas en este, como las que prohíben el bloqueo discriminatorio del acceso a interfaces en línea y la redirección sin el consentimiento previo del cliente, así como la discriminación por motivos relacionados con el pago, ya se aplican a este tipo de servicios.

- **Acceso a sitios web**

El artículo 3 del Reglamento prohíbe el bloqueo del acceso a sitios web y la redirección sin el consentimiento previo del consumidor. Esto aumenta la transparencia de precios al permitir que los consumidores accedan a diferentes sitios web nacionales. Asimismo, esta disposición se aplica a los servicios no audiovisuales prestados por vía electrónica, como libros electrónicos, música, juegos y *software*.

Ejemplo: Una consumidora irlandesa quiere acceder a la versión italiana de un sitio web de una tienda en línea de ropa. Aunque escribe la URL del sitio italiano, se le sigue redirigiendo al sitio irlandés. A partir del 3 de diciembre de 2018, la redirección exigirá el consentimiento explícito del consumidor. Además, incluso aunque la consumidora dé su consentimiento para la redirección, la versión original que deseaba visitar debe seguir siendo accesible.

- **No discriminación en los pagos**

Aunque los comerciantes tienen libertad para aceptar cualquier medio de pago que deseen, el Reglamento incluye una disposición específica (artículo 5) sobre no discriminación entre los diversos medios de pago que acepten. Esta cubre las situaciones en las que el trato

diferenciado se deriva de la nacionalidad, el lugar de residencia o el lugar de establecimiento del cliente, la ubicación de la cuenta de pago, el lugar de establecimiento del proveedor de servicios de pago o el lugar de emisión del instrumento de pago.

El trato diferenciado queda prohibido si se cumplen las tres condiciones siguientes:

- los pagos se efectúan mediante transacciones electrónicas por transferencia, adeudo domiciliado o un instrumento de pago basado en una tarjeta dentro de la misma marca y categoría de pago;
- se cumplen los requisitos de autenticación; y
- los pagos se efectúan en una moneda que el comerciante acepta.

Ejemplo: Un comerciante alemán acepta una determinada marca de tarjeta de crédito y transferencias bancarias directas para las compras en su sitio web. Sin embargo, el comerciante ha rechazado los pagos que se realizan con una tarjeta de crédito de la misma marca emitida en Austria y las transferencias desde bancos austriacos. A partir de ahora, el Reglamento sobre bloqueo geográfico prohibirá esta práctica.

Esta disposición debe entenderse en el contexto del Reglamento sobre la zona única de pagos en euros (ZUPE) de 2012¹⁸, que estipula que cuando los consumidores compran en el extranjero, estos pueden usar su tarjeta de débito para realizar pagos en euros igual que lo harían en su país de origen.

2. Derechos y obligaciones de los comerciantes y consumidores en la práctica

Esta sección pretende ayudar a los comerciantes y consumidores a entender mejor los derechos y obligaciones que se derivan del Reglamento sobre bloqueo geográfico.

2.1. Ámbito de aplicación del Reglamento (artículo 1)

2.1.1. ¿Cuál es la relación entre el Reglamento sobre bloqueo geográfico y la Directiva de servicios?

La prohibición de discriminación por motivos de nacionalidad, que también cubre la discriminación indirecta, es un principio general del Derecho de la Unión previsto en el artículo 18 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE), y el artículo 21, apartado 2, de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, así como en las disposiciones específicas del mencionado Tratado relacionadas con las libertades del mercado interior.

En lo referente al suministro de servicios, este principio general queda específicamente recogido en el artículo 20, apartado 2, de la Directiva de servicios¹⁹, según el cual los Estados miembros harán lo necesario para que las condiciones generales de acceso a un servicio que el prestador ponga a disposición del público no contengan condiciones discriminatorias basadas en la nacionalidad o el lugar de residencia del destinatario, sin que ello menoscabe la

¹⁸ https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/payment-services/single-euro-payments-area-sepa_en

¹⁹ Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.

posibilidad de establecer diferencias en las condiciones de acceso directamente justificadas por criterios objetivos. La aplicación del principio de no discriminación descrito en dicho artículo depende de una evaluación individualizada de las prácticas del comerciante. Las justificaciones objetivas se pueden relacionar, por ejemplo, con la ausencia de los derechos de propiedad intelectual exigidos en un territorio concreto, los costes adicionales ocasionados por la distancia o las características técnicas de la prestación, o las diferencias en las condiciones del mercado, como una demanda más o menos elevada influenciada por la temporalidad, los diferentes periodos vacacionales de los Estados miembros o las distintas políticas de precios por parte de los competidores²⁰. El artículo sigue siendo aplicable a situaciones no cubiertas por el Reglamento sobre bloqueo geográfico.

Por otra parte, en las situaciones cubiertas por el Reglamento sobre bloqueo geográfico, las disposiciones específicas previstas en él prevalecerán sobre el artículo 20, apartado 2, de la Directiva de servicios. En cualquier caso, las empresas y los consumidores se beneficiarán por igual de una mayor seguridad jurídica acerca de aquellas prácticas concretas que no puedan justificarse en ningún caso. El Reglamento evita que los comerciantes discriminen en las situaciones específicas cubiertas, sin necesidad de llevar a cabo una evaluación individualizada de las prácticas de estos y, de este modo, ofrece seguridad jurídica y mejora su aplicación.

2.1.2. ¿Cubre el Reglamento las ventas en línea y fuera de línea?

El Reglamento describe determinadas situaciones en las que la diferencia de trato está justificada. Estas situaciones incluyen las compras de bienes y servicios tanto en línea como fuera de línea, así como los casos en que estos dos canales están integrados (multicanal).

Ejemplo: Las entradas para un parque temático pueden comprarse de forma anticipada en línea o físicamente el mismo día en la puerta. En ambos casos, el Reglamento sobre bloqueo geográfico prohíbe la aplicación de unas condiciones generales diferentes dependiendo de la nacionalidad o residencia del cliente. Asimismo, prohíbe prácticas que impidan, de hecho, a los clientes de algunos Estados miembros acceder a las ventas en línea o fuera de línea. Esto se entiende sin perjuicio de las condiciones diferentes que el comerciante pueda aplicar en la venta fuera de línea respecto a la venta en línea en general, siempre que estas se apliquen al margen de la nacionalidad, lugar de residencia o lugar de establecimiento del cliente (como, por ejemplo, reducción del precio en caso de reserva anticipada en línea).

2.1.3. ¿Se aplica el Reglamento a las ventas en el mercado nacional? ¿Cuáles son las situaciones estrictamente internas en las que no se aplica el presente Reglamento?

El Reglamento no se aplica a las situaciones que en todos sus aspectos se limitan a un solo Estado miembro, como cuando todos los elementos pertinentes para la transacción en cuestión se limitan a un único Estado miembro (las llamadas «situaciones puramente internas»). Esto significa que el Reglamento se aplica cuando la transacción tiene dimensión

²⁰ El considerando 95 de la Directiva 2006/123/CE incluye una lista de las posibles justificaciones para la diferencia de trato. El documento de trabajo de los servicios de la Comisión «Con vistas a formular orientaciones sobre la aplicación del artículo 20, apartado 2, de la Directiva 2006/123/CE relativa a los servicios en el mercado interior (“Directiva de servicios”)», SWD(2012)146, disponible en <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=SWD:2012:0146:FIN>, incluye indicaciones adicionales sobre la aplicación del artículo 20, apartado 2.

transfronteriza. Podrían contemplarse los elementos siguientes: i) la nacionalidad, el lugar de residencia o el lugar de establecimiento del cliente o del comerciante; ii) el lugar de ejecución; iii) los medios de pago utilizados en la transacción; o iv) la oferta y la utilización de una interfaz en línea. En cambio, esto no significa que la entrega de un producto o servicio se deba producir necesariamente en otro Estado miembro que aquel en el que el comerciante está establecido.

Ejemplo: En ausencia de una dimensión transfronteriza, el Reglamento sobre bloqueo geográfico no se aplicaría a una transacción entre un comerciante establecido en Estonia y un consumidor nacional y residente en el mismo país, que desee acceder a la versión estonia del sitio web del comerciante, comprar un servicio o pagarlo con su tarjeta estonia.

2.1.4. ¿Qué sectores no están cubiertos por el Reglamento?

Según el artículo 1, el Reglamento no cubre las actividades enumeradas en el artículo 2, apartado 2 de la Directiva de servicios, las cuales quedan excluidas del ámbito de aplicación de dicha Directiva. Algunos de los servicios excluidos son:

- **Servicios en el ámbito del transporte.** Estos servicios están excluidos del Reglamento teniendo en cuenta especialmente que la actual legislación sobre transporte de la UE²¹ mencionada en el considerando 9 del Reglamento ya prohíbe explícitamente la discriminación del tipo en cuestión para tres tipos de transporte: billetes de avión, transporte en autobús y autocar y transporte por vía navegable. Como parte de la actual revisión de las normas sobre los derechos de los viajeros de ferrocarril, la Comisión ha introducido una forma de prohibición similar en su propuesta de refundición para el Reglamento sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril²². No obstante, los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados, según se definen en la Directiva 2015/2302²³, están cubiertos por el Reglamento.

- **Servicios financieros/servicios financieros al por menor.** Los servicios financieros están excluidos del Reglamento. Esto se deriva del hecho de que el Reglamento excluye de su ámbito de aplicación las actividades que también están excluidas del ámbito de aplicación de la Directiva de servicios (Directiva 2006/123/CE), según la cual los servicios financieros, incluidos los servicios de pago, quedan fuera de su ámbito. En este sentido, el considerando 8 del Reglamento aclara que el acceso a los servicios financieros al por menor está excluido, sin perjuicio del artículo 5 del Reglamento en relación con la no discriminación por motivos relacionados con el pago. De hecho, esta disposición no regula el acceso a los servicios

²¹ Reglamento (CE) n.º 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de septiembre de 2008, sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad (artículo 23), Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 (artículo 4), Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 (artículo 4).

²² Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril (versión refundida), COM(2017) 548 final (artículo 5).

²³ Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo (DO L 326 de 11.12.2015, p. 1–33).

(financieros) como tal, sino que más bien prohíbe la discriminación relacionada con los diversos medios de pago aceptados por el comerciante.

- **Servicios audiovisuales.** Los servicios audiovisuales están excluidos del ámbito de aplicación del Reglamento. El considerando 8 del Reglamento especifica que se excluyen del ámbito de aplicación del mismo los servicios audiovisuales, entre ellos los servicios cuyo objetivo principal sea proporcionar acceso a transmisiones deportivas y que se prestan sobre la base de licencias territoriales exclusivas.

Primera revisión a corto plazo del Reglamento sobre bloqueo geográfico y su ámbito de aplicación

El artículo 9 del Reglamento prevé una cláusula de revisión que estipula que la Comisión presentará periódicamente un informe sobre su evaluación del mismo al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo. El Reglamento ya contempla una primera revisión para el 23 de marzo de 2020. La primera revisión debe llevarse a cabo, en particular, para evaluar el ámbito de aplicación del Reglamento (incluidos los sectores no cubiertos por la Directiva de servicios, como el audiovisual y el de transporte) y el alcance de la obligación de no discriminación prevista en el artículo 4: el objetivo es evaluar si también debe aplicarse a los servicios prestados por vía electrónica cuya característica principal sea proporcionar acceso a obras protegidas por derechos de autor y permitir su utilización (por ejemplo, transmisión o descarga de música, libros electrónicos, descarga de videojuegos o videojuegos en línea)²⁴.

2.1.5. ¿Están incluidos en el ámbito de aplicación del Reglamento los servicios de juego?

De conformidad con su artículo 1, apartado 3, el Reglamento sobre bloqueo geográfico no se aplica al sector del juego. De hecho, los servicios de juego tampoco entran en el ámbito de aplicación de la Directiva de servicios (artículo 2, apartado 2). Los Estados miembros pueden regular estos servicios siempre que se ajusten a las normas del mercado interior establecidas por el Tratado y a la interpretación del Tribunal de Justicia de la Unión Europea.

2.1.6. ¿Se aplica también el Reglamento a los billetes de avión?

No. El presente Reglamento no se aplica a los servicios en el ámbito del transporte. No obstante, como se ha mencionado, la actual legislación sobre transporte de la UE ya prohíbe la discriminación en muchos casos. Por ejemplo, el Reglamento (CE) n.º 1008/2008 prohíbe la discriminación por causa de nacionalidad o lugar de residencia del cliente en el ámbito de los servicios aéreos²⁵. Además, los principios generales del TFUE también prohíben la discriminación por razón de nacionalidad, incluidas las formas indirectas por motivo de lugar de residencia o lugar de establecimiento.

²⁴ Véase también a este respecto la aclaración recogida en la declaración de la Comisión publicada junto al Reglamento sobre bloqueo geográfico.

²⁵ El artículo 23 del Reglamento 1008/2008 establece que «se concederá acceso a las tarifas y fletes aéreos de servicios aéreos con origen en un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro al que se aplique el Tratado disponibles para el público en general sin incurrir en discriminación por causa de nacionalidad o lugar de residencia del cliente ni en función del lugar de establecimiento del agente de la compañía aérea o de otro vendedor de billetes en el interior de la Comunidad».

2.1.7. ¿Cuál es el ámbito de aplicación territorial del Reglamento?

El Reglamento se aplica a todos los comerciantes que ofrecen sus productos o servicios a consumidores en la UE, independientemente de si están establecidos en la Unión o en un tercer país. Por tanto, los comerciantes establecidos en terceros países que operan en la UE están sujetos al presente Reglamento.

2.1.8. ¿Beneficia el Reglamento a todos los clientes en Europa? ¿Qué ocurre con los clientes de terceros países en Europa?

A efectos del Reglamento, el término «cliente» es un consumidor que es nacional de un Estado miembro o que tiene su lugar de residencia en un Estado miembro, o una empresa que tiene su lugar de establecimiento en un Estado miembro, y que recibe un servicio o adquiere un producto, o tiene intención de hacerlo, en la Unión, únicamente para su uso final.

En otras palabras, el Reglamento se aplica al suministro de bienes y servicios a nacionales o residentes de la UE, en todos los Estados miembros. Como resultado, los nacionales de terceros países que tengan su residencia en la UE también se beneficiarán del Reglamento dentro de la UE.

2.1.9. ¿Se aplicará este Reglamento al Reino Unido después del Brexit?

Para información acerca del Reglamento sobre bloqueo geográfico y el *Brexit*, consulte la «Comunicación a las partes interesadas sobre la retirada del Reino Unido y la legislación de la UE en el ámbito del bloqueo geográfico», de 21 de marzo de 2018²⁶.

