

¿Qué es el bloqueo geográfico en las compras por Internet?

En el comercio electrónico existe una práctica que realizan muchas empresas y que se denomina "bloqueo geográfico" ("geo-blocking" en inglés - #geoblocking), una práctica discriminatoria que impide a los clientes en línea acceder a los productos y servicios y adquirirlos desde un sitio web alojado en otro Estado miembro. La web (o aplicación móvil) en la que la empresa vende sus productos o servicios se configura de forma que bloquea a los usuarios de otros países de la UE (se puede conocer su lugar de residencia a través de la dirección IP con la que intentan acceder a la web). De esta manera, dichos clientes no pueden comprar en esa página o se les redirige.

Una de las razones de esta práctica es que muchas empresas aplican precios diferentes en los distintos países de la UE y no quieren que todos los clientes acudan a la web del país en el que sus productos son más baratos.

Pues bien, para evitar esta práctica se ha aprobado por la Unión Europea el [Reglamento \(UE\) 2018/302 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, **aplicable con carácter general desde el 3 de diciembre de 2018**.

El bloqueo geográfico (#geoblocking") es una práctica que impide a los consumidores acceder a productos o servicios de páginas web de otros Estados miembros.

Se trata de un instrumento adoptado en el marco de la Estrategia para el Mercado Único Digital, que pretende hacer frente a ciertos obstáculos creados por los comerciantes mediante el bloqueo o la limitación del acceso de clientes a sus interfaces en línea (sitios web, aplicaciones...), al aplicar condiciones generales de acceso diferentes a sus productos o servicios o al establecer discriminaciones por motivos relacionados con el pago.

Ahora, están prohibidas estas prácticas, tanto si los clientes ubicados en la UE son consumidores particulares (personas físicas que actúan con fines ajenos a su actividad comercial, negocio, oficio o profesión) como si son empresas que compran los productos para su propio consumo. En cambio, no se aplica esta prohibición respecto a las ventas de productos a empresas para su reventa posterior.

Los servicios en los que el principal elemento es el acceso a contenidos protegidos por derechos de autor y su uso, o la venta de obras protegidas por derechos de autor que no tengan soporte material, como los servicios de emisión de música en modo continuo, los libros electrónicos, los juegos en línea o los programas informáticos, quedan excluidos del ámbito de aplicación del Reglamento, pero la Comisión revisará posteriormente esta cuestión.

También quedan excluidos los servicios financieros, audiovisuales, de transporte, de atenciones sanitarias y sociales, de conformidad con la Directiva de servicios.

Igualdad de acceso a los bienes y servicios

Hay tres casos en que los comerciantes no podrán discriminar entre clientes por lo que se refiere a las condiciones generales, incluidas los precios. Se trata de aquellos casos en que el comerciante:

- vende bienes que se entregan en un Estado miembro en el que el comerciante ofrece servicios de entrega o que se recogen en un lugar acordado con el cliente;- presta servicios por medios electrónicos, como los servicios en nube, el depósito de datos, el alojamiento de sitios web y la provisión de cortafuegos;- presta servicios que el cliente recibe en el país en el que opera el comerciante, como servicios de alojamiento en hotel, acontecimientos deportivos, alquiler de coches o billetes de

entrada a festivales de música o parques de atracciones.

La diferenciación de precios no quedará prohibida, a diferencia de la discriminación de precios, de modo que los comerciantes conservan la libertad de ofrecer condiciones generales diferentes, incluidos los precios, y de dirigir sus servicios a determinados grupos de clientes en determinados territorios.

Por otra parte, los comerciantes no estarán obligados a entregar los bienes a clientes fuera del Estado miembro en el que presten el servicio de entrega.

Operaciones de pago

Se prohibirá la discriminación injustificada de clientes por lo que respecta a los métodos de pago. Así, los comerciantes no podrán aplicar a los clientes diferentes condiciones de pago por motivos de nacionalidad, lugar de residencia o lugar de establecimiento.

No discriminación en el acceso a los sitios web de comercio electrónico

Los comerciantes no podrán bloquear o limitar el acceso de los clientes a sus interfaces en línea por razones de nacionalidad o lugar de residencia.

El comerciante que bloquee o limite el acceso de los clientes a una interfaz en línea o los reencamine a una versión distinta de la interfaz en línea deberá facilitarles una explicación clara al respecto.

Ventas pasivas

Por regla general, el nuevo Reglamento prevalecerá en caso de conflicto con el Derecho de la competencia, pero el derecho de los proveedores a imponer restricciones a las ventas activas no se verá afectado.

El Derecho de la UE en materia de competencia distingue entre ventas pasivas (las realizadas en respuesta a solicitudes espontáneas) y las ventas activas (las que realizan los minoristas cuando captan activamente a los clientes). Las restricciones a las ventas pasivas se consideran por lo general una vulneración del Derecho de la competencia, mientras que las restricciones a las ventas activas son una práctica habitual que se deriva de la libertad comercial.

Cláusula de revisión

La Comisión llevará a cabo una primera evaluación del impacto de las nuevas normas en el mercado interior cuando hayan transcurrido dos años desde su entrada en vigor.

La evaluación incluirá una posible aplicación de las nuevas normas a determinados servicios prestados por vía electrónica que ofrecen contenidos protegidos por derechos de autor, como la música para descarga, los libros electrónicos, los programas informáticos y los juegos en línea.

¿Qué debe hacer para cumplir las disposiciones del Reglamento?

Para cumplir efectivamente las disposiciones del reglamento, los comerciantes deben asegurarse de que sus actuaciones estén en línea con el principio general de no discriminación establecido en el texto. En este sentido, debe recordarse que el reglamento no introduce una obligación de contratar para las empresas. Lo que sí exige el reglamento es que los comerciantes traten a los clientes finales dentro del Espacio Económico Europeo de la misma manera cuando se encuentren en una misma situación, sin perjuicio de su nacionalidad, lugar de residencia o establecimiento.

Compruebe si su web impide o limita el acceso de clientes de otros países de la UE, o si sus condiciones de venta son diferentes para

los compradores de los distintos países de la UE.