

#DSM

Mercado único digital

Sacar el máximo partido de las oportunidades digitales en Europa

COMERCIO ELECTRÓNICO EN LA UE: CÓMO PUEDE SACARLE EL MÁXIMO PARTIDO COMO CONSUMIDOR

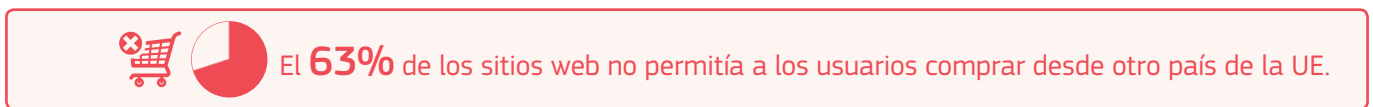
Internet ha transformado nuestra forma de comprar. Sin embargo, sigue habiendo obstáculos en línea que nos impiden disfrutar del pleno acceso a los productos y servicios que ofrecen las empresas de la UE. Desde la puesta en marcha de la Estrategia para el Mercado Único Digital en mayo de 2015, la Unión Europea ha estado trabajando para superar estos obstáculos.



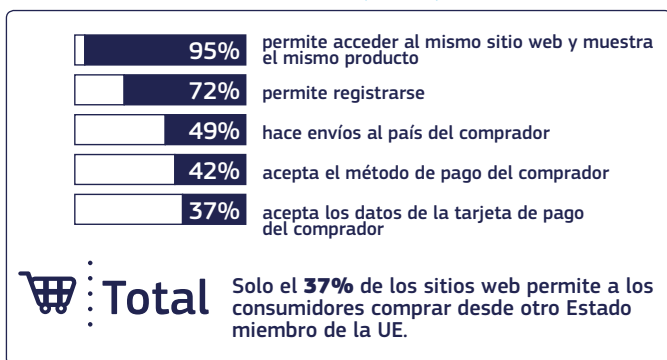
EL PROBLEMA DEL «BLOQUEO GEOGRÁFICO» PARA LOS CONSUMIDORES:

El bloqueo geográfico, que nos impide usar internet en un Estado miembro de la UE para hacer compras en un sitio web de otro Estado miembro de la UE, supone un gran problema para la Unión:

PRINCIPALES PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL BLOQUEO GEOGRÁFICO EN 2015



VISIÓN GENERAL DE LOS MINORISTAS EN LÍNEA DE LA EU-28 (2015)



BLOQUEO GEOGRÁFICO POR SECTOR (2015)



Esto se traduce en menos ingresos para las empresas y menos posibilidades de elección para los consumidores.

BLOQUEO GEOGRÁFICO: ¿QUÉ ESTÁ HACIENDO LA UNIÓN EUROPEA AL RESPECTO?



El 3 de diciembre de 2018 entrarán en vigor nuevas normas en toda la Unión Europea.



Gracias a las nuevas normas, ya no tendremos que hacer frente a obstáculos injustificados como el desvío hacia el sitio web específico de un país o el requisito de pagar con una tarjeta de débito o crédito de un país determinado.



Se pondrá fin a la discriminación en línea por razón de la nacionalidad o el lugar de residencia.



Independientemente del lugar del que decidamos comprar, todos los consumidores de la UE recibiremos el mismo trato por parte de los vendedores en línea.

¿QUÉ QUEDA FUERA DEL ÁMBITO DE LAS NORMAS SOBRE BLOQUEO GEOGRÁFICO?

Servicios de transporte

Servicios financieros al por menor

Servicios audiovisuales

El motivo es que ya hay normas sectoriales específicas que tienen en cuenta las especificidades de estos servicios.

Servicios de transporte:



La normativa de la UE en materia de transporte ya prohíbe la discriminación por razón de la nacionalidad y el lugar de residencia en el caso de los billetes de avión, el transporte en autobús y autocar, y el transporte marítimo y fluvial.

Servicios financieros al por menor:



Hay normas en vigor sobre hipotecas, apertura de cuentas bancarias o compra de seguros transfronterizos.

NORMAS ESPECÍFICAS DESTINADAS A FACILITAR EL ACCESO A LOS SERVICIOS AUDIOVISUALES:

Servicios audiovisuales:



La facilitación del acceso transfronterizo a los servicios audiovisuales forma parte de otras iniciativas en el marco de la Estrategia para el Mercado Único Digital.

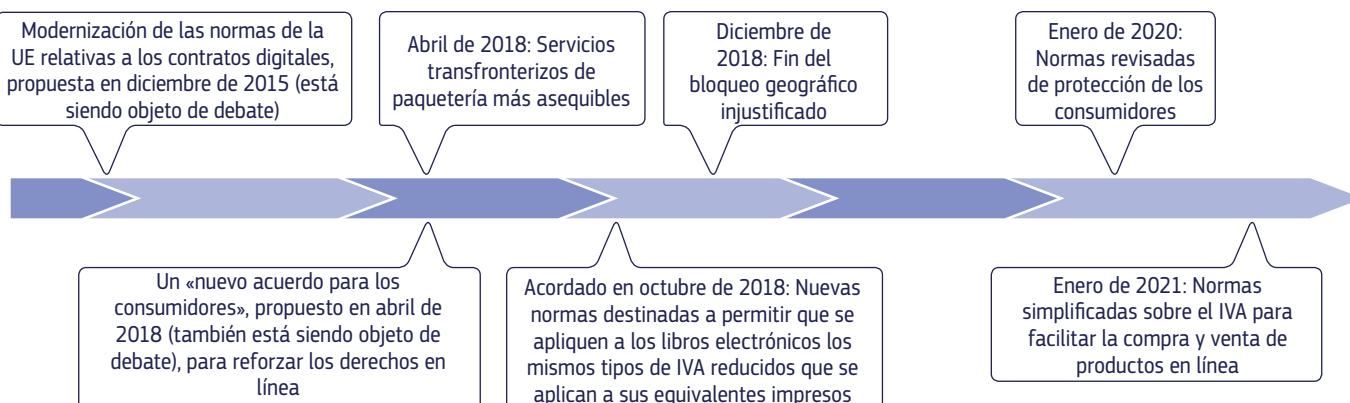
Portabilidad transfronteriza de contenidos en línea: Desde abril de 2018, los europeos pueden utilizar sus suscripciones en línea a películas, acontecimientos deportivos, libros electrónicos, videojuegos o música mientras viajan por la UE.