2.1.10. ¿Se aplica este Reglamento a Suiza?

Suiza es un tercer país, es decir, no es un Estado miembro de la UE. El Derecho de la Unión se aplica a Suiza únicamente sobre la base de acuerdos bilaterales. Por tanto, el Reglamento sobre bloqueo geográfico no se aplica directamente a los clientes de Suiza. Esto se entiende sin perjuicio de las obligaciones generales sobre no discriminación relativas a las personas físicas que se aplican a las relaciones UE-Suiza en virtud de los actuales acuerdos internacionales. Sin embargo, como se ha mencionado, el Reglamento también se aplicará a los comerciantes establecidos en terceros países que operen en la UE.

2.1.11. ¿Se aplica este Reglamento a los individuos que venden ocasionalmente productos de segunda mano en línea?

Este Reglamento se aplica a los comerciantes. Como prevé el Reglamento, «comerciante» es toda persona física o jurídica que actúe con fines relacionados con su actividad comercial, negocio, oficio o profesión. Una persona que ocasionalmente venda productos de segunda mano en línea, fuera de su profesión o actividad comercial, no entra en el ámbito de aplicación del presente Reglamento. No obstante, un comerciante que venda productos de segunda mano en línea como parte de su actividad económica estará sujeto al mismo.

²⁶ Disponible en https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/notice_to_stakeholders_brexit_Geo-blocking_final.pdf

2.1.12. ¿Se aplica este Reglamento a las situaciones B2C (empresa a consumidor) o B2B (empresa a empresa)?

Las normas del Reglamento sobre bloqueo geográfico se aplican en principio tanto a las transacciones B2C (empresa a consumidor) como a las B2B (empresa a empresa), en la medida en que estas últimas se produzcan sobre la base de condiciones generales de acceso (es decir, no se negocien individualmente) y con el único propósito de uso final (es decir, sin intención de reventa, transformación, procesamiento, alquiler o subcontratación).

Ejemplo: Un bufete de abogados finlandés busca un nuevo proveedor de servicios de copia de seguridad y de almacenamiento en la nube, y ha encontrado una oferta atractiva de un proveedor estonio. Esta transacción estaría cubierta por el Reglamento sobre bloqueo geográfico.

2.1.13. ¿Cómo puede un comerciante identificar si una compra se realiza únicamente para su uso final?

El Reglamento no se aplica cuando los productos o servicios se adquieren por razones distintas a la única intención de su uso final, es decir, cuando la finalidad es revenderlos, transformarlos, procesarlos, alquilarlos o subcontratarlos. El Reglamento no impone formas específicas para identificar de antemano si el único propósito de una transacción es su uso final. En este sentido, el Reglamento debe entenderse sin perjuicio de las prácticas no discriminatorias de los comerciantes que limitan las transacciones o las transacciones repetitivas, a fin de impedir que las empresas adquieran cantidades que excedan sus necesidades internas. Por tanto, el Reglamento permite a los comerciantes aplicar métodos adecuados para garantizar que los productos o servicios se adquieren para su uso final.

Ejemplo: Un hipermercado tiene una promoción de televisores de pantalla grande. Para limitar la promoción a usuarios finales, establece un límite de tres televisores por comprador. Estas limitaciones serían coherentes con el Reglamento sobre bloqueo geográfico.

2.1.14. ¿Hasta qué punto están cubiertos los mercados en línea por las obligaciones del presente Reglamento?

Los mercados en línea en los que, por ejemplo, terceras partes venden productos o servicios, están sujetos a las disposiciones del Reglamento sobre bloqueo geográfico cuando operan como comerciantes a efectos del Reglamento.

En determinados casos, los mercados en línea pueden no actuar como propios comerciantes, sino en nombre o por cuenta de otra empresa definida como comerciante. En estos casos, es la otra empresa la que está sujeta a las normas del Reglamento, y no el mercado en línea directamente.

Ejemplo: Un mercado en línea vende sus propios productos y también alberga a otros comerciantes que venden a través del mismo sitio web. A efectos del presente Reglamento, el mercado opera como comerciante, en primer lugar, respecto a los clientes de sus propios productos. Asimismo, este puede considerarse comerciante respecto a otros comerciantes que venden a través de su sitio web y que, de este modo, contratan los servicios del mercado

(por ejemplo, servicios de alojamiento). Por otro lado, el comerciante que vende al usuario final a través de un mercado en línea se considera, en sí mismo, un comerciante sujeto al Reglamento.

2.1.15. ¿Se permite a los comerciantes discriminar en todas las situaciones no cubiertas por el presente Reglamento?

No. La prohibición de discriminación por motivos de nacionalidad, que también cubre la discriminación indirecta, es un principio general del Derecho de la Unión previsto en el artículo 18 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE), y el artículo 21, apartado 2, de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, así como en las disposiciones específicas del mencionado Tratado relacionadas con las libertades del mercado interior. Además, en las situaciones no cubiertas por el presente Reglamento, pueden aplicarse las normas nacionales de transposición del artículo 20, apartado 2, de la Directiva de servicios. Con arreglo a esta disposición, los Estados miembros deben garantizar que las condiciones generales de acceso a un servicio, que se ponen a disposición del público en general por parte del proveedor, no contengan disposiciones discriminatorias relativas a la nacionalidad o el lugar de residencia del destinatario; esto no debe excluir la posibilidad de establecer diferencias en las condiciones de acceso cuando dichas diferencias estén directamente justificadas por criterios objetivos. En determinados casos, también puede aplicarse la legislación específica del sector (por ejemplo, en el ámbito del transporte²⁷ o de la salud²⁸).

2.1.16. ¿Qué son los servicios prestados por vía electrónica en la práctica?

El concepto de servicios prestados por vía electrónica definido en el artículo 2, apartado 1, del Reglamento²⁹ deriva de la definición prevista en el Reglamento de Ejecución (UE) n.º 282/2011³⁰ y debe ser coherente con esta. Conviene tener en cuenta las especificaciones incluidas en este instrumento, así como la Directiva sobre el IVA 2006/112/CE, según se explica en el considerando 14 del Reglamento sobre bloqueo geográfico. Además, se debe tener en cuenta que, como se ha mencionado, los servicios audiovisuales prestados por vía electrónica no están incluidos en el ámbito de aplicación del Reglamento (véase asimismo la pregunta 2.1.4).

En la práctica, los servicios prestados por vía electrónica comprendidos en las obligaciones del Reglamento incluyen, por ejemplo, los servicios en la nube, los servicios de almacenamiento de datos, el alojamiento de sitios web y la provisión de cortafuegos, el uso de motores de búsqueda y directorios de internet, el suministro de sitios web, el mantenimiento a distancia de programas y equipos, y la administración de sistemas remotos.

²⁷ Véanse, por ejemplo, los Reglamentos (CE) n.º 1008/2008, (UE) n.º 1177/2010 y (UE) n.º 181/2011 sobre el transporte aéreo, marítimo y en autobús de pasajeros.

²⁸ Véase, por ejemplo, el artículo 4 de la Directiva 2011/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de marzo de 2011, relativa a la aplicación de los derechos de los pacientes en la asistencia sanitaria transfronteriza.

²⁹ «Los servicios prestados a través de internet o de una red electrónica que, por su naturaleza, se presten de manera básicamente automatizada y con una intervención humana mínima, y sin que se puedan garantizar a falta de tecnología de la información».

³⁰ Reglamento de Ejecución (UE) n.º 282/2011 del Consejo, de 15 de marzo de 2011, por el que se establecen disposiciones de aplicación de la Directiva 2006/112/CE relativa al sistema común del impuesto sobre el valor añadido.

Otros servicios no audiovisuales prestados por vía electrónica, cuya principal característica es el acceso a obras protegidas por derechos de autor y su utilización (incluido el acceso a libros electrónicos, *software*, incluidas actualizaciones, transmisión de música y videojuegos en línea, o su descarga) están sujetos a todas las disposiciones del Reglamento, así como a la obligación de no discriminación prevista en el artículo 4 (es decir, la prohibición de condiciones diferentes por razón de nacionalidad, lugar de residencia y lugar de establecimiento; véase asimismo la pregunta 2.1.18).

2.1.17. *¿Debe un comerciante crear ofertas «desagregadas» específicas para nacionales y residentes de otro Estado miembro cuando dicho comerciante ofrece productos y servicios combinados con servicios que no entran en el ámbito de aplicación del Reglamento?*

No. Un comerciante no está obligado a «desagregar» productos o servicios a fin de cumplir el Reglamento. No obstante, en estos casos, todo el lote estará sujeto a la normas del Reglamento si un aspecto particular del mismo está cubierto. Si el comerciante «desagrega» los productos o servicios y estos entran en el ámbito de aplicación del Reglamento, dicho comerciante tendrá libertad para establecer el precio y condiciones de dichos productos o servicios, siempre que no aplique condiciones discriminatorias por razón de nacionalidad, residencia o establecimiento.

Ejemplo: Un comerciante ofrece un lote que incluye el acceso a servicios audiovisuales o su descarga, así como un servicio de alojamiento web a un precio promocional. De este modo, el comerciante cumplirá el Reglamento al vender el lote completo a clientes extranjeros a dicho precio promocional u ofreciéndoles únicamente el servicio de alojamiento web, por ejemplo, si el mismo comerciante ofrece dicho servicio de forma individual. En este último caso, el comerciante no puede aplicar un precio diferente³¹ al servicio individual en comparación con el que se aplica a las ventas en el mercado interior.

2.1.18. *¿Hasta qué punto están incluidos en el ámbito de aplicación del presente Reglamento los servicios de contenido no audiovisual protegidos por derechos de autor?*

La prestación de servicios de contenido (no audiovisual) protegido por derechos de autor (como libros electrónicos, música en línea, *software* y videojuegos) no está sujeta a la prohibición del Reglamento de aplicar diferentes condiciones generales de acceso sobre la base de la nacionalidad, la residencia o el establecimiento del cliente, incluida la negativa a prestar dichos servicios a clientes de otros Estados miembros en los casos específicos descritos en el artículo 4.

Además de a las disposiciones previstas en el artículo 4, estos servicios siguen estando sujetos al resto de disposiciones del Reglamento sobre bloqueo geográfico, incluida la prohibición de bloquear o limitar el acceso a interfaces en línea sobre la base de la nacionalidad, la residencia o el establecimiento del cliente. Esto significa que un comerciante que presta estos servicios no puede evitar que sus clientes accedan a diferentes versiones de su sitio web, mercado o tienda de aplicaciones, o no puede redirigirlos sin su consentimiento explícito, sobre la base de criterios basados en la nacionalidad, la residencia o el

³¹ El precio en este ejemplo no incluye el IVA aplicable.

establecimiento del cliente (incluidos criterios indirectos como la dirección IP o los datos de pago de este).

Además, cuando la prestación de estos servicios sea transfronteriza, independientemente de su exclusión del artículo 4 del Reglamento, no se permite al comerciante discriminar los medios electrónicos de pago sobre la base de la «nacionalidad», es decir, debido a que la tarjeta de crédito o débito de una categoría o marca aceptada esté emitida en otro Estado miembro o porque una transferencia directa de débito o crédito se realice a través de un banco de otro Estado miembro (siempre que el comerciante acepte la moneda utilizada).

El Reglamento estipula una revisión en los dos años siguientes a su entrada en vigor, la cual se encargará de evaluar su ámbito de aplicación, incluidas las mencionadas limitaciones a la aplicación del artículo 4 a esos tipos de servicios.

Ejemplo: Un empresa de Rumanía que distribuye software protegido por derechos de autor en varios Estados miembros se puede negar a vender estos servicios en otros Estados miembros, a la vista de las limitaciones existentes en relación con los derechos de autor obligatorios. No obstante, en el Estado miembro en el que la empresa ofrece sus servicios de software, esta no podrá establecer discriminaciones basadas en los medios de pago.

2.1.19. *¿Cubre el Reglamento la venta en línea de libros, DVD y CD en formato físico?*

Sí. La venta de estos productos está cubierta por las disposiciones del Reglamento, incluida la prohibición de condiciones generales diferentes sobre la base de la nacionalidad, residencia o establecimiento del cliente, cuando este desea adquirir dichos productos y estos se entregan en un Estado miembro en el que el comerciante ofrece su entrega o recogida de conformidad con sus condiciones generales de acceso.

2.1.20. *¿Cubre el presente Reglamento la provisión de suministros públicos, como gas, electricidad y agua?*

El Reglamento no contiene ninguna exclusión particular relativa a la provisión de suministros públicos. Por tanto, dicha provisión está cubierta, siempre que se cumplan los requisitos del Reglamento, por ejemplo, que la persona que los suministra tenga la consideración de «comerciante» y, en lo relativo a la disposición de no discriminación del artículo 4, el suministro se realice en uno de los lugares descritos en dicho artículo (véase asimismo la pregunta 2.3.12).

2.2. Acceso a interfaces en línea (artículo 3)

2.2.1. *¿Tienen los clientes derecho a tener acceso a las distintas versiones lingüísticas existentes o a todas las ofertas de productos y servicios que se muestran en un sitio web determinado?*

Sí. El cliente tiene el derecho en principio a acceder a todas las versiones y bienes publicados en el sitio web, a menos que lo prohíba una legislación específica aplicable al comerciante (véase asimismo la pregunta 2.2.4). Por otra parte, el Reglamento no contiene la obligación para los comerciantes de crear específicamente sitios web o secciones de ellos en determinadas lenguas.

2.2.2. ¿Debe modificarse la interfaz en línea del comerciante para garantizar el cumplimiento?

El Reglamento no impone a los comerciantes la obligación de adaptar sus interfaces en línea a los distintos formatos y coordenadas aplicables en la UE. Sin embargo, las interfaces no deben estar diseñadas de forma que, en la práctica, no permitan a los clientes de otros Estados miembros finalizar sus pedidos fácilmente.

Ejemplo: La interfaz en línea de un comerciante exige que el cliente facilite su dirección de residencia y predefine únicamente coordenadas geográficas nacionales, sin que exista la posibilidad o unas indicaciones claras sobre cómo indicar o transmitir al menos un texto o coordenadas libres en caso de residencia en el extranjero (sin perjuicio de las limitaciones sobre las coordenadas disponibles en relación con la dirección de entrega). Este tipo de interfaz en línea hace prácticamente imposible que un cliente que reside en el extranjero efectúe el pedido y, por tanto, debería adaptarse.

