

# **GEOBLOCKING: cos'è e come gestire mercati on-line senza frontiere**

**Principali adempimenti imposti dal Regolamento UE 2018/302,  
alla luce del Report del 30 novembre 2020 sull'attuazione del  
Regolamento.**

**Avv. Roberto Salini – Consulente di DigIT Expert**

# ESISTE UN MERCATO UNICO DIGITALE NELL'UNIONE EUROPEA?

Assicurare la creazione e lo sviluppo di un **Mercato Unico Comunitario** – pur in presenza d'importanti diversità fra i contesti nazionali – rappresenta, da sempre, uno dei primari obiettivi dell'Unione europea. Tra i vari mezzi utilizzati a tal fine, spiccava, innanzitutto, la normativa *antitrust*, nel cui contesto l'unità del mercato europeo costituiva - e costituisce tutt'ora - un metro di giudizio di fondamentale rilevanza.

Dopo vari regolamenti *antitrust* emanati, nella specie, per combattere ogni accordo volto a dividere i mercati nazionali - fra cui, da ultimo, il **Regolamento UE 330/2010**, prossimo alla sua naturale scadenza - alla disciplina concorrenziale, si è infine affiancato un nuovo strumento, volto a creare un **mercato unico in ambito digitale**. Trattasi del **Regolamento UE 2018/302** in tema di **Geoblocking**, in vigore da un triennio, circa, e oggetto, da ultimo, di interessanti osservazioni (\*), che giustificano l'attuale *focus* sul tema in discussione, se non altro per i risultati - non sempre soddisfacenti - raggiunti nel contesto comunitario in merito alla creazione di un mercato unico digitale europeo.

(\*) European Commission - *First short-term review of the Geo-blocking Regulation*, Bruxelles, 30.11.2020

## **RISPOSTA: IN PRATICA ..... NI !**

Come affermato di recente dalla Commissione UE (\*), nonostante gli sforzi fatti per concretizzare gli obiettivi prefissati e visti, infine, i risultati raggiunti in tema di creazione di un mercato unico digitale, permangono, a tutt'oggi, in quest'ambito a dir poco strategico del mercato comune, **importanti zone d'ombra**.

Troppo spesso gli acquisti online si interrompono, infatti, nelle fasi terminali della compravendita online, specie quando il professionista non esegua consegne nel paese dell'acquirente. **Qualora venga richiesta la consegna transfrontaliera, solo 1 tentativo d'acquisto su 3 ha esito positivo** (dati elaborati in base all'indagine Mystery Shopping, 2019). **Ciò è dovuto principalmente alla persistenza di considerevoli limitazioni di consegna negli acquisti transfrontalieri**. Tali restrizioni interessano ancora oltre il **50% dei tentativi di acquisto**, anche con operatori multinazionali che offrono versioni nazionali dei loro siti web. Sebbene non siano affrontati direttamente dal Regolamento, tali problemi frustrano le aspettative dei consumatori i quali si aspettano che i beni e/o prodotti in genere siano accessibili in tutto il mercato unico europeo.

D'altro canto, i professionisti online incontrano ancora vari ostacoli amministrativi e scarsa certezza in tema di applicazione/interpretazione delle norme a protezione dei consumatori applicabili nelle vendite transfrontaliere. Simili problemi possono, quindi, dissuadere gli operatori da un impegno transfrontaliero più attivo (\*).

(\*) European Commission - *First short-term review of the Geo-blocking Regulation*, Bruxelles, 30.11.2020

## IL REGOLAMENTO 2018/302 IN SINTESI

Bloccare l'accesso a un sito web in virtù della **nazionalità, residenza o luogo di stabilimento del cliente**, o imporre, per tali ragioni, prezzi discriminatori, come l'offrire termini e/o condizioni di pagamento differenziati sempre per nazionalità, luogo di residenza o stabilimento, sono alcune fra le **pratiche vietate** dal Regolamento.

