



Lunedì 10/06/2019

Acquisti online e discriminazione geografica del consumatore (geo-blocking), le regole europee

A cura di: ADUC - Associazione per i diritti degli utenti e consumatori

Dal Dicembre 2018 gli acquisti online in ambito europeo sono tutelati da nuove regole che proteggono il consumatore da discriminazioni legate alla propria nazionalità o residenza. Gli operatori commerciali devono infatti trattare gli acquirenti online di un altro paese dell'UE allo stesso modo dei clienti locali, consentendo l'accesso ai propri siti e garantendo uniformità di condizioni di vendita.

Il fenomeno, denominato "blocco geografico (geo-blocking)", è più diffuso di quanto si creda. Secondo indagini condotte dalla Commissione europea solo il 37% dei siti web permette ai clienti di un altro Stato membro di arrivare alla fase finale che precede la conferma dell'ordine e sono numerose le denunce di casi di discriminazione.

Le nuove regole sono state sancite dal Regolamento UE 2018/302 a cui è recentemente seguita la designazione, con la legge europea 37/2019, dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM) come organo di vigilanza e segnalazione.

Da evidenziare che nell'Ue una normativa antidiscriminatoria già esisteva da anni (vedi la Direttiva 2006/123/CE recepita in Italia con il D.lgs. 59/2010) ma il Parlamento europeo, valutando la sua scarsa efficacia, ha ritenuto di doverla rafforzare e rinnovare.

DISCRIMINAZIONE GEOGRAFICA

Con "blocco geografico (geo-blocking)" si intendono le pratiche commerciali di alcuni venditori online che impongono limitazioni alle vendite transfrontaliere sulla base della nazionalità o del luogo di residenza dei clienti.

Esiste nel caso un vero e proprio impedimento per i clienti di accedere a siti web o a concludere acquisti online perché, per esempio, viene chiesto di pagare con una carta di credito o di debito di un determinato paese.

Si ha discriminazione anche quando ad un cliente, in acquisti online od offline, vengono imposte condizioni diverse da quelle standard per ragioni di nazionalità o residenza.

Il Regolamento europeo sancisce il divieto di applicare le suddette limitazioni a meno che non esista una motivazione giustificata (norma di legge o altro impedimento) e precisa che NON costituiscono motivazioni giustificative le seguenti:

- vendita di beni non consegnabili al di fuori della zona servita da uno specifico venditore; è il caso in cui un determinato venditore consegna solo all'interno del proprio Stato oppure presso un punto di ritiro posto sempre all'interno del proprio Stato. Il cliente di un altro Stato in questo caso deve poter comunque concludere l'acquisto alle condizioni suddette come se fosse un cliente locale, organizzandosi per esempio col ritiro presso un punto dedicato.
- vendita di servizi prestati tramite mezzi elettronici; la vendita di servizi come quelli di cloud computing o di hosting, per fare esempi, deve essere garantita anche ai clienti non locali, senza obbligo di pagare un prezzo netto diverso (iva esclusa).
- vendita di servizi erogati in un luogo fisico specifico; la vendita di servizi resi presso un determinato luogo in cui opera il venditore (biglietti per concerti, noleggio di auto, etc.) deve essere garantita anche a clienti di un altro Stato che accettino, ovviamente, le condizioni. Ovvero, il noleggio di un'auto in Germania non può essere impedito al cliente, per fare un esempio, francese. Il trattamento deve essere lo stesso rispetto a quello reso ad un cliente locale.

Quanto sopra in ogni caso non impedisce ai venditori di offrire condizioni di accesso e prezzi di vendita



diversi tra Stati membri o all'interno di uno Stato membro offerti ai clienti in un territorio specifico o a gruppi specifici su base non discriminatoria.

Costituisce eccezione ovviamente anche il caso in cui sia la legge a impedire al venditore di vendere beni o servizi in determinati territori o a determinati clienti, oppure di vendere a prezzi diversi alcuni beni come per esempio i libri.

Il Regolamento del 2018 in particolare non riguarda, nella parte che permette a clienti stranieri di beneficiare delle stesse condizioni di vendita di quelli locali, le opere non audiovisive tutelate dal diritto d'autore (e-book, videogiochi, musica e software), per le quali comunque vigono altre limitazioni (vedi più avanti).

Il Regolamento non riguarda nemmeno i servizi di trasporto e quelli finanziari.

DISCRIMINAZIONE PER L'ACCESSO A SITI WEB

Ai clienti, di qualsiasi Stato, non deve essere bloccato l'accesso ad un sito web con reindirizzamento verso altre versioni senza il loro consenso.

Un sito italiano deve essere accessibile anche ad un cliente tedesco senza obbligo di passaggio, per fare un esempio, alla versione tedesca. Anche nel caso in cui il cliente accetti il reindirizzamento la pagina del sito che intendeva visitare deve risultare comunque accessibile.

Questo divieto vige anche per i servizi non audiovisivi forniti elettronicamente, come e-book, musica, giochi e software.

DISCRIMINAZIONE DEI PAGAMENTI

Nell'ambito dei mezzi di pagamento accettati, i venditori non possono applicare condizioni diverse per motivi connessi alla nazionalità, al luogo di residenza o di stabilimento di un cliente, all'ubicazione del conto di pagamento, al luogo di stabilimento del prestatore di servizi di pagamento o al luogo di emissione dello strumento di pagamento.

Ciò se il pagamento è effettuato tramite mezzi elettronici come il bonifico, l'addebito diretto o su carta, se l'autenticazione avviene secondo le norme, se la valuta del pagamento è accettata dal venditore.

Quindi, per esempio, il venditore che tra i suoi mezzi di pagamento permette il bonifico non può rifiutare quello effettuato da una banca di uno Stato diverso dal proprio.

Quanto sopra non impedisce al venditore ovviamente di sospendere la consegna di beni o la prestazione di servizi finché non riceve conferma del fatto che l'operazione di pagamento sia stata correttamente avviata né gli vieta, a meno che non lo sia per legge, di addebitare spese per l'utilizzo di strumenti di pagamento basati su carta.

Si ricorda che già il Regolamento 260/2012 vieta a tutti i beneficiari di esigere che i conti bancari dei paganti siano ubicati in un determinato Stato membro.

SEGNALAZIONI, CONCILIAZIONI

La legge italiana designa come organo vigilante l'Autorità AGCM e permette al consumatore di tentare di risolvere le controversie attraverso l'intermediazione del Centro europeo dei consumatori per l'Italia, l'ECC-NET.

Questo organo, infatti, è il "punto di contatto" in Italia per informazioni e assistenza riguardo le ODR, "Online Dispute Resolution", le conciliazioni online transfrontaliere. QUI informazioni in merito con link utili

Per segnalazioni all'Autorità garante competente si può procedere online dal sito

www.agcm.it/servizi/segnala-on-line

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Regolamento UE 2018/302
- Regolamento UE 260/2012
- D.lgs. 59/2010 "Attuazione della direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno", artt.29/30
- Legge 37/2019 art.6 che modifica il



- Codice del Consumo, D.lgs. 206/2005 artt.139 e 144bis

LINK UTILI

- Guida della commissione europea con domande e risposte
di Rita Sabelli

Fonte: <https://www.aduc.it>