2.2.3. ¿Debe darse cada vez el consentimiento explícito para ser redirigido a fin de cumplir el Reglamento?

El comerciante puede redirigir a un cliente a una versión específica de su sitio web si el cliente ha dado su consentimiento explícito para ello. No es necesario dar dicho consentimiento cada vez que el cliente visite el mismo sitio web. No obstante, el cliente tiene la libertad de retirar su consentimiento en cualquier momento, y la versión del sitio web a la que accedió inicialmente debe seguir siendo de fácil acceso.

Ejemplo: El sitio web elegido por el cliente para ser redirigido debe tener un botón de fácil acceso para poder regresar a otras versiones de dicho sitio web.

2.2.4. ¿Cuáles son los requisitos legales que podrían justificar las restricciones de acceso a interfaces en línea? ¿Cuáles son las explicaciones que un comerciante debe ofrecer al aplicar dichas restricciones?

La obligación de dar acceso a su interfaz en línea prevista en el Reglamento no significa que los comerciantes ya no tengan que cumplir las disposiciones previstas en el Derecho de la UE, o en la legislación nacional de conformidad con el Derecho de la UE, a las que están sujetos al operar en un determinado Estado miembro. En esos casos, el comerciante debe ofrecer una explicación clara y concreta de los motivos por los que no facilita el acceso, en la lengua de la interfaz en línea a la que el cliente desea acceder.

Ejemplo: Un sitio web francés está sujeto a una orden emitida por los órganos jurisdiccionales franceses que evita el acceso a su sitio web o a algunas partes de este, en vista de los litigios sobre el uso de las marcas comerciales registradas en dicho país.

2.2.5. ¿Impiden las normas de acceso a interfaces en línea a los comerciantes proporcionar ofertas personalizadas?

Algunos comerciantes utilizan diferentes versiones de sus interfaces en línea, o parte de ellas, que están dirigidas a clientes de distintos Estados miembros. Una versión diferente del sitio web puede tener un diseño o una lengua distintos, u otras características que lo convierten,

total o parcialmente, en un sitio web específico para clientes de una nacionalidad, lugar de residencia o lugar de establecimiento concretos. Esto sigue siendo posible. Sin embargo, está prohibido redirigir a los clientes de una versión de la interfaz en línea a otra por motivos discriminatorios y sin su consentimiento explícito. Además, los clientes de otros Estados miembros deben poder acceder a dicho sitio web o a partes de él.

2.2.6. ¿Puede un comerciante redirigir a un cliente desde un sitio web específico para un país a otro?

El artículo 3 del Reglamento sobre acceso a interfaces en línea (por ejemplo, sitios web) se aplica cuando un comerciante redirige a un cliente a una versión de su sitio web diferente a la interfaz en línea a la que el cliente deseaba acceder inicialmente, por motivos relacionados con la nacionalidad, lugar de residencia o lugar de establecimiento del cliente.

Por tanto, el Reglamento se aplicará cuando el cliente sea redirigido por dichos motivos a otro sitio web, por ejemplo, a uno específico para un país; la redirección solo se puede producir con el consentimiento explícito del cliente o debido a una obligación jurídica específica del comerciante.

2.2.7. ¿Cómo debe almacenarse el consentimiento para la redirección (por ejemplo, cookies)?

El Reglamento no especifica la forma en que el comerciante debe almacenar el consentimiento explícito de un cliente para la redirección, en situaciones en las que el cliente haya dado su consentimiento explícito y el comerciante desee recordarlo en caso de que el cliente desee visitar el mismo sitio web en el futuro.

No obstante, cuando dar el consentimiento suponga el tratamiento de datos personales, se aplicará la legislación sobre protección de datos de la UE, en particular el Reglamento general de protección de datos³² y la Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas³³, en los casos en que recordar dicho consentimiento suponga el almacenamiento de información, o la obtención de acceso a la información ya almacenada en el equipo terminal.

2.2.8. ¿Disponer de un sitio web en una lengua concreta, supondrá que el comerciante está dirigiéndose a dicho mercado?

El Reglamento no afecta a las disposiciones de los Reglamentos Roma I³⁴ y Bruselas I³⁵, inclusive cuando los comerciantes dirigen sus actividades a un Estado miembro concreto. En este sentido, el Reglamento sobre bloqueo geográfico estipula que el mero cumplimiento de

³² Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

³³ Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio de 2002, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas.

³⁴ Reglamento (CE) n.º 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I).

³⁵ Reglamento (UE) n.º 1215/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2012, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil (Bruselas I).

sus normas no significa que el comerciante dirija sus actividades a consumidores de otro Estado miembro.

Por tanto, se deberá decidir sobre la base de los Reglamentos Roma I y Bruselas I, así como de la jurisprudencia pertinente relativa a dichos Reglamentos, si el uso de una lengua concreta en un sitio web significa que el comerciante está dirigiendo sus actividades a clientes de un determinado Estado miembro. La sección 4 contiene más indicaciones sobre este tema.

2.2.9. *¿Hasta qué punto son meramente informativos los sitios web sujetos a la restricción sobre redirección?*

El Reglamento especifica que «interfaz en línea» es cualquier tipo de programa informático, incluidos los sitios web o parte de ellos y las aplicaciones, incluidas las aplicaciones móviles, utilizado por un comerciante o en nombre de este, que sirva para dar a los clientes acceso a los productos o servicios del comerciante «con vistas a iniciar una operación» con respecto a dichos productos o servicios.

Por tanto, debe determinarse de forma individual si un determinado sitio web persigue esos fines o no. En caso afirmativo, en principio entra en el ámbito de aplicación del Reglamento y, por tanto, se aplicará el artículo 3 sobre acceso a sitios web, incluidas sus normas sobre redirección.

2.2.10. *¿Pueden los comerciantes bloquear el acceso a sus aplicaciones o redirigir a los clientes a aplicaciones nacionales diferentes en base al país en el que se emitió su tarjeta de crédito?*

El Reglamento prohíbe bloquear el acceso a interfaces en línea o la redirección sobre la base del lugar en el que se emitieron los medios pago; esto significa que los comerciantes no pueden bloquear el acceso a versiones diferentes de sus interfaces en línea, incluidas las aplicaciones, por motivos relacionados con la nacionalidad o residencia del cliente, a través de medios indirectos como el Estado miembro en el que se emitió el instrumento de pago.

2.3. No discriminación en el acceso a productos y servicios (artículo 4)

2.3.1. *¿Impone el Reglamento la obligación de vender y realizar entregas en toda la UE?*

No. El Reglamento no impone a los comerciantes la obligación de vender, aunque sí les prohíbe discriminar por razón de nacionalidad, residencia o establecimiento del cliente al hacerlo.

El Reglamento no introduce la obligación de realizar entregas en toda la UE. Define situaciones específicas en las que no se puede negar a los clientes el acceso a los productos y servicios del comerciante por motivos relacionados con su nacionalidad, residencia o establecimiento.

2.3.2. *¿Impone el Reglamento la obligación de establecer puntos de recogida?*

No. El Reglamento no impone a los comerciantes la obligación de establecer puntos de recogida de sus productos en otros países. No obstante, cuando esta opción esté disponible en

las condiciones generales de acceso del comerciante, los clientes de otros Estados miembros deben poder acceder a ella independientemente de su nacionalidad, residencia o establecimiento.

Ejemplo: Un comerciante que solo realiza entregas en Portugal o que ofrece puntos de recogida en dicho país no puede ser obligado a establecer puntos de recogida en España para servir a los clientes españoles. Sin embargo, estos últimos podrán recoger sus productos por sí mismos o a través de una persona/proveedor designado en los puntos de recogida de Portugal.

2.3.3. *¿Pueden los comerciantes aplicar cargos adicionales a los clientes si se ofrecen a encargarse de la entrega de los productos vendidos?*

Ofrecer opciones de entrega para los productos o servicios adquiridos constituye un servicio. En principio, los comerciantes son libres de ofrecer los servicios que deseen a sus clientes. No obstante, si los comerciantes deciden ofrecer servicios de entrega en determinados Estados miembros o en lugares específicos de los Estados miembros indicándolo así en sus condiciones generales de acceso, estos no pueden discriminar a los clientes que deseen beneficiarse de dichos servicios de entrega por razón de su nacionalidad, lugar de residencia o lugar de establecimiento (véase asimismo la sección 4.1 sobre entregas transfronterizas).

2.3.4. *¿Obliga el Reglamento a los comerciantes a trasladarse físicamente a fin de ofrecer servicios en la ubicación del cliente en Europa?*

No. El Reglamento no contiene dicha obligación de traslado para los comerciantes.

2.3.5. *¿Regula el Reglamento los precios?*

No. La finalidad del Reglamento sobre bloqueo geográfico es hacer frente a la discriminación de los clientes de la UE. Esto obstaculiza el potencial del comercio transfronterizo e impide el pleno uso del mercado único. El Reglamento no regula o armoniza los niveles de precios como tal.

Por tanto, los comerciantes son libres de establecer distintos precios, por ejemplo, en sitios web dirigidos a diferentes grupos de clientes. Sin embargo, todos los clientes de la UE deben poder acceder a estos sitios web y, en las situaciones concretas descritas anteriormente, estos deben poder adquirir bienes o servicios en las mismas condiciones que los nacionales del Estado miembro del comerciante, incluidos los precios netos (es decir, sin que afecten a los diferentes tipos del IVA aplicables).

Asimismo, el Reglamento no aborda la fijación de precios dinámica, en la que los comerciantes adaptan sus ofertas a lo largo del tiempo, dependiendo de factores no relacionados con la nacionalidad, residencia o establecimiento.

Ejemplo: Un sitio web que modifica el precio en tiempo real basándose en la demanda u otros parámetros (como búsquedas o compras anteriores) no relacionados con la residencia o la nacionalidad no estaría sujeto, en principio, a la prohibición de no discriminación del Reglamento sobre bloqueo geográfico.

2.3.6. *En caso de entregas transfronterizas, ¿puede el comerciante cobrar un precio más elevado (por ejemplo, debido a los costes de transporte, envío y manipulación)? En caso afirmativo, ¿deben reflejar los cargos adicionales el coste real?*

El Reglamento no regula o armoniza los niveles de precios. La opción de ofrecer a los clientes la entrega transfronteriza en algunos o todos los Estados miembros es, en principio, una elección comercial libre del comerciante que, no obstante, se especificará en las condiciones generales aplicables. El precio total debe ser comunicado de manera clara y comprensible a los consumidores antes de la celebración del contrato (véase, en particular, los artículos 5, 6 y 8 de la Directiva sobre los derechos de los consumidores³⁶). Véase asimismo la sección 4 para más información sobre la entrega transfronteriza y cómo el Reglamento 2018/644³⁷ prevé una mayor transparencia en los precios aplicados a los servicios de paquetería transfronterizos.

2.3.7. *¿Es posible para un comerciante diferenciar sus ofertas en diferentes puntos de venta o sitios web de la UE, incluyendo diferentes opciones de entrega?*

El Reglamento no afecta al derecho de los comerciantes a diseñar libremente sus precios o sitios web en toda la UE y a llevar a cabo sus actividades comerciales. En las situaciones previstas por el Reglamento, este obliga esencialmente a los comerciantes a tratar a los clientes de la UE de la misma manera cuando estos se encuentren en la misma situación (es decir, cuando estén dispuestos a aceptar las condiciones generales de acceso, incluidas las opciones de entrega, previstas en un sitio web o punto de venta), independientemente de su nacionalidad, lugar de residencia o lugar de establecimiento.

Asimismo, esto significa que los comerciantes puede seguir diseñando sus ofertas dirigidas a grupos específicos de clientes siempre que lo hagan sin tener en cuenta criterios de nacionalidad, residencia o establecimiento (por ejemplo, ofertas para jóvenes o para consumidores frente a profesionales).

2.3.8. *¿Puede un cliente adquirir un producto en un sitio web pero elegir las opciones de entrega de otra versión de dicho sitio web?*

Las condiciones en las que los comerciantes ofrecen sus servicios, incluidas las opciones de entrega, se describen en sus condiciones generales de acceso. Estas en concreto deben estar disponibles en sus sitios web y, en cualquier caso, se comunicarán al consumidor de manera clara y comprensible. Cuando un cliente decide encargar un producto o servicio a través de un sitio web, normalmente acepta dichas condiciones. Si se realiza un pedido a través de una determinada versión del sitio web, se aplicarán a la transacción las condiciones generales de acceso aplicables a las ofertas disponibles en dicho sitio web.

³⁶ Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.

³⁷ Reglamento (UE) 2018/644 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de abril de 2018, sobre los servicios de paquetería transfronterizos.

Ejemplo: Un cliente griego compra un producto en el sitio web de un comerciante búlgaro, el cual solo ofrece la posibilidad de entrega en Bulgaria. El comerciante también realiza entregas en Grecia pero solo para los pedidos realizados a través del sitio web griego. El consumidor griego no tiene derecho a exigir la entrega en Grecia de los pedidos realizados en el sitio web búlgaro. Si, por el contrario, las condiciones de servicio disponibles en cada sitio web son las mismas, es decir, incluyen la entrega en ambos países, el hecho de que el pedido se realice en el sitio web griego o búlgaro no puede limitar por sí mismo el alcance del servicio de entrega ofrecido por el comerciante en las condiciones aplicables.

2.3.9. *¿Hasta qué punto los comerciantes entran en el ámbito de aplicación del Reglamento cuando sus ventas solo tienen opción de entrega en su Estado miembro de origen?*

En principio, el comerciante es libre de definir la zona geográfica en la que ofrece su servicio de entrega. No obstante, el Reglamento no permite que dicho comerciante discrimine a un cliente extranjero que desee adquirir un producto en las mismas condiciones que un cliente local (el llamado escenario «comprar como un local»).

Ejemplo: Un cliente belga desea adquirir un frigorífico en un sitio web alemán de un comerciante que solo realiza entregas en Alemania. Si el cliente belga desea recoger las mercancías en las instalaciones del comerciante o en otra dirección de entrega alemana a la que se desplace el comerciante, este no puede discriminar a dicho cliente debido a su nacionalidad belga o porque resida o esté establecido en Bélgica. Sin embargo, el cliente belga no puede obligar al comerciante alemán a realizar la entrega de la mercancía en Bélgica si las condiciones generales de acceso del comerciante no lo contemplan.