Derechos de autor y otros derechos conexos aplicables a determinadas emisiones en línea: Mayor facilidad para la concesión de licencias a efectos de las transmisiones en línea y el acceso transfronterizo.

Directiva de servicios de comunicación audiovisual: Normas de la UE aplicables a los servicios de comunicación audiovisual que promueven las obras europeas y preservan la diversidad cultural.

La Comisión revisará (en el plazo de dos años desde la entrada en vigor del Reglamento) su ámbito de aplicación, y en particular la posible inclusión de los servicios no audiovisuales (programas informáticos, juegos, libros electrónicos, música) en la cláusula de no discriminación. Asimismo, la Comisión analizará si hay otros sectores, como los servicios en el ámbito de los transportes o los servicios audiovisuales, en que persista alguna restricción injustificada por razón de la nacionalidad, el lugar de residencia o el lugar de establecimiento que deba suprimirse.

PROPUESTAS DE LA UNIÓN EUROPEA PARA MEJORAR EL COMERCIO ELECTRÓNICO DE CARA AL CONSUMIDOR: CRONOLOGÍA



REDUCIR EL PRECIO DE LOS SERVICIOS TRANSFRONTERIZOS DE PAQUETERÍA:

Desde mayo de 2018, hay en vigor nuevas normas sobre los servicios de paquetería transfronterizos en línea que hacen que le sea más fácil enviar un paquete de un Estado miembro a otro.

¿LO SABÍA?



El precio de los servicios de paquetería transfronterizos es, de media, entre tres y cinco veces superior al de los servicios nacionales, y no hay motivos claros que justifiquen esta diferencia.



El 62 % de las empresas que desea vender en línea señala el elevado coste de los envíos como un problema.

¿QUÉ PROTECCIÓN LE OFRECE LA UNIÓN EUROPEA COMO CONSUMIDOR EN LÍNEA?

A partir de enero de 2020, entrarán en vigor nuevas normas que facilitarán a las autoridades nacionales la protección de los consumidores en línea.



Se eliminarán los sitios o las cuentas en redes sociales desde los que se hayan detectado casos de estafa.



Las autoridades podrán solicitar información a los proveedores de servicios de internet o los bancos a fin de investigar la identidad de los comerciantes en línea deshonestos.



Los centros europeos del consumidor y las organizaciones de consumidores podrán publicar alertas sobre malas prácticas.

En abril de 2018, la Comisión propuso un «nuevo acuerdo para los consumidores» que reforzará los derechos de los consumidores en línea:



Los mercados en línea deberán informarle de si está comprando a un vendedor profesional o a un particular para que sepa cuáles son sus derechos si algo sale mal.



Al hacer búsquedas en línea, sabrá claramente si un resultado de la búsqueda ha sido pagado por un comerciante.



Los mercados en línea deberán informarle de los principales parámetros empleados para ordenar los resultados.



Al pagar por un servicio digital, disfrutará de determinados derechos de información y tendrá 14 días para anular su contrato. El nuevo acuerdo para los consumidores amplía ese derecho a los servicios digitales «gratuitos» y afectará al período durante el que el proveedor puede usar sus datos (por ejemplo, servicios de almacenamiento en la nube, redes sociales o cuentas de correo electrónico).

¿LO SABÍA?



En octubre de 2016 se llevó a cabo un análisis coordinado de sitios web de comparación de precios y reserva de viajes en toda la UE que puso de manifiesto que dos tercios de los sitios analizados (235 de 352) ofrecían información engañosa sobre los precios.



De acuerdo con el [Estudio económico sobre productos de consumo basados en contenidos digitales](#), uno de cada tres usuarios en línea, esto es, 70 millones de ciudadanos de la UE, ha tenido problemas relacionados con el Derecho contractual al acceder a contenidos en línea. Además, solo el 10 % ha obtenido reparación.

¿QUÉ SE ESTÁ HACIENDO PARA MEJORAR SUS DERECHOS CONTRACTUALES?

La Comisión ha propuesto nuevas normas para los contratos digitales, que en la actualidad están siendo debatidas por el Parlamento y el Consejo. La Comisión ha propuesto:

Derechos claros para los consumidores cuando accedan a contenidos y servicios digitales. Si lo que recibe no es lo acordado o lo que podía razonablemente esperar, tendrá una serie de derechos contractuales específicos. Sus derechos también se aplicarán cuando haya proporcionado datos personales al vendedor sin mediar un pago.

Una protección adecuada del consumidor cuando compre «productos inteligentes», como juguetes conectados.

