



## La Comisión propone nuevas normas sobre el comercio electrónico para ayudar a los consumidores y a las empresas a aprovechar plenamente el mercado único.

Bruselas, 25 de mayo de 2016

**La Comisión Europea ha presentado hoy un paquete de medidas para que los consumidores y las empresas puedan comprar y vender productos y servicios en línea con más facilidad y confianza en toda la UE.**

 [E-commerce package – towards a European Single Market](#)

En aplicación de sus estrategias sobre el [mercado único digital](#) y el [mercado único](#), la Comisión Europea ha presentado un triple plan para impulsar el comercio electrónico combatiendo el bloqueo geográfico, haciendo más asequibles y eficientes los envíos de paquetes transfronterizos y fomentando la confianza de los clientes, gracias a la mejora de la protección y del cumplimiento de las normas.

Andrus **Ansip**, vicepresidente responsable del mercado único digital, ha declarado: «*Con demasiada frecuencia, las personas no pueden acceder a las mejores ofertas en sus compras en línea o deciden no comprar en otros países porque los precios de envío son excesivos o temen no poder ejercer sus derechos si algo sale mal. Deseamos resolver los problemas que impiden a los consumidores y a las empresas aprovechar plenamente las oportunidades de comprar y vender productos y servicios en línea*».

Günther H. **Oettinger**, comisario de Economía y Sociedad Digitales, ha declarado: «*La iniciativa sobre el bloqueo geográfico establece el equilibrio adecuado para, por un lado, satisfacer el interés de los consumidores por comprar en línea sin fronteras y, por otro, ofrecer una seguridad jurídica suficiente a las empresas. Confío en que nuestro enfoque, al tener debidamente en cuenta las especificidades de determinados sectores, dé el impulso adecuado al comercio electrónico transfronterizo en la UE*».

Elżbieta **Bieńkowska**, comisaria de Mercado Interior, Industria, Emprendimiento y Pymes, ha añadido: «*La discriminación entre los consumidores de la UE como consecuencia de la pretensión de segmentar los mercados según las fronteras nacionales no tiene cabida en el mercado único. Unas normas más claras, un mejor cumplimiento de las normas y unos servicios de paquetería transfronterizos más asequibles ayudarán a los consumidores y a las empresas, especialmente las pymes, a sacar el máximo partido del mercado único de la UE y del comercio electrónico transfronterizo*».

Věra **Jourová**, comisaria de Justicia, Consumidores e Igualdad de Género, ha afirmado: «*En Europa, demasiadas personas recelan de las compras en línea porque desconocen sus derechos o consideran que es difícil ejercerlos. Quiero que los consumidores compren en línea con la misma confianza que en los comercios tradicionales. Vamos a dar a las autoridades de protección de los consumidores los medios necesarios para defender mejor los derechos de los consumidores en línea y combatir las prácticas fraudulentas. El paquete de medidas presentado hoy constituye un importante paso para acompañar la protección de los consumidores al comercio en línea y ofrecer seguridad jurídica a los comerciantes*».

El paquete sobre el comercio electrónico presentado hoy se compone de:

- una propuesta legislativa para abordar el bloqueo geográfico injustificado y otras formas de discriminación por razón de la nacionalidad o del lugar de residencia o de establecimiento;
- una propuesta legislativa sobre servicios de paquetería transfronterizos para aumentar la transparencia de los precios y mejorar la supervisión reglamentaria;
- una propuesta legislativa para reforzar la defensa de los derechos de los consumidores, y orientaciones para aclarar, entre otras cosas, qué debe considerarse una práctica comercial desleal en el mundo digital.

### **Impedir el bloqueo geográfico y otras formas de discriminación por razón de la nacionalidad o del lugar de residencia**

La Comisión propone legislación destinada a garantizar que los consumidores que deseen comprar productos y servicios en otro país de la UE, en línea o en persona, no resulten discriminados en lo que concierne al acceso a los precios, a las ventas o las condiciones de pago, salvo que la discriminación

esté objetivamente justificada por motivos como el IVA o determinadas disposiciones jurídicas de interés público.

Cuando un consumidor entra en una tienda en otro país de la UE, el propietario no le pide su documento de identidad para aceptar la compra o adaptar el precio o las condiciones. Pero en la economía en línea, con demasiada frecuencia, se impide a los consumidores acceder a ofertas en otros países, por ejemplo desviándolos hacia un sitio web específico de su país o exigiéndoles que paguen con una tarjeta de débito o de crédito de un determinado país. Esta discriminación no tiene cabida en el mercado único.

Si bien el principio de no discriminación ya está establecido en la Directiva de servicios y la Comisión lo ha aplicado en sectores de servicios como las empresas de alquiler de automóviles o los parques de atracciones, tanto las empresas como los consumidores sabrán, con mayor seguridad jurídica, qué prácticas están permitidas y cuáles no lo están. El Reglamento ofrecerá seguridad jurídica y medios para hacer respetar los derechos en relación con los productos y servicios vendidos en línea y en el comercio tradicional.

Para evitar una carga desproporcionada a las empresas, el Reglamento no impone una obligación de envío a toda la UE y exime del cumplimiento de algunas disposiciones a las pequeñas empresas que no alcanzan un umbral nacional en materia de IVA.