2.3.10. *¿Exige el Reglamento que los comerciantes se inscriban en el registro mercantil o en programas de residuos electrónicos en todos los Estados miembros en los que el cliente desee adquirir bienes o servicios de conformidad con las normas del Reglamento? Por ejemplo, en el caso anterior, si el comerciante alemán considerase vender en Bélgica, ¿debería estar por lo tanto registrado en Bélgica?*

No. Según el Reglamento los comerciantes no necesitan estar registrados en todos los Estados miembros en los que los consumidores pudieran mostrar interés en adquirir sus productos, o finalmente comprarlos. El Reglamento aclara que si los comerciantes se limitan a cumplir las obligaciones del Reglamento y, por tanto, solo garantizan el acceso a su sitio web y la posibilidad de finalizar la compra de forma no discriminatoria, este hecho, en sí mismo, no implica que dichos comerciantes estén dirigiendo sus actividades a otro Estado miembro. En consecuencia, el propio Reglamento no contiene ni implica la obligación de inscribirse en el registro mercantil o en programas de residuos electrónicos en todos los Estados miembros en los que los clientes deseen adquirir productos o servicios.

2.3.11. *En algunos casos, se utilizan impuestos locales, como entradas a museos o piscinas locales, para subvencionar servicios. ¿Quedaría esto prohibido por el presente Reglamento?*

El Reglamento se entiende sin perjuicio de las normas aplicables en el ámbito de la fiscalidad y está dirigido a los comerciantes. Por tanto, no contiene normas sobre el uso de impuestos

locales. En consecuencia, no prohíbe la utilización de impuestos locales para subvencionar determinadas actividades, como entradas para los museos o piscinas locales.

Sin embargo, si los servicios subvencionados cumplen los requisitos para la aplicabilidad del Reglamento (no se trata de una situación puramente interna, el servicio no está excluido de su ámbito de aplicación, el proveedor de los servicios se define como comerciante o se aplica una de las situaciones específicas descritas en el Reglamento), se aplicará a la prestación del servicio en cuestión la prohibición de discriminación prevista en el Reglamento (véase asimismo la pregunta 2.3.12).

Al mismo tiempo, el considerando 27 del Reglamento establece que no se excluye la aplicación de condiciones de acceso diferentes por determinados motivos no relacionados con la nacionalidad, el lugar de residencia o el lugar de establecimiento, incluidas las contribuciones realizadas al comerciante.

2.3.12. ¿Hasta qué punto este Reglamento cubre los «servicios públicos» o parte de las condiciones sujetas a determinados requisitos legales específicos?

Aunque los servicios no económicos de interés general están excluidos del ámbito de aplicación del Reglamento, este se aplica a aquellos «servicios públicos» que se prestan normalmente por una contrapartida económica, por lo que son servicios de interés económico general (como, entre otros, el suministro de gas, agua, electricidad; véase asimismo la pregunta 2.1.20).

Asimismo, el Reglamento solo se aplica cuando se cumplen todos los requisitos para su aplicabilidad. Por consiguiente, el Reglamento se aplica, por ejemplo, solo a los servicios prestados por «comerciantes». Según la definición de dicho término, no importa si el proveedor del servicio (cuando se trate de una persona jurídica) es de propiedad privada o pública. No obstante, sí importa que el proveedor del servicio actúe o no con fines relacionados con su actividad comercial, negocio, oficio o profesión; en caso de no hacerlo, no se considerará comerciante y el Reglamento no se aplicará a las actividades afectadas, como la actividad administrativa de las administraciones públicas.

Como se ha mencionado anteriormente (pregunta 2.2.4), en lo referente a los requisitos legales previstos en el Derecho de la UE, o en la legislación nacional de conformidad con el Derecho de la UE, el artículo 3 sobre el acceso a interfaces en línea no se aplica en la medida en que la restricción de acceso se deriva de un requisito legal al que está sujeto el comerciante. Lo mismo se aplica para las normas sobre no discriminación previstas en el artículo 4.

Ejemplo: El cumplimiento de las medidas reglamentarias por las que se imponen precios específicos a los proveedores de servicios de interés económico general no se ve afectado por el presente Reglamento, siempre que dichas medidas cumplan el Derecho de la UE, incluidos los principios generales sobre no discriminación.

2.3.13. *¿Cuál es el impacto para los modelos de negocio basados en la publicidad localizada para precios de venta subvencionados (por ejemplo, comerciantes que venden tabletas con publicidad preinstalada dirigida a usuarios de un Estado miembro concreto)?*

Cada comerciante debe determinar los efectos del Reglamento en sus respectivos modelos de negocio. No obstante, si la actividad de un comerciante entra en el ámbito de aplicación del Reglamento, no se puede impedir que los consumidores adquieran el producto o servicio en cuestión por motivos discriminatorios.

Ejemplo: No se puede denegar a un consumidor español el derecho a comprar a un comerciante alemán una tableta, que el consumidor recogerá en Alemania, cuando dicha opción esté disponible para los consumidores alemanes. Sin embargo, en principio, el comerciante tiene libertad para definir la zona geográfica en la que se entregan o se pueden recoger los productos.

2.3.14. *¿Cuáles son los requisitos jurídicos nacionales no contractuales mencionados en el artículo 4, apartado 3, del Reglamento y qué significa esta disposición?*

El artículo 4, apartado 3 se refiere a aquellos requisitos legales que no se derivan de la relación contractual entre el cliente y el comerciante, sino que vienen impuestos por el Estado miembro del cliente y están relacionados con los productos o servicios en cuestión, tales como requisitos de etiquetado o requisitos sectoriales específicos. El artículo 4, apartado 3 aclara que el mero cumplimiento del Reglamento no implica, en sí mismo, la obligación por parte del comerciante afectado de cumplir dichos requisitos legales.

Ejemplo: Si un comerciante no dirige sus actividades a un Estado miembro concreto pero vende el producto a un cliente extranjero únicamente con el fin de cumplir las obligaciones del Reglamento, el comerciante no deberá cumplir los requisitos de etiquetado específicos del Estado miembro del cliente.

2.3.15. *¿Son responsables los comerciantes al vender productos o prestar servicios a un cliente de otro Estado miembro que pueden estar prohibidos en el Estado miembro del cliente?*

El Reglamento especifica que la prohibición de discriminación prevista en el artículo 4, apartado 1 no será aplicable en la medida en que las normas nacionales impidan al comerciante vender productos o prestar servicios a determinados clientes o a clientes de ciertos territorios, siempre que las normas nacionales sean conformes al Derecho de la UE. Lo mismo sucede en caso de existir normas de la UE que impidan hacerlo a un comerciante. En consecuencia, la prohibición de discriminación no significa que los comerciantes dejen de estar sujetos a las normas de la UE o nacionales de este tipo que se les sean aplicables.

Sin embargo, como se ha mencionado, el Reglamento aclara que la mera observancia de la prohibición de discriminación no implicará por sí misma que el comerciante esté sujeto a la obligación de cumplir los requisitos legales nacionales no contractuales aplicables a los respectivos productos y servicios en el Estado miembro del cliente o de informar a los clientes sobre esos requisitos (artículo 4, apartado 3). Por tanto, si el comerciante no está sujeto a los requisitos legales nacionales no contractuales en el Estado miembro del cliente, la

mera observancia del Reglamento no puede generar su responsabilidad por el cumplimiento en dicho Estado miembro.

Ejemplo: La venta de un DVD concreto está sujeta a límites de edad diferentes en Suecia y Francia. Un comerciante francés que venda un DVD a un cliente sueco con entrega en Francia, simplemente como consecuencia de la obligación del presente Reglamento, no es responsable de la observancia de los límites de edad posiblemente más estrictos de Suecia, ni informará a los clientes acerca de los límites de edad aplicables en dicho país.

2.3.16. *¿Existe alguna restricción a las promociones de temporada que se vea afectada por el presente Reglamento?*

El Reglamento no contiene normas específicas sobre promociones de temporada o sobre restricciones relativas a ellas. Por tanto, dichas promociones están sujetas a las normas sobre no discriminación «normales» del Reglamento, cuando la situación en cuestión entre en su ámbito de aplicación. En dichos casos, los consumidores/usuarios finales de otros Estados miembros deben poder acceder a las promociones de temporada de manera no discriminatoria.

2.3.17. *¿Pueden ofrecer los comerciantes rebajas, promociones u otro tipo de campaña de precios en uno solo de sus sitios web de comercio electrónico?*

El Reglamento no afecta a la libertad de los comerciantes de organizar su política comercial como estimen conveniente, siempre que cumplan las normas sobre no discriminación establecidas en él. Asimismo, el Reglamento no impide a los comerciantes ofrecer libremente, sobre una base no discriminatoria, diferentes condiciones, incluidos distintos precios netos de venta, en diferentes puntos de venta, como tiendas y sitios web, o dirigir ofertas específicas únicamente a un territorio concreto dentro de un Estado miembro. No obstante, según el Reglamento, los consumidores de otros Estados miembros deben poder acceder a estas ofertas de manera no discriminatoria.

Por tanto, en virtud del Reglamento, los comerciantes tienen libertad para ofrecer rebajas, promociones u otros tipos de campañas de precios en los sitios web de comercio electrónico que elijan, siempre que actúen de manera no discriminatoria.

2.3.18. *¿Armoniza este Reglamento los tipos del IVA aplicables a las ventas?*

No. El Reglamento se entiende sin perjuicio de las normas aplicables en el ámbito de la fiscalidad. Esto significa que el IVA se cobra en el Estado miembro en el que se prestan los servicios o se suministran los productos, de conformidad con las normas en materia de IVA. En cuanto a los precios, el concepto de «condiciones generales de acceso» también cubre expresamente los precios netos de venta únicamente. La sección 4 contiene más información sobre la evolución de las normas en materia de IVA en el contexto del comercio electrónico.

2.3.19. *¿Deben cumplir los comerciantes la legislación en materia de fijación de precios aplicable en el Estado miembro de un cliente en el caso de los libros?*

Las normas de no discriminación del artículo 4 no impiden a los comerciantes aplicar diferentes precios a los libros vendidos a clientes de determinados territorios, en la medida en

que se les exija hacerlo en virtud de la legislación de los Estados miembros de conformidad con la legislación de la UE.

Cuando una situación esté cubierta por el artículo 4 y el comerciante esté sujeto a una legislación nacional de este tipo, este no podrá invocar el artículo 4 para argumentar que dicha legislación ya no es de aplicación. Por tanto, el comerciante seguirá vinculado a dicha legislación, siempre que esta sea conforme al Derecho de la UE.

Ejemplo: Una librería que vende libros en Francia y Bélgica estará sujeta a la correspondiente legislación en materia de fijación de precios para las ventas en Bélgica y Francia respectivamente.

2.3.20. *¿Exige el Reglamento que las microempresas que estén exentas de la inscripción en el registro del IVA en sus Estados miembros se inscriban en otro Estado miembro, por ejemplo, en el contexto de la prestación de servicios prestados por vía electrónica?*

El cumplimiento de las obligaciones en materia de IVA preocupa particularmente a las pymes, especialmente en un contexto transfronterizo. El Reglamento refleja la importancia de no incrementar la carga sobre las pequeñas empresas. En particular, el Reglamento exime de las normas sobre no discriminación del artículo 4 específicamente a los comerciantes que entran en el umbral nacional de exención del IVA. En consecuencia, las pymes exentas del IVA en su Estado miembro de origen no están obligadas a vender servicios prestados por vía electrónica en el extranjero de conformidad con el artículo 4, apartado 1, letra b).

2.3.21. *¿Deben cumplir los comerciantes la legislación en materia de protección de los consumidores de otros Estados miembros?*

Las normas relativas a la legislación aplicable en materia de protección de los consumidores y la jurisdicción de los tribunales están reguladas por los Reglamentos Roma I y Bruselas I. El Reglamento sobre bloqueo geográfico no modifica ni anula dichas normas. Por tanto, se deben determinar, de conformidad con los Reglamentos Roma I y Bruselas I, la legislación aplicable en materia de protección de los consumidores y los órganos jurisdiccionales competentes. Esto dependerá ampliamente de si el comerciante dirige o no sus actividades a otro Estado miembro. En este sentido, el Reglamento sobre bloqueo geográfico aclara que el mero cumplimiento de las normas que prevé no significa que el comerciante dirija sus actividades a otro Estado miembro. Para más información, véase asimismo la sección 4.2.

2.3.22. *¿Pueden solicitar los consumidores, de acuerdo con el Reglamento, manuales de usuario/instrucciones y otra información sobre el producto en su lengua, así como accesorios adaptados a su propio mercado específico (por ejemplo, enchufes, adaptadores)?*

No. El Reglamento no obliga a los comerciantes a adaptar sus productos a las necesidades de otro mercado nacional, ni a ofrecer manuales de usuario, instrucciones u otra información sobre el producto en una lengua concreta. Al mismo tiempo, no impide que los comerciantes lo hagan, ni que ofrezcan asistencia posventa.

El Reglamento no afecta a otras normas de la UE a las que el comerciante pueda estar sujeto y que puedan incluir requisitos de protección de los consumidores de este tipo. Por ejemplo,

la Directiva sobre los derechos de los consumidores permite a los Estados miembros mantener o introducir requisitos lingüísticos en la información contractual.

Según las normas pertinentes de la UE (a saber, el Reglamento Roma I sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales), los comerciantes están sujetos a los requisitos de protección de los consumidores que puedan aplicarse en el Estado miembro de los consumidores cuando dirigen sus actividades a dicho Estado miembro. En este sentido, el Reglamento aclara que no se considera que un comerciante esté dirigiendo sus actividades a otro Estado miembro únicamente por facilitar información y asistencia al consumidor tras la celebración del contrato, conforme a las obligaciones que le incumben en virtud del presente Reglamento.

2.3.23. *¿Qué efecto tiene el Reglamento en el derecho de recurso de los consumidores en caso de que los productos vendidos estén defectuosos?*

El Reglamento no afecta a los derechos de los consumidores en estos casos. Su principal preocupación es garantizar el acceso transfronterizo a productos y servicios de manera no discriminatoria en las situaciones previstas. No contiene normas relativas a recursos, por ejemplo, en caso de que los productos en cuestión presenten algún defecto más adelante. Para más información, véase la sección 4.

Sin embargo, como se ha mencionado, esto no significa que no puedan existir otras normas del Derecho de la UE que sean de aplicación y que garanticen a los consumidores ciertos derechos en estos casos. Según la Directiva sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo³⁸, que no se ve afectada por el presente Reglamento, el vendedor responderá ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien y el consumidor podrá exigir que los bienes sean puestos en conformidad mediante la reparación o la sustitución del bien sin cargo alguno o, en su defecto, obtener una reducción del precio o la resolución del contrato. La obligación del vendedor de ofrecer la reparación o la sustitución sin cargo alguno incluye la obligación de cubrir los gastos necesarios para subsanar la falta de conformidad de los bienes con el contrato, especialmente los gastos de envío, así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales. Los bienes deben ser reparados o sustituidos en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor.