Per effetto di questo, gli operatori comunitari (e non solo) sono chiamati ad uniformarsi a regole di condotta volte a creare analoghe opportunità d'acquisto fra clienti UE (*Shop Like a Local*), senza costringere il professionista a consegnare beni, o prestare servizi, fuori dall'ambito in cui il medesimo operi abitualmente.

## **Art. 3 - Accesso alle interfacce online**

- Un professionista **non può bloccare** o limitare, attraverso l'uso di strumenti tecnologici o in altro modo, l'accesso di un cliente alla sua interfaccia online per motivi legati alla nazionalità, al luogo di residenza o al luogo di stabilimento del cliente.
- Un professionista **non può**, per motivi legati alla nazionalità, al luogo di residenza o al luogo di stabilimento di un cliente, **reindirizzare** tale cliente ad una versione della sua interfaccia online diversa da quella cui il cliente desiderava accedere inizialmente, per via della sua struttura, della lingua usata o di altre caratteristiche che la rendono specificamente destinata ai clienti con una particolare nazionalità, luogo di residenza o luogo di stabilimento, **a meno che il cliente non vi abbia esplicitamente acconsentito**. In caso di reindirizzamento con l'esplicito consenso del cliente, la versione dell'interfaccia online del professionista cui il cliente desiderava accedere inizialmente deve restare facilmente accessibile al cliente in questione.
- **I divieti** di cui ai paragrafi 1 e 2 **non si applicano** qualora il blocco o la limitazione dell'accesso o il reindirizzamento **siano necessari al fine di garantire il rispetto di un requisito giuridico** previsto dal diritto dell'Unione o dalle leggi degli Stati membri in conformità del diritto dell'Unione cui sono soggette le attività del professionista. In tali casi, **il professionista è tenuto a fornire ai clienti una spiegazione chiara e specifica dei motivi per cui il blocco, la limitazione dell'accesso o il reindirizzamento è necessario al fine di garantire il rispetto del requisito giuridico in questione**. Tale spiegazione è fornita nella lingua dell'interfaccia online cui il cliente desiderava inizialmente accedere.

## ACCESSO ALLE INTERFACCE ONLINE (FAQ)

Posso reindirizzare un cliente da un dato sito web, dedicato ad uno specifico Stato membro ad un altro sito online creato per un diverso mercato, in ragione di nazionalità, residenza o luogo di stabilimento del cliente?

- Assolutamente **NO!**

Al fine di rispettare il Regolamento, è necessario consentire al cliente di dare il proprio consenso esplicito ad essere reindirizzati verso altro sito online?

- Assolutamente **SI!**

Il sito di e-commerce dovrà essere modificato per garantire la relativa conformità al Regolamento?

- Non necessariamente! **Dipende.**

I clienti hanno diritto di accedere alle varie versioni linguistiche di un dato sito web, come a tutte le offerte di beni e servizi mostrate sul sito?

- Assolutamente **SI!**

## Art. 4 - Accesso ai beni o ai servizi

- Un professionista **non può applicare diverse condizioni generali di accesso a beni o servizi** per motivi legati alla nazionalità, al luogo di residenza o al luogo di stabilimento del cliente nelle situazioni in cui quest'ultimo intende:
  - a) acquistare da un professionista beni che sono consegnati in un luogo di uno Stato membro ove il professionista ne offre la consegna ai sensi delle sue condizioni generali di accesso o che sono ritirati presso un luogo concordato tra il professionista e il cliente in uno Stato membro in cui le predette condizioni generali di accesso offrono tale opzione;
  - b) ricevere da un professionista **servizi tramite mezzi elettronici** diversi dai servizi che consistono principalmente nel fornire l'accesso a opere tutelate dal diritto d'autore o altri beni protetti, compresa la vendita di opere tutelate dal diritto d'autore o altri beni immateriali protetti, e nel permetterne l'uso;
  - c) ricevere da un professionista servizi diversi da quelli prestati tramite mezzi elettronici **in un luogo fisico nel territorio di uno Stato membro in cui il professionista esercita la sua attività.**
- La mera conformità al divieto di cui al paragrafo 1 non implica di per sé che il professionista sia tenuto a rispettare **i requisiti giuridici nazionali di carattere non contrattuale** relativi ai rispettivi beni e servizi dello Stato membro del cliente o di informare i clienti in merito a tali requisiti.
- Il divieto di cui al paragrafo 1 **non si applica** quando una disposizione specifica prevista dal diritto dell'Unione o dalle leggi degli Stati membri conformi al diritto dell'Unione impedisce al professionista di vendere beni o fornire servizi a determinati clienti o a clienti in determinati territori. Per quanto riguarda la vendita di libri, il divieto di cui al paragrafo 1 non impedisce al professionista di applicare prezzi diversi ai clienti in determinati territori, qualora sia tenuto a farlo in base a leggi degli Stati membri conformi al diritto dell'Unione.