### **Envío transfronterizo de paquetes más eficiente y asequible**

El Reglamento propuesto hoy aumentará la transparencia de los precios y la supervisión reglamentaria de los servicios de paquetería transfronterizos, para que los consumidores y los minoristas puedan beneficiarse de envíos asequibles y opciones de devolución adecuadas, incluso en regiones periféricas.

Los consumidores y las pequeñas empresas lamentan que [los problemas relacionados con el envío de paquetes](#), en particular los elevados gastos que conllevan los envíos transfronterizos, les impidan realizar más ventas y compras en toda la UE. Los precios que cobran los operadores postales por el envío de un pequeño paquete a otro Estado miembro a menudo quintuplican los precios internos, y no existe una correlación clara con los costes reales.

El Reglamento fomentará la competencia al introducir una mayor transparencia de los precios. La Comisión no propone aplicar un límite a los precios de envío. La regulación de los precios constituye solo un último recurso cuando la competencia no ofrece resultados satisfactorios. En 2019 la Comisión hará balance de los avances realizados y valorará la necesidad de adoptar nuevas medidas.

El Reglamento pondrá a disposición de los reguladores postales nacionales los datos que necesitan para supervisar los mercados transfronterizos y comprobar que los precios son asequibles y acordes con los costes. Asimismo, fomentará la competencia exigiendo el acceso transparente y no discriminatorio de terceros a los servicios y las infraestructuras de paquetería transfronterizos. La Comisión difundirá listas de precios públicos de proveedores de servicios universales para aumentar la competencia entre empresas del mismo sector y la transparencia de las tarifas.

La propuesta complementa las iniciativas de autorregulación adoptadas por los operadores postales para mejorar la calidad y la comodidad de los servicios de paquetería transfronterizos.

### **Aumento de la confianza de los consumidores en el comercio electrónico**

La propuesta de revisión del Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores dará más poderes a las autoridades nacionales para defender mejor los derechos de los consumidores. Estas podrán:

- comprobar si en los sitios web se hace un bloqueo geográfico de los consumidores o se ofrecen condiciones de postventa que incumplan las normas de la UE (por ejemplo, los derechos de desistimiento);
- ordenar el cierre inmediato de sitios web en los cuales se cometan estafas;
- solicitar información a los registradores de dominios y a los bancos para conocer la identidad del comerciante responsable.

En el caso de violaciones de los derechos de los consumidores a escala de la UE, la Comisión podrá coordinar acciones comunes con las autoridades policiales nacionales para poner fin a estas prácticas. Ello garantizará una protección de los consumidores más rápida y ahorrará tiempo y recursos a los Estados miembros y a las empresas.

La Comisión publica también orientaciones actualizadas sobre prácticas comerciales desleales para afrontar, en particular, los desafíos que plantea el mundo digital. A este respecto, aclara la aplicación de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales. Por ejemplo, toda plataforma en línea que pueda considerarse un «comerciante» y promueva o venda bienes, servicios o contenidos digitales a los consumidores debe garantizar que sus propias prácticas comerciales cumplan plenamente el

Derecho de la UE sobre los consumidores. Las plataformas deben indicar claramente que las normas sobre las prácticas comerciales desleales no se aplican a las personas privadas que vendan bienes, y los motores de búsqueda deben distinguir claramente entre los posicionamientos de pago y los resultados de una búsqueda normal.

Las orientaciones revisadas incluyen también dos conjuntos de principios de autorregulación acordados entre las partes interesadas: uno apoyará los instrumentos de comparación para mejorar el cumplimiento de la Directiva y el otro ayudará a velar por el cumplimiento de las normas sobre las prácticas comerciales desleales en el caso de las alegaciones medioambientales engañosas e infundadas.

### **Contexto**

El paquete sobre comercio electrónico presentado hoy complementa [dos propuestas legislativas sobre el suministro de contenidos digitales y la venta en línea y otras ventas a distancia de bienes](#), propuestas por la Comisión en diciembre de 2015, y la próxima propuesta de [simplificación del IVA](#), prevista para el otoño de 2016.

Paralelamente a la adopción del paquete sobre el comercio electrónico, la Comisión ha presentado hoy [normas audiovisuales de la UE actualizadas y su enfoque sobre las plataformas en línea](#).

### **Más información**

[Comunicación «Un enfoque global dirigido a estimular el comercio electrónico transfronterizo para las empresas y los ciudadanos europeos»](#)

[Preguntas y respuestas: Impulsar el comercio electrónico en la UE](#)

[Propuesta de Reglamento sobre las medidas contra el bloqueo geográfico y otras formas de discriminación por razón de la nacionalidad o del lugar de residencia o de establecimiento de los clientes en el mercado interior](#)

[Propuesta de Reglamento relativo a los servicios de paquetería transfronterizos](#)

[Propuesta de revisión del Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores](#)

[Orientaciones relativas a la aplicación de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales](#)

IP/16/1887

Personas de contacto para la prensa:

[Lucia CAUDET](#) (+32 2 295 61 82)

[Heli PIETILA](#) (+32 2 2964950)

Solicitudes del público en general: [Europe Direct](#) por teléfono [00 800 67 89 10 11](#) , o por [e-mail](#)