2.3.24. *¿Ofrece el Reglamento a los consumidores el derecho a disponer de servicios posventa en el Estado miembro en el que residen?*

No. El Reglamento no otorga ese derecho. Como se ha mencionado, el Reglamento trata otras cuestiones, en particular aquellas relacionadas con el acceso. Por tanto, no debe entenderse que la prohibición de discriminación del Reglamento afecte a la aplicación de cualquier limitación territorial u otro tipo de limitación relativa a la asistencia posventa a los clientes, los servicios posventa y las garantías comerciales ofrecidas de manera voluntaria por el comerciante al cliente. Estas cuestiones relativas a la protección de los consumidores están reguladas por otros actos del Derecho de la Unión, como la Directiva sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo. Como se ha mencionado (pregunta 2.3.23), la aplicación del Reglamento no afecta a esta Directiva.

³⁸ Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo.

Por otra parte, el Reglamento aclara que no se considera que un comerciante esté dirigiendo sus actividades a otro Estado miembro únicamente por el motivo de que facilite información y asistencia al consumidor tras la celebración del contrato, conforme a las obligaciones que le incumben en virtud del presente Reglamento.

2.4. No discriminación por motivos relacionados con el pago (artículo 5).

2.4.1. *¿Están obligados los comerciantes a aceptar cualquier medio de pago?*

No. En principio, los comerciantes tienen libertad para decidir los medios de pago que desean aceptar. El artículo 5 del Reglamento se aplica a las operaciones de pago efectuadas a través de una transacción electrónica mediante transferencia, adeudo domiciliado o un instrumento de pago basado en una tarjeta dentro de la misma marca y categoría de pago, cuando se cumplan los requisitos de autenticación y las operaciones de pago se efectúen en una moneda que el comerciante acepte. No obstante, una vez hecha la elección, los comerciantes no deben discriminar a los clientes dentro de la UE, rechazando determinadas transacciones o aplicando condiciones de pago diferentes, por motivos relacionados con la nacionalidad, el lugar de residencia o el lugar de establecimiento del cliente, o por motivos relacionados con la ubicación de la cuenta de pago, con el lugar de establecimiento del proveedor del servicio de pago o con el lugar de emisión del instrumento de pago.

2.4.2. *¿Pueden ofrecer los comerciantes diferentes medios de pago en función de la tienda web? Por ejemplo, ¿puede aceptar un comerciante tarjetas de débito y crédito en su tienda web italiana pero solo tarjetas de crédito en la belga?*

En principio, los comerciantes tienen libertad para decidir las condiciones en las que ofrecen los productos y servicios, incluidos los medios de pago que aceptan en su sitio web. Por tanto, pueden decidir ofrecer diferentes condiciones en sus distintos sitios web. No obstante, si aceptan un medio de pago específico en un sitio web concreto, también deben aceptar dicho medio de pago para aquellos consumidores ajenos al Estado miembro al que se dirige el sitio web.

2.4.3. *¿Cubre la norma de no discriminación por motivos relacionados con el pago aquellos pagos realizados en el momento de la facturación?*

Sí. En la medida en que los medios de pago aceptados para abonar la factura entren en el ámbito de aplicación del artículo 5 del Reglamento, en particular si el pago se efectúa mediante transferencia, adeudo domiciliado o un instrumento de pago basado en una tarjeta. No obstante, esto se entiende sin perjuicio de las limitaciones en materia de entrega (por ejemplo, en caso de que la factura se pague directamente al transportista) o de la posibilidad de aplazar la entrega de los productos o la prestación del servicio hasta que el comerciante tenga constancia de que el pago se ha iniciado correctamente (véase la pregunta 2.4.7).

Ejemplo: Un comerciante de dispositivos electrónicos ofrece la posibilidad de pagar en el momento de la facturación, mediante transferencia o adeudo domiciliado, y solo realiza entregas en Austria y Alemania. Asimismo, el comerciante no puede rechazar el pago de la factura desde una cuenta bancaria francesa o de un residente francés. No obstante, esto no exige que el comerciante entregue el dispositivo (y, por tanto, acepte el abono de la factura en el momento de la entrega) en Francia, en caso de que las condiciones generales del comerciante no lo prevean.

2.4.4. ¿Deberán aceptar los comerciantes todas las tarjetas de débito nacionales de otros países de la UE?

No. El Reglamento especifica que los comerciantes no pueden discriminar sobre la base de, por ejemplo, el Estado miembro en el que se emitió la tarjeta de crédito o débito, sino únicamente contra una marca y categoría de pago específica que acepten como método de pago.

En la práctica, esto significa que si un comerciante acepta tarjetas de débito de una determinada marca, no tiene la obligación de aceptar tarjetas de crédito de la misma marca o tarjetas de débito de otras marcas. Asimismo, significa que el comerciante no tiene que aceptar tarjetas de crédito comerciales de una marca determinada cuando solo acepta tarjetas de crédito personales de la misma marca. No obstante, esto significa que si un comerciante acepta tarjetas de crédito de una determinada marca emitidas en un Estado miembro, este debe aceptar el mismo tipo de tarjeta de crédito de la misma marca emitida en otro Estado miembro.

Ejemplo: Un comerciante rumano solía aceptar tarjetas de débito de una determinada marca solo si se habían emitido en Rumanía, y rechazaba los pagos realizados con tarjetas de débito de la misma marca emitidas en otro Estado miembro. Esto está ahora prohibido por el Reglamento sobre bloqueo geográfico. Sin embargo, si la política general del comerciante es no aceptar tarjetas de crédito de dicha marca, independientemente de dónde hayan sido emitidas, el comerciante podrá mantener dicha política.

2.4.5. ¿Deben los comerciantes que ofrecen facilidades de crédito (en contraste con las tarjetas de crédito ofrecidas por terceros) a los clientes para que estos puedan adquirir productos en su sitio web ofrecer dichas facilidades a los clientes de todos los Estados miembros?

El artículo 5 del Reglamento sobre bloqueo geográfico se aplica a las transacciones realizadas a través de transferencia, adeudo domiciliado o un instrumento de pago basado en tarjeta. En otras palabras, el artículo 5 trata sobre el pago y no sobre el crédito. La concesión de un crédito constituye un servicio financiero, y este tipo de servicios (como el resto de servicios excluidos del ámbito de aplicación de la Directiva de servicios) están excluidos del ámbito de aplicación del Reglamento sobre bloqueo geográfico según su artículo 1, apartado 3. El considerando 8 de dicho Reglamento también aclara que el acceso a servicios financieros al por menor debe excluirse de su ámbito de aplicación. En consecuencia, un comerciante no está obligado a ofrecer servicios de crédito a clientes de todos los Estados miembros.

2.4.6. ¿Están los comerciantes obligados a concertar un acuerdo con proveedores de servicios de iniciación de pagos que cubran todos los bancos de Europa?

No. Un comerciante que utilice servicios de iniciación de pagos, según se definen en la segunda Directiva sobre servicios de pago³⁹, no tiene la obligación de aceptar el pago si ello significa celebrar un contrato nuevo o modificado con un proveedor de servicios de iniciación

³⁹ Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE.

de pagos, es decir, un proveedor que permite iniciar una orden de pago, a petición del usuario del servicio de pago, respecto de una cuenta de pago abierta con otro proveedor de servicios de pago.

2.4.7. ¿Tienen derecho los comerciantes a retener productos o servicios suministrados a clientes de otro Estado miembro hasta que se realice el pago?

Sí. El Reglamento especifica que la prohibición de discriminación por motivos relacionados con el pago no impide al comerciante esta práctica, pero únicamente cuando esté justificado por razones objetivas, es decir, cuando el comerciante no disponga de otros medios para reducir el riesgo de impago de los clientes.

Ejemplo: Un comerciante comprueba regularmente la solvencia de sus clientes a través de sistemas de calificación crediticia. Un cliente no está incluido en dichos sistemas, por ejemplo, debido a su residencia; en ese caso, el comerciante puede retener el producto y esperar la confirmación de la transferencia del banco del cliente o, en caso de adeudo domiciliado, solicitar el pago anticipado mediante transferencia antes del envío de los productos.

2.4.8. ¿Cubre el Reglamento los pagos en efectivo?

No. La disposición sobre no discriminación por motivos relacionados con el pago no cubre los pagos en efectivo.

2.4.9. ¿Armoniza el Reglamento las comisiones por el uso de tarjetas de crédito?

No. El Reglamento sobre bloqueo geográfico no armoniza dichas comisiones. Prevé una norma sobre no discriminación, al tiempo que especifica que en determinados casos el comerciante puede reclamar el abono de cargos por la utilización de instrumentos de pago basados en tarjetas cuyas tasas de intercambio no estén reguladas. No obstante, dichos cargos no pueden ser superiores a los costes directos soportados por el comerciante por la utilización del instrumento de pago.

2.5. Acuerdos sobre ventas pasivas (artículo 6)

2.5.1. ¿Se permitirá a los comerciantes tratar a los clientes de otros Estados miembros de manera diferente, por ejemplo, denegando el acceso a sus productos y servicios, si así lo exigen los acuerdos contractuales con los proveedores?

Un proveedor no puede prohibir contractualmente a un comerciante que atienda a solicitudes espontáneas, es decir, no puede prohibir las llamadas «ventas pasivas» en las situaciones concretas cubiertas por el Reglamento. Estos requisitos contractuales son nulos de pleno derecho en la medida en que entren en el ámbito de aplicación del Reglamento. En la práctica, esto significa que los comerciantes deben tener libertad para servir a los clientes independientemente de su nacionalidad o lugar de residencia.

Ejemplo: Un proveedor francés no puede prohibir a un comerciante español que sirva a clientes franceses que encontraron el sitio web del comerciante a través de una búsqueda en internet y desean realizar una compra a través de dicho sitio web.

Por otra parte, el Reglamento sobre bloqueo geográfico no afecta a los acuerdos que restringen las ventas activas en el sentido del Reglamento de exención por categorías para acuerdos verticales⁴⁰. Por ventas «activas» se entiende la aproximación activa a clientes individuales, por ejemplo, mediante correo directo o visitas; o la aproximación activa a un grupo de clientes específico o a clientes en un territorio específico mediante publicidad en medios de comunicación, en internet u otras actividades destinadas específicamente a dicho grupo de clientes o a clientes en ese territorio⁴¹. No obstante, dicha restricción puede ser ilegal en virtud de las normas de la UE sobre competencia⁴².

2.5.2. *¿Pueden prohibir los proveedores a los comerciantes anunciarse fuera de su territorio asignado?*

El Reglamento no afecta a la restricción de las llamadas «ventas activas», es decir, aproximarse o dirigirse activamente a clientes individuales (véase la pregunta 2.5.1).

Dichas ventas activas pueden restringirse en determinadas circunstancias en caso de que existan los llamados acuerdos de distribución exclusiva con arreglo a las normas sobre competencia (en particular, el Reglamento de exención por categorías para acuerdos verticales⁴³).

2.5.3. *¿Pueden prohibir los proveedores a los comerciantes entregar productos fuera de su territorio asignado?*

En tanto que esta forma de prohibición no supone una restricción de las ventas pasivas de conformidad con el artículo 6, apartado 2, del Reglamento, la legalidad de dichas restricciones debe determinarse en virtud de las normas sobre competencia y no en virtud del Reglamento.

2.5.4. *¿Pueden los proveedores exigir a los comerciantes que estos prohíban el acceso a su sitio web a los clientes ajenos a su territorio?*

Los comerciantes no pueden actuar contrariamente al Reglamento porque sus acuerdos de suministro les exijan hacerlo. Dichos requisitos contractuales son nulos de pleno derecho de conformidad con el Reglamento sobre bloqueo geográfico.

2.5.5. *A partir del 23 de marzo de 2020, se aplicará el artículo 6 a los acuerdos celebrados antes del 2 de marzo de 2018 y que cumplan las normas pertinentes de la legislación de la UE y nacional en materia de competencia. No obstante, si un acuerdo no cumpliera con la legislación en materia de competencia, ¿se deberán aplicar tanto las normas sobre competencia como el*

⁴⁰ Reglamento (UE) n.º 330/2010 de la Comisión, de 20 de abril de 2010, relativo a la aplicación del artículo 101, apartado 3, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea a determinadas categorías de acuerdos verticales y prácticas concertadas.

⁴¹ Véase el apartado 51 de las Directrices relativas a las restricciones verticales 2010/C 130/01.

⁴² Además del artículo 101 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, véanse también el Reglamento de exención por categorías para acuerdos verticales y las correspondientes Directrices relativas a las restricciones verticales.

⁴³ Véase, en particular, el Reglamento de exención por categorías para acuerdos verticales y las correspondientes Directrices relativas a las restricciones verticales en <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52010XC0519%2804%29>.

Reglamento sobre bloqueo geográfico o tendrán las primeras preferencia sobre el segundo o viceversa?

El retraso en la aplicación del artículo 6 garantiza que las empresas dispongan de tiempo suficiente para adaptar sus acuerdos de distribución. Si la queja de un consumidor, de conformidad con el Reglamento, incluye la cuestión de la legalidad de la restricción a las ventas pasivas, el organismo responsable designado para la aplicación del Reglamento evaluará la legalidad de las restricciones a las ventas pasivas en virtud de la legislación en materia de competencia en el marco del cumplimiento del Reglamento.

Igualmente, la legalidad de las restricciones a las ventas pasivas también puede ser investigada por una autoridad competente de conformidad con las normas sobre competencia o puede ser evaluada en un procedimiento judicial. En la práctica, las normas sobre competencia y de protección de los consumidores suelen aplicarse por parte de las mismas autoridades nacionales, en diferentes procedimientos.

3. Aplicación del Reglamento sobre bloqueo geográfico por los Estados miembros

El objetivo principal de esta sección es aclarar las cuestiones relacionadas con la aplicación del Reglamento. Está dirigida tanto a las autoridades de los Estados miembros como a los comerciantes y consumidores.

3.1. ¿Cómo se ejecutarán las normas del Reglamento?

Según el artículo 7 del Reglamento sobre bloqueo geográfico, los Estados miembros deben designar uno o varios organismos responsables de su ejecución adecuada y efectiva. Deben hacerlo a tiempo para la fecha de inicio de aplicación del Reglamento (3 de diciembre de 2018).

