



Reglamento 2018/302: eliminación de las barreras existentes en el correo electrónico

Alejandro Negro

Consejero

alejandro.negro@cuatrecasas.com

Raúl Pérez Terol

Graduado

raul.perez@cuatrecasas.com

Es necesario comprobar que las plataformas web no bloquean a los consumidores al navegar o al adquirir productos y servicios online en la UE.

El pasado 3 de diciembre de 2018 entró en vigor el Reglamento 2018/302, sobre medidas destinadas a impedir el bloqueo geográfico injustificado y otras formas de discriminación. Su objetivo es mejorar el funcionamiento del mercado interior de la Unión Europea, mediante la eliminación de las barreras existentes en el comercio electrónico.

Busca impedir prácticas concretas, como el bloqueo injustificado de consumidores que desean adquirir productos y servicios de un comerciante en una plataforma web de otro Estado miembro de la UE u otras formas de discriminación de usuarios. Esta discriminación puede ser directa, por nacionalidad, país de residencia o país de establecimiento; o indirecta, mediante el bloqueo de direcciones IP de plataformas web, la entrega de mercancías o el Estado miembro desde el cual se emiten los instrumentos de pago.

Libertad de acceso a cualquier versión nacional de la plataforma web y prohibición de redirección

Uno de los puntos clave del Reglamento sería garantizar a los usuarios el acceso y la libre navegación por cualquier página web del comerciante que deseen, independientemente de si se destina a su país o a otro y disfrutando de las mismas condiciones en las que lo haría un nacional que accediera a ella. Por ejemplo, un consumidor español tendría libre acceso a la interfaz irlandesa de una página web (".ie") sin ser bloqueado.

El usuario tampoco podrá ser redirigido a la plataforma web de su país en lugar de aquella a la que desee acceder, salvo que lo consienta de forma expresa. Siguiendo el ejemplo anterior, el consumidor español que acceda a la interfaz en línea irlandesa (".ie") podrá seguir navegando en ella, y se le deberá preguntar si quiere mantenerse ahí o acceder a la interfaz prevista por su ubicación o preferencias (".es"). Ante la negativa del usuario, seguirá navegando en ".ie".



Esto no significa que los comerciantes estén obligados a realizar transacciones en línea con los usuarios (salvo que la denegación de la misma sea discriminatoria), ni tampoco prohíbe al comerciante utilizar diversas versiones de su plataforma web cuyo contenido varíe dependiendo del Estado miembro al que se destine.

Acceso a productos y servicios ofrecidos en las plataformas web, y no discriminación por motivos relacionados con el pago

Otro elemento fundamental del Reglamento es que el comerciante debe garantizar el acceso a los productos o servicios que ofrezca en su plataforma web, quedando prohibida la aplicación de condiciones de acceso diferentes.

El Reglamento prevé que los usuarios puedan adquirir productos que se oferten en un Estado miembro distinto del que se encuentren. Esto implica que puedan recoger los productos en su Estado miembro, en aquellos lugares en los que el comerciante realice entregas, o, que los usuarios organicen la entrega transfronteriza por sus propios medios.

En ningún caso, el comerciante queda obligado a realizar entregas no reconocidas en sus condiciones generarles de acceso, o soportar gastos derivados del franqueo de mercancías, transporte, montaje y desmontaje. Volviendo al ejemplo, con independencia de que mi plataforma web tenga una versión para España (“.es”) y otra en Irlanda (“.ie”), si mis condiciones generales indican que desde la versión irlandesa no se hacen entregas en el extranjero, el consumidor español que compre desde esta la versión irlandesa tendrá que barajar las opciones de entrega que le ofrece la misma. Ello con independencia de que en la versión española se realicen entregas por toda la UE.

En segundo lugar, el comerciante debe garantizar la prestación de servicios por vía electrónica. Hay que tener en cuenta que no todos los servicios podrían prestarse adecuadamente por esta vía. Entre otros, el Reglamento excluye: servicios en el ámbito del transporte o sanidad.

Finalmente, el comerciante también debe garantizar el acceso a servicios prestados en un lugar físico del Estado miembro en el que el comerciante ejerza su actividad, con independencia de que el usuario sea el que asuma otro tipo de gastos derivados, por ejemplo, del desplazamiento al complejo hotelero que ha reservado.

El tercer eje fundamental del Reglamento es la garantía de que el comerciante, al margen de decidir los medios de pago que desea aceptar, no podrá aplicar condiciones de pago diferentes por motivos discriminatorios si concurren ciertas circunstancias: que (i) la operación de pago se tiene que efectuar en una categoría de pago generalmente aceptada: si en mi plataforma web admito el uso de tarjetas visa de débito, pero no de crédito, habré de mantener estas condiciones para cualquier usuario de la UE; (ii) si se cumplen los requisitos de autenticación de pago; o si (iii) el pago se efectúa en una moneda que el comerciante acepta.



¿Qué salvaguardas existen para los comerciantes?

Las principales garantías incluyen: libertad de efectuar transacciones, libertad de entrega transfronteriza de productos, libertad de elección de las interfaces y formatos de sus plataformas web, libertad de elección de los medios de pago que desean aceptar. El Reglamento prevé también una serie de garantías “adicionales”.

De este modo, los comerciantes también tendrán libertad para ofrecer, de forma no discriminatoria, condiciones diferentes en puntos de vista distintos, como pueden ser tiendas o sitios web, o realizar ofertas específicas solo a un determinado territorio de un Estado miembro.

El comerciante no está obligado a ofrecer asistencia o servicios posventa, ni a garantizar que los productos sean legales y adecuados para su uso en el país del usuario que los adquiere, por ejemplo, respecto a la normativa sobre composición, etiquetado o seguridad bajo la aplicación del Reglamento. Aunque esta afirmación genera dudas en lo que atañe a los supuestos en los que el comerciante está dirigiendo efectivamente sus actividades en el Estado miembro de residencia del adquirente.