## **ACCESSO AI BENI O AI SERVIZI (FAQ)**

Il Regolamento impone un obbligo di vendita o di consegna in tutta l'Unione europea? O, in alternativa, la creazione di punti di consegna specifici?

- **Assolutamente NO!**

Il consumatore può chiedere, in virtù del Regolamento, manuali d'uso, istruzioni, o altre informazioni sui prodotti nella propria lingua? E sempre in base al Regolamento, il consumatore potrà pretendere accessori (come prese o riduttori), adatti e compatibili con il relativo mercato?

- **Assolutamente NO!**

Il professionista che vende a clienti di altri Stati membri deve sempre conformarsi alle norme locali in materia di etichettatura dei prodotti?

- **Tendenzialmente NO!**



## Art. 5 – Non discriminazione per motivi legati al pagamento

- Un professionista **non può**, nell'ambito dei mezzi di pagamento dallo stesso accettati, **applicare condizioni diverse** a un'operazione di pagamento **per motivi connessi alla nazionalità, al luogo di residenza o al luogo di stabilimento di un cliente, all'ubicazione del conto di pagamento, al luogo di stabilimento del prestatore dei servizi di pagamento o al luogo di emissione dello strumento di pagamento** all'interno dell'Unione, se:
  - a) l'operazione di pagamento è effettuata tramite una transazione elettronica mediante bonifico, addebito diretto o uno strumento di pagamento basato su carta avente lo stesso marchio di pagamento e appartenente alla stessa categoria;
  - b) i **requisiti di autenticazione** sono soddisfatti a norma della direttiva (UE) 2015/2366; e
  - c) le operazioni di pagamento sono effettuate in una **valuta accettata dal professionista**.
- Ove giustificato da motivi oggettivi, il divieto di cui al paragrafo 1 non preclude al professionista di **sospendere la consegna** dei beni o la fornitura del servizio finché non avrà ricevuto la conferma del fatto che l'operazione di pagamento sia stata correttamente avviata.
- Il divieto di cui al paragrafo 1 non preclude al professionista di **addebitare spese per l'utilizzo di strumenti di pagamento basati su carta** le cui commissioni interbancarie non sono oggetto del capo II del regolamento (UE) 2015/751 e per i servizi di pagamento ai quali non si applica il regolamento (UE) n. 260/2012, a meno che nel diritto dello Stato membro a cui è soggetta l'attività del professionista non siano stati introdotti il divieto o la limitazione del diritto di imporre spese per l'utilizzo di strumenti di pagamento a norma dell'articolo 62, paragrafo 5, della direttiva (UE) 2015/2366. **Le spese addebitate non superano i costi diretti sostenuti dal professionista per l'utilizzo dello strumento di pagamento.**

## **DISCRIMINAZIONI IN BASE AI MEZZI DI PAGAMENTO (FAQ)**

Posso bloccare l'accesso all'e-commerce, o reindirizzare su altri siti web, in virtù del paese di emissione della carta di credito?

- **Assolutamente NO!**

Per le transazioni sul mio e-shop sono obbligato ad accettare qualsiasi mezzo di pagamento?

- **Assolutamente NO!**

È conforme al Regolamento sospendere la consegna dei beni, o la fornitura del servizio, in attesa del pagamento del cliente straniero?

- **Tendenzialmente SI!**