Esta ejecución adecuada y efectiva puede conllevar varios pasos, en particular designar los organismos mencionados en el artículo 7, apartado 1, y determinar las medidas que deban imponerse por las infracciones, en particular multas, de acuerdo con el artículo 7, apartado 2. Respecto a estas medidas, el Reglamento exige que estas no solo sean eficaces, sino también proporcionadas y disuasorias. El último requisito en particular indica que los Estados miembros pretenden evitar que se produzcan infracciones, siempre que sea posible y apropiado. Qué es posible y apropiado se determinará principalmente a la luz de las circunstancias del caso en cuestión (infracción individual o grupal, sitios web, ventas, empresa a consumidor o empresa a empresa, inclusión o no en la red de cooperación en materia de protección de los consumidores, etc.), de conformidad con las normas detalladas del Estado miembro afectado.

En este sentido, el considerando 35 del Reglamento aclara que todas las autoridades deben disponer de las competencias necesarias para ordenar al comerciante cumplir el presente Reglamento. El propio Reglamento no contiene normas específicas sobre las competencias o recursos que deben ponerse a disposición (mandatos judiciales o administrativos, daños y perjuicios, sanciones penales o administrativas, cantidades fijas). Estas normas están comprendidas en la legislación nacional de los Estados miembros. Por otra parte, si la cuestión es competencia del Reglamento CPC, dicho Reglamento prevé unas competencias mínimas de la autoridad nacional competente, como la capacidad de ordenar la cesación de la infracción. En virtud de dicho Reglamento, que se aplicará a partir del 17 de enero de 2020,

las autoridades nacionales dispondrán de competencias mínimas adicionales en casos transfronterizos, como la capacidad de imponer sanciones.

Asimismo, el Reglamento sobre bloqueo geográfico está incluido en la lista de actos cubiertos por la Directiva sobre acciones de cesación⁴⁴, que ayuda a las entidades habilitadas a buscar medidas de cesación en nombre de los consumidores afectados en caso de que los intereses colectivos puedan verse perjudicados. También está incluido en la propuesta de Directiva relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores⁴⁵, por la que se modifica y deroga la Directiva sobre acciones de cesación y que ayudará a dichas entidades habilitadas a buscar medidas de cesación y de reparación.

Además, en el caso de las relaciones entre comerciantes y consumidores, la ejecución se ve beneficiada por la inclusión del Reglamento en el anexo del Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores⁴⁶. Otorga a las autoridades competentes de los Estados miembros las capacidades e instrumentos para garantizar una aplicación adecuada de la legislación de la Unión en materia de protección de los consumidores. El marco de aplicación del Reglamento CPC abarca las infracciones que se han producido, están produciéndose o pueden producirse y, por tanto, perjudican los intereses colectivos de los consumidores.

3.2. Según este Reglamento, ¿qué tribunales tienen jurisdicción en caso de litigio?

El Reglamento no incluye normas sobre jurisdicción internacional. Esta está regulada por el Reglamento Bruselas I que establece que, en cuestiones relacionadas con un contrato celebrado entre un consumidor y una persona que ejerza actividades profesionales en el Estado miembro del consumidor o que dirija tales actividades a dicho Estado miembro, la acción iniciada por un consumidor contra el comerciante podrá interponerse ante los tribunales del Estado miembro en que estuviere domiciliado dicho comerciante, considerando que la acción solo puede iniciarse contra el consumidor en dichos tribunales. Si el comerciante no ejerce actividades profesionales en el Estado miembro del consumidor o no dirige tales actividades a dicho Estado miembro, y un consumidor inicia una compra, se aplican las normas generales del Reglamento Bruselas I; esto significa que cada parte puede demandar a la otra en el Estado miembro en que este domiciliada la otra parte o, para las cuestiones contractuales, ante los órganos jurisdiccionales en el lugar donde se cumpla la obligación contractual en cuestión (para la venta de productos, el lugar en que estos se entregaron o deberían haber sido entregados).

⁴⁴ El artículo 10 del Reglamento sobre bloqueo geográfico modificó el anexo I de la Directiva 2009/22/CE.

⁴⁵ Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores y por la que se deroga la Directiva 2009/22/CE, COM/2018/0184 final, punto 58 del anexo I.

⁴⁶ El actual Reglamento (CE) n.º 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores (Reglamento CPC), revisado y sustituido a partir del 17 de enero de 2020 por el Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2017, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores, y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.

3.3. *En una situación transfronteriza, ¿sobre qué base se decide qué Estado miembro es responsable de la aplicación? ¿Depende del lugar de establecimiento del comerciante o de la ubicación física del cliente?*

El Reglamento sobre bloqueo geográfico no aborda explícitamente la cuestión de qué Estado miembro es responsable en caso de violación transfronteriza del mismo.

No obstante, además de los requisitos emanados del principio de cooperación leal (artículo 4, apartado 3, del TUE), el capítulo VI de la Directiva de servicios contiene ciertas obligaciones generales en materia de cooperación⁴⁷. Además, la legislación relativa a la cooperación en materia de protección de los consumidores (CPC)⁴⁸ prevé normas específicas sobre el seguimiento transfronterizo de las infracciones por parte de las autoridades de los Estados miembros cuando se trate de infracciones en el interior de la Unión que perjudiquen al interés colectivo de los consumidores que residen en un Estado miembro distinto de aquel donde se produjeron la acción y la omisión, o donde el proveedor esté establecido, o en caso de infracciones generalizadas.

Por ejemplo, si un consumidor está establecido en un Estado miembro distinto de aquel en el que está establecido el comerciante, el primero podrá acudir a su propia autoridad. Dicha autoridad podrá solicitar la ayuda de sus homólogos en el otro Estado miembro afectado. En este marco, las autoridades nacionales pueden cooperar tanto en la investigación de un caso (por ejemplo, identificando al comerciante) como en la aplicación de una medida (por ejemplo, imponiendo multas, restringiendo el acceso a sitios web, etc.).

3.4. *¿Cómo deben aplicarse estas normas en relación con los comerciantes establecidos en terceros países?*

El Reglamento no contiene normas concretas sobre aplicación en relación con comerciantes establecidos en terceros países. Dependiendo de las circunstancias del caso, como la existencia de acuerdos internacionales con los terceros países afectados o la presencia de activos o representantes del comerciante en la UE, la autoridad de ejecución competente en el Estado miembro (o Estados miembros) en los que se produzca la violación podrá adoptar medidas para garantizar que los comerciantes establecidos en terceros países cumplan el Reglamento. Asimismo, los consumidores o empresas afectados por el incumplimiento podrán intentar hacer valer ante los órganos jurisdiccionales competentes sus derechos en virtud del Reglamento, incluido respecto a dichos comerciantes de terceros países (véase asimismo la sección 4.2). En cuanto a los contratos celebrados con los consumidores, las normas de protección previstas en el Reglamento Bruselas I, que permiten a los consumidores demandar a los comerciantes en el Estado miembro en el que los primeros estén domiciliados, se pueden aplicar independientemente del domicilio del comerciante, es decir, también en relación con los comerciantes domiciliados en terceros países.

⁴⁷ En particular, prevé la obligación básica para los Estados miembros de supervisar a los proveedores establecidos en ellos y de proceder a las comprobaciones, inspecciones e investigaciones que le solicite otro Estado miembro, así como de designar puntos de contacto para simplificar la cooperación administrativa.

⁴⁸ El actual Reglamento (CE) n.º 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores (Reglamento CPC), revisado y sustituido a partir del 17 de enero de 2020 por el Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2017, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores, y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.

3.5. *¿Tendrán derecho los clientes a trasladar las infracciones a un organismo de ejecución?*

Los clientes tendrán derecho a trasladar presuntas infracciones del Reglamento a los organismos de ejecución designados por los Estados miembros cuando así lo prevean las normas aplicables al funcionamiento de dichos organismos.

3.6. *¿No existe el riesgo de que un comerciante sea castigado dos veces por la misma violación? ¿Cómo se paliará esta situación?*

Además de las obligaciones generales de los Estados miembros que emanan del principio de cooperación leal y de los principios sobre cooperación previstos en el capítulo VI de la Directiva de servicios, cuando están en juego las relaciones empresa a consumidor, el Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores (CPC) que fue modificado oportunamente [Reglamento (UE) 2017/2394] para aplicar el Reglamento sobre bloqueo geográfico, incluye una larga lista de medidas para las autoridades de cooperación en materia de protección de los consumidores destinadas a evitar y abordar las infracciones en toda la UE (infracciones en el interior de la UE, infracciones generalizadas o infracciones con dimensión europea), incluidas las infracciones del Reglamento de bloqueo geográfico. Entre ellas se incluyen mecanismos de cooperación en materia de asistencia mutua (solicitudes de investigación o aplicación), medidas coordinadas en caso de infracciones generalizadas o infracciones generalizadas con dimensión europea y un mecanismo de alerta y vigilancia a nivel de la UE. La cooperación efectiva entre las autoridades dentro de la red CPC debe evitar que los comerciantes sean castigados dos veces por la misma acción.

3.7. *¿Se puede designar a los órganos jurisdiccionales como organismos de ejecución?*

El Reglamento aclara que los organismos de ejecución incluyen a los órganos jurisdiccionales o a las autoridades administrativas. Desde el punto de vista del Reglamento, lo importante es que la designación y las capacidades de los organismos designados permitan garantizar una aplicación adecuada y efectiva.

3.8. *¿A qué sanciones o penalizaciones se arriesgan los comerciantes si no cumplen el Reglamento?*

Depende de cada Estado miembro garantizar que se puedan adoptar medidas efectivas, proporcionadas y disuasivas contra los comerciantes que violen el Reglamento. Los Estados miembros están obligados a comunicar sus medidas a la Comisión, la cual deberá hacerlas públicas en su sitio web en ese momento.

3.9. *¿Cómo pueden los Estados miembros comunicar las medidas a la Comisión en virtud del artículo 7, apartado 3?*

En cuanto a la obligación de comunicación prevista en el artículo 7, apartado 3, del Reglamento, los Estados miembros tienen libertad, en principio, para elegir cómo notificar a la Comisión las medidas exigidas. Una posibilidad sería que los Estados miembros utilicen el mismo sistema de notificación previsto en el Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores, es decir, enviar la notificación a la Comisión a través de las representaciones permanentes de los Estados miembros.

3.10. *¿Se necesitan sanciones específicas en caso de incumplimiento del artículo 6 del Reglamento?*

No se necesitan sanciones específicas a fin de aplicar el artículo 6. La sanción prevista en el artículo 6 establece que las disposiciones pertinentes de los acuerdos que violen el artículo 6 serán nulas de pleno derecho y no podrán aplicarse.

3.11. *¿Disponen los consumidores de algún tipo de asistencia en caso de litigio con los comerciantes?*

Sí. Según el artículo 8 del Reglamento, cada Estado miembro designará a un organismo u organismos encargados de proporcionar asistencia práctica a los consumidores en caso de litigio con un comerciante derivado de la aplicación del presente Reglamento. Dicha asistencia puede consistir en informarles acerca de los derechos de los consumidores, ayudarles a resolver un litigio con un comerciante ubicado en otro Estado miembro o explicarles con quién deben ponerse en contacto o qué deben hacer si la propia organización de consumidores no puede ayudarles.

3.12. *¿Qué implica la asistencia práctica a los consumidores descrita en el artículo 8?*

El Reglamento no prevé los elementos potenciales que debería abarcar la asistencia práctica prevista en el artículo 8. No obstante, este artículo se inspira en la actual asistencia prevista en el artículo 21 de la Directiva 2006/123/CE. De conformidad con este artículo, la asistencia a los destinatarios de servicios incluye i) ofrecer información sobre las normas aplicables; ii) ofrecer información sobre los recursos disponibles; y iii) garantizar la asistencia mutua con otros organismos de otros Estados miembros a fin de ofrecer la mencionada información.

3.13. *¿Puede la asistencia a las organizaciones de consumidores designados por cada Estado miembro ofrecer asistencia a los «clientes» según se definen en el artículo 2, apartado 13?*

El artículo 8 del Reglamento se titula «Asistencia a los consumidores». Esto significa que los Estados miembros están obligados a designar un organismo encargado de ofrecer asistencia a los consumidores. No obstante, esto no impide a los Estados miembros ofrecer también dicha asistencia a empresas que actúan como «clientes» a tenor del Reglamento.

3.14. *¿Cuándo entran en vigor las nuevas normas y a partir de qué fecha se aplicarán?*

El Reglamento entró en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea, a saber, el 22 de marzo de 2018. Se aplicará a partir del 3 de diciembre de 2018 (nueve meses después de la fecha de su publicación).

Sin embargo, el artículo 6 del Reglamento relativo a los acuerdos sobre ventas pasivas se aplicará más tarde, a saber, el 23 de marzo de 2020 (veinticuatro meses después de la fecha de entrada en vigor), en relación con las disposiciones de los acuerdos celebrados antes del 2 de marzo de 2018 y que cumplan con las normas pertinentes de la legislación de la UE y nacional en materia de competencia.

4. Más allá del Reglamento sobre bloqueo geográfico – marco relativo al comercio electrónico

El Reglamento sobre bloqueo geográfico, y el ámbito de aplicación de las prohibiciones de discriminación directamente aplicables que contiene, tiene en cuenta actos jurídicos de la UE en muchos otros ámbitos, que pueden ser pertinentes para el comercio electrónico. Esta sección contiene información adicional sobre cuestiones que, aunque no están reguladas por el Reglamento sobre bloqueo geográfico, están íntimamente relacionadas con su aplicación.

4.1. Entregas transfronterizas

Como se ha mencionado anteriormente (pregunta 2.3.1), el propio Reglamento sobre bloqueo geográfico impone a los comerciantes la obligación de entregar los productos a través de las fronteras. La opción de ofrecer a los clientes la entrega transfronteriza en algunos o todos los Estados miembros es, en principio, una elección comercial libre del comerciante; no obstante, esto se debe especificar claramente en las condiciones generales aplicables a la compra en cuestión.

4.1.1. Disponibilidad y precio

Muchos proveedores de servicios de paquetería ofrecen actualmente servicios de entrega transfronteriza a minoristas del comercio electrónico, empresas y particulares, y algunos de ellos también ofrecen soluciones específicas para las devoluciones. Entre los proveedores de servicios de paquetería transfronterizos se incluyen operadores nacionales de servicios postales (proveedores del servicio universal), servicios de mensajería, integradores, empresas consolidadoras internacionales, intermediarios (como agentes y plataformas de gestión de entregas), así como otros minoristas del comercio electrónico y plataformas que ofrecen sus propios servicios de entrega.

