



Nota informativa

2 de diciembre, 2020

CEC-España conmemora el 2º Aniversario del final del geobloqueo en las compras transfronterizas en línea europeas

Desde diciembre de 2018, el [Reglamento \(UE\) 2018/302](#) puso fin al bloqueo geográfico injustificado en las compras transfronterizas en línea en la Unión Europea (UE). Desde entonces, los consumidores tienen un acceso más fácil y justo a determinados bienes y servicios, mientras que las empresas adquirieron nuevas obligaciones.

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) conmemora el segundo aniversario de este [Reglamento](#) con el que se obliga a las empresas a ofrecer el mismo trato a todas las personas consumidoras de la UE (incluidos consumidores y otros usuarios finales) que realicen compras transfronterizas por Internet. De esta forma, se pone fin a la discriminación injustificada (geobloqueo) de los consumidores por razones de nacionalidad, lugar de residencia o del lugar de establecimiento de los clientes, en la compraventa online transfronteriza de determinados productos y servicios dentro del Espacio Económico Europeo (EEE). Desde la aplicación del Reglamento UE 2018/302, salvo las excepciones o situaciones justificadas de forma objetiva previstas, los consumidores nacionales y de terceros países residentes en la UE, tienen derecho a las mismas condiciones de compra en línea y formas de pago, independientemente en el país del EEE en el que se realice la transacción.

A partir de ahora, la Comisión Europea realizará una primera evaluación de las repercusiones que esta norma ha tenido en el mercado interior durante estos dos años. La evaluación incluirá la posible futura aplicación de las nuevas normas a determinados servicios prestados por vía electrónica y excluidos actualmente, como por ejemplo los contenidos protegidos por derechos de autor (descargas de música, libros electrónicos, programas informáticos o juegos online), servicios del sector audiovisual o del transporte.

¿Qué es el geobloqueo?

Se considera bloqueo geográfico (geobloqueo) injustificado cualquier restricción por nacionalidad, lugar de residencia o punto de conexión que experimente un usuario al comprar un producto o un servicio en internet. En la práctica estas trabas pueden ser desde el reenvío a una versión nacional de una página web, el rechazo de una tarjeta de crédito de otro país de la Unión Europea, hasta no poder registrarse en la web de un Estado miembro si se realiza desde otro país comunitario.

Desde que se hizo efectivo este [Reglamento](#) dirigido a poner fin a estos obstáculos para ciertos artículos, todos los consumidores europeos (tanto nacionales como consumidores de terceros países residentes en la UE) pueden comprar un gran número de bienes y servicios en los mismos términos desde cualquier punto dentro del Espacio Económico Europeo.



¿A qué productos afecta el Reglamento?

El [Reglamento \(UE\) 2018/302](#) cubre las compras de productos tangibles como muebles y dispositivos electrónicos, servicios en línea como alojamiento de páginas web (web hosting, en inglés) o almacenamiento de contenido, así como la compra de entradas a conciertos, espectáculos y otro tipo de actividades de ocio.

Sin embargo, hay una serie de productos y servicios que están excluidos como, por ejemplo, aquellos protegidos por los derechos de autor, como libros electrónicos o productos audiovisuales cuyo objetivo principal sea proporcionar acceso a contenidos –como pueden ser las transmisiones deportivas- que se prestan sobre la base de licencias territoriales exclusivas. Otros productos también excluidos son los servicios financieros, como los bancarios, de crédito, de seguros y reaseguros, de pensiones de empleo o individuales, de valores, de fondos de inversión, de pagos y asesoría sobre inversión; los servicios de transporte como los billetes de avión; las actividades de juego por dinero que impliquen apuestas de valor monetario en juegos de azar, incluidas las loterías, juego en los casinos y las apuestas; o los servicios de seguridad privados.

¿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 también están sujetos al este Reglamento.

Obligaciones para la tienda online

Mismas condiciones de pago

El comercio online no podrá aplicar distintas condiciones de pago por motivos de nacionalidad, residencia o establecimiento, ubicación de la cuenta de pago, lugar de establecimiento del proveedor de servicios de pago o lugar de la emisión del pago, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- Que el pago se efectúe a través de una transacción electrónica mediante transferencia, adeudo domiciliado o un instrumento de pago de la misma marca y categoría aceptada por el comerciante.
- Que se cumplan con los requisitos de autenticación.
- Que el pago se efectúe en una moneda aceptada por el comerciante.

Mismo acceso a la página web desde cualquier país de la UE

Los comercios no pueden negarse a vender o dar acceso a su sitio web a usuarios de otro país de la UE. Además, se facilitará que el consumidor pueda acceder fácilmente a todas las versiones de la web, incluidas las aplicaciones móviles. De este modo, salvo aquellos casos justificados, los comerciantes no podrán redirigir automáticamente a un cliente a la versión de la página web del país en el que se encuentra. Si fuera así, deberá dar su consentimiento expreso. Este consentimiento se considerará válido para todas las visitas posteriores a la web de ese país, pero se dará la posibilidad al consumidor de poder retirar dicho consentimiento. También está prohibido que un Estado miembro utilice formularios que impidan que personas de otros países de la UE puedan registrar datos.

¿Deberían ser los precios iguales en toda la UE?

No. El fin del bloqueo geográfico injustificado para las compras online no significa que deban aplicarse los mismos precios en todos los países del EEE. Sin embargo, sí permite que las personas consumidoras puedan comprar en las distintas versiones de las páginas web. De esta forma, un consumidor europeo podría comprar los mismos productos al precio ofertado en cada versión de la web.



¿Podría una tienda denegar una tarjeta extranjera?

El vendedor es libre de establecer los métodos de pago para realizar la compra. Esto significa que puede decidir qué tipos y categorías de tarjetas acepta. Sin embargo, lo que no puede es rechazar una compra en base a la ubicación de la cuenta de pago o el país donde se emitió la tarjeta de crédito o débito.

¿Están obligadas las tiendas a enviar la compra al país del consumidor?

No. La normativa no obliga al empresario a enviar las mercancías al país donde reside la persona consumidora, por lo que, si el comerciante no ofrece esta posibilidad, el consumidor podría recoger los bienes en persona o acordar el método y la dirección de entrega en el país del comerciante. En caso de que se llegue a un acuerdo, el consumidor podría organizar la entrega personalizada a su país.

Derecho a recibir ayuda para reclamar.

El [Reglamento \(UE\) 2018/302](#) establece que los consumidores tienen derecho a recibir ayuda de las autoridades competentes para tratar de solucionar los litigios relacionados con las transacciones transfronterizas online. Para ello, cada Estado miembro designará al órgano encargado de proporcionar la asistencia práctica necesaria. En España, El Centro Europeo del Consumidor ha sido designado ante la Comisión Europea como punto de contacto de la plataforma ODR en nuestro país, proporcionando, a quien lo solicite, asistencia y apoyo en la presentación de reclamaciones a través de dicha plataforma.

>>> [Consultar otros puntos de contacto de la UE.](#)

>>> [Más información sobre Geobloqueo injustificado en las compras online transfronterizas en Europa.](#)