Además, la Comisión ha lanzado una serie de iniciativas en los últimos años para mejorar la disponibilidad, calidad y asequibilidad de los servicios de entrega transfronterizos en Europa. Entre estas se encuentra el Reglamento (UE) 2018/644 sobre los servicios de paquetería transfronterizos, que pretende dotar de mayor transparencia a los precios que abonan los minoristas del comercio electrónico y los consumidores por servicios básicos como los servicios de seguimiento y localización de unidades individuales.

Sobre la base del presente Reglamento, a partir de 2019, la Comisión publicará algunas tarifas de los servicios de paquetería en un sitio web, a fin de que los consumidores y minoristas del comercio electrónico puedan comparar fácilmente las tarifas nacionales y transfronterizas entre Estados miembros y proveedores. Este sitio web destacará las tarifas más elevadas para animar a los consumidores y pequeños comerciantes del comercio electrónico a buscar mejores ofertas y las autoridades reguladoras nacionales deberán evaluar aquellas tarifas que parezcan injustificadamente elevadas. También aumentará la supervisión reglamentaria del creciente número de proveedores de servicios de paquetería. Además, la Comisión también ha apoyado la creación de un sitio web informativo para los minoristas del comercio electrónico a través del programa COSME⁴⁹; el Comité Europeo de Normalización ha desarrollado una etiqueta que puede ser utilizada por todos los proveedores de servicios de paquetería y está trabajando en una forma de medir el tiempo de tránsito de los paquetes

⁴⁹ <http://deliverineurope.eu/>

transfronterizos; por último, varias asociaciones europeas de minoristas han desarrollado marcas de confianza para ofrecer a los consumidores una mayor tranquilidad al realizar compras transfronterizas.

La evolución de los servicios de paquetería transfronterizos para el comercio electrónico está sujeta a un estudio en curso realizado en nombre de los servicios de la Comisión que incluye encuestas exhaustivas a minoristas del comercio electrónico y clientes en toda la UE. En 2020 se llevará a cabo una revisión de la iniciativa para completar el mercado único de los servicios de paquetería, incluidas la protección de los consumidores y la elaboración de normas, como parte del informe sobre la evaluación y aplicación del Reglamento sobre los servicios de paquetería transfronterizos.

4.1.2. Entregas transfronterizas a cargo del cliente

Cuando el comerciante no ofrece servicios de entrega transfronteriza, los propios clientes pueden organizar la entrega. En este sentido, ya existen algunos modelos de negocio en el sector de la paquetería que ofrecen la recogida y entrega en otros Estados miembros. Por ejemplo, los operadores de correo urgente y mensajería pueden recoger un artículo directamente en la ubicación del remitente/vendedor, en lugar de que este tenga que depositar dicho artículo en una oficina de correos u otra instalación. Posiblemente, los servicios de expedición de mercancías también podrían evolucionar para satisfacer la demanda de los consumidores en este sentido.

No obstante, el transporte por sí solo no se puede considerar un servicio postal. Además, aunque los servicios de valor añadido se consideran servicios postales⁵⁰, en realidad se diferencian intrínsecamente del servicio postal universal y, por tanto, no están sujetos a las obligaciones inherentes a este servicio que se enmarcan en las obligaciones de servicio universal (por ejemplo, asequibilidad) de conformidad con la Directiva 97/67/CE (modificada por las Directivas 2002/39/CE y 2008/6/CE).

Cuando los clientes deseen adquirir productos a través de las fronteras y puedan recurrir a servicios de entrega o envío de terceros países a sus Estados miembros, puede que los comerciantes y los clientes deban tener en cuenta los siguientes elementos, a la vista del actual marco normativo de la UE:

- *Transmisión del riesgo*: en lo relativo a la transmisión del riesgo en la entrega de productos vendidos de conformidad con el Reglamento sobre bloqueo geográfico, el artículo 20 de la Directiva sobre los derechos de los consumidores establece que el consumidor asume el riesgo de pérdida o deterioro de los bienes ya desde la entrega al transportista, en caso de que el consumidor encargara al transportista el transporte de los bienes y el transportista elegido no estuviera entre los propuestos por el comerciante.
- *Derecho de desistimiento*: el artículo 9 de la Directiva sobre los derechos de los consumidores estipula el periodo de tiempo para ejercer el derecho de desistimiento, es decir, el plazo de desistimiento concluye a los catorce días a partir del día en que el

⁵⁰ Los servicios de expedición de mercancías solo se consideran servicios postales si, además de la prestación de servicios de transporte de envíos postales, ofrecen al menos uno de los otros servicios incluidos en el artículo 2, apartado 1 de la Directiva de servicios postales; véase el asunto C-259/16, apartado 34.

consumidor o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material de los bienes solicitados. Por consiguiente, la entrega de los bienes al transportista, incluso cuando esta es encargada por el consumidor como parte de una venta con arreglo al Reglamento sobre bloqueo geográfico, no activa el inicio del plazo de catorce días del derecho de desistimiento.

- *Implicaciones para las obligaciones en materia de IVA de un proveedor/comerciante que realiza ventas transfronterizas:* véase a continuación la sección sobre las normas en materia de IVA.

4.1.3. Entrega transfronteriza de productos y normas en materia de IVA

Desde el punto de vista del IVA⁵¹, la prestación de servicios de entrega transfronteriza para la venta de productos puede activar, en algunos casos, el requisito de registro del IVA en el Estado miembro en el que se produce la entrega, a fin de cumplir las normas en materia de IVA en dicho país.

Las ventas transfronterizas de productos a los consumidores se gravan normalmente en el Estado miembro en el que está ubicado el consumidor final. Esto supone que el proveedor que transporta los productos debe registrarse a efectos del IVA en el país en el que termina el transporte de los productos al cliente final en caso de superarse el umbral de las ventas a distancia de bienes en el Estado miembro del consumidor final⁵².

A partir del 1 de enero de 2021, se abolirán los actuales umbrales de las ventas a distancia por Estado miembro. Se introducirá un umbral de 10 000 EUR en toda la UE que se aplicará a las ventas a distancia de productos y de servicios de telecomunicaciones, radiodifusión y televisión, y a los servicios prestados por vía electrónica (servicios TBE) en el interior de la UE.

Cuando los productos se importan desde un tercer país a la UE, existe una exención del IVA cuando el valor es inferior a 22 EUR. A partir de 2021, se abolirá esta exención del IVA y se aplicará este impuesto a todas las importaciones. Esto eliminará la desventaja competitiva que existe actualmente para los proveedores ubicados en la UE.

Por último, la miniventanilla única (MOSS) actualmente, disponible únicamente para los servicios TBE (véase asimismo la sección 4.3), se ampliará a partir del 1 de enero de 2021 para convertirse en una ventanilla única del IVA. Por tanto, también estará disponible para los proveedores que suministran productos y servicios distintos a los servicios TBE transfronterizos a consumidores finales de la UE, así como para la importación de partidas de poco valor enviadas desde terceros países a consumidores de la UE. En el caso de estas últimas, se puede abonar el IVA por anticipado al realizar compras en línea y el proveedor o un intermediario ubicado en la UE puede declararlo y pagarlo de forma mensual, si opta por utilizar la ventanilla única. En estos casos, la importación de estos productos estará exenta del IVA para evitar la doble imposición.

Las obligaciones en materia de IVA de un proveedor/comerciante que realiza ventas transfronterizas de productos a clientes también dependen de la persona que organiza directa

⁵¹ Los proveedores/comerciantes deben consultar las normas y reglamentos pertinentes para obtener una lista exhaustiva de los derechos y obligaciones relativos al tratamiento del IVA; véase asimismo https://ec.europa.eu/taxation_customs/business/vat_en

⁵² Este umbral es de 100 000 EUR o de 35 000 EUR, dependiendo de la elección hecha por el Estado miembro en el que termina el transporte.

o indirectamente el transporte hasta el cliente. Por tanto, cuando el propio cliente transporta los productos o cuando este organiza el envío con una tercera persona y el proveedor no interviene directa o indirectamente para ofrecer o ayudar a organizar la expedición o transporte de dichos productos, el IVA del Estado miembro desde el que se envían los productos (es decir, el Estado miembro de origen) se aplica al proveedor. Por otra parte, en los suministros transfronterizos intracomunitarios en los que el proveedor/comerciante intervenga directa o indirectamente en el transporte o expedición de los productos⁵³, el lugar de suministro a efectos del IVA será aquel en el que termine el transporte de los productos y puede que el proveedor/comerciante deba registrarse a efectos del IVA en el Estado miembro del cliente.

4.1.4. Entregas transfronterizas y normas sobre consumidores de la UE

Como se menciona en el considerando 28, el Reglamento sobre bloqueo geográfico aclara que «se entiende sin perjuicio de las Directivas 1999/44/CE y 2011/83/UE». Por tanto, el Reglamento no modifica el acervo de la UE en materia de consumidores, que sigue aplicándose en situaciones que entran en su ámbito de aplicación (véanse asimismo las preguntas 2.3.23 y 2.3.24). Por consiguiente, un comerciante deberá cumplir estas normas⁵⁴.

Por tanto, en lo relativo a la entrega de las ventas en línea, esto significa que se debe facilitar información precontractual clara sobre los procedimientos de entrega⁵⁵, y que los sitios web de comercio deben indicar de modo claro y legible, como muy tarde al inicio del proceso de compra, si se aplica alguna restricción de entrega⁵⁶. Concretamente, los comerciantes deben indicar los países en los que realizan entregas (o en los que no las realizan, si esto resulta más eficiente).

Respecto al derecho de desistimiento en las ventas en línea, los vendedores pueden informar a los consumidores, antes de la celebración del contrato, de que tendrán que asumir el coste de la devolución de los bienes en caso de desistimiento⁵⁷. Si se ofrece dicha información, los

⁵³ Véanse la Directrices del IVA n.º 876: https://ec.europa.eu/taxation_customs/sites/taxation/files/guidelines-vat-committee-meetings_en.pdf (página 205). En particular, las Directrices afirman que el Comité del IVA acordó por unanimidad que se debe considerar que el proveedor ha intervenido indirectamente en el transporte o expedición de los productos en cualquiera de los siguientes casos: i) cuando el proveedor subcontrate el transporte o expedición de los productos a una tercera parte que los entregue al cliente; ii) cuando una tercera parte se encargue de la expedición o transporte de los productos pero el proveedor asuma toda o parte de la responsabilidad de la entrega de los productos al cliente; iii) cuando el proveedor facture y cobre las tasas de transporte al cliente y las remita a una tercera parte que se encargará de organizar la expedición o transporte de los productos.

El Comité del IVA también acordó casi por unanimidad que, en otros casos de arbitraje, en particular cuando el proveedor promueva activamente los servicios de entrega de una tercera parte al cliente, ponga en contacto a ambos y ofrezca a la tercera parte la información necesaria para la entrega de los productos, se deberá considerar igualmente que ha intervenido indirectamente en el transporte o expedición de los productos.

⁵⁴ Véanse asimismo la sección 4.2, sobre normas relativas a la legislación (nacional) aplicable y la jurisdicción, y la aclaración específica incluida en el artículo 1, apartado 6, del Reglamento.

⁵⁵ Artículo 6, apartado 1, letra g), de la Directiva sobre los derechos de los consumidores.

⁵⁶ Artículo 8, apartado 3, de la Directiva sobre los derechos de los consumidores.

⁵⁷ Artículo 6, apartado 1, letra i), de la Directiva 2011/83/UE, sobre los derechos de los consumidores.

consumidores soportarán los costes de devolución de los bienes⁵⁸, también en caso de que estos hayan sido vendidos con arreglo al Reglamento sobre bloqueo geográfico.

Por último, respecto a las garantías relativas a los productos, la Directiva sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo establece una garantía de conformidad obligatoria. Según dicha Directiva, el vendedor responderá ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien y el consumidor podrá exigir que los bienes sean puestos en conformidad mediante la reparación o la sustitución del bien sin cargo alguno o, en su defecto, obtener una reducción del precio o la resolución del contrato. La obligación del vendedor de ofrecer la reparación o la sustitución de los bienes sin cargo alguno incluye la obligación de cubrir los gastos necesarios para subsanar la falta de conformidad de los bienes con el contrato, especialmente los gastos de envío, así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales. Los bienes deben ser reparados o sustituidos en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor.

Además de esta garantía jurídica obligatoria, los comerciantes pueden ofrecer garantías comerciales de forma voluntaria. La garantía comercial forma parte de la política comercial de un comerciante, el cual puede ofrecer a los consumidores ciertos derechos además de los previstos en la Directiva 1999/44/CE. Está sujeta a las condiciones estipuladas por el vendedor (u otro comerciante, como el fabricante), que pueden incluir limitaciones en cuanto a la duración, el alcance geográfico de la validez y los costes cubiertos (como los costes postales y de transporte). Se exige a los comerciantes informar al consumidor acerca de la existencia de asistencia posventa al consumidor, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones, como parte de la información precontractual en las ventas a distancia⁵⁹. La garantía comercial es vinculante para la persona que la ofrezca con arreglo a sus condiciones⁶⁰

4.2. Dirigir actividades y determinar la legislación aplicable y la jurisdicción

El Derecho de la UE ofrece a los consumidores una protección especial, en términos de legislación aplicable y jurisdicción, a los contratos transfronterizos celebrados con comerciantes⁶¹. Las cláusulas de elección de foro y de legislación aplicable en los contratos que se apartan de estas normas no se tendrán en cuenta a menos que sean beneficiosas para los consumidores. Por tanto, se puede exigir al comerciante que aplique, como mínimo, las normas obligatorias aplicables en el Estado miembro del consumidor o que demande, y pueda ser demandado, en dicho Estado miembro.

Esta protección especial de los consumidores se aplica entre otras cosas si el comerciante «dirigió sus actividades» al Estado miembro del consumidor⁶².

⁵⁸ Artículo 14, apartado 1, párrafo segundo, de la Directiva 2011/83/UE, sobre los derechos de los consumidores.

⁵⁹ Artículo 6, apartado 1, letra m), de la Directiva 2011/83/UE, sobre los derechos de los consumidores.

⁶⁰ Artículo 6 de la Directiva 1999/44/CE, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo.

⁶¹ Artículo 17, apartado 1, letra c), del Reglamento Bruselas I (revisado) y artículo 6, apartado 1, del Reglamento Roma I [Incluir una referencia a los números de los actos pertinentes.]

⁶² En este sentido, el considerando 24 del Reglamento Roma I se refiere a la coherencia en la interpretación del ámbito de aplicación material entre las normas del Reglamento Bruselas I (revisado) y el Reglamento Roma I.

4.2.1. Interpretación del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE)

Varias sentencias del TJUE han aclarado el concepto de «dirigir actividades», proporcionando así orientación para su aplicación.

En su sentencia histórica en el asunto *Pammer/Alpenhof*⁶³, el Tribunal tuvo que decidir si la accesibilidad de un sitio de internet era suficiente para asumir que el comerciante dirigía su actividad al Estado miembro en el que se encontraba el domicilio del consumidor, en el sentido de la disposición análoga al artículo 17, apartado 1, letra c), del Reglamento Bruselas I (revisado).

El Tribunal dictó que la simple accesibilidad de un sitio de internet en un determinado Estado miembro no es suficiente para establecer que el comerciante dirige sus actividades a dicho Estado miembro. Por el contrario, para establecer esto, debe comprobarse a la luz de los sitios web y de la actividad general del comerciante que antes de la celebración de un contrato con el consumidor, el comerciante tenía previsto desarrollar sus actividades con clientes domiciliados en uno o más Estados miembros, incluido el Estado miembro en el que se encontraba el domicilio del consumidor.

El Tribunal elaboró una lista no exhaustiva de criterios que puede utilizarse para indicar dicha intención.

- el carácter internacional de la actividad,
- la descripción de itinerarios desde otros Estados miembros al lugar en que está establecido el comerciante,
- la utilización de una lengua o de una divisa distintas de la lengua o la divisa habitualmente empleadas en el Estado miembro del comerciante, con la posibilidad de reservar y de confirmar la reserva en esa otra lengua,
- la mención de números de teléfono con indicación de un prefijo internacional,
- los gastos en un servicio de remisión a páginas web en internet con el fin de facilitar el acceso al sitio del comerciante o al de su intermediario a consumidores domiciliados en otros Estados miembros,
- la utilización de un nombre de dominio de primer nivel distinto al del Estado miembro en que está establecido el comerciante, y
- la mención de una clientela internacional formada por clientes domiciliados en diferentes Estados miembros.

No obstante, los siguientes elementos no constituyen indicación de dicha intención:

- el mero hecho de que pueda accederse a la página web del comerciante del intermediario en el Estado miembro del domicilio del consumidor, o
- una dirección de correo electrónico y otros datos de contacto, o
- la utilización de una lengua o de una divisa que son la lengua o la divisa habitualmente empleadas en el Estado miembro del comerciante.

⁶³ *Pammer y Hotel Alpenhof*, asuntos acumulados C-585/08 y C-144/09, EU:C:2010:740.

Otras sentencias posteriores han aclarado dos puntos importantes sobre la aplicación del artículo 17 del Reglamento Bruselas I (revisado). En el asunto *Mühlleitner*⁶⁴, el Tribunal dictó que cuando una actividad es dirigida a otro Estado miembro por un sitio de internet, las normas de protección que permiten al consumidor demandar al comerciante en su Estado miembro no se aplican si el contrato ha sido celebrado a distancia, ni tampoco si el consumidor ha viajado a las instalaciones del comerciante para celebrar el contrato *in situ*.

En el asunto *Emrek*, el Tribunal dictó que el artículo 17, apartado 1, letra c), del Reglamento Bruselas I (revisado) no exige una relación causal entre un sitio de internet y la celebración del contrato. Por tanto, los consumidores pueden confiar en las disposiciones de protección incluso si no eran conscientes de la actividad dirigida. No obstante, una relación causal constituye una prueba de vinculación del contrato a la actividad comercial o profesional dirigida al Estado miembro del domicilio del consumidor⁶⁵.

4.2.2. Aclaraciones del Reglamento sobre bloqueo geográfico

El Reglamento sobre bloqueo geográfico no modifica las mencionadas normas de la UE sobre legislación aplicable y jurisdicción. Por tanto, queda por evaluar caso por caso si un comerciante «dirige sus actividades» al Estado miembro del consumidor sobre la base de elementos fácticos propios de cada caso concreto, a la vista también de los elementos considerados en la jurisprudencia mencionada.

No obstante, el Reglamento sobre bloqueo geográfico ofrece algunas aclaraciones *ex lege* sobre las actividades precontractuales que no puede incluirse en dicha evaluación, estipulando que el mero cumplimiento de sus obligaciones con arreglo al Reglamento no significa en sí mismo que el comerciante esté dirigiendo sus actividades a un Estado miembro concreto (artículo 1, apartado 6, según se explica en el considerando 13). Por tanto, de la mera celebración de un contrato (en línea o fuera de línea), como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones previstas en el Reglamento de bloqueo geográfico, no puede derivarse que el comerciante dirija sus actividades al Estado miembro del consumidor. Del mismo modo, no se puede considerar que un comerciante dirija sus actividades solo por el hecho de que este ofrezca información y asistencia al consumidor tras la celebración de dicho contrato.

4.3. Miniventanilla única para los proveedores de servicios prestados por vía electrónica

En el caso de los servicios prestados por vía electrónica, incluidos aquellos cubiertos por el Reglamento sobre bloqueo geográfico⁶⁶, los trámites administrativos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones en materia de IVA en el Estado miembro de consumo, en caso de prestación transfronteriza de servicios, se ven notablemente simplificados con la

⁶⁴ Mühlleitner, asunto C-190/11, EU:C:2012:542.

⁶⁵ Emrek, asunto C-218/12, EU:C:2013:666.

⁶⁶ Es decir, servicios cuya característica principal no sea proporcionar acceso a obras protegidas por derechos de autor o a otras prestaciones protegidas, y permitir su utilización. Estos servicios incluyen, por ejemplo, los servicios en la nube, los servicios de almacenamiento de datos, el alojamiento de sitios web y la provisión de cortafuegos, el uso de motores de búsqueda y directorios de internet.

MOSS⁶⁷. Esto incluye la posibilidad para los comerciantes de consultar el portal web de la MOSS⁶⁸, que incluye información sobre cómo utilizarla y los tipos de IVA aplicables para los servicios cubiertos en los diferentes Estados miembros.

En particular, la MOSS permite al proveedor/comerciante suministrar servicios de telecomunicaciones, radiodifusión y televisión, y servicios prestados por vía electrónica (servicios TBE) dentro de la UE sin necesidad de registrarse en todos los países de la UE en los que los prestan. Todas estas obligaciones pueden cumplirse con un solo número de identificación a efectos del IVA de un Estado miembro.

Se ofrecen dos tipos de regímenes: uno para los proveedores establecidos dentro de la UE (régimen de la Unión) y otro para los proveedores establecidos fuera de ella (régimen exterior a la Unión).

Un sujeto pasivo que opte por utilizar la MOSS está obligado a registrarse en el Estado miembro de identificación.

Para el régimen de la Unión, este será el Estado miembro en el que el sujeto pasivo ha establecido su centro de actividad.

Si un sujeto pasivo no ha establecido su centro de actividad en la UE, será el Estado miembro en el que haya fijado su establecimiento. Si un sujeto pasivo tiene más de un establecimiento fijo en la UE, tiene derecho a elegir uno de esos Estados miembros como Estado miembro de identificación. Esta es la única situación en la que un sujeto pasivo puede elegir el Estado miembro de identificación de conformidad con el régimen de la Unión, y dicho sujeto pasivo estará vinculado a esa decisión durante el año natural en que la haya tomado, además de los dos próximos años naturales.

En todos los casos previstos en el régimen de la Unión, el sujeto pasivo se identificará en la MOSS con el mismo número de identificación individual a efectos del IVA con el que se identificó para sus entregas nacionales y sus declaraciones del IVA.

Para el régimen exterior a la Unión, el sujeto pasivo (que no cuenta con un establecimiento comercial ni con un establecimiento fijo en la UE) puede elegir cualquier Estado miembro como Estado miembro de identificación. El Estado miembro asignará un número de identificación individual a efectos del IVA al sujeto pasivo (con formato EUxxxxyyyyyz).

En ambos casos (régimen de la Unión y régimen exterior a la Unión), el sujeto pasivo solo puede tener un Estado miembro de identificación, y todos los servicios TBE proporcionados a los sujetos no pasivos en un Estado miembro en el que no esté establecido deben declararse a través de la MOSS si el sujeto pasivo opta por utilizar este sistema.

Un sujeto pasivo que utilice cualquiera de los regímenes especiales debe presentar, por medios electrónicos, una declaración del IVA para cada trimestre natural en la miniventanilla única, tanto si ha proporcionado servicios de telecomunicaciones, radiodifusión y televisión,

⁶⁷ Véanse en particular la Directiva 2006/112/CE del Consejo, de 28 de noviembre de 2006, y el Reglamento de Ejecución (UE) 282/2011 del Consejo.

⁶⁸ https://ec.europa.eu/taxation_customs/business/vat/telecommunications-broadcasting-electronic-services/

o servicios prestados por vía electrónica, como si no lo ha hecho (en caso de no haberse efectuado entregas en la UE en ese trimestre, debe presentarse una «declaración sin actividad»). La declaración del IVA debe presentarse en la miniventanilla única en un plazo de veinte días a partir del final del periodo cubierto por la declaración.

La miniventanilla única para la declaración del IVA incluye detalles de las entregas hechas a los clientes en cada Estado miembro de consumo por el sujeto pasivo que utiliza el régimen y, para el régimen de la Unión, por cada establecimiento fijo.

El Estado miembro de identificación divide la miniventanilla única para la declaración del IVA por Estado miembro de consumo, y remite los detalles a los distintos Estados miembros de consumo y establecimiento.

El Estado miembro de identificación genera un número de referencia único para cada miniventanilla única para la declaración del IVA, y comunica dicho número al sujeto pasivo. Este número es importante, ya que el sujeto pasivo lo necesitará cuando realice el pago correspondiente.

El sujeto pasivo paga al Estado miembro de identificación todo el IVA devengado. Paga una cantidad por el total de la declaración (es decir, por cada Estado miembro de consumo). A continuación, el Estado miembro de identificación distribuye el dinero a los respectivos Estados miembros de consumo.

4.4. Pagos en línea seguros, asequibles y cómodos

El buen funcionamiento del mercado único digital depende de la disponibilidad de unos métodos de pago electrónico de confianza y asequibles. El Reglamento sobre bloqueo geográfico se refiere claramente a la Directiva revisada sobre servicios de pago⁶⁹ y a los requisitos de autenticación correspondientes, aplicables a partir del 13 de enero de 2018; además, a partir del 14 de septiembre de 2019, momento en que se aplicará el acto delegado pertinente que complementa la segunda Directiva sobre servicios de pago en este punto⁷⁰, se aplicarán nuevos y estrictos requisitos de identificación de los clientes.

Además, varias normas de reciente adopción contribuyen al objetivo de garantizar unos métodos de pago electrónico en línea de confianza y asequibles.

Al otorgar a toda persona que resida legalmente en la UE el derecho a una cuenta de pago básica provista de medios electrónicos de pago, la Directiva sobre las cuentas de pago⁷¹ abre el acceso al mercado único digital a todos los clientes europeos, permitiéndoles adquirir en línea bienes y servicios.

⁶⁹ Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE.

⁷⁰ Reglamento Delegado (UE) 2018/389 de la Comisión, de 27 de noviembre de 2017, por el que se complementa la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a las normas técnicas de regulación para la autenticación reforzada de clientes y unos estándares de comunicación abiertos comunes y seguros.

⁷¹ Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas.

La segunda Directiva sobre servicios de pago ofrece formas seguras, rentables y cómodas de pagar en línea que benefician tanto a los comerciantes como a los consumidores. Permite que se pueda confiar en los pagos en línea gracias al requisito de una autenticación más estricta del cliente y a una mejor protección de los usuarios de servicios de pago (responsabilidad limitada en caso de fraude). La posibilidad de utilizar nuevos proveedores de servicios de pago (servicios de iniciación de pagos) en virtud de la segunda Directiva sobre servicios de pago permite a todos los titulares de cuentas bancarias, que cuenten con servicios bancarios en línea, realizar compras en línea, sin tener que usar ni siquiera una tarjeta de pago, y ofrece a los comerciantes una solución de pago en línea innovadora y competitiva.

Las nuevas normas de la segunda Directiva sobre servicios de pago prohíben los recargos, que son cargos adicionales a los pagos realizados con tarjetas de crédito o débito de los consumidores, tanto en tiendas físicas como en línea. Esto refleja los costes inferiores para los comerciantes al aceptar la mayoría de las tarjetas de consumidores en Europa como resultado de la aplicación de límites máximos a las tasas de intercambio en virtud del Reglamento sobre las tasas de intercambio⁷².

5. Anexo: Calendario de aplicación de las medidas adoptadas en relación con el comercio electrónico

Calendario de aplicación de las medidas adoptadas en relación con el comercio electrónico	
13.1.2018	Fechas de aplicación de la Directiva revisada sobre servicios de pago
20.3.2018	Fecha de aplicación del Reglamento por el que se garantiza la portabilidad transfronteriza de los servicios de contenidos en línea
22.5.2018	Fecha de aplicación del Reglamento relativo a los servicios de paquetería transfronterizos
3.12.2018	Fecha de aplicación del Reglamento sobre bloqueo geográfico
1.1.2019	Entrada en vigor del IVA para las medidas de simplificación del comercio electrónico para las ventas de servicios electrónicos en el interior de la UE
1.1.2019 - 30.6.2019	Primera recogida de datos sobre proveedores de servicios de paquetería (con arreglo al Reglamento relativo a los servicios de paquetería transfronterizos)
31.3.2019	Primera publicación de las tarifas de paquetería (con arreglo al Reglamento relativo a los servicios de paquetería transfronterizos)
31.7.2019	Primera evaluación de asequibilidad de servicios de paquetería (con arreglo al

⁷² Reglamento (UE) n.º 2015/751 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2015, sobre las tasas de intercambio aplicadas a las operaciones de pago con tarjeta.

	Reglamento relativo a los servicios de paquetería transfronterizos)
17.1.2020	Fecha de aplicación del Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores
23.3.2020	Fecha de aplicación del artículo 6 del Reglamento sobre bloqueo geográfico relativo a las ventas pasivas para los acuerdos que cumplan la legislación pertinente de la UE y nacional en materia de competencia celebrados antes del 2.3.2018.
1.1.2021	Entrada en vigor del IVA para las medidas relativas al comercio electrónico destinadas a ampliar el ámbito de aplicación de la ventanilla única más allá de la actual miniventanilla única, la eliminación de la exención de IVA para las pequeñas partidas y las disposiciones sobre cooperación administrativa